TECHNICKÉ PODMÍNKY PRO TECHNICKÉ ŘEŠENÍ

STATUTÁRNÍ MĚSTO LIBEREC
se sídlem nám. Dr. E. Beneše 1/1, Liberec I-Staré Město, 460 01 Liberec
IČO: 002 62 978
DIČ: CZ00262978

(dále jen „**SML**“)

tímto stanovuje základní podmínky provozu technického řešení (aplikace), kterým bude ze strany zprostředkovatele zajištěna dostupnost a výběr bezhotovostních plateb za parkování na parkovacích kapacitách na území SML, přičemž možnost zprostředkovatele vybudovat pro tyto účely technické řešení bude vyplývat ze smlouvy o otevřeném zprostředkování bezhotovostních plateb za parkování (dále jen „**Smlouva**“), která bude uzavřena mezi SML a zprostředkovatelem. Není-li v konkrétním případě stanoveno výslovně jinak nebo nevyplývá-li z kontextu něco jiného, níže užívané výrazy, které jsou uvozeny velkým písmem, mají význam dle Smlouvy.

V případě, že bude Zprostředkovatel poskytovat Služby dle Smlouvy, zavazuje se po celou dobu trvání poskytování Služeb plnit podmínky zde stanovené a dodržovat povinnosti z nich vyplývající.

1) Stažení a dostupnost Technického řešení

- Technické řešení lze otevřít načtením webové stránky v běžném prohlížeči (tzv. webová aplikace), nebo jde o aplikaci běžící na platformě Android a iOS, případně na jiné dostupné platformě.
- Technické řešení bude provozováno minimálně v českém, anglickém a německém jazyce. V téže jazycích musí být generovány doklady v rámci Technického řešení.
- Zprostředkovatel umožňuje Uživatelům bezplatné stažení a bezplatnou registraci v rámci Technického řešení, je-li vyžadována, a to na základě e-mailu nebo telefonního čísla. Tato podmínka se však nedotýká oprávnění Zprostředkovatele účtovat cenu za Doplňkové služby a Servisní poplatek.
- Technické řešení musí fungovat bez ohledu na to, kterého telekomunikačního operátora (v České republice) Uživatel používá.
- Uživatelské rozhraní Technického řešení je uzpůsobeno použití na běžných typech mobilních telefonů a je vyvinuto v souladu s obecnými principy UX/UI design.
- Technické řešení Zprostředkovatele bude dostupné nepřetržitě, každý den v roce, včetně dostupnosti alespoň 99 % měřené za posledních šest měsíců. Přerušení dostupnosti, které není způsobeno Zprostředkovatelem a pochází z jiného prokazatelného důvodu, by nemělo být považováno za ovlivňující dostupnost Služby.

2) Aktualizace a údržba Technického řešení

- Zprostředkovatel provádí pravidelné aktualizace Technického řešení tak, aby zajistil jeho funkčnost a bezpečnost a aby reagoval na případné změny, které s sebou přináší vývoj trhu aplikací.
- Zprostředkovatel je odpovědný za provoz a údržbu Technického řešení po celou dobu poskytování Služeb.
- Zprostředkovatel se musí přizpůsobovat možným budoucím aktualizacím současných platforem nebo rozvoji nových.

- Všechny dostupné aktualizace Technického řešení musí být zdarma po celou dobu poskytování Služeb. Tato podmínka se však nedotýká oprávnění Zprostředkovatele účtovat cenu za Doplňkové služby a Servisní poplatek.

3) Funkcionalita a notifikace v rámci Technického řešení a platební brána používaná Zprostředkovatelem

- Technické řešení poskytuje Uživatelům informace o době platnosti Parkovacího oprávnění v rámci Technického řešení.
- V případě Technického řešení běžícího na platformě Android a iOS umožňuje také push notifikace o blížícím se konci Parkovacího oprávnění.
- Technické řešení bude schopno vypočítat cenu parkovného za Parkovací oprávnění nezávisle na MP Manageru, a to na základě Ceníku poskytnutého SML Zprostředkovateli v souladu se Smlouvou.
- Technické řešení zahrnuje mapové podklady s vyznačenými Parkovacími kapacitami (oblastmi) a využívá geolokační služby (např. GPS nebo jiný lokalizační systém).
- Technické řešení umožňuje manuální výběr Parkovací kapacity (oblasti) v případě, že geolokační služby nejsou povoleny nebo podporovány ze strany Technického řešení.
- Jakmile začne platnost Parkovacího oprávnění, Uživatel musí obdržet informaci o existenci a době trvání Parkovacího oprávnění prostřednictvím parkovacího lístku. Parkovací lístek může být např. navržen jako informační okno o probíhajícím Parkovacím oprávnění nebo jako textová SMS zpráva. Účelem parkovacího lístku je informovat Uživatele.
- V případě zamítnutí nákupu Parkovacího oprávnění musí být jasně uvedeno, že nákup nebyl dokončen a důvod zamítnutí (např. expirace platební karty, chyba komunikace apod.).
- ~~Technické řešení používá platební bránu certifikovanou dle PCI DSS a provozovanou bankovní institucí, která je u České národní banky zapsána jako „Banka a pobočka zahraničních bank“.~~
- Technické řešení používá platební bránu splňující požadavky standardu PCI DSS. Platební služby prostřednictvím této brány musí po celou dobu trvání Smlouvy zajišťovat osoba oprávněná poskytovat platební služby na území České republiky podle platných a účinných právních předpisů.
- Úhrada je možná alespoň prostřednictvím platebních karet VISA a Mastercard.
- Zprostředkovatel používá při poskytování Technického řešení jím vybranou platební bránu a nese všechny náklady spojené se zpracováním platby parkovného za Parkovací oprávnění.

4) Komunikace Technického řešení s MP Managerem

- Zprostředkovatel zajišťuje, že jeho Technické řešení komunikuje v reálném čase s MP Managerem. Komunikací v reálném čase se rozumí, že Technické řešení odpoví a zpracuje zaslaný či obdržený požadavek max. do 1000 ms.
- Zprostředkovatel předává do MP Manageru informace o vydaných Parkovacích oprávněních prostřednictvím Produkčního rozhraní (API), a to minimálně v rozsahu určeném dle Smlouvy.
- Technické řešení Zprostředkovatele bude data o Parkovacích oprávněních komunikovat s MP Managerem v okamžiku zahájení parkovací relace k příslušnému Parkovacímu oprávnění, nikoliv dávkově za určitou dobu, ani po ukončení parkovací relace.
- V případě podezření na nedoručování dat o zakoupených Parkovacích oprávněních nebo výpadku na straně Zprostředkovatele, je Zprostředkovatel povinen neprodleně informovat SML prostřednictvím kontaktní osoby SML pro technické záležitosti spojené s provozem Technického řešení.
- V případě nedostupnosti MP Manageru se Zprostředkovatel zavazuje do šedesáti (60) minut od obnovení provozu MP Manageru přenést všechna data, která se během období nedostupnosti nepodařilo přenést z Technického řešení do MP Manageru.

- V případě, že se SML rozhodne zavést/změnit MP Manager (za jiný informační systém), musí se k němu Zprostředkovatel připojit. Před zavedením nového informačního systému proběhne dialog a konzultace se stávajícími zprostředkovateli; všichni zprostředkovatelé budou mít přístup k získávání stejných informací.

5) Zákaznická podpora

- Zprostředkovatel zajistí, že zákaznická podpora je obsazena personálem, který má velmi dobrou znalost Technického řešení a který je schopen předávat a reagovat na veškeré běžně se vyskytující potřeby a dotazy Uživatelů.
- Zprostředkovatel poskytuje zákaznickou podporu v českém, anglickém a německém jazyce.
- Zákaznická podpora nesmí být zpoplatněna. Telefonní číslo zákaznické podpory, pokud je zřízeno, musí být bezplatné nebo zpoplatněno běžnou sazbou pro telefonní hovory, .
- Zprostředkovatel vydá Uživateli na jeho žádost náhradní doklad potvrzující úhradu parkovného za Parkovací oprávnění, přičemž vystavení takového náhradního dokladu nesmí být zpoplatněno částkou přesahující 50,- Kč za jeden (1) náhradní doklad.
- Zprostředkovatel vyřizuje a eviduje stížnosti Uživatelů za účelem zlepšení zákaznické zkušenosti s jeho Technickým řešením.
- Další podmínky k zákaznické podpoře jsou uvedeny ve Smlouvě, zejména v čl. 3.7 Smlouvy.

6) Propagace Technického řešení

- Všichni zprostředkovatelé, jejichž Technické řešení získá Potvrzení, budou uvedeni v elektronickém registru (seznamu) zprostředkovatelů, kteří budou na území SML poskytovat Služby, tj. bezhotovostní platby za Parkovací oprávnění. Bližší podmínky jsou uvedeny ve Smlouvě, a to zejména čl. 7 Smlouvy. O pořadí zprostředkovatelů rozhoduje okamžik vydání Potvrzení.
- V registru zprostředkovatelů mohou být vedle údajů uvedených ve Smlouvě rovněž zveřejněny kontaktní údaje na zákaznickou linku Zprostředkovatele, jeho e-mail a další kontaktní údaje.
- Zprostředkovatel není oprávněn umisťovat (vylepovat, či jinak připevňovat) na parkovací automaty, či kdekoliv jinde na území SML jakékoliv plochy (polepy, tabulky apod.), které by propagovaly jeho Technické řešení. Na každém parkovacím automatu bude QR kód, či jiný prostředek, který bude odkazovat na webovou stránku SML, kde bude zveřejněn elektronický registr zprostředkovatelů.
- V případě, že SML zjistí, že pravidlo výše není dodržováno, vyzve Zprostředkovatele k odstranění plochy (polepu, tabulky apod.) k jeho propagaci, resp. propagaci jeho Technického řešení v přiměřené lhůtě; neodstraní-li Zprostředkovatel polep, tabulku apod. v této lhůtě, je SML oprávněno plochu odstranit na náklady Zprostředkovatele.

7) Zákaz reklamy a jiných sdělení v Technickém řešení

- Zprostředkovatel nesmí v Technickém řešení prezentovat jakékoliv reklamy či jiná sdělení, která nesouvisí se Službou. V případě sdělení, která souvisí se Službou, musí Zprostředkovatel zajistit, aby taková sdělení byla v souladu s právními předpisy, veřejným pořádkem anebo dobrými mravy. Obsah sdělení však v žádném případě nesmí být poškozující dobrou pověst SML anebo jeho oprávněné zájmy jakožto veřejnoprávní korporace.