Příloha č. 4 - **„**RUK – Kancelář rektorky – Poskytování záznamových služeb pro Univerzitu Karlovu – VIDEO“

**Koncepce dodavatele**

***Při vyplňování je třeba postupovat s ohledem na to, že popis služby musí být dostatečně konkrétní a popisný, reálný (bez obecných frází) a srozumitelný i pro laiky (kteří nemají technické znalosti v oblasti videozáznamů či e-shopů). Vyplňte žlutě označené pasáže.***

**Téma č. 1 – Čas zpracování videozáznamů**

Minimální požadavek zadavatele:

Doba zpracování záznamů nesmí být delší než 30 dní ode dne objednání.

**Pro účely hodnocení vyplní dodavatel:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Čas dodání:** | **v elektronické podobě – online** |
| Videozáznam | Zvolte položku. |

**Téma č. 2 – Popis způsobu objednávání, stahování a placení z webu (e-shopu) dodavatele.**

Minimální požadavek zadavatele:

Zadavatel požaduje, aby webové rozhraní dodavatele bylo responzivní, tj. optimalizováno při obsluze z telefonu, tabletu či podobného zařízení a služba umožňovala možnost platby online prostřednictvím zabezpečené platební brány.

S ohledem na platnou legislativu k ochraně osobních údajů musí být e-shop dodavatele zabezpečen hesly tak, aby přístup k dotčenému videozáznamu měly jen osoby, které se akce přímo účastnily. Hesla pro jednotlivé akce bude generovat automatický systém zadavatele, který je rozešle účastníkům akce a poté je předá k použití dodavateli.

Za přidanou hodnotu se považuje maximální přiblížení e-shopu vizuálnímu stylu webu Univerzity Karlovy. Informace k jednotnému vizuálnímu stylu UK jsou dostupné na <https://pr.cuni.cz/PR-22.html>

Po zaplacení objednávky by mělo být umožněno si záznamy stáhnout z webového rozhraní nebo prostřednictvím online datové úschovny.

**Pro účely hodnocení zpracuje dodavatel odpovědi na následující témata:**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Popis způsobu objednávání | *Popište podrobně celý proces objednání videozáznamů od vstupu na e-shop po dokončení objednávky:*   * *Zda je nutná registrace uživatele, případně jaké údaje se vyžadují.* * *Objednávkový systém* * *Postup pro potvrzení objednávky.* * *Jakým způsobem zákazník potvrzuje obchodní podmínky a zpracování osobních údajů.* * *Informace o tom, zda je zákazník informován e-mailem nebo jinak o úspěšném zpracování objednávky.* * *Uveďte všechny další informace, které se vztahují k procesu objednávání.* |
| 1. Responzivní rozhraní | *Potvrďte, že je vaše webové rozhraní responzivní* |
| 1. Zabezpečení účtů | *Potvrďte, že váš e-shop bude zabezpečen hesly tak, aby přístup k dotčenému videozáznamu měly jen osoby, které se akce přímo účastnily. Hesla pro jednotlivé akce bude generovat automatický systém zadavatele, který je rozešle účastníkům akce a poté je předá k použití dodavateli. Popište, jakým způsobem bude probíhat přihlašování účastníků do e-shopu Uveďte všechny další informace, které se vztahují k technickému zabezpečení a ochraně dat.*  *Jak je zajištěna ochrana osobních údajů zákazníků.*  *Zda jsou videozáznamy chráněny proti neoprávněnému šíření (např. vodoznak, expirace odkazu).*  *Zda je zajištěno šifrování přenosu dat a jak.* |
| 1. Popis způsobu doručování | *Popište detailně možnosti a proces doručení zakoupených videozáznamů:*   * *Jakým způsobem jsou videozáznamy doručovány* * *Jaký je standardní a maximální termín doručení od přijetí platby.* * *Jaké formáty jsou poskytovány* * *Zda zákazník obdrží e-mail/systémové oznámení s odkazem na stažení, nebo jiný způsob doručení.* * *Zda je přístup ke stažení časově omezen nebo vázán na konkrétní podmínky.* * *Uveďte všechny další informace související s procesem doručování.* |
| 1. Doručení online podoby záznamů | *Popište, zda umožníte:*   * *záznamy stáhnout přímo z webového rozhraní* * *stažení prostřednictvím online datové úschovny.* |
| 1. Popis způsobu placení | *Popište kompletní proces platby:*   * *Jaké platební metody jsou podporovány (online platba kartou, převod na účet, dobírka, jiné).* * *Kdy a jak dochází k přijetí a spárování platby s objednávkou.* * *Jakým způsobem je zákazník informován o úspěšném přijetí platby.* * *Zda a jakým způsobem zákazník obdrží doklad o zaplacení (elektronická faktura, daňový doklad apod.).* * *Jak je řešeno nedokončení platby – upozornění zákazníka, automatické stornování apod.* * *Uveďte všechny další informace související s procesem placení.* |
| 1. Možnost způsobu placení prostřednictvím zabezpečené platební brány | *Potvrďte, že webové rozhraní umožní platbu zabezpečenou platební bránou, kterou a za jakých technických podmínek* |
| 1. Popis vizuální podoby e-shopu | *Popište, zda máte možnost e-shop přizpůsobit vizuálnímu stylu webu Univerzity Karlovy, např. využití daného fontu písma, barvy apod.* |
| 1. Doba, po kterou budou dodavatelem pořízené videozáznamy z akce k dispozici, tj. včetně jejich umístění na e-shopu | *Uveďte dobu, po kterou budou pořízené videozáznamy z akce k dispozici, tj. včetně jejich umístění na e-shopu (maximálně však 12 měsíců ode dne jejich pořízení, přičemž prvním dnem se rozumí den konání akce).* |
| 1. Zákaznická podpora a řešení reklamací | *Popište, jakým způsobem bude řešena zákaznická podpora.*  *Jaký je oficiální kontakt pro zákaznickou podporu (e-mail, telefon, formulář).*  *V jaké lhůtě a jakým způsobem se řeší reklamace (např. nízká kvalita, nefunkční odkaz ke stažení).*  *Možnost opakovaného stažení videozáznamů.*  *Postup v případě ztráty přístupu nebo technických potíží.*  *Způsob vracení peněz v případě oprávněné reklamace.*  *Uveďte všechny další informace týkající se zákaznické podpory a řešení reklamací.* |

**Téma č. 3 - Popis vlastního způsobu poskytování služeb**

Minimální požadavek zadavatele:

Zadavatel požaduje, aby Dodavatel se zavazuje zajistit, aby minimálně jeden pracovník dodavatele byl přítomen alespoň 20 minut před zahájením každé akce.

|  |  |
| --- | --- |
| počet pracovníků dodavatele na jednotlivých akcích | *Popište kolik pracovníků bude zajišťovat služby na místě akce, rozdělení jejich práce* |
| způsob obměny technického vybavení u dodavatele | *Popište způsob obměňování vašeho technického vybavení, tj. např. časový interval, pravidelnost, reakce na novinky na trhu apod.* |
| přítomnost před ceremoniálem | *Popište, zda budou vaši pracovníci k dispozici i před ceremoniálem, po jak dlouhou dobu, v jakém počtu* |

**Téma č. 4 - Popis přidané hodnoty**, kterou přinese zadavateli spolupráce právě s dodavatelem, tj. toho, co může spolupráce právě s dodavatelem přinést zadavateli navíc oproti dodavatelům jiným, proč si dodavatel myslí, že právě on je ideálním dodavatelem v rámci této koncese apod.

|  |  |
| --- | --- |
| **Přidaná hodnota** | *Popište co, dle vašeho názoru, zadavateli přinese spolupráce právě s Vámi navíc oproti jiným dodavatelům, proč si myslíte, že právě vy jste ideálním dodavatelem v rámci této koncese apod. U dalších poskytovaných služeb uveďte jejich předpokládanou cenu.* |

Jednotlivé koncepce mají představovat podrobnější popis způsobu poskytování služeb.

**Koncepce vybraného dodavatele se pak stane nedílnou součástí smlouvy na veřejnou zakázku.**

Koncepce nesmí být v rozporu s obecně závaznými právními předpisy ani s minimálními požadavky na služby vymezenými v předloze smlouvy na veřejnou zakázku.

**Způsob hodnocení koncepcí:**

Každé jednotlivé téma koncepce bude hodnoceno dle následující bodové stupnice:

|  |  |
| --- | --- |
| **Slovní hodnocení**  (*míry, jakou koncepce v konkrétním tématu povede k naplnění účelu veřejné zakázky*) | **Body** |
| odpovídá maximálně | 25 |
| odpovídá velmi dobře | 20 |
| odpovídá dostatečně | 15 |
| odpovídá minimálně | 2 |

Při hodnocení bude zadavatel ke koncepci přistupovat s následujícími preferencemi:

1. nejlépe bude hodnocena taková koncepce, která povede k maximálnímu naplnění účelu veřejné zakázky dle čl. 3.3. Výzvy,
2. nejlépe bude hodnocena taková koncepce, která splní požadavky zadavatele uvedené ve Výzvě a jejích přílohách,
3. nejlépe bude hodnocena taková koncepce, která bude obsahovat stručný, ale výstižný popis všech uvedených témat.

Za každé vypracované téma koncepce získá dodavatel max. 25 bodů, celkově tak může dodavatel získat za koncepci až 100 bodů. V případě, že některé z témat koncepce nebude zpracované, získá dodavatel automaticky 2 body.