

**ZÁKAZNICKÉ CENTRUM
VEŘEJNÉ DOPRAVY**

PROVÁDĚCÍ PROJEKT

Ing. Jiří Hruboň

KORID LK, spol. s r.o.

Ver. 3.41

13. 11. 2017

OBSAH

1	O dokumentu	6
1.1	Verze dokumentu	6
1.2	Použitá literatura, dokumenty a jiné zdroje	6
2	Seznam zkratk	7
3	Manažerské shrnutí	8
4	Organizační struktura projektu	9
5	Etapizace projektu Zákaznické centrum	10
5.1	1. etapa - zahájení provozu Centrálního pracoviště (CP) v Evropském domě	10
5.2	2. etapa – rozvojové aktivity Zákaznického centra, budování sítě KM	11
6	Nezbytně nutné předpoklady a rizika projektu	12
7	Rozvoj Zákaznického centra	13
7.1	Změna ceníku	13
7.1.1	Vstupní analýza situace v ČR	13
7.1.2	Návrh nového ceníku služeb	15
7.1.3	Dopad změn v ceníku do ekonomiky provozu	15
7.2	Změna smluvního rámce mezi držitelem karty a vydavatelem	16
7.3	Změna hlavních komunikačních (informačních) kanálů s občany	16
7.4	Rozšíření služby vydání karty na počkání do dalších KM	16
7.5	Rozšíření online služeb pro držitele karty / žadatele o kartu	17
7.6	Budování sítě Kontaktních míst	18
7.6.1	Použitá terminologie	18
7.6.2	Kategorie KM (poskytované služby)	18
7.6.3	Dislokace	19
7.6.4	Smluvní model	19
7.6.5	Obchodní model	20
7.6.6	Popis služeb KM	21
8	Kvantifikace služeb	22
9	Ekonomický model Zákaznického centra veřejné dopravy	23
9.1	Hospodářský plán střediska Zákaznické centrum	23
9.1.1	Náklady	23
9.1.2	Výnosy	24
9.1.3	Vazba na rozpočet Libereckého kraje	25

9.2	Iničiační náklady nezbytně nutné k zahájení provozu střediska	25
9.3	Shrnutí ekonomického modelu	26
10	Systém smluvních vztahů	27
10.1	Smlouvy mezi Libereckým krajem a KORID LK.	27
10.1.1	Smlouva mezi Libereckým krajem a provozovatelem Zákaznického centra.	27
10.1.2	Smlouva mezi Libereckým krajem a provozovatelem Zákaznického centra.	27
10.2	Smlouvy mezi KORID LK a dalšími subjekty	27
10.2.1	Smlouva mezi KORID LK a kontaktním místem o provozu KM.	27
10.2.2	Smlouva mezi KORID LK a kontaktním místem Frýdlantská.	27
10.2.3	Smlouva mezi KORID LK a „kmenovým dopravcem“	27
11	Centrální pracoviště v Evropském domě.	29
11.1	Prostorové vybavení.	29
11.2	Pohyb klientů v Centrálním pracovišti	31
11.3	IT infrastruktura	31
11.3.1	Informační systémy	31
11.3.2	HW - Koncové stanice a periferie	32
11.3.3	Další HW vybavení Centrálního pracoviště	34
11.3.4	HW – back office informačních systémů.	34
11.3.5	Problematické okruhy k dořešení	34
12	Popis datových toků	35
12.1	Popis toku osobních údajů	35
12.1.1	Karta Opuscard.	35
12.1.2	Kartová aplikace IDOL	36
12.1.3	Kartová aplikace Čtenářský průkaz KVK	36
13	Procesy spojené s kartou Opuscard v KM úrovni A	37
13.1	Informování žadatele o kartu Opuscard.	37
13.2	Proces přijetí žádosti o kartu Opuscard a KA IDOL.	37
13.3	Procesy změny stavu a výměny karty	39
13.3.1	Tabulka jednotlivých procesů výměny a změny stavu	39
13.3.2	Reklamáce karty	39
13.3.3	Blokování karty.	40
13.4	Předání karty držiteli	40
13.5	Personalizace karty na KM	42

14	Ochrana osobních údajů	43
14.1	Koncept a východiska	43
14.2	Přehled požadavků dle zákona č. 101/2000 Sb.,	45
14.2.1	Vymezení údajů dle § 4	45
14.2.2	Povinnosti správce dle § 5	45
14.2.3	Povinnosti správce dle § 6	50
14.2.4	Odpovědnost za škodu dle § 8	51
14.2.5	Povinnosti správce dle § 11	51
14.2.6	Právo subjektu údajů na informace dle § 12	52
14.2.7	Povinnosti správce a zpracovatele dle § 13	52
14.2.8	Jmenování oprávněných osob dle § 14	53
14.2.9	Povinnosti zaměstnanců vydavatele dle § 15	53
14.2.10	Oznamovací povinnost správce dle § 16	53
14.2.11	Povinnost správce likvidovat osobní údaje § 20	53
14.2.12	Ochrana práv subjektů údajů dle § 21	53
15	Pracovní náplně zaměstnanců	55
15.1	Pracovní náplň vedoucí(ho) Zákaznického centra	55
15.2	Pracovní náplň pracovníka Centrálního pracoviště Zákaznického centra	55
16	Provozní řády	56
16.1	Provozní řád Centrálního pracoviště	56
16.2	Provozní řád příruční spisovny	57
18	Příloha č. 1 Projektový záměr verze 6.0	58
18.1	Manažerské shrnutí	58
18.2	Podněty ke změně a návrh řešení	59
18.3	Popis projektu	61
18.3.1	Poslání a cíle projektu	61
18.3.2	Aktivity a etapizace projektu	61
18.3.3	Zdroje již nyní k dispozici	62
18.4	Ekonomika projektu Zákaznické centrum	63
18.4.1	Iničiační náklady pro vznik Zákaznického centra	63
18.4.2	Hospodářský plán provozu Zákaznického centra	63
18.5	Pozitiva a užitky z projektu Zákaznického centra	65
18.5.1	Cestující	65

18.5.2	Liberecký kraj, KORID LK.....	66
18.5.3	Města a obce	66
18.5.4	Doprovci	67
18.6	Varianty řešení – návrh dalšího postupu	67
18.6.1	Ponechat status quo (do konce roku, do voleb, navždy – je to jedno)	67
18.6.2	Realizovat projekt a zachovat outsourcing Zákaznického centra LISem.....	67
18.6.3	Realizovat projekt Zákaznického centra ve schváleném záměru	68

1 O DOKUMENTU

Dokument je zpracováván průběžně jako „živý“ dokument na základě potřeb projektového týmu. V případě potřeby Libereckého kraje může být v aktuální verzi projednán s vedením Libereckého kraje.

1.1 VERZE DOKUMENTU

Verze	Datum	Dokument	Autor
1.0	28.09.2017	Dokument k projednání s gesčním pracovištěm (OIT nebo OD)	Jiří Hruboň
2.0	24.10.2017	Doplnění procesních scénářů kontaktních míst	Jiří Hruboň
3.0	28.10.2017	Doplnění smluvního rámce k ochraně osobních údajů	Jiří Hruboň
3.1.	31.10.2017	Zpracování připomínek PT	Jiří Hruboň
3.2	02.11.2017	Doplnění kapitoly Centrální pracoviště (popis), Provozní řády, Ceník	Jiří Hruboň
3.3	05.11.2017	Zpracování připomínek OD KÚLK	Jiří Hruboň
3.4	09.11.2017	Doplnění schémat IT infrastruktury, prostorového uspořádání CP	Jiří Hruboň
3.41	13.11.2017	Zpracování připomínek k Důvodové zprávě do RLK 21.11.2017	Jiří Hruboň

1.2 POUŽITÁ LITERATURA, DOKUMENTY A JINÉ ZDROJE

Č.	Rok	Titul	Autor
1	2010	Systém OPUSCARD – Strategie rozvoje v letech 2010 – 2013	Jiří Hruboň
2	2010	Karta Opuscard – organizačně provozní rámec	Jiří Hruboň
3	2010	Karta Opuscard – procesy KCLK	Jiří Hruboň
4	2010	Karta Opuscard – popis řešení	Jiří Hruboň
5	2016	Systém OPUSCARD/IDOL–Studie proveditelnosti dalšího rozvoje	Jiří Hruboň
6	2017	Zákaznické centrum - Projektový záměr verze 6.0	Jiří Hruboň
7	2017	Zákaznické centrum – síť kontaktních míst	Jiří Hruboň

2 SEZNAM ZKRATEK

Zkratka, výraz	Význam
ASW	Aplikační software
CED	Centrální dispečink IDOL provozovaný KORIDem
CP	Centrální pracoviště Zákaznického centra v Evropském domě
CPS	Card Publisher Sector – oblast zápisu údajů o vydavateli do karty
CRM	Systém pro řízení vztahů se zákazníky
CHS	Cardholder sector – oblast zápisu údajů o držiteli do karty
Dorian	Aplikační SW pro správu karet Opuscard
EP	Elektronická peněženka
EPP	Elektronický peněžní prostředek (lidově „elektronická peněženka“)
GDPR	General Data Protection Regulation - Obecné nařízení o ochraně osobních údajů
Helpdesk	Pracoviště nebo služba poskytující pomoc zákazníkům i partnerům k řešení problémů, podpořené SW nástrojem pro evidenci a sledování řešení
HW	Hardware
IDOL	Integrovaný dopravní systém Libereckého kraje – produktový název
IT	Informační technologie
KCLK	Kartové centrum Libereckého kraje
KM	Kontaktní místo (místa)
KORID LK (KORID)	Koordinátor veřejné dopravy Libereckého kraje
KÚ LK	Krajský úřad Libereckého kraje
LIS /Liberecká IS	Liberecká IS,a.s., dodavatel služby front office KCLK, dříve vydavatel karty Opuscard
LK	Liberecký kraj
OD	Odbor dopravy
MHD	Městská hromadná doprava
OIT	Odbor informatiky
Opuscard	Produktový název pro bezkontaktní čipovou kartu Libereckého kraje
OPUSCARD	Systém pro poskytování služeb nad kartou Opuscard
OÚ	Osobní údaj
OOÚ	Ochrana osobních údajů
PAD	Příměstská autobusová doprava
PIC	Personal Identification Code. Autorizační kód držitele pro přístup do online služeb
RTPI	Real Time Passenger Information – např. informace z CED o reálném čase dojezdu do zastávky
SW	Software
ÚOOÚ	Úřad pro ochranu osobních údajů
TK	Tisková konference
TZ	Tisková zpráva
ZoOÚ	Zákon o ochraně osobních údajů 101/2000 Sb.

3 MANAŽERSKÉ SHRNUÍ

Zákaznické centrum veřejné dopravy (dále jen Zákaznické centrum) je jedním ze 7 projektů skupiny OPUSCARD/IDOL, které jsou v různé fázi realizace pod vedením KORID LK. Tyto projekty jsou orientovány na zkvalitňování služeb veřejné dopravy v Libereckém kraji:

- Centrální dispečink IDOL (2015-2016),
- Modernizace odbavovacího systému OPUSCARD/IDOL (2016 – 2018),
- Modernizace zastávek v Libereckém kraji (2016 – 2017),
- Změna smluvního a obchodního modelu OPUSCARD/IDOL (2017),
- **Zákaznické centrum veřejné dopravy (2017),**
- Revize tarifu IDOL (2017 – 2018),
- Zadání dopravní zakázky na autobusy a vlaky (2017 – 2018).

Projekt Zákaznické centrum je projektem nejvíce cíleným na konečné zákazníky – cestující, držitele karet Opuscard a zájemce o produkty spojené s veřejnou dopravou.

V současné době již existují subsystemy poskytující informace zákazníkům, informace jsou však poskytovány odděleně, bez vazeb mezi módy (MHD/vlaky/příměstské autobusy), případně si jejich propojení musí zajišťovat zákazník sám tím, že jsou jeho dotazy přesměrovány postupně na patřičný subsystem. Neexistuje subjekt, který by byl schopen poskytnout všechny služby komplikovaného systému OPUSCARD/IDOL (od vydání karty přes kompletní nabídku tarifních produktů, informace o jízdách či aktuálním provozu vozidel veřejné dopravy až po řešení reklamací v celém rozsahu OPUSCARD/IDOL) a který by řídil jednotný přenos informací k cestujícím a od cestujících.

Kvalita informací i portfolio služeb s nimi souvisejících je regionálně závislá, obecně se dá říci, že čím dále od Liberce, tím nižší kvalita. Okrajové regiony Libereckého kraje jsou tak neprávem odstrčeny od kvalitních informačních a dalších služeb a statistiky užití sofistikovanějších způsobů odbavení a tarifních produktů ti potvrzuje (LBC/JN 70:30, zbytek kraje 30:70).

Kvalita veřejné dopravy dnes není jen o nízkopodlažních či klimatizovaných vozidlech; moderním trendem veřejné dopravy je především poskytování informací v reálném čase více informačními kanály a poskytování služeb z jednoho místa případně elektronickými distribučními médii (weby, facebook).

Vybudování jednoho Zákaznického centra jako subjektu řídicího obousměrný přenos informací od cestujících a k cestujícím i zajišťujícím kompletní portfolio služeb z jednoho místa významně zvýší atraktivitu veřejné dopravy Libereckého kraje, pozitivní vnímání cestujících a v důsledku přinese omezení stagnace případně i zvýšení počtu cestujících

4 ORGANIZAČNÍ STRUKTURA PROJEKTU

Projekt doposud nemá stanovenou víceúrovňovou organizační strukturu (řídící výbor a projektové týmy) a projektový tým pracuje v tomto složení a zodpovědnostech:

Osoba	Role	Zodpovídá za
Jiří Hruboň (JH)	Vedoucí projektu	Vrcholová zodpovědnost Vedení týmu Finanční zdroje projektu Údržba projektové dokumentace Projednání dokumentů s vedením kraje Smluvní zajištění OOÚ a GDPR Smlouvy s LK a s dopravci Implementace podpůrných SW – účetnictví, banka Implementace GDPR
Pavel Tuž (PT)	Člen týmu	Implementace procesů Centrálního pracoviště ASW na koncových stanicích ASW online služeb Vybavení CP a prostorové uspořádání Smlouvy s KM Smlouvy s držiteli karet, změna formulářů Implementace podpůrných SW – platební brána, EET
Roman Kolombo (RK)	Člen týmu	HW a ZSW koncových stanic Personalizace KA IDOL Vybavení HW/SW pro prodej tarifních produktů SW helpdesk SW a HW telefonie SW a HW vyvolávacího systému
Jaroslav Vimr (JV)	Člen týmu	HW servery Konfigurace LAN/VLAN
Jan Maxa (JM)	Člen týmu	Promotion při spuštění, TK, TZ Vybavení KM navigačními prvky
Pavel Jaško (PJ)	Člen týmu	Informace a dokumenty k tarifu a SPP, proškolení
Roman Martinec (RM)	Člen týmu	Informace k dispečinku, vazby CP a CED
Kristýna Lhotáková (KL)	Členka týmu (od 1.12.17)	Zásobování materiálem od 1.1.2018, řízení KM, řízení CP
Michaela Hrabová (MH)	Členka týmu (od 1.12.17)	Power User pro informace k IDOL
Kateřina Řířpová (KŘ)	Členka týmu (od 1.12.17)	Power User pro informace k Opuscard

Poznámka 1: Projektový tým pracuje ve dvou módech.

- Užší projektový tým (JH, PT, RK) se schází 1 – 2 krát týdně zpravidla Po, St.
- Celý projektový tým se schází 1 – 2x do měsíce a v případě potřeby jednotlivě

Poznámka 2: Po podpisu smlouvy KORID – LK a ustavení odpovědných osob z jednotlivých odborů Krajského úřadu (OD, OIT) bude tým doplněn o osoby objednatele, které jmenuje objednatel.

5 ETAPIZACE PROJEKTU ZÁKAZNICKÉ CENTRUM

Pro realizaci projektu je jednoznačnou prioritou otevření nových přepážek v Evropském domě (Centrální pracoviště). Takto to vnímá vedení Libereckého kraje a takto jsou postaveny i faktory úspěšnosti projektu.

S ohledem na skluz v projednávání s vedením Libereckého kraje a krajským úřadem byl projekt rozdělen a etapizován do dvou etap:

- V 1. etapě byl splněn závazek vedení Libereckého kraje otevřít přepážky k novému roku 2018
- Po úspěšném zvládnutí realizace 2. etapy rozvoje týkající se dalších pozitivních změn směrem k občanům Libereckého kraje
 - o budování sítě kontaktních míst a jejich metodické řízení,
 - o budování značky OPUSCARD a IDOL,
 - o změny ve smluvním rámci s držiteli karet,
 - o změny v ceníku služeb spojených s kartou Opuscard.

5.1 1. ETAPA - ZAHÁJENÍ PROVOZU CENTRÁLNÍHO PRACOVIŠTĚ (CP) V EVROPSKÉM DOMĚ

Příprava na spuštění provozu Centrálního pracoviště bude zajištěn v tomto rozsahu a čase:

1. Personální posílení v souvislosti s realizací záměru do 30. 11. 2017.
2. Vybudování IT infrastruktury a úpravy přepážek do 30. 11. 2017.
3. Materiálové předzásobení do 30. 11. 2017.
4. Metodická a procesní příprava do 15. 12. 2017.
5. Školení a stáže nových zaměstnanců na stávajících kontaktních místech od 4. 12. 2017 do 15. 12. 2017.
6. Ověřovací provoz Centrálního pracoviště (pouze pro zaměstnance KÚ a subjektů v Evropském domě) od 18. 12. 2017 do 2. 1. 2018.
7. Slavnostní otevření a zahájení plného provozu od 3. 1. 2018
8. Promotion nového kontaktního místa 3. 1. 2018 (Den s Opuscard) – např. vydání karty v tento den v poloviční ceně či zdarma).
9. Souběžný provoz kontaktního místa Frýdlantská (Libereckou IS, a.s. na základě smlouvy s KORIDem) a Centrálního pracoviště v Evropském domě (interními zaměstnanci KORIDu) pro veřejnost od 3. 1. 2018.

Harmonogram aktivit pro otevření Centrálního pracoviště

V tabulce jsou uvedeny jednotlivé aktivity pro otevření Centrálního pracoviště v čase realizace OD – DO a zodpovědnost za jejich splnění interními zdroji KORIDu. Bez stanovení zodpovědnosti na straně LK nelze některé úkoly plnit.

Tabulka byla předmětem projednání v PUR dne 11. 9. 2017. V době vydání tohoto prováděcího projektu obsahuje změny označené šedou barvou v důsledku posunu uzavření smlouvy KORID - LK.

Aktivita	OD	DO
Smluvní rámec a projektový rámec		
Příkazní smlouva KORID - LK	01.09.17	21.11.17
Prováděcí projekt a jednání v radě kraje	01.10.17	21.11.17
Smlouva KORID - Liberecká IS - služby	23.11.17	30.11.17
Smlouva KORID - KM (kontaktní místo) - služby	01.12.17	31.12.17
Smlouva KORID - DPMLJ o prodeji tarifních produktů MHD Liberec a PAD (regionální doprava)	01.12.17	31.12.17
Smlouva KORID - KB o pronájmu terminálu k platbám platebními kartami	23.11.17	30.11.17
Smlouva KORID - WEB Pay o provozu platební brány pro platby přes internet	23.11.17	30.11.17
Personální zdroje		
Výběrové řízení na obsazení pozice pracovník přepážky KM Evropský dům	01.09.17	30.09.17
Výběrové řízení na obsazení pozice vedoucí Zákaznického centra (VZC)	01.09.17	30.09.17
Smlouvy, nástup pracovníků přepážky a vedoucího Zákaznického centra	01.12.17	01.12.17
Školení v obsluze SW KC LK, pokladních a skladových systémů, ochrana OÚ	04.12.17	08.12.17
Stáž personálu v KM Frýdlantská, Fügnerova, nádraží	11.12.17	15.12.17
Centrální pracoviště Evropský dům (CP)		
Pořízení IT HW - 5x sestava (PC, čtečka, tiskárna karet, scanner, webcam, tiskárna dokladů, pokladna)	23.11.17	30.11.17
Pořízení SW (Pokladní systém včetně EET, sklady, vyvolávací systém, JŘ, dispečink)	23.11.17	30.11.17
Instalace SW Dorian (Kartové centrum LK) do VLAN (virtuální počítačová síť) KC LK	23.11.17	30.11.17
Instalace SW Fare On do VLAN DPMLJ pro prodej tarifních produktů MHD Liberec	23.11.17	30.11.17
Instalace Mijola EM 126i pro prodej regionální dopravy LK a pro reklamace	23.11.17	30.11.17
Prostorové úpravy CP, nábytek, vybavení	23.11.17	10.12.17
Customizace vyvolávacího systému	01.12.17	31.12.17
Vozidlo pro logistiku	01.12.17	31.12.17
Odkup nepotřebného HW a nespotebovaných zásob z KM Frýdlantská	01.12.17	31.12.17
Vytvoření skladových zásob (karty, pouzdra, pásky, tiskopisy)	01.12.17	31.12.17
Pilotní provoz prosinec (bez propagace - klienti KÚ LK, náhodní klienti)	18.12.17	29.12.17
Koncepční změny		
Migrace řídicích rolí z KM Frýdlantská do CP	01.12.17	31.12.17
Spuštění nové aplikace blackboxu v CP	01.11.17	13.12.17
Vyřešení blackboxu (více míst)	01.12.17	31.12.17
Promotions		
Změna webu www.opuscard.cz	27.12.17	31.12.17
Aktualita na www.iidol.cz	27.12.17	02.01.18
Aktualita na www.kraj-lbc.cz	27.12.17	02.01.18

5.2 2. ETAPA – ROZVOJOVÉ AKTIVITY ZÁKAZNICKÉHO CENTRA, BUDOVÁNÍ SÍTĚ KM

Projekt Zákaznického centra není jen o přepážkách Centrálního pracoviště, dokonce se dá s nadsázkou mluvit o tom, že je to jen viditelný vršek ledovce. KORID však vnímá zajištění všech služeb v Evropském domě jako jednoznačně nejvyšší prioritu.

Proto neprodleně po úspěšném zvládnutí 1. etapy budou zahájeny další aktivity 2. etapy (pokud již paralelně neběžely s 1. etapou).

2. etapa má několik zásadních milníků a výstupů.

- Nový smluvní rámec kompatibilní s GDPR do konce března 2018 a implementace do všech směrnic a metodických pokynů do 25.5.2018 (nabytí účinnosti GDPR)
- Instalace HW a spuštění výroby a výdeje karet ve velkých městech LK

Harmonogram aktivit projektu Zákaznického centra po 1.1.2018

Aktivita	OD	DO	Zodp KORID
Změna ceníku služeb spojených s kartou Opuscard	02.01.18	02.01.18	PT
Promotions			
Tisková zpráva	02.01.18	02.01.18	JH
Tisková konference a Den s Opuscard (karta zdarma)	02.01.18	03.01.18	PT
Budování značky a označení kontaktních míst	02.01.18	31.01.18	JM
Informační systémy a technologie			
Implementace výroby karet do některého z KM kategorie A (ČL, JN, TU)	02.01.18	31.03.18	RK
Zřízení helpdesku a call centra veřejné dopravy	01.02.18	31.03.18	RK
Řízení kontaktních míst			
Revize sítě kontaktních míst kategorie A,B,C,D	01.12.17	31.03.18	JM
Koncepční změny			
Projednání změn v Radě kraje (změna formulářů v důsledku GDPR)	01.12.17	28.02.18	JH
Implementace Evropské směrnice GDPR do smluv, procesů a směrnic	02.01.18	31.03.18	PT
Eliminace Kmenového dopravce, vyřešení vydavatele EPP	23.11.17	31.03.18	JH
Změna systému žádostí o kartu, souhlasů se zpracováním OÚ	01.12.17	31.03.18	PT
Implementace nového systému směrnic a metodických pokynů pro KM	02.01.18	31.03.18	PT

Tyto aktivity budou mít pozitivní dopady po celém území Libereckého kraje (zatímco 1. etapa přináší pozitiva jen pro město Liberec) a tyto dopady budou mít dlouhodobý charakter. Detailně jsou hlavní rozvojové aktivity popsány v následující kapitole.

6 NEZBYTNĚ NUTNÉ PŘEDPOKLADY A RIZIKA PROJEKTU

V tabulce jsou uvedeny:

- Nutné předpoklady pro úspěch projektu
- Co se stane, když předpoklad nebude naplněn
- Jaká je úroveň rizika, že předpoklad nebude naplněn
- Jak ovlivní nenaplnění předpokladu celkový úspěch projektu

Předpoklad / Riziko	Co se stane, když ne	Úroveň rizika	Ovlivnění úspěchu
Nalezení formy smluvního vztahu a stanovení gesčního odboru na straně KÚ LK a osoby ve věcech plnění za LK.	Nelze uzavřít většinu smluv s jinými subjekty.	Střední	Vysoké
Uzavření smlouvy s LK na provoz Zákaznického centra	Ukončení projektu	Nízká	Vysoké
Stanovení zodpovědného subjektu za zpracování základní dokumentace potřebné pro soulad s GDPR ze strany LK (=Správce OÚ Opuscard).	Od května 2018 bude systém mimo legislativu	Vysoká	Střední
Personální zajištění přepážek a pozice vedoucího projektu	Projekt nelze spustit do provozního módu	Střední	Vysoké
Obsazení přepážkového pracoviště kvalitními zaměstnanci.	Provoz bude spuštěn v omezené míře	Nízká	Střední
Obsazení pozice projektového manažera stávajícím manažerem Opuscard Liberecké IS.	Rozjezd provozu bude s velkými problémy	Střední	Vysoké
Držitelé karet a cestující se většinou přesunou do Evropského domu na Centrální pracoviště	Provoz bude v hospodářské ztrátě	Střední	Nízké
Dopravci akceptují roli KORIDu jako jediného vydavatele EPP u nových karet	Nelze naráz nebo postupně převést karty	Střední	Nízké

7 ROZVOJ ZÁKAZNICKÉHO CENTRA

KORID předpokládá v rámci spuštění provozu Centrálního pracoviště a v čase následujícím významný rozvoj služeb pro zákazníky s cílem zvýšení atraktivity veřejné dopravy a s ní souvisejícími produkty.

Níže uvedené rozvojové aktivity bude možné hradit z odměny za provoz zákaznického centra, pokud náklady na rozvojové aktivity v jednom roce nepřesáhne výši měsíční odměny za rok.

Případné rozvojové aktivity, jejichž náklady přesáhnou rozsah výše uvedený, budou řešeny standardním životním cyklem: Záměr – Nabídka – Projednání - Smlouva – Realizace – Akceptace.

7.1 ZMĚNA CENÍKU

Ceník služeb se za období deseti let od roku 2008 do roku 2017 prakticky nezměnil a je oprávněně kritizován veřejností jak v mailové korespondenci na info@opuscard.cz, tak i na facebooku IDOLu. Výše některých položek navíc vytváří bariéru pro další rozšíření karty Opuscard (zejména příplatek za expresní vydání karty a cena anonymní karty) a nemá opodstatnění v dnešní době online služeb.

7.1.1 VSTUPNÍ ANALÝZA SITUACE V ČR

KORID LK provedl analýzu obdobných karet v jiných IDS a jiných krajích. Tabulka je uvedena na další straně.

Poznámky k tabulce:

- *Orientační přehled zahrnuje jen srovnání základních nejpodobnějších údajů. Každý organizátor volí jiné priority funkčnosti karty. Uživatelské výhody jsou v detailu pro každou kartu odlišné. Pro obecnější sjednocující srovnání je popis v barevném schématu.*
- *Významný dosah celkové nabídky služby - umožňuje efektivní využívání karty, přináší cestujícímu uživatelské bonusy.*
- *Karta nabízí kvalitní využívání služby, ale má nevyužitý potenciál pro zlepšení dostupnosti výhod.*
- *Kartu není možné efektivně nebo vůbec využívat k plnění zásadní části služby.*

Karta / IDS	Kraj	Osobní karta				Přenosná	Platnost cca	Poznámka	Uživatelský dosah karty
		Přepážka	do	Expres	Online	Okamžitě			
Opuscard IDOL (současnost) do 31.12.2017)	LK	140	21 dnů	+90	140* / 95	95	5 let	*osobní vyzvednutí na KM (15) / poplatek k ceně za zaslání poštou, + příplatek za vydání na počkání	Významný, v celé veřejné dopravě LK, kvalitativní omezení funkčnosti v MHD JN (roční kupóny)
Opuscard IDOL - KORID (od 1.1.2018)		140	14 dnů	0	140/50	50	* 5 let	* zkracování platnosti z důvodu technického zastarání a výměny	shodné
Lítačka PID	Pha + SK	100	14 dnů	200*	50	200	4 roky	* jen na jednom KM, anonymní karta dražší časové jízdné objednání na přepážce a posláni poštou	Praha a předměstí významný, Středočeský kraj částečné pokrytí (přechází se postupně na PID)
		150	14 dnů						
Karta DÚK	ÚK	95	21 dnů			95	5 let	karty vydávají dopravci, postup, lhůty a doplňkové služby nemusí být jednotné	Významný, platí ve zvláštní tur. dopravě, neplatí ve vlacích ČD (páteří síť), MHD Most a Litvínov, MHD Ústí
Plzeňská karta	PK	170	12 dnů	340 / 420		170*	5 let	do 48 hodin / na počkání, * firemní karta	Plzeň, Plzeňsko významný, dosud není pokrytý celý kraj, ve vlacích platí jen Os, Sp v části sítě a jedn. výběr R
						100	?	Plzeňská mini (jen čip) – funkce EP	
Karta IDOK	KK	100	12 dnů				3 roky	kartu vydává dopravce (ceník AKV)	Význam EP a předplatného, omezená nabídka výhod, neplatí vlaky R, Ex, IC-EC
Karta IREDO	KHK+PK	150 / 80	14 dnů	+150	150*	150	5 let	dospělý / student, dítě; + příplatek za expres do 3 dnů, *osobní vyzvednutí na KM	Významný, větší rozsah nepokrytých MHD, nefunguje v MHD krajských měst
Karta ODISKA	MSK	130	21 dnů	300+	130*	130	5 let	+ cena za expresní dodání do pracovních 3 dnů, * osobní vyzvednutí	Významný, mírná složitost tvorby jízdného a slevové nabídky

7.1.2 NÁVRH NOVÉHO CENÍKU SLUŽEB

Přestože z analýzy nevyplývá, že služby nad Opuscard jsou vyšší než v jiných krajích a IDS (spíše naopak), je záměrem odbourávat neopodstatněné poplatky a zbytečně vysoké marže. Změny jsou označeny modře.

- a) **Expresní příplatek 90 Kč:** KORID v roce 2016 v rámci veřejné zakázky vybral produkt, který je orientován na expresní vydání karty. Proto výběr expresního příplatku bude zrušen jako neopodstatněný, protože nenese téměř žádné dodatečné náklady.
- b) **Cena anonymní přenosné karty:** Na základě průzkumu trhu lze anonymní kartu včetně předtisku a dotisku materiálově pořídit v cenách okolo 25 – 30 Kč. Cena za 50 Kč (s marží ve výši 25%) považujeme za dostatečnou.

Položka	Cena 2017 (LIS)	Cena 2018 (KORID)
Vydání nové karty	140	140
Výměna karty	140	140
Odblokování karty	0	0
Akceptace ID průkazu TUL do systému	90	90
Expresní příplatek	90	0
Anonymní karta	95	50
Duplikát osobního identifikačního kódu (PIC obálka)	30	30
Poplatek za zaslání karty poštou	90	90
ISIC/Opuscard (vybrané střední školy)	290	290

7.1.3 DOPAD ZMĚN V CENÍKU DO EKONOMIKY PROVOZU

Snížení ceny těchto dvou základních poplatků bude mít významný dopad do ekonomiky střediska Zákaznické centrum ve výši okolo necelých půl miliónu korun, lze však očekávat, že se pozitivně projeví v zájmu o Opuscard zejména v přenosné variantě využitelné jako elektronická peněženka. Předpokládá se, že dopad bude cca ¾ nominálního dopadu), která významně zvyšuje rychlost odbavení ve vozidle příměstské autobusové dopravy.

Položka	Cena LIS v Kč	Cena KORID v Kč	Roční dopad v Kč
Expresní příplatek	90	0	180 000
Anonymní karta	95	50	264 000
Celkový dopad			444 000

7.2 ZMĚNA SMLUVNÍHO RÁMCE MEZI DRŽITELEM KARTY A VYDAVATELEM

Složitost formulářů pro osobní kartu je oprávněně kritizována veřejností i zaměstnanci KORIDu zabývajícími se tarifní problematikou a technologií veřejné dopravy. Rovněž jsme ji identifikovali jako bariéru v diskusních fórech na www.iidol.cz, www.opuscard.cz i na sociálních sítích. Složitost formulářů je dokonce uvedena mezi největšími bariérami v projektu SUMF zpracovávaného statutárním městem Liberec.

KORID LK proto hodlá využít nutné revize smluvního rámce v důsledku aplikace GDPR pro tři změny:

- a) Změnu vedoucí zejména ke zjednodušení systému formulářů s cílem (možná nedosažitelným) žádosti na 1 list (dnes 4 několikastránkové formuláře)
- b) Změnu vedoucí k eliminaci role mnoha kmenových dopravců (míněno tím vydavatelů kartové aplikace IDOL a správce elektronických peněžních prostředků) na jeden centrální prvek v pozici vydavatele kartové aplikace a EPP.
- c) Změnu v systému mnohostranných smluv mezi správcí a zpracovateli, který je v současné době administrativně prakticky neudržitelný.

Je nutné upozornit, že KORID LK nemá odborné způsobilosti pro zpracování této změny a toto bude muset být řešeno formou subdodávky odborným subjektem. KORID je připraven připojit se k aktivitám LK v oblasti GDPR případně na základě zadání Libereckého kraje tuto záležitost obstarat.

Ekonomický dopad této rozvojové aktivity nemůže být vzhledem k objemu krytý z odměny KORIDu za provoz Zákaznického centra.

7.3 ZMĚNA HLAVNÍCH KOMUNIKAČNÍCH (INFORMAČNÍCH) KANÁLŮ S OBČANY

Přepážkové pracoviště je jen jedním z rozhraní široké komunikace občana s veřejnou dopravou a vydavatelem karty. KORID reaguje na výzvy rozvoje informačních technologií i podněty občanů a zavádí další komunikační kanály – např. call centrum, web helpdesk, e-mail, facebook, twitter, mobilní aplikace. Změna hlavních komunikačních kanálů mezi občanem (držitelem karty, cestujícím) a Zákaznickým centrem (call centrum, helpdesk) je reakcí na podněty zákazníků, kteří tyto nové komunikační kanály vyžadují. Přestože je projekt Zákaznického centra vnímán zejména jako „přepážka“, právě tento bod považuje autor dokumentu za nejpřínosnější pro většinu zákaznických segmentů a zvyšující atraktivitu veřejné dopravy.

Ekonomický dopad této rozvojové aktivity bude vzhledem k objemu krytý z odměny KORIDu za provoz Zákaznického centra.

7.4 ROZŠÍŘENÍ SLUŽBY VYDÁNÍ KARTY NA POČKÁNÍ DO DALŠÍCH KM

Rozšíření služby vydání karty na počkání i do dalších velkých měst Libereckého kraje je dlouholetým plánem KORIDu, který ovšem umožňuje až projekt Zákaznického centra.

Možnost vydávat/vyměňovat karty Opuscard na počkání i v České Lípě, Jablonci nad Nisou, Turnově či dalších městech je velmi významným odstraněním bariéry, která byla velmi často napadána na diskusních fórech, sociálních sítích i zaměstnanci KORIDu. Bariérou k tomuto rozšíření je tzv. blackbox – zařízení, které inicializuje karty pro použití v IDOL.

KORID LK zadal v roce 2016 zpracování SW aplikace, která je integrována do systému KC LK a umožní výše uvedenou funkcionalitu. Bohužel v důsledku chybně uzavřených smluv z let počátku IDOL nebylo možné přinutit dodavatele stávajícího blackboxu (EM TEST ČR), aby poskytl dokumentaci. Po

dlouhých jednání se podařilo tuto dokumentaci zajistit z jiných zdrojů a v době vydání Prováděcího projektu je již testována.

KORID počítá s implementací aplikace nejprve v samotném Centrálním pracovišti, následně v KM Frýdlantská a poté v České Lípě (jako první instance mimo Liberec – velmi dobré vztahy s Českolipskou informační společností, která je provozovatelem centrálního kontaktního místa v České Lípě), Jablonci nad Nisou a Turnově.

Záměr počítá s tím, že v ostatních městech (Jablonec nad Nisou a Turnov) budou tato místa vybavena HW v nákladech dopravce – tato povinnost je včleněna do smluv JŘBU II z března 2017.

Ekonomický dopad této rozvojové aktivity bude vzhledem k objemu krytý z odměny KORIDu za provoz Zákaznického centra, pokud se podaří přinutit dopravce k závazkům dle smlouvy z JŘBU (v nichž je Liberecký kraj smluvní stranou).

7.5 ROZŠÍŘENÍ ONLINE SLUŽEB PRO DRŽITELE KARTY / ŽADATELE O KARTU

Tato aktivita bude podrobena analýze možností stávajících aplikací, legislativní a procesních limitů a poptávky cestujících. Není doposud detailně navržena, počítá se namátkou s:

- Žádost o kartu Opuscard online bez návštěvy KM (využití elektronického podpisu apod.)
- Úhrady poplatků platební kartou
- E-shop pro nákup tarifních produktů IDOL, zboží souvisejícího s IDOL a s kartou Opuscard
- ...

V případě, že vstupní analýza vyhodnotí rozvoj online služeb za prospěšný s dostatečným potenciálem cílového segmentu, případně ad hoc poptávky objednatele budou tyto aktivity řešeny standardním životním cyklem: Záměr – Nabídka – Projednání - Smlouva – Realizace – Akceptace. Neočekává se (vzhledem k vysoké finanční náročnosti) zahrnutí implementace těchto aktivit do smlouvy o provozu Zákaznického centra.

7.6 BUDOVÁNÍ SÍTĚ KONTAKTNÍCH MÍST

7.6.1 POUŽITÁ TERMINOLOGIE

Použitá terminologie vychází z těchto předpokladů:

- Zákaznické centrum je projekt, jeho výstupem je „instituce“ shodného jména (míněno tím zpracování procesů a procesních map, definice smluvních a obchodních podmínek), která má v portfoliu činností metodické řízení sítě kontaktních míst, materiálové zásobování, distribuce informací a provoz centrálního kontaktního místa (Centrální pracoviště).
- Kontaktní místo (KM) je fyzická přepážka (přepážky), kde jsou poskytovány služby související s veřejnou dopravou dle kategorizace KM.

7.6.2 KATEGORIE KM (POSKYTOVANÉ SLUŽBY)

Kontaktní místa se kategorizují dle šíře poskytovaných služeb (návrh):

Centrální pracoviště: Vše. Řídící článek a centrální prvek.

Kategorie A: Plné portfolio služeb v oblasti ID nosičů, prodeje jízdného, prodeje doplňkových produktů

Kategorie B: Omezené portfolio – nejsou produkty vyžadující specializovaná zařízení

Kategorie C: Minimální portfolio – pouze prodej produktů (bez jízdného), info z internetu, prodej a distribuce tiskovin

Kategorie D: Prodej zboží (trafika)

Kategorie KM	Příklad	Služby spojené s nosiči ID						Služby spojené s jízdným a produkty IDOL								
		Karta na počkání	Příjem žádosti a výdej karty	Anonymní karta a další přenosná média (prodej)	Registrace ID nosiče (karta, mobil)	Reklamační karty NA POČKÁNÍ	Cobrandové karty (ISIC, zaměstnanecké karty,...)	Diagnostika vad a incidentů	Prodej jízdného IDOL	Prodej speciálních produktů (turismus)	Prodej tarifních produktů jiných dopravců	Reklamační jízdného	Výpis z EP	Potvrzování nároků na slevy	Prodej tiskovin (JŘ) ve vztahu k IDOL	Distribuce tiskovin ve vztahu k IDOL
Centrum	Evropský dům	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
A	LB, JN, ČL, TU, SM	X	X	X	X				X	X	X	X	X	X	X	X
B	ostatní terminály		X	X					X	X		X	X	X	X	X
C	TIC, obecní úřady		X	X						X		X		X	X	X
D	Trafika														X	X

7.6.3 DISLOKACE

Dislokace KM vychází z potenciálu poptávky po službách kontaktních míst, přičemž základními parametry pro určení potenciálu je:

1. Počet obyvatel spádového území
2. Potenciál spádového území pro mobilitu (školy, zaměstnavatelé, úřady, sociální a zdravotní péče)
3. Frekvence cestujících v uzlových bodech veřejné dopravy

Pro zjednodušení se předpokládá, že kontaktní místo by mělo být přibližně na 20 – 30 tisíc obyvatel území a ne dále než 30 km veřejnou dopravou a v místech s kontaktem s veřejnou dopravou v dochozí vzdálenosti.

Praktický návrh:

Vychází z potřeb území.

Liberec – Centrum, 1x kategorie A (Frýdlantská), 3x kategorie B (Fügnerova, ŽST, případně ANL)

Jablonec – 1 x kategorie A (AN), 2x kategorie B (ŽST, MÚ)

Česká Lípa – 1x kategorie A (MÚ, 1x kategorie B (terminál ČL)

Turnov – 1 x kategorie A (terminál), 1x kategorie B (AN)

Nový Bor – 1x kategorie B (AN)

Semily – 1x kategorie (terminál)

Tanvald – 1x kategorie B (terminál)

Frýdlant – 1x kategorie B (AN/terminál)

Železný Brod – 1x kategorie B (terminál)

Jilemnice – 1x kategorie B (AN)

...

KM kategorie C nejsou předem určeny a budou předmětem jednání s obcemi. Snahou bude dostat provoz KM této kategorie především do TIC významných turistických center (Bedřichov, Osečná, Jablonné v P., Harrachov, Jablonec nad Jizerou, Rokytnice nad Jizerou, Doksy, ...). Kategorie D není z hlediska dislokace ex ante definována.

7.6.4 SMLUVNÍ MODEL

Smlouvy na provoz KM jsou uzavírány mezi KORIDem a provozovatelem. Logicky největší důraz je kladen na to, aby KM provozovali primárně dopravci v místech s vysokým pohybem cestujících (nádraží, přestupní terminály), sekundárně obce a města v místech s vysokým pohybem občanů (úřady, turistická a městská informační centra,...).

Smlouvy s dopravci jsou uzavírány v rámci smluv o ZVS vzešlých ze zadávacích řízení (kde ještě neproběhla), případně dodatky smluv (Trilex, JHŽ). Smlouvy obsahují zejména:

- Kategorii provozovaných KM
- Provozní dobu KM
- Umístění KM
- Závazek k prodeji a poskytování služeb produktů mimo IDOL (tarifní nabídky jiných dopravců apod.) – tyto závazky jsou stanoveny případ od případu dle místních podmínek.

Smlouvy s obcemi a dalšími provozovateli jsou uzavírány ad hoc podle ochoty partnerů, předpokládá se, že půjde o již zavedené přepážky (TIC, podatelny OÚ) a služba KM je poskytována jako doplňková bez dalších personálních či objektových nákladů.

Zákaznické centrum definuje potřebu lokality z poptávky či na základě analýzy a určuje provozovatele, který bude mít službu v závazku. Lze tedy pro konkrétní oblast a spádové centrum určit, zdali KM bude provozováno např. drážním dopravcem či naopak PAD dopravcem či dopravcem MHD. V doposud neuskutečněných ZŘ lze zadat i povinnost podílet se na úhradě nákladů na provoz KM (nedoporučuji, raději dát do mandatorních výdajů IDS).

7.6.5 ○BCHODNÍ MODEL

Pro provoz kontaktních míst jsou použity tyto základní modely:

Model franchisingu, kde franchisorem je KORID jako provozovatel Zákaznického centra a franchisantem je dopravce, obec, zaměstnavatel či jiná instituce.

- Franchisor poskytuje brand produktů, propagaci a marketing produktů, metodiku, informace, specializovaná zařízení pro prodej produktů (předprodejní strojky, čtečky se zabezpečením), materiálové zabezpečení pro poskytované služby (předtištěné karty, pásy pro potisk karet a do odbavovacích strojků předprodeje a další spotřební materiál, SW, infomateriály, žádosti,...).
- Franchisant poskytuje objekt a jeho vybavení (nábytek, IT infrastruktura), personální zdroje pro poskytování služeb.
- Franchisant je povinen dodržovat vizuální čistotu produktu, metodické pokyny dodané Franchisorem a pravidla pro označení KM z exteriéru i v interiéru

Provizní model, v němž odměna franchisantovi je odvozena od výkonů dle smluvních ujednání (tabulka provizí). Tj. neposkytuje se paušální odměna, ale jen jakési revenue share – podíl na prodejní ceně produktů (o náklady se nedělí). Provizní model je postaven pro celou síť jednotně a odráží odhadované náklady při odhadované kvantitě poskytovaných služeb v konkrétní kategorii KM.

Poznámka 1: Provizní model franšizy s kontaktními místy v primitivní verzi funguje od roku 2009.

Z hlediska služeb Opuscard dostávají KM 10 Kč z každé žádosti. Provizi nese provozovatel KC LK, který ji má zahrnutou ve výnosech z poplatku za kartu.

V případě prodeje zboží je provize KM zahrnuta v marži za dodané zboží (buď si je obstará sám nebo od provozovatele sítě KM).

Prodej jízdného platí pouze pro kontaktní místa kategorie A a CP, tj. dopravci, Liberecká IS a KORID. V případě prodeje jízdného dopravcem tarifního produktu IDOL dopravcem IDOL je systém bezprovizní (doprovci si na základě Principu zúčtování neúčtují provizi). P

Prodeje tarifu jiného dopravce mimo IDOL dopravcem toto není řešeno v projektu Zákaznické centrum, ale pokud to objednatel požaduje, musí to být řešeno v zadávací dokumentaci na výběr - dopravce nemá důvod prodávat tarif jiného dopravce – nelze ho k tomu přinutit). Ve VZ PAD toto není řešeno (není požadavkem LK). V zadávací dokumentaci na VZ ŽD to možná bude zohledněno.

Výjimkou je prodej jízdného v kontaktních místech nedopraců (Liberecká IS, KORID LK, ČLIS), kteří ze zákona nemohou jízdné prodávat. Toto je řešeno bilaterálními vztahy KM s dopravcem, jehož jménem je tarifní produkt prodáván, bohužel se to nepodařilo díky historickým a úzkým vazbám např. LIS a DPMLJ prosadit centrálně.

Poznámka 2: V průběhu implementace projektu vznikl požadavek vedení kraje, aby v Liberci byla provozována dvě kontaktní místa – Centrální pracoviště a stávající Klientské centrum Frýdlantská. Po složitých jednání byl se stávajícím provozovatelem dohodnut obchodní model formou paušální platby za poskytnutí prostoru a personálních kapacit. Kontaktní místo bude v kategorii A. Vzhledem k nesystémovosti tohoto kroku není paušální model aplikován v jiných KM a i v KM Frýdlantská bude platit po omezenou dobu.

7.6.6 POPIS SLUŽEB KM

7.6.6.1 SLUŽBY SPOJENÉ S NOSIČI ID

KARTA NA POČKÁNÍ

Zavedení osobních údajů dle ID žadatele v souladu se zákonem, výroba (vizuální a elektronická personalizace včetně nahrání aplikace IDOL) a výdej karty. V případě výměny karty pouze výroba a výdej. Včetně výběru poplatku.

PŘÍJEM ŽÁDOSTI A VÝDEJ KARTY

Převzetí žádosti o kartu a doprovodných dokumentů, jejich kontrola dle ID žadatele, podpis, distribuce do centra. Včetně výběru poplatku.

ANONYMNÍ KARTA A DALŠÍ PŘENOSNÁ MÉDIA (PRODEJ)

Prodej produktu (zboží) za úhradu.

REGISTRACE ID NOSIČE (KARTA, MOBIL)

Registrace ID nosiče na zařízení, přiřazení profilu případně služby, odeslání datově do místa centrálního zpracování včetně výběru poplatku.

REKLAMACE KARTY NA POČKÁNÍ

Přijetí reklamace, prioritně její vyřešení specialistou, případně převzetí karty k reklamaci offline.

COBRANDOVÉ KARTY (ISIC, ZAMĚSTNANECKÉ KARTY,...)

Výroba/dotisk karty cobrandované s jiným vydavatelem.

7.6.6.2 SLUŽBY SPOJENÉ S JÍZDNÝM A PRODUKTY IDOL

DIAGNOSTIKA VAD A INCIDENTŮ

Služba je poskytována jen v Centru specialistou IT. Specialista IT poskytuje konzultace KM nižších kategorií.

PRODEJ JÍZDNÉHO IDOL

Prodej jakéhokoliv tarifního produktu IDOL (platí pro etapu po Modernizaci) za úhradu.

PRODEJ SPECIÁLNÍCH PRODUKTŮ (TURISMUS)

Prodej turistických jízdních produktů mimo IDOL (AMS, komerční tarify dopravců, tarify jiných IDS.).

PRODEJ TARIFNÍCH PRODUKTŮ JINÝCH DOPRAVCŮ

Prodej tarifních produktů jiných dopravců na základě dvojstranných provizních smluv.

REKLAMACE JÍZDNÉHO

Reklamacie chybně prodaného jízdného, přijetí doplatku případně vyplacení přeplatku.

VÝPIS Z EP

Výpis pohybů na EP za klientem stanovené období včetně výběru poplatku.

POTVRZOVÁNÍ NÁROKŮ NA SLEVY

Potvrzování nároku na slevu na základě kontroly ID a dokladu opravňujícího ke slevě.

PRODEJ TISKOVIN (JŘ) VE VZTAHU K IDOL

Prodej tiskovin za úhradu.

DISTRIBUCE TISKOVIN VE VZTAHU K IDOL

Nabídka tiskovin zdarma na pultech a ve stojácích dostupná bez fronty

8 KVANTIFIKACE SLUŽEB

Pro účely kvantifikace plnění do smlouvy a SLA parametry je stanovena tato obecná tabulka:

Činnost	Kritérium	Kvantita
Provoz centrálního kontaktního místa	Personál	2+vedoucí zam.
	Provozní doba	44 hodin/týden
Provoz kontaktního místa Frýdlantská	Personál	2 zaměstnanci
	Provozní doba	40 hodin/týden
Řízení sítě kontaktních míst včetně logistiky (karty, materiál)	Kategorie A	min. 2
	Kategorie B	min. 4
	Kategorie C	min. 5
Provoz online služeb 24/7	Helpdesk B2C	1
	Helpdesk B2B	1
	Účet karty	1
	Portál Opuscard	1
	Portál IDOL	1
Vydávané a registrované karty a jiná média	Nosič	min. 20 000/rok

9 EKONOMICKÝ MODEL ZÁKAZNICKÉHO CENTRA VEŘEJNÉ DOPRAVY

9.1 HOSPODÁŘSKÝ PLÁN STŘEDISKA ZÁKAZNICKÉ CENTRUM

Hospodářský provozní plán pro rok 2018 je uveden níže v tabulkách. Údaje vychází z předem známých nákladů a výnosů KORID LK (smlouvy s LK, osobní náklady, nájmy, předjednané smlouvy) odhadovaných nákladů a výnosů souvisejících s tržbami od obyvatelstva a třetích stran (dopravců). Zvláště jsou uvedeny náklady či dopady prozákaznických změn ceníku, pokud je rada kraje schválí.

9.1.1 NÁKLADY

V tabulce jsou uvedeny náklady vycházející z čísel roku 2017

Náklady	Měsíc	Rok
Osobní náklady obsluha přepážek (3x) + vedoucí projektu	169 000	2 028 000
Pronájem prostor Evropský dům + energie	15 000	180 000
Telekomunikace a informační technologie (SW KCLK)	120 000	1 440 000
Telekomunikace a informační technologie (další IT)	10 000	120 000
Provozní náklady - distribuce (PHM, odpis osobního automobilu)	15 000	180 000
Provize za služby kontaktních míst (sběr žádostí a výdej karet)	8 500	102 000
Nákup zboží (pouzdra na karty,...)	2 000	24 000
Nákup materiálu na výrobu karet (čipové karty, potisk, formuláře)	75 000	900 000
Celkem (bez DPH)		4 974 000

Níže v tabulce jsou uvedeny náklady na nové služby či dopady prozákaznických změn ceníku, které byly pro rok 2018 požadovány Libereckým krajem. Jedná se zejména o udržení stávajícího KM Frýdlantská jako redundantního kontaktního místa v Liberci, snížení ceny anonymní karty Opuscard o téměř polovinu na 50 Kč, aby se jednak dobře prodávala za hotové, jednak svojí cenou motivovala k nákupu (při jednotlivých jízdách se její cena vrací již po 15 průměrných jízdách – 10% sleva za elektronické jízdné) a zrušení expresního poplatku za vydání karty na počkání.

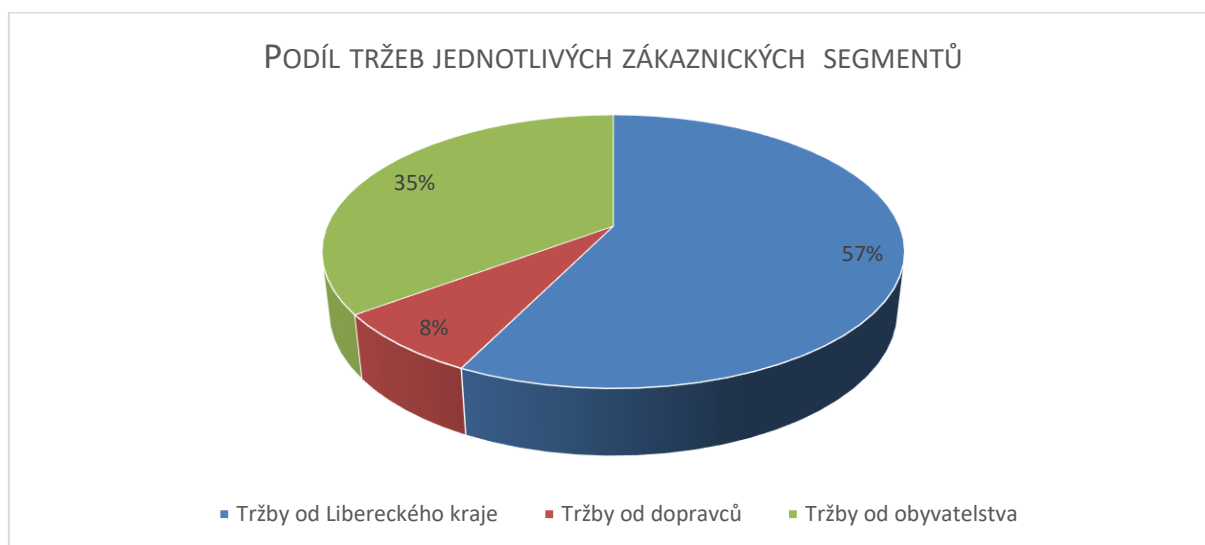
Zvýšené provozní náklady roku 2018 proti 2017	Měsíc	Rok
Služby dalšího KM v Liberci Frýdlantská (smlouva s LIS)	67 000	804 000
Dopad snížené ceny anonymní Opuscard *	15 000	180 000
Dopad zrušení expresního příplatku	22 000	264 000
Celkem (bez DPH)		1 248 000

* V důsledku snížení ceny na téměř polovinu se počítá se zvýšením prodeje o cca 20%

9.1.2 VÝNOSY

Provozní výnosy	Měsíc	Rok
Smlouva OIT - LIS (provoz KC) - převod smlouvy z LIS na KORID	177 000	2 124 000
Smlouva OIT - KORID (SW KC LK) - smlouva z roku 2016	120 000	1 440 000
Odměna od dopravců za správu karet	36 000	432 000
Provize z prodeje služeb (prodej jízdného,...)	3 000	36 000
Prodej zboží	2 400	29 000
Poplatky za vydání karet a prodej karet	180 000	2 160 000
Celkem (bez DPH)		6 221 000

Výnosy od LK - OIT	Výnosy od LK - OD	Výnosy od dopravců	Výnosy od občanů



Hospodářský výsledek	1 247 000
Po započtení zvýšených nákladů a dopadů roku 2018	-1 000

Provozní hospodářský výsledek střediska Zákaznické centrum pro 2018 je prognózován jako přibližně nulový. Po prvním čtvrtletí (které bývá tradičně z hlediska tržeb nejslabší) se zpracuje predikce hospodářského výsledku do konce roku s ohledem na sezónní vlivy. V pololetí na základě historických časových řad se zpracuje detailní hospodářský plán střediska do konce roku a projedná v červencové radě kraje. Autor dokumentu upozorňuje, že více než třetina výnosů pochází od obyvatelstva a reálný stav hospodaření střediska může vykazat mírné odchylky od hospodářského plánu.

Hospodářský plán může být ovlivněn výpadkem tržeb od dopravců zejména v odměně za služby poskytnutí karty Opuscard a kartové aplikace IDOL dopravcům pro účely odbavení cestujících. V

současné době je tato služba poskytována kmenovému dopravci za každou aktivní kartu a měsíc ve výši 0,50 Kč – cca 210 tis. DPMLJ, 220 tis. ostatní 3 hlavní dopravci v PAD.

9.1.3 VAZBA NA ROZPOČET LIBERECKÉHO KRAJE

V současné době jsou v gesci odboru informatiky KÚ LK dvě smlouvy týkající se Opuscard:

1. Smlouva na provoz SW Kartového centra LK (uzavřena v roce 2016 s KORID LK) ve výši **120.000 Kč měsíčně** (původně smlouva s eMoney services za 225.000 Kč měsíčně).

Tato smlouva zůstane nezměněna do doby nové soutěže a rozšíření o e-shop a bude pokračovat i nadále v gesci OIT (závazek OIT k poskytování HW – servery a základní SW – operační systém a databáze). Smlouva bude doplněna o stanovení SLA parametrů poskytované služby příkazcem.

2. Smlouva na provoz přepážkového pracoviště ve Frýdlantské ulici (uzavřena v 2008 s Libereckou IS,a.s. a dodatkována v 2012) ve výši **177.000 Kč měsíčně**. Tato smlouva je v současné době vypovězena ke dni 31. 12. 2017 a počítá se s uzavřením obdobné smlouvy s KORIDem.

KORID LK má zájem převzít stávající plnění ve stejném rozsahu a k tomu navíc provozovat Centrální pracoviště v Evropském domě ve shodné výši odměny („dvě za cenu jednoho“), s dalším rozšířením služeb a významnými přínosy a užitky pro občany, Liberecký kraj a KORID.

9.2 INICIAČNÍ NÁKLADY NEZBYTNĚ NUTNÉ K ZAHÁJENÍ PROVOZU STŘEDISKA

Pro zajištění provozu od 1. 1. 2018 jsou nezbytně nutné iniciační náklady. Souvisejí zejména s pořízením IT technologií koncových stanic, osobními náklady pro zácvik nových zaměstnanců a náklady na řízení projektu a projektovou dokumentaci.

Prvotní hospodářský plán střediska Zákaznické centrum, který byl předložen do rady kraje v únoru 2017, nepočítal s provozem kontaktního místa a vysokou marží ve výši skoro 1,5 mil., kterou získával původní poskytovatel služby, hodlal KORID použít i pro úhradu iniciačních nákladů.

Vyrovnaný hospodářský plán nedává tuto možnost a tyto dodatečné náklady není KORID LK schopen pokrýt ze svých interních zdrojů a je nutné pro to uzavřít smluvní vztah buď součástí Příkazní smlouvy nebo jako zvláštní smlouvu.

Projektové a implementační náklady rok 2017	Kč bez DPH
Projektová dokumentace a řízení projektu do 12/2017	200 000
Vybavení přepážkového pracoviště a zázemí (nábytek)	120 000
Vybavení přepážkového pracoviště (IT) - HW + SW + instalační služby	440 000
Osobní náklady za říjen prosinec 2017 (souběh v zácviku, školení, implementace)	160 000
Promotion (Tisková konference a Den Opuscard - karta zdarma)	10 000
Označení sítě kontaktních míst a vybavení pro propagaci (samolepky, košíky na letáky,...)	40 000
Právní služby a úpravy SW pro řešení problematiky kmenového dopravce	Vyrov. platba
Celkem (bez DPH)	970 000

Oproti předchozím verzím i dokumentu do PUR byla z iniciačních nákladů vyjmuta položka Právních služeb ke kmen. dopravci – je součástí navýšení Vyrovnavací platby k 24. 10. 2017 (snížení o 100 tisíc).

Projektové a implementační náklady rok 2018	Kč bez DPH
Zpracování základní dokumentace potřebné pro soulad s GDPR	600 000

Proti předchozím verzím i dokumentu do PUR je zavedena nová položka Problematika informační bezpečnosti a GDPR - vytvoření nového smluvního rámce k OOÚ externí subdodávkou.

9.3 SHRnutí EKONOMICKÉHO MODELU

Provoz celého Zákaznického centra je KORID LK schopen zajistit bez dodatečných požadavků na rozpočet Libereckého kraje v porovnání s rokem 2017 a předchozími.

1. KORID LK je schopen při shodných požadavcích na rozpočet LK zdvojnásobit počet přepážkových kontaktních míst kategorie A, tedy nejen Evropský dům, jak bylo uvedeno v projektovém záměru, ale i Kontaktní místo Frýdlantská.
2. KORID LK je schopen při shodných požadavcích na rozpočet LK absorbovat negativní ekonomický dopad pozitivních změn ceníku (poloviční cena anonymní karty, zrušení expresního příplatku).
3. Napjatý hospodářský plán s nulovým hospodářským výsledkem nedává KORIDu žádné rezervy pro případ že:
 - Dojde ke změně chování obyvatelstva důsledku externích zejména makroekonomických vlivů a sníží se tržby od obyvatelstva (35% podíl k celkovým výnosům).
 - Dojde k odmítnutí uzavření smlouvy o správě karet některým z dopravců (dopravci PAD jsou k tomu zavázáni smlouvami o ZVS, DPMLJ ovšem nikoliv).

Při naplnění některého z uvedených rizik musí dojít k jednání s Libereckým krajem o eliminaci rizika případně o ošetření jeho dopadu.

10 SYSTÉM SMLUVNÍCH VZTAHŮ

Oblast smluvních vztahů je základním pilířem systému OPUSCARD/IDOL, ovšem smluvní rámec byl postaven již v roce 2008 a zejména v oblasti ochrany osobních údajů je odvozen z pražského projektu Opencard bez důkladné právní validace. Projekt Zákaznické centrum si proto v 2. etapě implementace (rok 2018) dává za cíl provést aktualizaci zejména s ohledem na nabytí účinnosti Nařízení (EU) 2016/679 Evropského Parlamentu a Rady ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údaj (dále jen „GDPR“).

Do doby nabytí účinnosti GDPR zůstávají smlouvy ze stávajícího smluvního rámce aktualizované o příslušné právní osoby.

10.1 SMLOUVY MEZI LIBERECKÝM KRAJEM A KORID LK.

10.1.1 SMLOUVA MEZI LIBERECKÝM KRAJEM A PROVOZOVATELEM ZÁKAZNICKÉHO CENTRA.

Smlouva příkazní o implementaci projektu Zákaznického centra veřejné dopravy a jeho provozu. Smlouva je odvozena od stávající smlouvy, kterou má do 31.12.2017 uzavřenou Liberecký kraj s Libereckou IS, a.s. Příkazní smlouva je přílohou této Důvodové zprávy.

10.1.2 SMLOUVA MEZI LIBERECKÝM KRAJEM A PROVOZOVATELEM ZÁKAZNICKÉHO CENTRA.

Smlouva o zpracování osobních údajů Smlouva je odvozena od stávající smlouvy, kterou má do 31.12.2017 uzavřenou Liberecký kraj s Libereckou IS, a.s. a dalšími právními osobami, zejména s dopravci provozujícími kontaktní místa. Smlouva je přílohou této Důvodové zprávy. Smlouva bude sloužit jako vzor pro nová kontaktní místa, která budou zahrnuta do sítě kontaktních míst a tyto smlouvy budou dle potřeby předkládány radě kraje ke schválení.

Poznámka: Předmětem projektu Zákaznické centrum není Příkazní smlouva o provozu KC LK, která i nadále zůstává v gesci OIT, pouze se rozpočtově převede pod OD.

10.2 SMLOUVY MEZI KORID LK A DALŠÍMI SUBJEKTY

10.2.1 SMLOUVA MEZI KORID LK A KONTAKTNÍM MÍSTEM O PROVOZU KM

Obchodní smlouva o zajištění provozu kontaktního místa, právech a povinnostech obou smluvních stran a odměně za služby dle smlouvy. Tyto smlouvy musí být nově uzavřeny se všemi kontaktními místy, protože Liberecká IS, a.s. je již vypověděla k 31.12.2017.

10.2.2 SMLOUVA MEZI KORID LK A KONTAKTNÍM MÍSTEM FRÝDLANŤSKÁ

Speciální smlouva bude uzavřena s Libereckou IS, a.s. na provoz kontaktního místa Frýdlantská. Provoz tohoto kontaktního místa a forma smluvního modelu (paušální sazba 800 tis. ročně) je výsledkem kompromisního řešení urgentního požadavku statutárního města Liberec na provoz kontaktního místa v horní části města.

10.2.3 SMLOUVA MEZI KORID LK A „KMENOVÝM DOPRAVCEM“

Smlouva o zajištění služeb spojených se správou karet Opuscard včetně dopravní aplikace IDOL. Smlouva je odvozena od stávající smlouvy, kterou má do 31.12.2017 uzavřenou Liberecká IS, a.s. s kmenovými dopravci. Tyto smlouvy musí být nově uzavřeny se všemi kontaktními místy, protože Liberecká IS, a.s. je již vypověděla k 31.12.2017. Dopravní podnik měst Liberce a Jablonce nad Nisou zatím neformálně odmítá tuto smlouvu uzavřít.

Součástí 2. etapy implementace Zákaznického centra je eliminace role „kmenového dopravce“ a její zúžení pouze na vydavatele elektronických peněžních prostředků na všech nově vydaných kartách od data vyhlášení, případně i retroaktivně na všech doposud vydaných kartách (pokud se najde právní cesta).

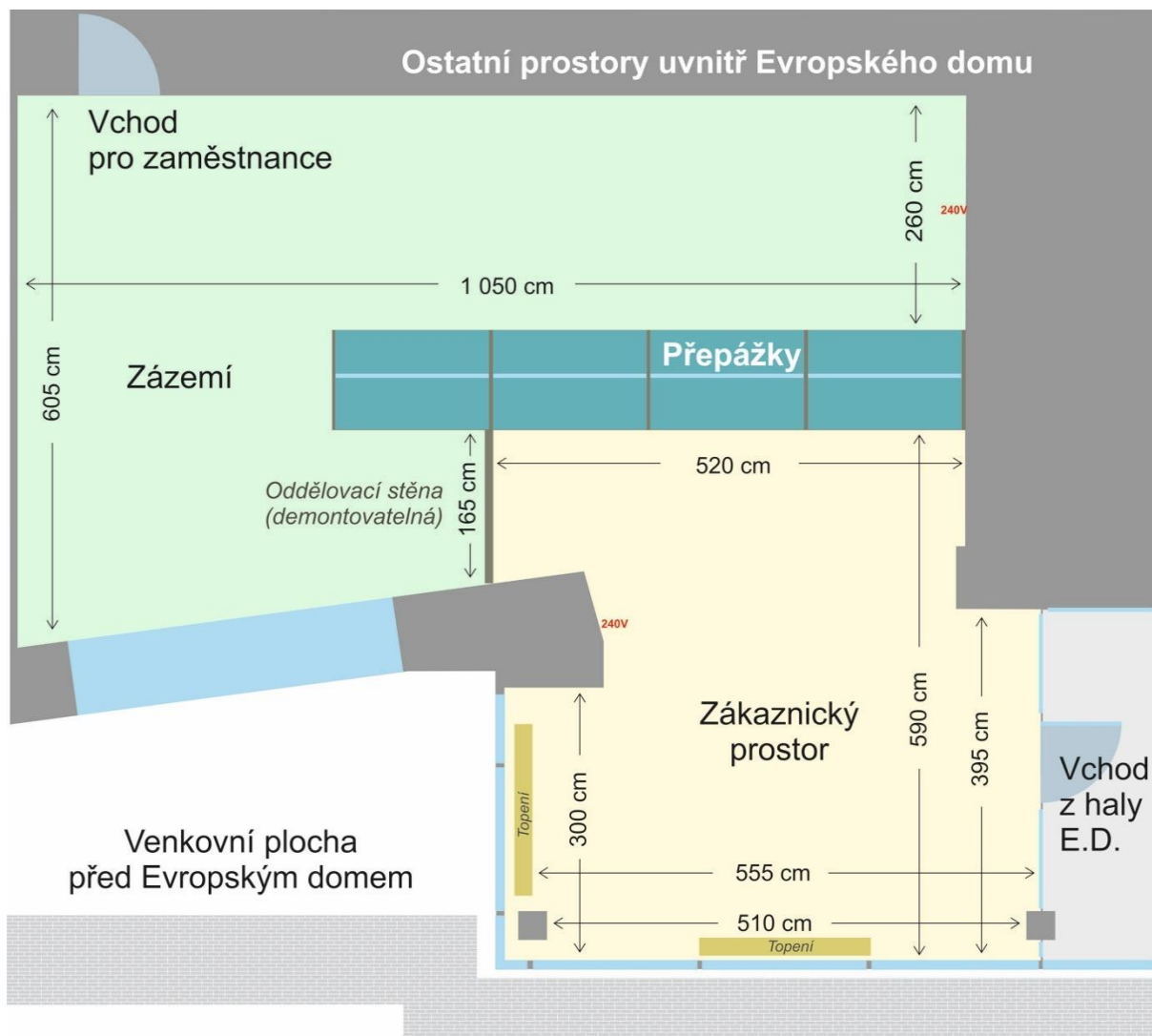
Poznámka: Ostatní smlouvy uzavírané v rámci systému OPUSCARD/IDOL nejsou předmětem projektu Zákaznické centrum.

11 CENTRÁLNÍ PRACOVIŠTĚ V EVROPSKÉM DOMĚ

11.1 PROSTOROVÉ VYBAVENÍ

Prostor Centrálního pracoviště Zákaznického centra se nachází v 1. NP Evropského domu na adrese U Jezu 525/4, 461 80 Liberec vlevo od hlavního vchodu.

Vstup do prostoru je bezbariérový. Největší bariéru tvoří přístupové cesty – kluzká lávka z ulice U Nisy a panelové parkoviště od pasáže OD Forum. Tyto komunikační trasy budou dle dostupných informací nákladem statutárního města Liberec a Libereckého kraje v letech 2018 – 2019 rekonstruovány do stavu, který je odpovídající centru stotisícového města.



Dodavatelem stavby (rekonstrukce) Evropského domu byl prostor vybaven pěti přepážkami a vyvolávacím systémem. Vzhledem k tomu, že KORID LK neměl možnost ovlivnit projekt ve fázi výstavby, prostor neodpovídá požadavkům KORID. Prostor bude proto upraven s přihlédnutím k efektivitě a již vynaloženému úsilí a nákladům.

A. Klientský prostor

- V provozu budou tři obsazené přepážky, souběžně s třetí přepážkou bude prostor přepážek oddělen pevnou stěnou z lamino desek. Klienti nebudou možnost vstoupit do prostoru za přepážkami a naopak obsluha přepážek nebude moci přímo vstoupit do klientského prostoru. To vše z bezpečnostních důvodů.
- Čtvrtá přepážka zůstává jako rezervní (pevná stěna musí být posunutelná/odstranitelná, pokud to bude nezbytně nutné z provozních důvodů).
- Pátá přepážka bude demontovaná.
- Aktivní přepážky jsou dedikovány na okruhy poskytovaných služeb takto:
 - Přepážka č. 1 a 3 jsou určeny pro služby nad kartou Opuscard
 - Přepážka č. 2 je určena pro prodej tarifních produktů (jízdného) – regionální jízdné pro MHD Liberec a Jablonec nad Nisou, předprodej AMS, ...
- Součástí klientského prostoru je:
 - Dvojpuhík pro vyplnění listinných dokumentů,
 - Stolek s dvěma židlemi v kavářenském provedení,
 - Řadová lavice pro cca 5 – 6 sedících klientů.
 - Stojan pro propagační letáky
 - Stojan s vyvolávacím systémem
 - Květina o výšce cca 150 cm v rohu oken
- V klientském prostoru je možné odstavit kočárek s dítětem pod neustálým dohledem maminky/otce.

B. Zaměstnanecký prostor

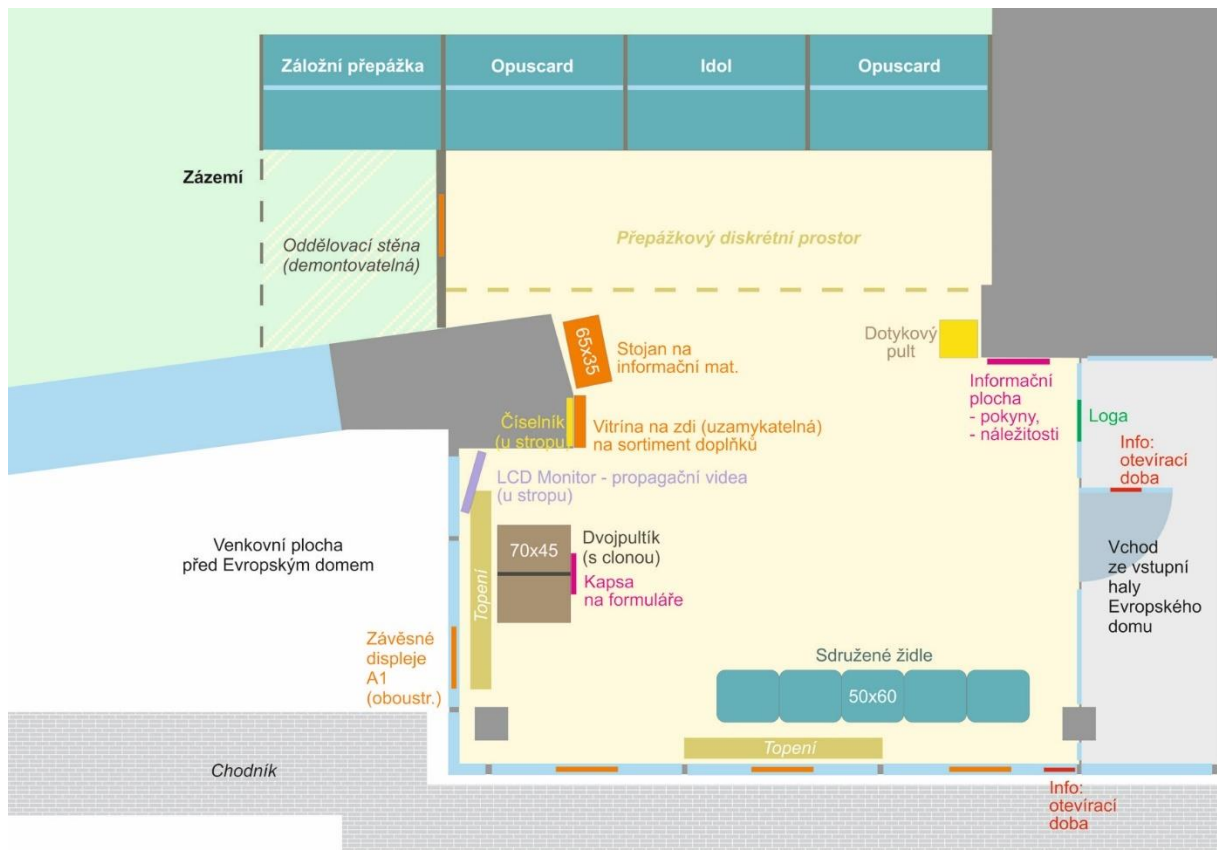
V zaměstnaneckém prostoru je umístěno celkem pět pracovišť:

- 3 přepážková pracoviště vybavená IT systémy pro zákaznické služby
- 1 pracoviště pro činnosti spojené s Opuscard bez přítomnosti klienta (pořizování žádostí)
- 1 pracoviště pro ostatní činnosti
- 1 jídelní stůl s 3 židlemi pro odpočinek zaměstnanců

Součástí prostoru jsou úložné prostory, zejména:

- Příruční spisovna
- Příruční sklad zboží

Pro zvýšení pracovního komfortu je v zaměstnaneckém prostoru umístěna kombinovaná lednice.



11.2 POHYB KLIENTŮ V CENTRÁLNÍM PRACOVÍŠTI

Klienti přicházejí vstupními dveřmi do budovy (posuvné automaticky se otvírající dveře) a jednokřídlovými dveřmi. Je nutné zajistit provoz prvních posuvných dveří až do konce provozní doby Centrálního pracoviště a naopak uzavření druhých posuvných dveří (aby se klient nedostal do interiéru budovy).

Klienti jsou navigováni k přepážkám vyvolávacím systémem, jehož volby odpovídají nastavením přepážek. Klienti se zdržují v prostoru u oken, 2 metry od přepážek je hranice osobní zóny.

11.3 IT INFRASTRUKTURA

Prostory Centrálního pracoviště jsou velmi dobře dimenzovány z hlediska IT infrastruktury a napájení 230V/50 Hz (LAN integrovaná v přepážkách, 230V/50Hz v podlaze)

11.3.1 INFORMAČNÍ SYSTÉMY

Široké portfolio poskytovaných služeb vyžaduje provoz několika informačních systémů:

- 1) Dorian (dodavatel XT CARD) – pro služby spojené s Opuscard
- 2) Fare On (dodavatel Mikroelektronika) – pro prodej jízdních dokladů MHD Liberec a Jablonec nad Nisou
- 3) AMS rezervační systém (dodavatel ČSAD SVT)
- 4) Mijola EM 126i (dodavatel EM TEST ČR)
- 5) Účetní systém Money S3 pro sklad a pokladnu
- 6) Vyvolávací systém
- 7) Telefonní systém
- 8) Firemní file systém

- 9) Jízdní řády (IDOS) a RTPi (CED)
- 10) MS Office

S výjimkou IS č. 4 jsou všechny provozovány pod OS MS Windows

Z důvodů bezpečnosti a ochrany osobních údajů musí SW Dorian a pravděpodobně i SW Fare On být ve vlastní fyzicky nebo logicky oddělené VLAN.

V prostoru centrálního pracoviště proto budou existovat tři VLAN:

- 1) Dorian
- 2) Fare On
- 3) KORID

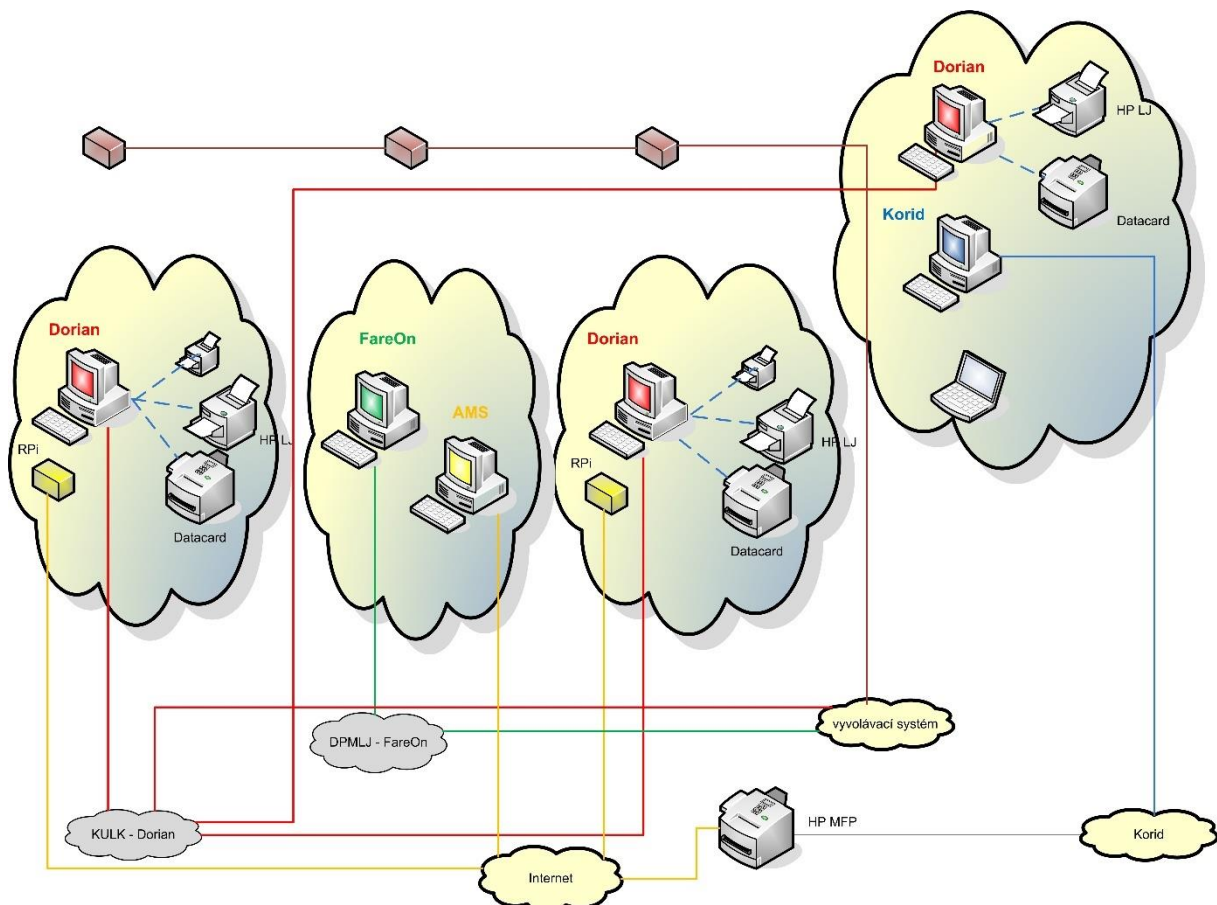
Přičemž každá koncová stanice bude zapojena jen do jedné VLAN.

Proto jsou přepážky navrženy jako dedikované pro vymezený okruh služeb. Klient požadující např. služby Opuscard (vydání karty) a služby prodeje jízdného bude přecházet mezi přepážkami. Přepážka č. 2 nebude standardně obsazena a slouží právě pro služby tarifních produktů IDOL a jiných (např. AMS, ENT,...).

Servisní činnosti (skladové hospodářství,...), přístup na firemní file systém, přístup na internet a do pošty je zajištěn přes VLAN KORID buď ethernet rozhraním, nebo přes WiFi kulk-guest.

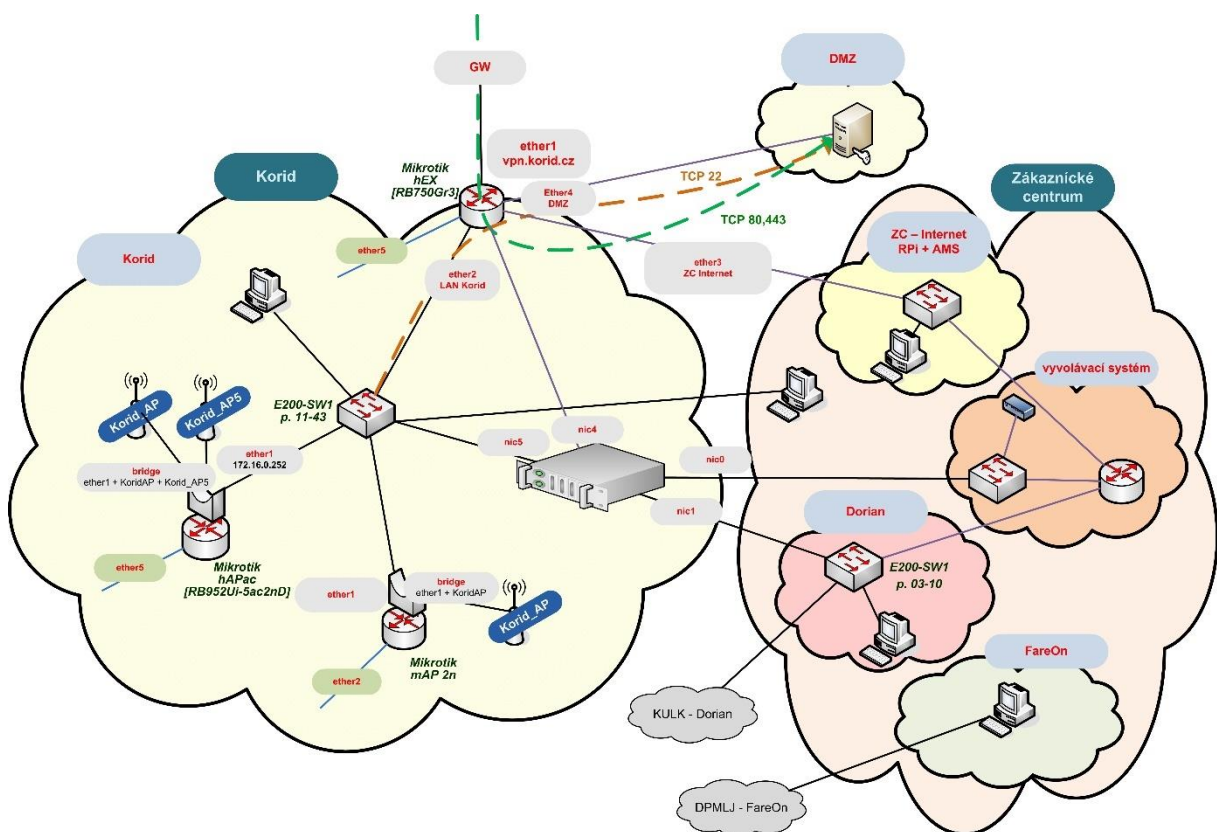
11.3.2 HW - KONCOVÉ STANICE A PERIFERIE

Níže uvedený obrázek zachycuje schéma koncových stanic, periférií a informačních systémů, které na nich běží.



Přepážkové pracoviště je vybaveno 5 koncovými stanicemi:

- a) 3 PC v provedení MiniTower pro VLAN Dorian a služby spojené s Opuscard, 2 PC jsou umístěna v přepážkách č. 1 a 3, jedno v zázemí Centrálního pracoviště
 - 7 periférií napojených na USB porty
 - o Klávesnice
 - o Myš
 - o Tiskárna karet
 - o Tiskárna dokladů (účtenky)
 - o Tiskárna žádostí ČB 2 podavače
 - o Čtečka karet Opuscard
 - o Web kamera pro fotografování žadatelů
 - Monitor Full HD, HDMI/DVI 19 – 22“
 - OS Windows
- b) 1 PC v provedení MiniTower pro VLAN Fare On a služby prodeje tarifních produktů DPMLJ
 - a. Shodná konfigurace s předchozím
 - b. Bez tiskárny karet a tiskárny žádostí
 - c. Dodá na klíč Mikroelektronika
- c) 1 PC ve standardním kancelářském provedení zapojené ve VLAN KORID umístěné v zázemí Centrálního pracoviště
- d) Síťové periferie
 - Síťová tiskárna barevná – multifunkce (tiskárna/kopírka/skener)
- e) Mijola EM 126i – zařízení pro prodej regionálních tarifních produktů – připojení do VLAN KORID, napájení přes trafo SS 24V



Obrázek: Síťové schéma zapojení do infrastruktury KORID LK a Krajského úřadu.

11.3.3 DALŠÍ HW VYBAVENÍ CENTRÁLNÍHO PRACOVÍŠTĚ

V klientském prostoru budou umístěny velkoplošné televize (1 – 2) se zobrazením reálného provozu regionální veřejné dopravy v Liberci, případně zobrazující nekomerční sdělení IDOL a komerční (placené) informace.

11.3.4 HW – BACK OFFICE INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ

Není předmětem tohoto projektu.

11.3.5 PROBLEMATICKÉ OKRUHY K DOŘEŠENÍ

Z desíti informačních systémů provozovaných na Centrálním pracovišti 6 systémů vyžaduje připojení na internet, přičemž minimálně 4 systémy jsou vázány na zákaznické služby

- AMS rezervační systém
- Vyzvolávací systém
- Telefonní systém
- IS jízdní řády a RTPi (info z CED)

Tyto systémy nemohou běžet na PC s instalovaným SW Dorian nebo Fare On.

V současné době je jediným řešením vybavit přepážku č. 1 a 3 Linuxovým minipočítačem, kterým se obslouží služba IS Jízdních řádů a RTPi (info z CED) a na přepážce č. 2 bude instalováno druhé PC s KVM přepínačem využívající všechny periferie prvního PC.

12 POPIS DATOVÝCH TOKŮ

12.1 POPIS TOKU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Jediným primárním zdrojem osobních údajů v systému OPUSCARD je přímo subjekt údajů. Subjekt údajů poskytuje svoje osobní údaje v Žádosti o vydání karty Opuscard.

Subjekt údajů poskytuje svoje osobní údaje v rozsahu:

- **Povinné údaje (tj. údaje, bez nichž není možné kartu vydat):**
 - Jméno
 - Příjmení
 - Datum narození
 - Fotografie
 - Adresa trvalého bydliště

- **Volitelné údaje**
 - Rozlišení muž-žena
 - Titul (titul před jménem, titul za jménem)
 - Kontaktní adresa (Korespondenční adresa)
 - Mobilní telefon
 - Email

Osobní údaje jednotlivých subjektů osobních údajů (držitelů karet) jsou vydavatelem zpracovávány manuálně v písemné formě a automatizovaně v elektronické formě.

V další kapitole je uvedena forma, rozsah a účel poskytovaných osobních údajů.

12.1.1 KARTA OPUSCARD

Multifunkční čipová karta Opuscard obsahuje osobní údaje svého držitele v rozsahu:

- Jméno a příjmení
- Fotografie
- Datum narození
- Rozlišení muž – žena (nepovinné)

Z toho jsou:

- Jméno, příjmení a fotografie součástí potisku karty;
- Jméno, příjmení, rozlišení muž-žena, datum narození nahrány do paměti bezkontaktního čipu, kde jsou uloženy jako aplikace 0x0004 (dále jako CHS) v prvním sektoru paměti čipu MIFARE 4kB.

Pro verzi karty 0x01 jsou údaje v systémové oblasti (CHS) uloženy v nešifrované podobě. Údaje jsou čitelné veřejným klíčem A dle standardu MAD. Tento stav není teoreticky plně vyhovující a bude změněn ve verzi karty 0x02. Změna znamená součinnost více poskytovatelů kartových aplikací a může vyžadovat i součinnost stávajících držitelů karet (minimálně držitelů LMK, která odpovídá verzi 0x01)!

Data jsou poskytována za účelem prokázání vztahu držitele a osobní karty.

12.1.2 KARTOVÁ APLIKACE IDOL

Do Kartové aplikace jsou poskytována tato data:

1. Blacklist vydavatele karet.
 - Obsah: ID čipu karty (SNR), Logické číslo karty (CLN)
 - Forma: Za celou DB
 - Perioda: 1x denně (pracovní den)
 - Příjemce: SVT (zúčtovatel IDOL)
 - Transport dat: zabezpečený přenos
2. Inicializační log Kartové aplikace IDOL
 - Obsah: ID čipu karty, kód kmenového dopravce
 - Forma: Přírůstek za období
 - Perioda: 1x denně (pracovní den)
 - Příjemce: SVT (zúčtovatel IDOL)
 - Transport dat: zabezpečený přenos
3. Data pro Kartovou aplikaci IDOL Fare On
 - Obsah: ID čipu karty, Logické číslo karty (CLN), Jméno, Příjmení, Datum narození
 - Forma: Individuálně
 - Perioda: 1x denně (pracovní den)
 - Příjemce: DPML,a.s.
 - Transport dat: čtení z karty držitele přes RFID

Data jsou poskytována za účelem poskytování služeb v Kartové aplikaci IDOL.

12.1.3 KARTOVÁ APLIKACE ČTENÁŘSKÝ PRŮKAZ KVK

Do Kartové aplikace jsou poskytována tato data:

1. Webová služba Ověření karty
 - Obsah: ID čipu karty (SNR), Logické číslo karty (CLN), platnost karty
 - Forma: Webová služba
 - Perioda: Na dotaz
 - Příjemce: Krajská vědecká knihovna, příspěvková organizace
2. Webová služba Poskytnutí osobních údajů
 - Obsah: ID čipu karty (SNR), Logické číslo karty (CLN), Jméno, Příjmení, Datum narození, Adresa
 - Forma: Webová služba
 - Perioda: Na dotaz
 - Příjemce: Krajská vědecká knihovna, příspěvková organizace

Data jsou poskytována za účelem využívání karty Opuscard jako čtenářského průkazu KVK v Liberci.

13 PROCESY SPOJENÉ S KARTOU OPUSCARD V KM ÚROVNĚ A

13.1 INFORMOVÁNÍ ŽADATELE O KARTU OPUSCARD

1. Informace k variantám karty Opuscard

- Informování žadatele o všech typech karty Opuscard, které má možnost si nechat zhotovit s přihlédnutím k požadavkům žadatele na zamýšlené využití služeb. Zdůraznění svobody rozhodnutí žadatele o tom, zdali chce kartu ve variantě osobní nebo anonymní.

2. Informace ke zpracování osobních údajů žadatele v případě osobních karet

- Informování žadatele, o zpracování jeho osobních údajů a o nutnosti udělení jeho souhlasu se zpracováním osobních údajů.
- V případě neanonymních (osobních) karet Opuscard informování žadatele o variantách uchování či výmazu fotografie z databáze vydavatele a jejich výhodách a nevýhodách.

3. Informace k systému žádostí o vydání osobní karty

- Informování žadatele o vyplnění komplikovaného systému žádostí. Zdůraznění, že se jedná o souběžný proces vydání nové karty a proces aktivace Kartové aplikace IDOL a vysvětlení, k čemu který formulář slouží.

4. Informace k anonymní kartě

- V případě anonymních karet Opuscard informování žadatele o možnostech následného prokazování vlastnického vztahu ke kartě v případě reklamace nebo ztráty karty.

5. Informace ke kartové aplikaci IDOL

- Informování žadatele o Kartové aplikaci IDOL a možnosti vyřídit spolu s žádostí o vydání karty Opuscard i vše, co je nutné k užívání služeb spojených s Kartovou aplikací IDOL. V případě, že žadatel nechce využívat Kartovou aplikaci IDOL, neprovádí se úkony vyznačené níže v textu kurzívou.

6. Informace k dalším kartovým aplikacím

- Informování žadatele o dalším možném využití karty Opuscard ve slevových systémech, Krajské vědecké knihovně, atd.

13.2 PROCES PŘIJETÍ ŽÁDOSTI O KARTU OPUSCARD A KA IDOL

Tento proces je základním procesem Kontaktního místa. Vzhledem k tomu, že se jedná o první závazný kontakt budoucího držitele karty se systémem Opuscard, je nutné, aby proces byl ze strany obsluhy empatický a vstřícný, na druhé straně se striktně držel podmínek uvedených dále, především směrem ke zpracování osobních údajů.

Výstup: <i>Vyplněná žádost o kartu Opuscard</i>
--

1. Nabídka obchodních podmínek systémů OPUSCARD a IDOL:

- „Podmínky pro vydání a užívání karty Opuscard“

- „Obchodní podmínky pro vydávání a užívání EPP“

2. Přijetí vyplněných a podepsaných formulářů s osobními údaji

- „Žádost o vydání karty“ včetně fotografie
- „Souhlas se zpracováním osobních údajů“
- „Žádost o aktivaci kartové aplikace IDOL“
- „Žádost o vydání a užívání EPP“ a „Zásady zpracování osobních údajů v systému IDOL“ (na jednom formuláři)

3. Kontrola osobních údajů a doplnění údajů obsluhou

- Kontrola údajů uvedených ve formulářích dle dokladu totožnosti žadatele
- Důkladná kontrola Data narození (je většinou základem pro slevy z věku)
- Zápis data pro převzetí vyrobené karty a Kontaktního místa k převzetí
- Čitelný podpis obsluhy a razítko kontaktního místa

4. Příjmový doklad o zaplacení poplatku za vydání karty

- Vypsání nebo vytištění dokladu z pokladního systému KM

5. Předání kopií všech formulářů žadateli

- Předání „žlutých“ kopií formulářů

6. Zápis přijaté žádosti do evidence

- Nalepení číselné identifikace žádosti
- Vložení do eurodesek
- Uložení přijaté žádosti do k tomu určené příruční registratury

Další upřesňující podmínky k úkonům:

- Žadatelem je fyzická osoba, v případě osob mladších 15 let podává žádost jejich zákonný zástupce, který vyplňuje nezbytně nutné os. údaje v druhé části žádosti.
- Zákonný zástupce prokazuje svůj vztah k osobě mladší 15 let zápisem v OP, Rodným listem, v případě opatrovnictví jiným úředním dokladem.
- Žádost lze podat v zastoupení na základě Plné moci a kopie dokladu totožnosti žadatele. Kopie dokladu totožnosti se vrací zmocněnci zpět. V případě, že Plná moc slouží k podání Žádosti o vydání karty, musí být notářsky ověřená.
- Za doklad totožnosti se považuje občanský průkaz, cestovní pas s doložením trvalého bydliště, případně jiný doklad vydaný státní správou.
- Fotografie musí být průkazového formátu 35x45 mm splňující podmínky normy ČSN 66 6416. Fotografie může být i černobílá, je nutné upozornit na to, že potiskem karty ztrácí kvalitu a držitel může mít problém při prokazování identity vizuálními vlastnostmi karty.

13.3 PROCESY ZMĚNY STAVU A VÝMĚNY KARTY

Tyto procesy reflektují různé životní situace držitelů karty Opuscard, které vznikají v průběhu životního cyklu karty Opuscard.

V rámci tohoto procesu jsou řešeny životní situace držitele karty:

- Blokování karty
- Odblokování karty
- Změna osobních údajů v DB/na kartě
- Zrušení karty
- Výměna karty z důvodu nefunkčnosti (reklamace uznaná/neuznaná)
- Výměna karty z důvodů ztráty/zcizení

Tyto procesy jsou obdobné jako procesy přijetí žádosti o novou kartu.

V procesech se uplatňují tyto zásady:

- Vždy se kontroluje identita držitele/zákonného zástupce/zmocněnce, plná moc nemusí být ověřena notářem.
- Držitel je informován o důsledcích procesu na užívání služeb spojených s kartou:
 - Vazby do dalších Kartových aplikací (IDOL, KVK, jiné)
 - Vydání a užití náhradního jízdního dokladu v případě reklamace

13.3.1 TABULKA JEDNOTLIVÝCH PROCESŮ VÝMĚNY A ZMĚNY STAVU

Proces	Karta na přepážce	Poplatek	Odebrání karty	Změna v blacklistu	Protokol/doklad
Blokování karty	Ne	Ne	Ne	Ano	Kopie žádosti
Odblokování karty	Nemusí	Ano	Ne	Ano	Kopie žádosti
Změna osobních údajů v DB	Nemusí	Ne	Ne	Ne	Kopie žádosti
Změna osobních údajů na kartě	Nemusí	Ano	Při převzetí	Ne	Kopie žádosti
Zrušení karty – odevzdání karty	Ano	Ne	Ano	Ne	Kopie žádosti
Zrušení karty – neodevzdání karty	Ne	Ne	Ne	Ano	Kopie žádosti
Výměna karty – nefunkční	Ano	Ano	Ano	Ne	Kopie žádosti
Výměna karty – ztráta/zcizení	Ne	Ano	Ne	Ano	Kopie žádosti
Výměna karty – reklamace	Ano	Ne	Ano	Ne	Náhradní doklad

13.3.2 REKLAMACE KARTY

Proces reklamace karty je neuralgickým bodem vztahu vydavatele karty a držitele karty, protože obě strany vstupují do procesu s odlišnými cíli. Vydavatel karty se domnívá, že karta je nefunkční z důvodu

nesprávného zacházení s kartou jejím držitelem a její výměna by měla být zpoplatněna. Držitel se domnívá, že pokud karta přestane být funkční v průběhu záruční lhůty, má nárok na bezplatnou výměnu. Z těchto důvodů je proces Reklamace karty, ač je součástí procesu výměny karty, popsán zvlášť.

Další upřesňující podmínky k úkonům:

- Pokud je KM vybaveno čtečkou karet Opuscard, provede obsluha KM první kontrolu přiložením karty na čtečku za přítomnosti držitele. Pokud se karta nenačte, přistupují obě strany k reklamačnímu řízení.
- Obsluha KM provede první posouzení správného a šetrného užívání karty před držitelem podle kritérií Reklamačního řádu vydavatele, která jsou uvedena v následujícím bodě.
- Jako oprávněná nebude uznána reklamace karet v záruční době v případě, že platí alespoň jednoho z následujících kritérií:
 - Porušená celistvost karty - díra, stříh, zmenšení tvaru, deformace plastu teplem.
 - Ohnutí a průhyb karty položené na stole tak, že nejméně v jednom místě je větší než 2 mm.
 - Ostrý lom v libovolné části karty.
 - Hluboké vrypy a prohlubeniny, v nichž po přejetí nehtem se nehet zadrhne.
 - Další vzhledová poškození, která jsou zjevně v rozporu s Podmínkami pro vydávání a užívání karty opuscard.
- V případě, že držitel karty uzná na místě neoprávněnost reklamace, postupuje se dále dle procesu Výměna karty.
- Držitel karty vyplní Žádost o vydání nové karty (dále jen Žádost) v části 1 ŽADATEL O KARTU OPUSCARD a zaškrtně důvod v položce Reklamace v horní části Žádosti. Do části 2 KONTAKTNÍ ÚDAJE může držitel karty vyplnit e-mailovou adresu nebo číslo mobilního telefonu. Na tento kontakt je držitel karty Vydavatelem informován o datu a výsledku vyřízení reklamace.
- Kopie Žádosti opatřená razítkem KM, jménem a podpisem obsluhy slouží jako doklad pro ostatní poskytovatele služeb o průběhu reklamačního řízení. Originál Žádosti obsluha odesílá standardním způsobem Vydavateli karty. Na druhou stranu Žádosti může obsluha uvést popis stavu karty a svoje stanovisko k reklamaci, případně uvést stanovisko držitele s jeho podpisem.
- Lhůta k vyřízení reklamací činí max. 30 kalendářních dnů. Případně-li poslední den lhůty pro vyřízení reklamace na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší pracovní den, který po sobotě, neděli nebo svátku následuje.

13.3.3 BLOKOVÁNÍ KARTY

Proces Blokování karty má několik výjimek od ostatních procesů:

- Je jediným procesem, který lze iniciovat držitelem telefonicky na zákaznické lince Opuscard po ověření osobním kódem držitele (PIC v PINové obálce či jinakou formou diskrétně sdělená informace – dále jen PINová obálka). Následně je nutné zablokování karty potvrdit písemnou Žádostí o blokování karty.
- V případě, že držitel blokuje kartu na vzdáleném KM podáním Žádosti o blokování karty, obsluha vzdáleného KM telefonicky blokuje tuto kartu na servisní lince KCLK. Tentýž postup se děje i při reverzním chodu Odblokování karty, při němž se zároveň platí poplatek.

13.4 PŘEDÁNÍ KARTY DRŽITELI

Vstup: Osobní složka držitele

Výstup: Podepsaný Protokol o předání karty**1. Převzetí Kopie žádosti o vydání karty obsluhou KM**

- Kontrola totožnosti žadatele dle dokladu totožnosti
- Nalezení složky s vyrobenou kartou

2. Předání karty Opuscard držiteli karty

- Výběr poplatku za výměnu karty v případě neuznané reklamace
- Předání nosiče karty s vyrobenou kartou
- Předání nebo skartace fotografie, pokud žadatel nesouhlasil s uchováním fotografie
- Předání PINové obálky (v případě nové karty)
- Kontrola správnosti vytištěných údajů na kartě držitelem
- Podpis Protokolu o předání karty (části Nosiče karty)
- Uložení složky držitele do osobního pořadače

Další upřesňující podmínky k úkonům:

- V případě osob mladších 15 let přebírá vyrobenou kartu jejich zákonný zástupce, který podepisuje převzetí karty na protokolu. Pro zákonného zástupce platí ustanovení shodná s úkony při přijetí žádosti. Zákonný zástupce při převzetí karty NEMUSÍ být totožný se zákonným zástupcem při podání žádosti (např. jiný rodič).
- Kartu lze převzít v zastoupení na základě Plné moci, která NEMUSÍ být notářsky ověřená. Je nutné ověřit identitu zmocněnce a zapsat číslo ID průkazu.
- Za doklad totožnosti se považuje občanský průkaz, cestovní pas, případně jiný doklad vydaný státní správou.
- V případě, že údaje vytištěné na kartě neodpovídají údajům uvedeným na žádosti o kartu, zahájí se proces reklamace. Reklamace je oprávněnou, pokud údaje na kartě se odlišují od údajů.
- V případě, že předmětem předání je nová karta z reklamačního procesu, v němž reklamace nebyla uznána, je nutné před předáním karty převzít od držitele poplatek za výměnu karty dle ceníku. V případě, že držitel nesouhlasí s úhradou poplatku, karta není vydána. O nesouhlasu držitele se sepíše protokol na druhou stranu Žádosti o vydání karty a problém se eskaluje na vedoucího zaměstnance zodpovědného u vydavatele za produkt Opuscard.

13.5 PERSONALIZACE KARTY NA KM

Tento proces je možný pouze na tom Kontaktním místě, které je vybaveno expresní linkou pro výrobu karet na počkání.

Proces se přiměřeně uplatní i pro proces Výměna karty, pokud je řešen na počkání.

Vstup: *Žádost o novou kartu nebo výměnu karty*

Výstup: *Personalizovaná karta, PINová obálka a nosič karty*

1. Pořízení žádostí do systému Dorian

- Kontrola, zdali žadatel již není v evidenci systému – pouze u NOVÉ karty
- JE V SYSTÉMU – kontrola údajů, případně oprava dle nové žádosti
- NENÍ V SYSTÉMU – přepsání žádosti do systému Dorian

2. Personalizace karty

- Potisk karty
- Kontrola vizuálního vzhledu karty a osobních údajů na kartě a žádosti
- Přiložení karty na čtečku a elektronická personalizace čipu
- Preaktivace kartových aplikací dle žádostí žadatele
- Aktivace kartové aplikace IDOL, pokud o to žadatel požádal

3. Kompletace osobní složky žadatele

- Vytištění PINové obálky (pouze v případě NOVÉ karty)
- Vytištění nosiče karty/protokolu o předání karty
- Kompletace a vložení do eurodesky – osobní složky žadatele

4. Předání karty Opuscard držiteli karty

- Předání nosiče karty s vyrobenou kartou
- Předání PINové obálky (v případě nové karty)
- Kontrola správnosti vytištěných údajů na kartě držitelem
- Podpis Protokolu o předání karty (části Nosiče karty)

14 OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Systém OPUSCARD/IDOL je postaven na robustní ochraně osobních údajů dle Zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Celý systém ochrany osobních údajů byl převzat z projektu Opencard a následně laicky upraven pro podmínky Libereckého kraje, důvodem pro tento krok byl nedostatek finančních prostředků pro zpracování systému ochrany osobních údajů v letech 2008 – 2010.

Systém ochrany osobních údajů projde neprodleně po převzetí KORIDEm aktualizací tak, aby vyhověl požadavkům Evropské směrnice GDPR s limitním datem 25. 5. 2018.

Nejvýznamnějšími změnami bude redefinice rolí v systému zaměřené zejména na:

- Roli Správce osobních údajů (Liberecký kraj)
- Možnost převzetí role vydavatele karet i kartové aplikace IDOL KORIDEm
- Prozkoumání možností, aby se dopravci stali pouze zpracovateli osobních údajů, nikoli správci, jako je tomu v době vydání prováděcího projektu.

Vzhledem k tomu, že doposud není rozhodnuto, kdo bude zodpovědný za GDPR systému OPUSCARD/IDOL, tato kapitola zachycuje současný stav k datu vydání prováděcího projektu.

14.1 KONCEPT A VÝCHODISKA

1. Každá fyzická osoba se může rozhodnout, zda kartu Opuscard využívat chce či nikoli; v tomto ohledu je nutné zdůraznit, že veřejné služby, u nichž je možnost jejich využívání garantována zákonem, budou vždy přístupné i bez karty Opuscard. Osoba, která se rozhodne pořídit si kartu Opuscard, se pak zcela svobodně může rozhodnout, které kartové aplikace si na své kartě nechá aktivovat a které služby zpřístupněné s využitím karty bude využívat.
2. Držitel (subjekt údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů) poskytuje své údaje vydavateli karty za účelem vydání a správy životního cyklu karty Opuscard. Vydavatel karty je k tomuto účelu správcem údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
3. Držitel poskytuje svou kartu a s ní své údaje také poskytovateli kartové aplikace, a to za účelem čerpání jím poskytované služby. Poskytovatel kartové aplikace je k tomuto účelu správcem údajů (účel i prostředky zpracování údajů jsou odlišné od vydavatele) ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
4. Poskytovatel kartové aplikace může získávat od vydavatele předem dohodnuté informace o kartách, na nichž byla vydavatelem aktivována aplikace poskytovatele v návaznosti na různé události v životním cyklu karty (např. výměna karty, zablokování nebo odblokování karty, apod.).
5. Poskytovatel kartové aplikace je příjemcem údajů ve smyslu § 4, písm.o) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
6. Akceptace karty poskytovatelem kartové aplikace musí být podložena smluvním vztahem s vydavatelem karty.
7. V systému OPUSCARD/IDOL jsou v souladu s požadavky zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů vedeny zcela odděleně databáze osobních údajů, které jsou zpracovávány za rozdílnými účely. Vydavatel zpracovává osobní údaje za účelem vydání a správy životního cyklu karty a poskytovatelé kartových aplikací zpracovávají osobní údaje pro účely poskytování služeb prostřednictvím jejich kartových aplikací a provozu těchto aplikací. Vydavatel i jednotliví poskytovatelé kartových aplikací jsou tedy správci osobních údajů, které pro jimi stanovené účely zpracovávají. Mezi vydavatelem a konkrétním poskytovatelem kartové aplikace ohledně osobních údajů tedy existuje vždy vztah správce – správce, bez ohledu na to, že osobní údaje jsou ze strany vydavatele se souhlasem subjektu údajů předávány poskytovatelům kartových aplikací.
8. V případě vydání osobní karty vydavatel garantuje poskytovatelům kartových aplikací, že držitel osobní karty je jednoznačně určen a identifikován. Identita držitele karty Opuscard však není sdělována poskytovatelům kartových aplikací. Vydavatel předává či zpřístupňuje poskytovatelům

- kartových aplikací na základě dohody s nimi jen omezené množství údajů, které jsou nezbytné pro provoz kartové aplikace. Předáváno je tak například pouze logické číslo karty či číslo jejího čipu, nebo číslo karty a datum narození držitele karty.
9. Při nastavování takových vazeb je nezbytné definovat, zda jsou pro poskytnutí služby ze strany poskytovatele kartové aplikace osobní údaje držitele nezbytné a pokud ano, tak v jakém rozsahu. Není přijatelné, aby vydavatel garantoval osobní údaje pro služby, které osobní údaje nevyžadují. Koncept systému Opuscard je nastaven tak, že držitelé mohou volit mezi kartou osobní a kartou anonymní.
 10. Postavení vydavatele jako garanta identity držitele v systému karty umožňuje, aby poskytovatel kartové aplikace pracoval s určitými údaji o konkrétní fyzické osobě jako se zaručenými údaji, aniž by sám znal identitu držitele příslušné osobní karty. Tak je například možné udělovat příslušnému držiteli karty pro služby zpřístupněné kartovou aplikací slevu založenou na věku držitele karty Opuscard, aniž by držitel karty musel poskytovateli kartové aplikace prokazovat svoji totožnost a svůj věk; datum narození nebo příslušnou věkovou kategorii zjistí poskytovatel kartové aplikace z osobní karty a tento údaj je pro něj zaručen vydavatelem. Poskytovatel kartové aplikace, za předpokladu že ke kartě je vázána jedna konkrétní osoba, nepotřebuje tedy zpracovávat osobní údaje umožňující určení totožnosti příslušného držitele karty. Architektura systému Opuscard tak poskytuje držitelům karet vysoký komfort v ochraně jejich soukromí. Vydavatel zná údaje o identitě držitele osobní karty, neví však nic o využívání konkrétních služeb držitelem karty. Poskytovatelé kartových aplikací naopak zpracovávají údaje o využívání služeb prostřednictvím jejich kartových aplikací, avšak zpravidla neznají identitu uživatele jejich služeb¹.
 11. Vydavatel a poskytovatel kartové aplikace zpracovávají osobní údaje pro odlišné účely a na základě vlastního rozhodnutí, nikoli na základě určitého pověření. Jak vydavatel, tak poskytovatel kartové aplikace jsou ve vztahu k údajům zpracovávaným v souvislosti s provozem systému Opuscard v postavení správce osobních údajů. Na uvedeném závěru nic nemění skutečnost, že vydavatel některé ze zpracovávaných osobních údajů poskytuje poskytovateli kartové aplikace, neboť zpracování těchto údajů ze strany vydavatele a následně ze strany poskytovatele kartové aplikace je prováděno za jiným účelem a na vlastní odpovědnost těchto subjektů (správců). Skutečnost, že vydavatel i poskytovatel kartové aplikace jsou oba v pozici správce osobních údajů a nikoli jejich zpracovatele, vyplývá rovněž z § 4 písm. j) zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, podle kterého je pouze správce oprávněn pověřit zpracováním zpracovatele; zpracovateli takové právo nepřísluší. Vydavatel a poskytovatel kartové aplikace přitom zpracováním osobních údajů pro jím stanovené účely zpracovatele pověřují:
 12. Zpracovateli pro vydavatele jsou např. poskytovatel personalizačních služeb, poskytovatel distribučních služeb formulářů žádostí a personalizovaných karet, poskytovatel služeb kontaktního místa vydavatele apod.
 13. Zpracovateli pro poskytovatele kartové aplikace IDOL (KORID) jsou do konce roku 2017 společnost Liberecká IS, a.s., jako subjekt, který zajišťuje sběr souhlasů držitelů karet Opuscard se zpracováním osobních údajů pro účely kartové aplikace IDOL, provozovatelé kontaktních míst OPUSCARD/IDOL, provozovatel Zúčtovacího centra a dopravci, kteří prostřednictvím kartové aplikace IDOL zpřístupňují držitelům karet Opuscard své služby.

¹ Někteří poskytovatelé kartových aplikací identitu držitelů karet znát musejí. Příkladem je kartová aplikace Krajská vědecká knihovna, kde knihovna potřebuje mít možnost přímé komunikace s čtenáři.

14. Příklad:

Dopravní podnik, poskytovatel kartové aplikace, akceptuje kartu a umožňuje na ni nahrát elektronický předplatní časový kupon. Karta je tak v podmínkách Dopravního podniku akceptována jako jízdní doklad – časová jízdenka. Rozsah údajů povinných pro jízdní doklad je definován předpisy závaznými pro poskytovatele kartové aplikace (např. vyhláška ministerstva dopravy a spojů č. 175/2000 Sb., apod.) Cestující má současně nárok na slevu v závislosti na věku. Vydavatel nahrává datum narození držitele do čipu karty a garantuje správnost tohoto údaje. Dopravní podnik tento údaj čte a používá pro stanovení správné ceny předplatního časového kuponu. Vydavatel se stává garantem správnosti údajů na kartě, jejíž držitel souhlasil s aktivací aplikace Dopravního podniku.

V situaci, kdy držitel karty nemá v době přepravní kontroly platný jízdní doklad (neplatný kupon, nečitelná karta, nemá kartu apod.), poskytuje své údaje přímo Dopravnímu podniku, a to na základě předložení jiného dokladu totožnosti.

14.2 PŘEHLED POŽADAVKŮ DLE ZÁKONA Č. 101/2000 SB.,

14.2.1 VYMEZENÍ ÚDAJŮ DLE § 4

Dle § 4 zákona jsou považovány:

- za osobní údaj následující údaje držitele karty:
 - o Jméno
 - o Příjmení
 - o Datum narození
 - o Adresa

Za osobní údaj je považováno rovněž číslo karty, neboť dle něj je držitel rovněž jednoznačně určitelný v případě, kdy lze podle čísla karty zjistit další osobní údaje.

- za citlivý údaj fotografie držitele, neboť obsahuje biometrické údaje

14.2.2 POVINNOSTI SPRÁVCE DLE § 5

(1) Správce je povinen

a) stanovit účel, k němuž mají být osobní údaje zpracovány,

Vydavatel zpracovává osobní údaje za účelem vydání a správy životního cyklu karty Opuscard.

Účel je popsán v dokumentu „*Souhlas se zpracováním osobních údajů a Poučení o právech subjektu údajů*“. Tento dokument je uváděn spolu se *Žádostí o vydání karty*.

Aktuální znění dokumentu *Souhlas se zpracováním osobních údajů a Poučení o právech subjektu údajů* jakož i dalších formulářů, jejichž prostřednictvím subjekt údajů poskytuje své údaje, je uvedeno v elektronické podobě na www.opuscard.cz

b) stanovit prostředky a způsob zpracování osobních údajů,

A) Prostředky zpracování:

- Čipová karta
- Card Management Systém DORIAN
- Elektronická datová komunikace s poskytovateli kartových aplikací
- Personalizační linka
- Formuláře žádostí

- Webové rozhraní vydavatele k držitelům
- Uživatelská telefonní linka

B) Osobní údaje jednotlivých subjektů osobních údajů (držitelů karet) jsou vydavatelem zpracovávány manuálně v písemné formě a automatizovaně v elektronické formě, přičemž informace o konkrétním způsobu zpracování osobních údajů je uvedena na webové adrese www.opuscard.cz a dále je k dispozici na kontaktních místech označených logem Opuscard. Údaje poskytnuté držitelem jsou vydavatelem zpracovány takto:

- digitalizovány vydavatelem
- s výjimkou fotografie držitele uchovány v DB vydavatele po dále definovanou dobu
- uloženy na kartu držitele
- v písemné podobě vedeny v archivu vydavatele po dále definovanou dobu
- poskytnuty těm poskytovatelům kartových aplikací, s nimiž má vydavatel uzavřenou smlouvu o zpracování osobních údajů dle § 6 a jejichž seznam jakož i rozsah poskytovaných údajů je uveden na www.opuscard.cz
- poskytnuty těm poskytovatelům, s nimiž držitel uzavře smlouvu a dá vydavateli souhlas, aby jeho údaje těmto poskytovatelům kartových aplikací poskytl
- poskytovatelé kartových aplikací mohou číst data držitele uvedená na kartě; rozsah takto přijímaných údajů je pro jednotlivé poskytovatele kartových aplikací uveden na www.opuscard.cz

c) zpracovat pouze přesné osobní údaje, které získal v souladu s tímto zákonem. Je-li to nezbytné, osobní údaje aktualizuje. Zjistí-li správce, že jím zpracované osobní údaje nejsou s ohledem na stanovený účel přesné, provede bez zbytečného odkladu přiměřená opatření, zejména zpracování blokuje a osobní údaje opraví nebo doplní, jinak osobní údaje zlikviduje. Nepřesné osobní údaje lze zpracovat pouze v mezích uvedených v § 3 odst. 6. 11) Nepřesné osobní údaje se musí označit. Informaci o blokování, opravě, doplnění nebo likvidaci osobních údajů je správce povinen bez zbytečného odkladu předat všem příjemcům,

Přesnost a pravdivost osobních údajů poskytnutých držitelem vydavateli je ověřována proti dokladu totožnosti držitele karty. Za tímto účelem zapisuje operátor přepážky kontaktního místa vydavatele do příslušných formulářů číslo dokladu totožnosti, dle kterého přesnost a pravdivost osobních údajů ověřil. Zápisem čísla dokladu totožnosti je správce schopen následně prokázat, že ověření poskytnutých osobních údajů provedl dle dokladu totožnosti, jehož číslo lze v případě právního zájmu ověřit prostřednictvím Policie ČR.

V dokumentu „Podmínky vydávání a užívání karty“, který je součástí *Žádosti o vydání karty* a jehož aktuální znění je uváděno na www.opuscard.cz, se držitel zavazuje informovat vydavatele o případné změně svých údajů. Změnu může držitel oznámit prostřednictvím formuláře „Oznámení změny údajů“. Pokud se jedná o změnu údajů, které jsou uvedeny na kartě, přistoupí vydavatel k výměně karty. O výměně karty je uložen záznam na kartě v podobě logického čísla původní karty, které je novou kartou nahrazeno, a rovněž je o tom vydavatelem odeslána zpráva těm poskytovatelům kartových aplikací, kteří byli ke kartě evidováni v systému vydavatele.

Příklad:

Dopravní podnik poskytuje služby držitelům karet s určitou slevou či za plnou cenu v závislosti na věku. Dopravní podnik přitom nezná totožnost držitele karty (osobní údaje všech držitelů nejsou elektronicky ani písemně v Dopravním podniku evidovány), při posuzování nároku na přiznání slevy tedy spoléhá na garanci vydavatele, že datum narození držitele karty nahané na kartě je správným údajem. Při náhodné kontrole je Dopravním podnikem zjištěno, že držitel karty nemá na poskytnutí slevy vázané na věk nárok, protože nemá odpovídající věk a údaj o

datu narození uložený v datovém prostoru karty neodpovídá skutečnosti. Dopravní podnik následně zažaluje vydavatele o náhradu škody ve výši rozdílu mezi cenou služby bez slevy a cenou služby s poskytnutou slevou. Důvodem je porušení povinnosti vydavatele, který na kartu nahrál údaj, který neodpovídá skutečnosti. Odpovědnost vydavatele za škodu bude vzhledem Zákona 89/2014 Sb. (Občanský zákoník), přičemž promlčecí doba bude činit 4 roky. Vydavatel v uvedeném případě musí mít možnost obrany vůči vznesenému nároku i tehdy, pokud byl uplatněn např. 3,5 roku po skončení aktivního zpracovávání osobních údajů a doručení žaloby trvalo dalších 10 měsíců. Uchování osobních údajů držitele karty vydavateli umožní přezkoumat, zda se chyba při zanesení data narození do paměťového prostoru karty stala pochybením na straně vydavatele nebo zda došlo k podvodnému jednání ze strany držitele karty. V případě zjištění podvodného jednání pak vydavatel musí mít možnost uplatnit regres vůči držiteli, který v žádosti o vydání karty uvedl nepravdivé datum narození (a doložil jej například neplatným průkazem totožnosti s podvodně upraveným datem narození).

d) shromažďovat osobní údaje odpovídající pouze stanovenému účelu a v rozsahu nezbytném pro naplnění stanového účelu,

Osobní údaje každého subjektu údajů jsou v systému Opuscard zpracovávány v rozsahu údajů, které příslušný subjekt údajů poskytne příslušnému správci, a dále v rozsahu údajů, které vzniknou či budou poskytnuty subjektem údajů při využívání systému Opuscard.

Minimální rozsah údajů vyžadovaných vydavatelem za účelem vydání karty a správy jejího životního cyklu je:

- Jméno a příjmení
- Datum narození
- Adresa
- Fotografie (pouze za účelem vydání nebo výměny karty)

Údaje, bez nichž nelze kartu vydat jsou v žádosti vyznačeny tučně popř. doplněny vysvětlujícím textem.

Ve smluvních vztazích s poskytovateli kartových aplikací musí být zohledněno zejména:

- aby tito poskytovatelé získávali od vydavatele pouze ty údaje, které nezbytně nutně potřebují,
- aby poskytnutí údajů vydavatelem nebylo neoprávněné a nebylo v rozporu s účelem, k němuž byly držitelem poskytnuty.

e) uchovávat osobní údaje pouze po dobu, která je nezbytná k účelu jejich zpracování. Po uplynutí této doby mohou být osobní údaje uchovávány pouze pro účely státní statistické služby, pro účely vědecké a pro účely archivnictví. Při použití pro tyto účely je třeba dbát práva na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektu údajů a osobní údaje anonymizovat, jakmile je to možné,

Vydavatel bude zpracovávat osobní údaje držitele karty Opuscard jak v průběhu trvání smluvního vztahu o využívání karty tak i po skončení tohoto smluvního vztahu. Uchování osobních údajů bývalého držitele karty Opuscard i po skončení smluvního vztahu o využívání karty je odůvodněno ochranou práv a oprávněných zájmů vydavatele popř. Libereckého kraje. K uchování osobních údajů i po skončení smluvního vztahu o využívání karty Opuscard, pro účely ochrany práv a oprávněných zájmů vydavatele a Libereckého kraje, je ze strany držitele karty Opuscard udělen výslovný souhlas.

V průběhu životního cyklu karty může dojít ke vzniku celé řady odpovědnostních vztahů mezi vydavatelem a držitelem karty, popřípadě mezi vydavatelem a poskytovatelem kartové aplikace. Vydavatel proto zpracovává osobní údaje držitelů karet po celou dobu trvání smluvního vztahu o využívání karty Opuscard a dále po dobu 30 dnů od jeho zániku.

Po uplynutí doby podle předchozího odstavce jsou osobní údaje držitelů karet Opuscard vyřazeny z „aktivního“ zpracování a nadále jsou uchovávány pouze za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů vydavatele (popř. Libereckého kraje), zpracovatelů osobních údajů, jejich příjemců či jiných dotčených osob. Při stanovení doby pro pasivní uchovávání osobních údajů jsme vycházeli z délky nejdelší obecné promlčecí lhůty aplikovatelné ve vztahu k systému Opuscard podle českého právního řádu, kterážto činí 4 roky. Uvedenou promlčecí dobu jsme prodloužili o dodatečnou dobu, po kterou v případě podání žaloby může trvat vyrozumění žalované strany soudem; tato doba by zpravidla neměla překračovat jeden rok.

Vymazání údajů v DB vydavatele je řešeno formou anonymizace záznamů.

f) zpracovávat osobní údaje pouze v souladu s účelem, k němuž byly shromážděny.

Pokud vydavatel poskytuje údaje držitele poskytovateli kartové aplikace (tj. správci údajů ve vztahu k dané kartové službě), je ve vztahu k příjemci údajů v roli zpracovatele. Poskytnutí údajů vydavatelem konkrétnímu poskytovateli kartové aplikace nerozšiřuje účel na straně vydavatele. Rozsah poskytovaných údajů i způsob jejich předávání musí být jasně popsán a dohodnut ve smlouvě uzavřené mezi vydavatelem a poskytovatelem kartové aplikace dle § 6 zákona.

V systému Opuscard je vztah vydavatele karty a poskytovatele kartové aplikace vztahem dvou správců údajů. Každý spravuje údaje k jinému účelu. Držitel karty současně dává svůj souhlas se zpracováním údajů vždy správci; v našem případě tedy každému správci zvlášť.

Vydavatel může údaje držitele poskytnout poskytovateli kartové aplikace pouze tehdy, pokud je daná aplikace na kartě aktivována. S aktivací aplikace na kartě musí držitel souhlasit a tento souhlas je podmínkou pro aktivaci aplikace na kartě. O aktivaci aplikace držitel žádá vždy vydavatele. Akt aktivace aplikace na kartě přitom může být spojen s odesláním informace o této aktivaci poskytovateli kartové aplikace (viz dále).

Pokud však držitel s aktivací aplikace na kartě nesouhlasí, nesmí vydavatel aktivaci této aplikace na kartě provést.

Poskytovateli kartové aplikace dává držitel souhlas se zpracováním údajů k jinému účelu – čerpání jím nabízených služeb. V rámci souhlasu vydávaného pro tohoto správce by měla být informace o tom, že poskytovatel kartové aplikace využívá ke zpracování osobních údajů vydavatele karty.

Příklad:

V žádosti o vydání karty dá držitel souhlas vydavateli, aby aktivoval na jeho kartě aplikaci Knihovna. Jedná se o informovaný souhlas, tj. držitel je seznámen s rozsahem údajů, které jsou vydavatelem Knihovně poskytovány, pokud je na kartě aplikace aktivována. Informovaný souhlas je součástí dokumentace „Souhlas se zpracováním osobních údajů a Poučení o právech subjektu údajů“ a dále údajů na www.opuscard.cz.

Držitel se dostaví do Knihovny, kde uzavře smlouvu s poskytovatelem kartové aplikace. Ve smlouvě uvede číslo karty jako číslo čtenářského průkazu. Knihovna ověří u vydavatele, zda je číslo platné, popř. požádá systém vydavatele o údaje držitele v definovaném rozsahu. Vydavatel je v tomto případě zpracovatel a poskytne údaje pouze k té kartě, na níž je aplikace Knihovna aktivní, tj. držitel vydavatele o aktivaci požádal.

Příklad:

Dopravní podnik akceptuje karty vydávané vydavatelem jako jízdní doklady a umožňuje držitelům nahrát na karty předplatní časový kupon. Vydavatel poskytuje Dopravnímu podniku údaje v rozsahu číslo karty (ID čipu, CLN) a datum narození držitele. Tyto údaje postačují Dopravnímu podniku k tomu, aby při prodeji předplatních časových kuponů ověřil nárok držitele na slevu z titulu jeho věku. Při prodeji kuponu dojde k chybě obsluhy nebo aplikace Dopravního podniku a kupon se na kartu držitele nenahráje. Dopravní podnik však již obdržel

hotovost. Cestující odejde z místa předprodeje v domnění, že má kupon na kartě. Obsluha předprodeje Dopravního podniku však zjistí, že se kupon na kartu nenahrál a kontaktuje vydavatele s žádostí o kontakt na držitele karty, resp. požádá vydavatele, aby on kontaktoval držitele karty a vyzval jej, aby se dostavil na předprodej Dopravního podniku k dohrání kuponu na kartu. Vydavatel v takovém případě nemůže držitele kontaktovat, neboť údaje, které mu držitel svěřil, jsou určeny k jinému účelu; tj. nemůže tyto údaje v žádném případě předat dopravci! K předání těchto údajů nemá vydavatel souhlas držitele a není oprávněn jej kontaktovat ve věci užívání kartové aplikace. Dopravce by v takovém případě měl k dané kartě nebo kuponu ve své evidenci přidat informaci pro obsluhu pro následné dořešení a informovat o této skutečnosti přepravní kontrolu. Jedná se o záležitost, jejíž řešení je plně v kompetenci poskytovatele kartové aplikace.

g) shromažďovat osobní údaje pouze otevřeně; je vyloučeno shromažďovat údaje pod záminkou jiného účelu nebo jiné činnosti,

O rozsahu zpracovávaných údajů je držitel informován v dokumentu „Souhlas se zpracováním osobních údajů a Poučení o právech subjektu údajů“. Tento dokument je uváděn spolu se Žádostí o vydání karty.

Další informace o tom, komu jsou údaje vydavatelem poskytovány, k jakému účelu, kdo jaké údaje může z karty číst, jsou uváděny na www.opuscard.cz.

h) nesdružovat osobní údaje, které byly získány k rozdílným účelům.

Vydavatel nesbírá od poskytovatelů kartových aplikací transakce jednotlivými kartami. Databáze systému vydavatele je vedena odděleně od databází systémů poskytovatelů kartových aplikací.

(2) Správce může zpracovávat osobní údaje pouze se souhlasem subjektu údajů.

O rozsahu zpracovávaných údajů je držitel informován v dokumentu „Souhlas se zpracováním osobních údajů a Poučení o právech subjektu údajů“. Tento dokument je uváděn spolu se Žádostí o vydání karty.

V případě elektronického podání žádosti o vydání karty dává držitel svůj souhlas elektronicky. V tomto případě se držitel dostaví k vyzvednutí karty osobně a potvrdí svůj souhlas vydavateli písemně při převzetí karty.

Podepsané dokumenty „Souhlas se zpracováním osobních údajů a Poučení o právech subjektu údajů“ jsou archivovány u správce údajů po celou dobu platnosti smluvního vztahu subjektu údajů se správcem údajů.

(4) Subjekt údajů musí být při udělení souhlasu informován o tom, pro jaký účel zpracování a k jakým osobním údajům je souhlas dáván, jakému správci a na jaké období. Souhlas subjektu údajů se zpracováním osobních údajů musí být správce schopen prokázat po celou dobu zpracování.

Vzhledem k povaze kartových aplikací, právu držitele svobodně se rozhodnout v jakých aplikacích (službách) bude svou kartu používat a vzhledem k minimalizaci počtu návštěv držitele v kartovém centru, je nezbytné, aby v dokumentu „Souhlas se zpracováním osobních údajů a Poučení o právech subjektu údajů“ byl souhlasem informovaným. Držitel by tudíž měl být informován o tom, jaké údaje budou vydavatelem poskytnuty poskytovatelům kartových aplikací, pokud držitel udělí souhlas s aktivací jejich aplikace na kartě. Na webu www.opuscard.cz musí být současně tito poskytovatelé kartových aplikací vyjmenováni a musí zde být uvedeno, jaké údaje a jakou cestou od vydavatele získají, pokud k tomu dá držitel souhlas.

Příklad: Držitel převzal kartu vydanou vydavatelem. V dokumentu „Souhlas se zpracováním osobních údajů a Poučení o právech subjektu údajů“ dal vydavateli souhlas, že může

poskytnout jeho údaje Krajské knihovně, pokud s ní držitel v budoucnu uzavře smlouvu. Držitel skutečně s Krajskou knihovnou uzavře smlouvu, v níž uvede číslo své karty jako číslo čtenářského průkazu. Krajská knihovna je statická kartová aplikace, která využívá pouze číslo karty. Žádost o aktivaci aplikace na kartě držitele podává systém Krajské knihovny prostřednictvím webové služby kartového centra. Vydavatel aktivuje aplikaci na kartě a poskytne systému Krajské knihovny údaje držitele v rozsahu: jméno, příjmení, datum narození a adresu trvalého bydliště. V tomto případě je nezbytné, aby ve smlouvě mezi vydavatelem a Městskou knihovnou byl jasně definován způsob sdílení informace o tom, že držitel skutečně uzavřel s Krajskou knihovnou smlouvu a souhlasil s tím, aby si Krajská knihovna vyžádala jeho údaje od vydavatele karty. Přístup vydavatele k této dokumentaci je nezbytný zejména v případě, kdy vydavatel musí prokázat, že poskytl údaje držitele Krajské knihovně oprávněně a nedošlo k jejich neoprávněnému zpracování dle § 13 zákona.

14.2.3 POVINNOSTI SPRÁVCE DLE § 6

Pokud zmocnění nevyplývá z právního předpisu, musí správce se zpracovatelem uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů. Smlouva musí mít písemnou formu. Musí v ní být zejména výslovně uvedeno, v jakém rozsahu, za jakým účelem a na jakou dobu se uzavírá a musí obsahovat záruky zpracovatele o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů.

Smlouva musí být uzavřena:

- mezi vydavatelem (správcem) a provozovatelem externí personalizační linky, zpracovatelem údajů za účelem vydání karty
- mezi vydavatelem (správcem) a všemi subjekty (zpracovateli), které pro vydavatele provozují jednotlivé komunikační kanály
- mezi poskytovatelem kartové aplikace (správcem) a vydavatelem (zpracovatelem) v případě, kdy vydavatel může poskytovateli poskytnout údaje držitele s jeho souhlasem
- mezi vydavatelem (správcem) a poskytovatelem kartové aplikace (zpracovatelem) v případě, kdy poskytovatel kartové aplikace čte údaje z karty vydavatele

Příklad:

Varianta off-line komunikace mezi systémem vydavatele a systémem poskytovatele kartové aplikace (např. vztah vydavatel – dopravní podnik):

- 1) *Držitel udělí vydavateli souhlas s aktivací aplikace. Následkem aktivace je poskytnutí určitých údajů poskytovateli kartové aplikace. Pokud držitel tento souhlas nedá, nesmí vydavatel aplikaci na kartě aktivovat a nedojde tedy ani k poskytnutí údajů držitele.*
- 2) *Součástí aktu podání žádosti o aktivaci aplikace je také souhlas se zpracováním údajů pro daného poskytovatele kartové aplikace. Souhlas sbírá pro poskytovatele vydavatel na svých kontaktních místech a je tak zpracovatelem údajů vůči poskytovateli kartové aplikace.*
- 3) *Vydavatel odešle zabezpečeným způsobem příslušné údaje poskytovateli kartové aplikace.*

Varianta on-line komunikace mezi systémem vydavatele a systémem poskytovatele kartové aplikace (např. vztah vydavatel – krajská knihovna):

- 1) *Držitel udělí vydavateli souhlas s aktivací aplikace. Následkem aktivace je poskytnutí určitých údajů poskytovateli kartové aplikace. Pokud držitel tento souhlas nedá, nesmí vydavatel aplikaci na kartě aktivovat a nedojde tedy ani k poskytnutí údajů držitele.*
- 2) *Držitel udělí poskytovateli kartové aplikace souhlas se zpracováním osobních údajů za účelem poskytování konkrétní služby.*

- 3) *Poskytovatel na základě souhlasu držitele požádá systém vydavatele o určité předem dohodnuté údaje držitele.*
- 4) *Pokud držitel udělil vydavateli již dříve souhlas s aktivací aplikace na jeho kartě, zpřístupní vydavatel jeho údaje v definovaném rozsahu systému poskytovatele kartové aplikace.*

14.2.4 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU DLE § 8

Jestliže zpracovatel zjistí, že správce porušuje povinnosti stanovené tímto zákonem, je povinen jej na to neprodleně upozornit a ukončit zpracování osobních údajů. Pokud tak neučiní, odpovídá za škodu, která subjektu údajů vznikla, společně a nerozdílně se správcem údajů. Tím není dotčena jeho odpovědnost podle tohoto zákona.

Pokud vydavatel poskytne poskytovateli kryptografické klíče pro čtení údajů držitele z karty, musí být součástí smlouvy rovněž ujednání o postupu v případě diskreditace tohoto klíče.

Současně je vhodné rozpracovat koncept postupu výměny klíčů na již vydaných kartách (popř. koncept klíčů s definovanou dobou platnosti).

Povinnosti správce a zpracovatele dle § 10

Při zpracování osobních údajů správce a zpracovatel dbá, aby subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbá na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektu údajů.

Fotografie držitelů nejsou vydavatelem uchovávány v elektronické podobě ani v písemné podobě.

Všichni zaměstnanci vydavatele (kartového centra), kteří údaje zpracovávají, jsou ve své pracovní smlouvě vázáni k dodržování tohoto ustanovení zákona.

Ustanovení tohoto zákona je přeneseno do smluv mezi vydavatelem a poskytovateli kartových aplikací dle § 6.

14.2.5 POVINNOSTI SPRÁVCE DLE § 11

(1) Správce je při shromažďování osobních údajů povinen subjekt údajů informovat o tom, v jakém rozsahu a pro jaký účel budou osobní údaje zpracovány, kdo a jakým způsobem bude osobní údaje zpracovávat a komu mohou být osobní údaje zpřístupněny, nejsou-li subjektu údajů tyto informace již známy. Správce musí subjekt údajů informovat o jeho právu přístupu k osobním údajům, právu na opravu osobních údajů, jakož i o dalších právech stanovených v § 21.

O rozsahu zpracovávaných údajů je držitel informován v dokumentu „*Souhlas se zpracováním osobních údajů a Poučení o právech subjektu údajů*“. Tento dokument je uváděn spolu se *Žádostí o vydání karty*.

Další informace o tom, komu jsou údaje vydavatelem poskytovány, k jakému účelu, kdo jaké údaje může z karty číst, jsou uváděny na www.opuscard.cz

(2) V případě, kdy správce zpracovává osobní údaje získané od subjektu údajů, musí subjekt údajů poučit o tom, zda je poskytnutí osobního údaje povinné či dobrovolné. Je-li subjekt údajů povinen podle zvláštního zákona osobní údaje pro zpracování poskytnout, poučí jej správce o této skutečnosti, jakož i o následcích odmítnutí poskytnutí osobních údajů.

V dokumentu „*Souhlas se zpracováním osobních údajů a Poučení o právech subjektu údajů*“ je uvedeno, že subjekt údajů není podle žádného obecně závazného právního předpisu povinen poskytnout své osobní údaje ani svůj souhlas s jejich zpracováním; poskytnutí osobních údajů a souhlasu s jejich zpracováním je zcela dobrovolné. Pokud se však subjekt údajů rozhodne své osobní údaje nebo souhlas s jejich zpracováním neposkytnout, nebude

moci být navázán smluvní vztah o vydání karty Opuscard mezi vydavatelem a žadatelem o vydání karty Opuscard nebo o využívání konkrétní kartové aplikace mezi držitelem karty a poskytovatelem příslušné kartové aplikace. Na formulářích, jejichž prostřednictvím subjekt údajů poskytuje své osobní údaje, by mělo být vždy vyznačeno, které osobní údaje subjekt údajů poskytnout nemusí, aniž by nastaly výše uvedené nepříznivé následky (na formuláři vyznačeno tučně popř. též doprovodným textem).

14.2.6 PRÁVO SUBJEKTU ÚDAJŮ NA INFORMACE DLE § 12

(1) Požádá-li subjekt údajů o informaci o zpracování svých osobních údajů, je mu správce povinen tuto informaci bez zbytečného odkladu předat.

V dokumentu „Souhlas se zpracováním osobních údajů a Poučení o právech subjektu údajů“ je držitel informován o tom, že má právo požádat vydavatele o poskytnutí informace o zpracování jeho osobních údajů, která by mu měla být bez zbytečného odkladu předána. Obsah informace podávané vydavatelem by měl být vždy v souladu s odstavcem 2, § 12, tj. obsahem informace by mělo být sdělení o:

- a) účelu zpracování osobních údajů,
- b) osobních údajích, případně kategoriích osobních údajů, které jsou předmětem zpracování, včetně veškerých dostupných informací o jejich zdroji,
- c) povaze automatizovaného zpracování v souvislosti s jeho využitím pro rozhodování, jestliže jsou na základě tohoto zpracování činěny úkony nebo rozhodnutí, jejichž obsahem je zásah do práva a oprávněných zájmů subjektu údajů,
- d) příjemci, případně kategoriích příjemců.

(3) Správce má právo za poskytnutí informace požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

Za poskytnutí informace by měl být vydavatel, popřípadě za správce zpracovatel (např. externí poskytovatel personalizačních služeb) oprávněn požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace. Toto právo je nutné uvést v mandátní smlouvě vydavatele a rovněž ve smluvním vztahu vydavatele s externím poskytovatelem personalizačních služeb.

14.2.7 POVINNOSTI SPRÁVCE A ZPRACOVATELE DLE § 13

(1) Správce a zpracovatel jsou povinni přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.

Opatření jsou vydavatelem popsána a realizována zejména pro:

- Kartu (médiu),
- Příslušné pracovníky vydavatele
- Systém vydavatele
- Síťovou infrastrukturu
- Pro všechny komunikační kanály vydavatele směrem k držitelům karet

(2) Správce nebo zpracovatel je povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se zákonem a jinými právními předpisy.

Vydavatel dokumentuje přijatá opatření prostřednictvím tohoto materiálu, a dále prostřednictvím vlastní provozně-bezpečnostní dokumentace, dokumentace provedení systému a dalších vlastních interních dokumentů.

14.2.8 JMENOVÁNÍ OPRAVNĚNÝCH OSOB DLE § 14

Zaměstnanci správce nebo zpracovatele a jiné osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy se správcem nebo zpracovatelem, mohou zpracovávat osobní údaje pouze za podmíněk a v rozsahu správcem nebo zpracovatelem stanoveném.

Zaměstnanci vydavatele, kteří zpracovávají osobní údaje držitelů, jsou oprávněni k tomuto zpracování na základě interního předpisu vydavatele v němž vydavatel stanovuje podmínky, rozsah i pravidla ochrany zpracovávaných údajů.

14.2.9 POVINNOSTI ZAMĚSTNANCŮ VYDAVATELE DLE § 15

(1) Zaměstnanci správce nebo zpracovatele, jiné fyzické osoby, které zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy se správcem nebo zpracovatelem, a další osoby, které v rámci plnění zákonem stanovených oprávnění a povinností přicházejí do styku s osobními údaji u správce nebo zpracovatele, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací.

Zaměstnanci vydavatele jsou vázáni mlčenlivostí prostřednictvím pracovní smlouvy s právnickou osobou vydavatele.

14.2.10 OZNAMOVACÍ POVINNOST SPRÁVCE DLE § 16

Oznamovací povinnost

(1) Ten, kdo hodlá jako správce zpracovávat osobní údaje nebo změnit registrované zpracování podle tohoto zákona

Registrační číslo vydavatele – Libereckého kraje u ÚOOÚ je: 00001698

14.2.11 POVINNOST SPRÁVCE LIKVIDOVAT OSOBNÍ ÚDAJE § 20

Likvidace osobních údajů

(1) Správce nebo na základě jeho pokynu zpracovatel je povinen provést likvidaci osobních údajů, jakmile pomine účel, pro který byly osobní údaje zpracovány, nebo na základě žádosti subjektu údajů podle § 21.

V případě likvidace jsou osobní údaje vedené v databázi vydavatele anonymizovány. Pokud má vydavatel při likvidaci údajů k dispozici kartu držitele, provede její fyzické zničení přestřížením karty. Po uplynutí lhůty 5 let od ukončení smluvního vztahu mezi vydavatelem a držitelem karty jsou údaje vedené vydavatelem v písemné podobě (vyplněné formuláře žádostí) skartovány. O skartování vyplněných formulářů žádostí jakož i o fyzickém zničení karty je proveden zápis podepsaný vždy minimálně dvěma oprávněnými pracovníky vydavatele. Ke skartaci vydavatel přistoupí rovněž v případě, kdy si držitel kartu nevyzvedl ani do 60 kalendářních dnů ode dne, kdy byla držiteli odeslána zpráva o tom, že jeho karta je připravena k vyzvednutí.

Pokud dojde k likvidaci údajů u vydavatele, jsou o této události informováni ti poskytovatelé kartových aplikací, kteří byli v systému vydavatele k dané kartě evidováni. Příslušné kroky na straně poskytovatelů kartových aplikací jsou ujednány ve smlouvě uzavřené dle § 6.

14.2.12 OCHRANA PRÁV SUBJEKTŮ ÚDAJŮ DLE § 21

(1) Každý subjekt údajů, který zjistí nebo se domnívá, že správce nebo zpracovatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s ochranou soukromého a osobního života subjektu údajů nebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li osobní údaje nepřesné s ohledem na účel jejich zpracování, může

a) požádat správce nebo zpracovatele o vysvětlení,

b) požadovat, aby správce nebo zpracovatel odstranil takto vzniklý stav. Zejména se může jednat o blokování, provedení opravy, doplnění nebo likvidaci osobních údajů.

Pokud držitel požádá o vymazání údajů z evidence vydavatele, znamená to současně také zrušení všech jeho platných karet v evidenci vydavatele. O této podmínce je držitel informován v rámci dokumentu „*Souhlas se zpracováním osobních údajů a Poučení o právech subjektu údajů*“.

(7) Správce je povinen bez zbytečného odkladu informovat příjemce o žádosti subjektu údajů podle odstavce 1 a o blokování, opravě, doplnění nebo likvidaci osobních údajů. To neplatí, pokud je informování příjemce nemožné nebo by vyžadovalo neúměrné úsilí.

Vydavatel může informovat o změnách v údajích držitele pouze ty poskytovatele kartových aplikací (služeb), s nimiž má uzavřenou platnou smlouvu o akceptaci karty. Aplikace těchto poskytovatelů jsou evidovány v systému vydavatele a dle platného smluvního vztahu jsou jim poskytovány informace reflektující události životního cyklu těch karet, u nichž je daná kartová aplikace evidována jako aktivní.

15 PRACOVNÍ NÁPLŇ ZAMĚSTNANCŮ

15.1 PRACOVNÍ NÁPLŇ VEDOUCÍ(HO) ZÁKAZNICKÉHO CENTRA

Zaměstnanec:	XXXXX XXXXXXXXXXXXX
Rodné číslo:	RRMMDD9999
Osobní číslo:	
Pracovní zařazení:	VEDOUCÍ ZÁKAZNICKÉHO CENTRA

- 1) Odpovědnost za zajištění provozu Zákaznického centra (ZC)
- 2) Řízení týmu pracovníků Centrálního pracoviště:
 - a) sestavení služeb na přepážkách dle provozní doby Centrálního pracoviště
 - b) řešení mimořádností
 - c) příprava mzdových podkladů
- 3) V případě potřeby výkon přepážkových služeb v rozsahu pracovní náplně pracovníka Centrálního pracoviště.
- 4) Metodické řízení ostatních kontaktních míst Zákaznického centra, školení jejich pracovníků.
- 5) Svoz a distribuce žádostí a zboží v souvislosti s IDS IDOL a systémem OPUSCARD.
- 6) Prezentace Zákaznického centra veřejnosti.
- 7) Interakce se zákazníky v rámci informačního systému OPUSCARD/IDOL (telefonní infolinka, web, e-mail).
- 8) Komunikace s dodavateli služeb, zboží souvisejících produktem Opuscard a IDOL.
- 9) Komunikace s Libereckým krajem, ostatními útvary KORID LK.
- 10) Komunikace s dopravci v IDOL.
- 11) Další činnosti dle pokynů nadřízených dle organizační struktury.

Toto pracovní náplň je platná od 01. 12. 2017.

Je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží zaměstnanec a jeden zaměstnavatel.

15.2 PRACOVNÍ NÁPLŇ PRACOVNÍKA CENTRÁLNÍHO PRACOVIŠTĚ ZÁKAZNICKÉHO CENTRA

Zaměstnanec:	XXXXX XXXXXXXXXXXXX
Rodné číslo:	RRMMDD9999
Osobní číslo:	
Pracovní zařazení:	PRACOVNÍK CENTRÁLNÍHO PRACOVIŠTĚ ZÁKAZNICKÉHO CENTRA

- 1) Zajištění přepážkových služeb životního cyklu Opuscard, pro zákazníky, výroba karet.
- 2) Inkaso hotovosti od zákazníků, vedení pokladny.
- 3) Spolupráce při zpracování žádostí z ostatních kontaktních míst.
- 4) Prodej tarifních produktů IDOL a zboží v souvislosti s IDS IDOL a systémem OPUSCARD.
- 5) Interakce se zákazníky v rámci informačního systému OPUSCARD/IDOL (telefonní infolinka, e-mail).
- 6) Další činnosti dle pokynů nadřízených zaměstnanců.

Toto pracovní náplň je platná od 01. 12. 2017.

Je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží zaměstnanec a jeden zaměstnavatel.

16 PROVOZNÍ ŘÁDY

Provozní řády budou po schválení zařazeny do systému směrnic KORID LK ve 4. třídě.

16.1 PROVOZNÍ ŘÁD CENTRÁLNÍHO PRACOVIŠTĚ

- 1) Provozní řád Zákaznického centra - Centrálního pracoviště (CP) je závazným předpisem pro všechny osoby v pracovním nebo jiném podobném poměru ke KORID LK, spol. s r.o.
- 2) CP je umístěno v samostatné místnosti objektu nová radnice. Je prostorově rozděleno na tři části:
 - Prostor určený pro veřejnost (klientský prostor)
 - Prostor určený pro obsluhu klientů (zaměstnanecký prostor)
- 3) Zaměstnanecký prostor je od ostatních částí oddělen obslužnými přepážkami a pevnou stěnou. Z veřejného prostoru (vestibul Evropského domu) vedou dovnitř prosklené uzamykatelné dveře a čtyři výlohy, všechna skla mají bezpečnostní úpravu. Z kancelářských prostor vedou do CP uzamykatelné dveře. Prostory jsou zabezpečeny samostatným okruhem EZS s vyvedením na PCO.
- 4) Vstup do neveřejných prostor CP mají povolen pouze oprávněné osoby, které byly prokazatelně seznámeny s režimem pracoviště CP a proškoleny o způsobu nakládání s neveřejnými informacemi, zejména s osobními údaji občanů dle Zákona č. 101/2000Sb.
- 5) Pracovníci, kteří zajišťují brigádnickou výpomoc, mohou na pracovišti pobývat pouze pod dohledem oprávněné osoby – zaměstnance LIS.
- 6) Skartaci nepotřebných dokumentů provádí pouze oprávněná osoba. Skartace jsou evidovány v knize skartací.
- 7) Provozní doba pro veřejnost je stanovena na pracovní dny PO a ST od 8:00 do 18:00 hodin, ÚT,ČT,PÁ od 8:00 do 16:00 hodin.
- 8) Před opuštěním pracoviště CP musí být splněny tyto náležitosti:
 - všechny dokumenty s osobními údaji (žádosti, karty) a ostatní zneužitelné materiály (nepotištěné karty) musí být uloženy do určených skříní a tyto musí být uzamčeny
 - všechna PC musí být vypnuta nebo uzamčena
 - všechna okna musí být zavřena
 - vstupní dveře z vestibulu do CP a vstupní dveře z chodby musí být po odchodu uzamčeny
- 9) Vzhledem k tomu, že pracovníci CP přicházejí do styku s neveřejnými informacemi systému OPUSCARD, jsou povinni pracovat s těmito informacemi tak, aby zabránili jejich ztrátě, prozrazení, nežádoucím změnám, poškození a zneužití. Každý uživatel systému OPUSCARD je povinen:
 - chránit hardware, software a informace, které jsou jim svěřeny
 - chránit průnik škodlivého programového vybavení do IT systému organizace
 - hlásit veškerá podezření na bezpečnostní ohrožení vedoucímu zaměstnanci zodpovědnému za produkt Opuscard
 - používat pracovní stanice jen k určenému účelu – provozu kartové aplikace (systémově omezeno nastavením přístupových práv uživatele na nejnižší možnou míru)
 - pamatovat si přístupová hesla (hesla nesmí být nikde napsána) a nikomu je nesdělovat, platnost hesel je omezena na 45 dní, pak se musí vždy změnit
- 10) Nedílnou součástí provozního řádu CP jsou:
 - popis klíčového hospodářství CP
 - seznam oprávněných osob pro vstup do neveřejných prostor CP

16.2 PROVOZNÍ ŘÁD PŘÍRUČNÍ SPISOVNY

Příruční spisovna je spojovacím článkem mezi přepážkovými pracovišti a spisovnou správce údajů – Libereckým krajem. Spisy (listinné dokumenty) se nejméně jednou denně přemístí z přepážkového pracoviště do příruční spisovny. Periodicky dle dohody s Libereckým krajem jsou přemísťovány do spisovny Libereckého kraje.

- 1) Provozní řád Příruční spisovny (dále jen Spisovna) Zákaznického centra – Centrálního pracoviště je závazným předpisem pro všechny osoby v pracovním nebo jiném podobném poměru ke KORID LK.
- 2) Spisovna je v uzamykatelných ocelových skříních v kanceláři označené SKLAD v přízemí Evropského domu v kancelářských prostorách KORID LK.
- 3) Klíč k uzamykatelným ocelovým skříním má vedoucí zákaznického centra.
- 4) Přístup ke spisům ve skříních mají povolen pouze zaměstnanci a oprávněné osoby, které byly prokazatelně seznámeny s režimem Centrálního pracoviště a proškoleny o způsobu nakládání s neveřejnými informacemi, zejména s osobními údaji občanů dle Zákona č. 101/2000Sb.
- 5) Pracovníci, kteří zajišťují ve spisovně brigádnickou výpomoc, mohou na pracovišti pobývat pouze pod dohledem oprávněné osoby.
- 6) Skartaci nepotřebných dokumentů provádí pouze oprávněná osoba. Skartace jsou evidovány v knize skartací.
- 7) Před opuštěním pracoviště spisovny musí být splněny tyto náležitosti:
 - Všechny dokumenty s osobními údaji (žádosti, karty) a ostatní zneužitelné materiály musí být uloženy do určených skříní a tyto musí být uzamčeny
 - PC musí být vypnutý nebo uzamčený
 - Dveře skříní musí být po odchodu uzamčeny
- 8) Vzhledem k tomu, že pracovníci spisovny přicházejí do styku s neveřejnými informacemi systému OPUSCARD, jsou povinni pracovat s těmito informacemi tak, aby zabránili jejich ztrátě, prozrazení, nežádoucím změnám, poškození a zneužití. Každý uživatel systému OPUSCARD je povinen:
 - chránit hardware, software a informace, které jsou jim svěřeny.
 - chránit průnik škodlivého programového vybavení do IT systému organizace.
 - hlásit veškerá podezření na bezpečnostní ohrožení vedoucímu Zákaznického centra.
 - používat pracovní stanice jen k určenému účelu

18 PŘÍLOHA Č. 1 PROJEKTOVÝ ZÁMĚR VERZE 6.0

Poznámka na úvod Přílohy č. 1

Projektový záměr má svůj pohnutý život. Na základě verze 2.0 byl schválen dne 12.2.2017 radou kraje. Postupně však zadání bylo radou kraje měněno (posun zahájení na 1.10.2017, poté na 1.1.2018), rozsah plnění (původně jen Centrální pracoviště v Evropském domě, posléze i stávající Klientské centrum Frýdlantská). Proto lze považovat Projektový záměr za závazný zejména pro cíle, výstupy, podněty, užitky, nikoli pro časové, finanční zdroje a etapizaci, která musela být vzhledem ke skluzu v uzavření smlouvy totálně přepracována.

Verze 6.0 je poslední platná verze Projektového záměru a jeho obsah není konzistentní s ustanoveními těla Prováděcího projektu. Do Přílohy je uveden zejména proto, aby byly zřejmé změny mezi původním záměrem schváleným radou kraje a výsledným produktem v podobě Prováděcího projektu reflektujícího čas necelý měsíc do spuštění provozu od podpisu smlouvy.

Ustanovení poslední kapitoly Projektového záměru byla součástí důvodové zprávy do mimořádné rady kraje dne 18.7.2017, na níž byl de facto projekt odstartován.

18.1 MANAŽERSKÉ SHRNUÍ

Zákaznické centrum veřejné dopravy (dále jen Zákaznické centrum) je jedním ze 7 projektů skupiny OPUSCARD/IDOL, které jsou v různé fázi realizace pod vedením KORID LK. Tyto projekty jsou orientovány na zkvalitňování služeb veřejné dopravy v Libereckém kraji:

- Centrální dispečink IDOL (2015-2016),
- Modernizace odbavovacího systému OPUSCARD/IDOL (2016 – 2018),
- Modernizace zastávek v Libereckém kraji (2016 – 2017),
- Změna smluvního a obchodního modelu OPUSCARD/IDOL (2017),
- **Zákaznické centrum veřejné dopravy (2017),**
- Revize tarifu IDOL (2017 – 2018),
- Zadání dopravní zakázky na autobusy a vlaky (2017 – 2018).

Projekt Zákaznické centrum je projektem nejvíce cíleným na konečné zákazníky – cestující, držitele karet Opuscard a zájemce o produkty spojené s veřejnou dopravou.

V současné době již existují subsystémy poskytující informace zákazníkům, informace jsou však poskytovány odděleně, bez vazeb mezi módy (MHD/vlaky/příměstské autobusy), případně si jejich propojení musí zajišťovat zákazník sám tím, že jsou jeho dotazy přesměrovány postupně na patřičný subsystém. Neexistuje subjekt, který by byl schopen poskytnout všechny služby komplikovaného systému OPUSCARD/IDOL (od vydání karty přes kompletní nabídku tarifních produktů, informace o jízdách řádech či aktuálním provozu vozidel veřejné dopravy až po řešení reklamací v celém rozsahu OPUSCARD/IDOL) a který by řídil jednotný přenos informací k cestujícím a od cestujících.

Kvalita informací i portfolio služeb s nimi souvisejících je regionálně závislá, obecně se dá říci, že čím dále od Liberce, tím nižší kvalita. Okrajové regiony Libereckého kraje jsou tak neprávem odstrčeny od kvalitních informačních a dalších služeb a statistiky užití sofistikovanějších způsobů odbavení a tarifních produktů ti potvrzuje (LBC/JN 70:30, zbytek kraje 30:70).

Kvalita veřejné dopravy dnes není jen o nízkopodlažních či klimatizovaných vozidlech; moderním trendem veřejné dopravy je především poskytování informací v reálném čase více informačními kanály a poskytování služeb z jednoho místa případně elektronickými distribučními médii (weby, facebook).

Vybudování jednoho Zákaznického centra jako subjektu řídicího obousměrný přenos informací od cestujících a k cestujícím i zajišťujícím kompletní portfolio služeb z jednoho místa významně zvýší atraktivitu veřejné dopravy Libereckého kraje, pozitivní vnímání cestujících a v důsledku přinese omezení stagnace případně i zvýšení počtu cestujících.

18.2 PODNĚTY KE ZMĚNĚ A NÁVRH ŘEŠENÍ

Podnětů ke změně je více a netýkají se jen samotného přepážkového pracoviště. Většina z podnětů souvisí se stagnací stávajících služeb, nejednotným řízením, vysokými bariérami a rigiditou v marketingu služeb.

a) **Absence Zákaznického centra veřejné dopravy:** Ačkoliv veřejnou dopravu Libereckého kraje používá denně téměř sto tisíc obyvatel, nemá doposud vyřešené jednotné řízení vztahů se zákazníky – cestujícími. KORID proto projednal ve fázi projektu na rekonstrukci bývalého VÚTS, aby v přízemí rekonstruované budovy vzniklo bezbariérové Zákaznické centrum veřejné dopravy. Prostory budou předány KORIDu v polovině roku 2017.

Řešení: Vybudování jednoho centra, kde je zákazník – cestující obslužen v plném rozsahu služeb.

b) **Nejednotnost poskytovaných informací:** V současné době poskytují informace cestujícím dopravci, KORID, LIS. Přes velmi dobré vztahy mezi těmito partnery se nedaří udržet konzistenci poskytovaných informací a cestující či držitelé karet nedostávají ucelené informace případně jsou odkázáni na jinou instituci z výše uvedeného triumvirátu.

Řešení: Metodické řízení sítě kontaktních míst u dopravců, v obcích a distribuce jednotných a konzistentních informací oběma směry.

c) **Neexistence nástroje pro řešení podnětů cestujících a držitelů karet:** V současné době není centrálně evidován požadavek občana, stav jeho řešení a jeho vyřešení. Občan nechce rozlišovat, zdali je řešitelem jeho problému dopravce, vydavatel karty, tvůrce jízdních řádů,...

Řešení: Zřízení centrálního helpdesku pro řešení podnětů cestujících a jejich projednání a vyřešení, sledování podnětů, vytváření znalostní báze o řešení podnětů.

d) **Marketing a práce s produkty a zákazníky:** Ceník služeb Opuscard vychází z ceníku roku 2006 a nijak nemotivuje občany k užívání preferovaných produktů veřejné dopravy (např. karta Opuscard k odbavení), cesty k jejich pořízení (např. online žádostí) i práce s dlouhodobými a věrnými zákazníky (výměna karty, karta po expiraci). Služby související s kartou Opuscard jsou příjmem externího poskytovatele (Liberecká IS), který není nijak motivován k jejímu snížení a aktivně s ceníkem nepracuje.

Řešení: Marže z činnosti stávajícího Kartového centra provozovaného LISem použít jako zdroj pro úpravy ceníku služeb se záměrem poskytnou benefity těm cestujícím, kteří se rozhodnou pro bezhotovostní odbavení v prostředcích veřejné dopravy, jsou věrnými zákazníky a dlouhodobými držiteli karet (výměny karet za sníženou či nulovou cenu) případně se rozhodnou pro online služby (s nízkými náklady pro provozovatele).

e) **Stagnující síť kontaktních míst:** Počet kontaktních míst v Libereckém kraji od roku 2009 stagnuje a nevyužívá se potenciálu například obecních úřadů či turistických informačních kanceláří. Zejména občané odlehlých částí Libereckého kraje, z nichž velká část vyžaduje osobní kontakt, mají problém s dostupností kontaktního místa v blízkosti bydliště.

Řešení: Rozvoj sítě kontaktních míst s omezeným portfoliem služeb jako místa prvního kontaktu se zájemcem o veřejnou dopravu a její produkty.

- f) Dislokace jednotlivých přepážkových pracovišť („Bermudský trojúhelník“):** V současné době jsou cestující či držitelé karet Opuscard při řešení komplikovanějšího problému nuceni přecházet mezi Klientským centrem LISu ve Frýdlantské ulici (magistrát města Liberce), terminálem MHD ve Fügnerově ulici, KORIDem v ulici U Nisy, pracovištěm pro reklamace MHD v Mrštíkově ulici a informačními kancelářemi na autobusovém a vlakovém nádraží.

Řešení: Samotné přepážkové pracoviště Zákaznického centra (v sídle KORIDu) bude v dochozí vzdálenosti od Terminálu MHD (cca 300 m pasáží Forum) a od autobusového a vlakového nádraží (cca 500 m po Třídě 1. Máje), což je významný posun oproti předchozímu umístění v horním centru města. Zachování stávajícího Klientského centra v horním centru Liberce (budova magistrátu) bude ponecháno na rozhodnutí statutárního města Liberec a KORID je připraven je zařadit jako kontaktní místo 2. úrovně.

- g) Bariéry k získání karty Opuscard:**

Stávající systém žádostí je velmi komplikovaný (4 složky a formuláře), nepřehledný (role vydavatele karty, role 4 kmenových dopravců).

Řešení: Eliminací role kmenového dopravce a zřízení jediného vydavatele elektronických peněžních prostředků (KORID) dojde k výraznému zjednodušení zákaznických procesů (žádosti, reklamace) a jako vedlejší efekt vyřeší do budoucna nucený odchod dopravce z IDOL případně jeho insolventi a nedostupnost svěřených peněz občanů dopravci.

- h) Kartu na počkání lze získat jen v Liberci:**

Původní informační systém dodavatele Emoney Services neumožňoval zřizovat více přepážkových pracovišť v jiných městech, tato situace přes významnou potřebu držitelů karet (zejména při výměně karty je 14 - 30 denní lhůta pro vydání nové karty neúměrně dlouhá) nebyla řešena.

Řešení: KORID zadal tuto funkcionalitu do zadávacího řízení v roce 2016 a vybraný (stávající) dodavatel toto řešení má připravené k implementaci.

- i) Vysoká cena za služby stávajícího dodavatele:** Roční marže za provoz přepážkového pracoviště stávajícího dodavatele je odhadována na cca 1 milion Kč (cca 25% obratu).

Řešení: Převzetím služby KORID predikuje obdobné náklady i výnosy. V roce 2017 předpokládá vložit přebytek hospodaření do odstranění bariér pro cestující a držitele karet, do stanovení nového marketingového mixu produktu Opuscard s cílem motivovat zákazníky k užití preferovaných produktů (viz bod d). Od roku 2018 bude provozovat tyto služby jako služby v obecném hospodářském zájmu za nákladové ceny. Liberecký kraj si bude moci rozhodnout, zdali úspory přesune do jiných položek rozpočtu nebo je využije pro další rozvoj služeb Zákaznického centra.

18.3 POPIS PROJEKTU

18.3.1 POSLÁNÍ A CÍLE PROJEKTU

Posláním projektu je zřízení subjektu řídicího vztahu se zákazníky a poskytujícího jednotné informace cestujícím prostřednictvím různých distribučních informačních kanálů pro všechny zákaznické segmenty veřejné dopravy.

Cílem projektu je:

1. Zřídit organizační strukturu Zákaznického centra uvnitř KORID LK a metodicky řídit externí kontaktní místa nižší úrovně v rámci regionu Libereckého kraje případně v blízkém okolí.
2. Vybudovat centrální přepážku (kontaktní místo nejvyšší úrovně) pro osobní vztah s klienty, která bude schopna poskytnout kompletní sadu zákaznických služeb se zachováním stávajících kontaktních míst.
3. Vybudovat CRM systém ve formě víceúrovňového a vícekanalového helpdesku pro řešení podnětů a stížností cestujících a jejich projednání a vyřešení, využitého i dopravci a obcemi.
4. Vybudovat zázemí pro poskytování informačních služeb prostřednictvím elektronických médií (web, mobile apps, facebook/twitter) v režimu 24/7 a pro poskytování telefonických informačních služeb.
5. Vytvářet a udržovat v aktuálním stavu informace o veřejné dopravě a systému OPUSCARD/IDOL a poskytovat je všemi distribučními (propagačními) kanály.
6. Odstranit bariéry odrazující cestující od užívání elektronických nástrojů pro odbavení v IDOL (jednoduché získání osobní karty Opuscard – žádost na 1 list, na počkání v celém LK, anonymní karty u řidičů, ...).
7. Provozovat Zákaznické centrum ve smyslu bodů 1. - 6.

18.3.2 AKTIVITY A ETAPIZACE PROJEKTU

KORID LK neprodleně po přijetí projektového záměru realizuje projekt Zákaznické centrum veřejné dopravy a následný provoz Zákaznického centra v těchto etapách:

1. Výpověď stávajícímu provozovateli Kartového centra Libereckého kraje, který provozuje Klientské centrum v Liberci (Frýdlantská ulice), vyrábí a vydává karty Opuscard.
2. Zpracování realizačního projektu, jeho projednání v orgánech LK. Realizační projekt detailně popíše další etapy projektu i postupný a cílový stav Zákaznického centra včetně iniciačních a provozních nákladů v 1. roce provozu.
3. Realizace projektu – Část Smluvní rámec a procesní model:
 - a) Zpracování víceúrovňového modelu kontaktních míst včetně smluvních vazeb a provizního modelu při poskytování zákaznických služeb.
 - b) Zpracování procesních scénářů pro řešení životních situací cestujících ve veřejné dopravě LK a jejich přiřazení jednotlivým úrovním kontaktních míst.
 - c) Zpracování nového smluvního rámce, který eliminuje roli „kmenového dopravce“ a nahrazuje ji centrálním vydavatelem EP (KORID), jedním z efektů je odstranění hrozby insolvence „kmenového dopravce“).
4. Realizace projektu – Část Odstranění bariér
 - a) HW a SW podpora pro výrobu vydávání osobních karet Opuscard na počkání v libovolných kontaktních místech po celém území LK.
 - b) Změna ceníku služeb s bonifikací online služeb a stálých zákazníků (výměny apod.)
 - c) Nové žádosti, protokoly a další dokumenty pro získání a výměnu osobních karet Opuscard.

5. Realizace projektu – Část Online služby
 - a) Posílení a preference online služeb Zákaznického centra (bonifikace cenou)
 - b) Helpdesk veřejné dopravy (e-mail/telefon/facebook/web)
6. Realizace projektu – Část Vybudování Zákaznického centra
 - a) Převzetí prostor a vybudování Zákaznického centra 1. úrovně (přepážkového pracoviště – dále jen Klientské centrum E) v budově E KÚ LK, zejména IT, konektivita, interiéry.
 - b) Personální zajištění Klientského centra E včetně proškolení.
 - c) Zkušební provoz Klientského centra E.
7. Plný provoz Klientského centra E.

Paralelně s projektem Zákaznického centra bude realizován projekt Marketing produktů veřejné dopravy, který není, s ohledem na odlišný zdroj financování i personální zdroje, začleněn do tohoto dokumentu.

Jednotlivé etapy budou realizovány v tomto časovém plánu:

Etapa/aktivita	Termín realizace
1. Uzavření smlouvy s KORID LK na realizaci projektu a provoz a výpověď smlouvy LIS	2017/03
2. Zpracování realizačního projektu, jeho projednání v orgánech LK a s dopravci	2017/03 - 2017/04
3. Realizace projektu – Část Smluvní rámec a procesní model:	
- Víceúrovňový model kontaktních míst (KM) v kategoriích A, B, C	2017/04 - 2017/05
- Procesní scénáře pro řešení životních situací cestujících až do úrovně jednotlivých KM	2017/04 - 2017/06
- Návrh smluvního rámce pro eliminaci role "kmenového dopravce" a převedení na KORID	2017/09 - 2017/12
4. Realizace projektu – Část Odstranění bariér	
- HW a SW podpora pro výrobu, vydání osobních karet Opuscard na počkání kdekoli po LK	2017/07 - 2017/08
- Změna ceníku služeb s bonifikací online služeb a stálých zákazníků	2017/08
- Nové žádosti, protokoly a další dokumenty pro získání a výměnu osobních karet Opuscard	2017/09 - 2017/10
5. Realizace projektu – Část Online služby	
- Posílení a preference online služeb Zákaznického centra (bonifikace cenou)	2017/08
- Helpdesk veřejné dopravy (e-mail/telefon/facebook/web)	2017/09 - 2017/12
6. Realizace projektu – Část Vybudování Klientského centra v budově E	
- Převzetí prostor a vybudování centrální přepážky v budově E- IT, konektivita, interiéry	2017/06 - 2017/07
- Personální zajištění Klientského centra E včetně proškolení	2017/06 - 2017/08
- Zkušební provoz Klientského centra E	2017/08
7. Plný provoz Klientského centra v budově E	2017/09

18.3.3 ZDROJE JIŽ NYNÍ K DISPOZICI

V současné době jsou k dispozici tyto zdroje pro projekt Zákaznického centra:

Položka	Zdroj
Vybudování objektu přepážkového pracoviště	LK/EU (projekt rekonstrukce budovy E)
Zachování stávajícího Klientského centra v horní části centra Liberce	Město Liberec a Liberecká IS
HW pro podporu Kartového centra - základní	OIT
SW pro podporu Kartového centra - základní	KORID LK
Personální obsazení	??? (převzetí stávajícího personálu)

18.4 EKONOMIKA PROJEKTU ZÁKAZNICKÉ CENTRUM

Hospodářský plán byl zpracován na základě dostupných reálných čísel (v položkách, kde je jednou smluvní stranou KORID LK, Liberecký kraj, případně dopravci) a odhadovaných nákladů stávajícího provozovatele Klientského centra ve Frýdlantské ulici (Liberecká IS, a.s.).

18.4.1 INICIAČNÍ NÁKLADY PRO VZNIK ZÁKAZNICKÉHO CENTRA

Zákaznické centrum se buduje na zelené louce, takže budou nezbytně nutné počáteční náklady:

Projektové a iniciační náklady

Položka	Rok
Projektová dokumentace a řízení projektu do 07/2017	150 000
Právní služby pro zpracování nového smluvního rámce	100 000
Vybavení přepážkového pracoviště (nábytek)	80 000
Vybavení přepážkového pracoviště (IT)	120 000
Náklady spojené s rozvojovými aktivitami Zákaznického centra	200 000
Celkem (bez DPH)	450 000

18.4.2 HOSPODÁŘSKÝ PLÁN PROVOZU ZÁKAZNICKÉHO CENTRA

Hospodářský plán je zpracován formou výsledovky za 1 modelový rok.

Náklady:

Položka	Měsíc	Rok
Osobní náklady obsluha přepážek (3x) + vedoucí provozu	163 000	1 956 000
Pronájem prostor + energie	15 000	180 000
Telekomunikace a informační technologie (SW KCLK, a další IT)	130 000	1 560 000
Provozní náklady - distribuce (PHM, odpis osobního automobilu)	15 000	180 000
Provize za služby kontaktních míst (sběr žádostí a výdej karet)	6 000	72 000
Nákup zboží (pouzdra na karty,...)	2 000	24 000
Nákup materiálu na výrobu karet (čipové karty, potisk, formuláře)	75 000	900 000
Celkem (bez DPH)		4 872 000

Výnosy:

Položka	Měsíc	Rok
Smlouva OIT - LIS (provoz KC)	177 000	2 124 000
Smlouva OIT - KORID (SW KC LK)	120 000	1 440 000
Odměna od dopravců za správu karet	40 000	480 000
Provize z prodeje služeb (prodej jízdného)	3 000	36 000
Prodej zboží	2 400	29 000
Poplatky za vydání karet a prodej karet	150 000	1 800 000
Celkem (bez DPH)		5 909 000

Z tabulek vyplývá, že provoz Zákaznického centra při stávajícím outsourcingu Libereckou IS vykazuje pro externí firmu hrubý zisk (bez režie firmy) cca 1 mil. Kč ročně.

HV za modelový rok (Výnosy – Náklady)	1 037 000
HV v roce 2017 (5 měsíců)	432 083

KORID LK doporučuje po převzetí provozu hospodářský výsledek za rok 2017 (5/12, cca 430 tisíc Kč) využít k pokrytí iniciačních nákladů a rozvoje funkcionalit dle kapitoly Aktivity/Etapizace. Zároveň se na základě provozu za 5 měsíců ověří správnost odhadovaných nákladů a výnosů

V druhé polovině roku 2017 KORID a odbor dopravy prověří, zdali činnosti provozu Zákaznického centra spadají pod veřejné služby v obecném hospodářském zájmu. V kladném případě bude tato činnost zahrnuta do Smlouvy a vyrovnávací platba bude navýšena pouze o skutečné náklady, tedy cca o 1 mil. Kč nižší, případně se rozšíří portfolio služeb a k realizaci se využijí uspořené finanční prostředky.

18.5 POZITIVA A UŽITKY Z PROJEKTU ZÁKAZNICKÉHO CENTRA

18.5.1 CESTUJÍCÍ

18.5.1.1 JEDNO CENTRÁLNÍ KONTAKTNÍ MÍSTO

Jedno místo, kde bude cestující osobně a plně obsloužen v celém portfoliu služeb (výroba a vydání dopravních karet, do budoucna registrace platebních karet a mobilů do systému, ověření identit a nároků na slevu,...). Využití přízemí Evropského domu – bezbariérově (matky s kočárky, osoby se sníženou pohyblivostí)!

18.5.1.2 VYDÁNÍ KARTY OPUSCARD NA POČKÁNÍ VE VĚTŠÍCH MĚSTECH

Vybavení kontaktních míst nejvyšší úrovně ve větších městech Libereckého kraje tak, aby byla schopna vyrábět a vydávat karty na počkání.

18.5.1.3 SNÍŽENÍ NĚKTERÝCH CEN ZA SLUŽBY

Využití úspor z projektu do revize položek ceníku s důrazem na dlouhodobé zákazníky (snížená cena při výměně expirované karty, odstranění poplatku za expresní vydání, snížení ceny anonymní karty).

18.5.1.4 ROZŠÍŘENÍ SÍTĚ KONTAKTNÍCH MÍST

Rozšíření sítě kontaktních míst různých úrovní s různou šíří poskytovaných služeb od poskytnutí letáků k veřejné dopravě, jízdních řádů až po plné vydání karty Opuscard na počkání. Přiblížení kontaktního místa občanům s využitím již provozovaných míst - obecních úřadů, turistických informačních center, informačních kanceláří dopravců. Cílem je, aby na každou oblast s 15 až 20 tisíci obyvateli bylo dostupné alespoň jedno kontaktní místo.

18.5.1.5 ODSTRANĚNÍ BARIÉR

Snadné získání Opuscard – v osobní variantě na jednom formuláři, v anonymní variantě v trafikách, u řidičů. ... Zrušení role kmenového dopravce a tím reklamace jízdného kdekoliv po území Libereckého kraje.

18.5.1.6 ONLINE SLUŽBY

Rozvoj online služeb veřejné dopravy a jejich propagace – správa vlastního profilu držitele karty, e-shop pro zakoupení jízdních dokladů, správa svého účtu elektronické peněženky, přehled o svých jízdách.

18.5.1.7 CENTRÁLNÍ HELPDESK

Zřízení jednotného telefonního čísla pro informace o provozu veřejné dopravy v reálném čase (vazba na dispečink) a dotazy k produktům veřejné dopravy, centrální evidence dotazů a podnětů včetně průběhu řešení.

18.5.1.8 DISTRIBUCE JEDNOTNÝCH INFORMACÍ

Poskytování informací na všech kontaktních místech i přes elektronické distribuční kanály (weby, facebook/twitter) jednotně, prodej všech produktů integrovaného tarifu IDOL nezávisle na dopravci.

18.5.2 LIBERECKÝ KRAJ, KORID LK

18.5.2.1 ÚSPORY VE ZDROJÍCH

Převzetím všech služeb do KORIDu vznikne úspora v rozsahu cca 1 mil. Kč, kterou bude možné využít pro rozvoj služeb, revizi ceníku poskytovaných služeb a produktů v kontaktních místech.

18.5.2.2 KONTAKTNÍ MÍSTA I PRO DALŠÍ SLUŽBY LK

Kontaktní místa mohou být využita i pro další činnosti Libereckého kraje jako samosprávy – cestovní ruch,

18.5.2.3 NÁSTROJ PRO ŘÍZENÍ VZTAHU SE ZÁKAZNÍKY

Odstraněním bariér pro získání či zaevidování elektronických nosičů se zvýší dostupnost a motivace cestujících do žádoucích produktů veřejné dopravy (bezhotovostní placení jízdného, časové kupóny) – zkrácení doby na odbavení a tím zkrácení jízdních dob.

Metodickým řízením sítě kontaktních míst nižší úrovně (turistická íčka, info kanceláře dopravců) po celém kraji se narovná informovanost cestujících i mimo liberecko-jabloneckou aglomeraci, zejména v okrajových částech kraje (Českolipsko, Semilsko a Jilemnicko).

Zrušením role kmenového dopravce se odstraní latentní problém správy elektronických peněžních prostředků cestujících dopravci v nestabilních stavech a s krátkodobými kontrakty.

18.5.2.4 BUDOVÁNÍ ZNALOSTNÍ BÁZE O PROBLÉMECH A ŘEŠENÍCH VE VEŘEJNÉ DOPRAVĚ

Centrální helpdesk eviduje jak podněty a stížnosti, tak i odpovědi, řešení problémů a jejich odstranění. Jejich vytěžováním lze kvantifikovat výskyt problémů a predikovat jejich výskyt do budoucna s návrhy na opatření.

18.5.2.5 PLNÉ ŘÍZENÍ PRODUKTU OPUSCARD/IDOL

Odstranění duality v řízení kontaktních míst (dnes Liberecká IS a KORID LK) a jednotnost obousměrného toku informací.

18.5.3 MĚSTA A OBCE

Navýšení příjmu obcí o výnosy z poskytování služeb OPUSCARD/IDOL v provizním obchodním modelu v prostorách obecních úřadů případně podatelenn městských úřadů.

18.5.4 DOPRAVCI

18.5.4.1 CENTRÁLNÍ HELPDESK

Jedno místo pro získání informací pro personál dopravce, jednotný nástroj Helpdesk pro řešení jejich problémů včetně sledování, znalostí báze.

18.5.4.2 SÍŤ KONTAKTNÍCH MÍST I MIMO INFORMAČNÍ KANCELÁŘE

Nabídka dopravních produktů (prodej jízdného) i mimo informační kanceláře dopravců a snížení tlaku na obsazenost těchto informačních kanceláří.

Poskytováním služeb OPUSCARD/IDOL v provizním obchodním modelu zvýšení příjmů z poskytovaných služeb v provizním obchodním modelu.

18.6 VARIANTY ŘEŠENÍ – NÁVRH DALŠÍHO POSTUPU

18.6.1 PONECHAT STATUS QUO (DO KONCE ROKU, DO VOLEB, **NAVŽDY – JE TO JEDNO**)

1) Rezignujeme na projekt Zákaznického centra:

- Změny z projektu jsou tak velké, že by bylo nutné udělat novou veřejnou zakázku (stávající je z roku 2008 a dodatky by způsobily podstatnou změnu smlouvy a tím porušení ZZVZ)
- Smlouva je pod OIT, který není interesován ve službách pro veřejnou dopravu

2) Zůstává nedodatkovatelná smlouva s LIS, která způsobí, že:

- Zůstává stávající ceník služeb, který není orientován na naše potřeby (pouze maximalizuje zisk LISu)
- Karty se vydávají dále ve Frýdlantské ulici a přízemí Evropského domu zůstane prázdné
- Nerealizují se benefity pro cestující (namátkou):
 - o Call centrum 4:00 – 24:00 7 dní v týdnu
 - o Karty na počkání v jiných městech
 - o Odstranění bariér pro získání Opuscard (jednostránkové formuláře, přenosná Opuscard za nákladovou cenu)
 - o Zrušení kmenového dopravce (zůstává nadále riziková situace s odchodem dopravce s penězi cestujících)
 - o Síť kontaktních míst pod jedním metodickým řízením

3) Evokuje otázky:

- Je v pořádku, že město Liberec, jehož obyvatelé tvoří téměř polovinu držitelů karet a 40% je jich použito v MHD v Liberci, nepřispívá na produkt? (i nájem Klientského centra ve Frýdlantské ulici je tržní a de facto z peněz Libereckého kraje)
- Je vhodné ryze obchodní zájmy městské akciové společnosti řešit politicky?
- Proč se nepokračuje v krocích z roku 2016, kdy KORID převzal od OIT provoz Kartového centra a šetří měsíčně Kraji 50% původní ceny od eMoney Services (ročně 1,5 mil. Kč), přičemž obdobný model lze očekávat i v případě Zákaznického centra a byl již předložen v projektovém záměru?

18.6.2 REALIZOVAT PROJEKT A ZACHOVAT OUTSOURCING ZÁKAZNICKÉHO CENTRA LISEM

1) Nutné udělat novou smlouvu – tj. veřejná zakázka (pokud na 1 rok, tak VZMR), mělo by to být ovšem koncesní řízení, je nutné přitom vyřešit otázky:

- Kdo udělá zadávací dokumentaci (KORID bude uchazečem, tak nemůže)?

- Proč ne inhouse, který dostáváme v jiných obecnějších smlouvách?
 - Jak dlouho může trvat zadávací řízení, má někdo s koncesí zkušenosti? Po tuto dobu zůstává přízemí Evropského domu prázdné.
- 2) Jak bude probíhat plnění?
- Nebude flexibilita plnění – nezbytně nutná, protože v příštích 3 letech velká dynamika:
 - o změna odbavovacího systému,
 - o nová média pro odbavení – mobily, platební karty
 - o nové smlouvy a nové role dopravců vzešlých z výběrek na busy a dráhy
 - Ztratí se jednotné řízení, stále (historicky) oddělené na:
 - o IDOL – veřejná doprava
 - o Opuscard – identifikační médium
 - Zakonzervuje se stávající síť kontaktních míst (obce, íčka)

18.6.3 REALIZOVAT PROJEKT ZÁKAZNICKÉHO CENTRA VE SCHVÁLENÉM ZÁMĚRU

Jediná možnost, jak zajistit spuštění přepážek Evropského domu v tomto roce a realizovat všechny ekonomické přínosy pro Liberecký kraj a benefity pro občany.