



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

2019/0994/OVTI

SMLOUVA O DÍLO

(dále jen „smlouva“)

uzavřená ve smyslu § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „ObčZ“)

Objednatel:

Statutární město Kladno

se sídlem: nám. Starosty Pavla 44, 272 52 Kladno
IČ: 00234516
zastoupený: Ing. Danem Jiránekem, primátorem

Zhotovitel:

TETRONIK - výrobní družstvo Terežín, družstvo

se sídlem: Prokopa Holého 183, 411 55 Terežín
IČ: 00483389
DIČ: CZ00483389
za níž jedná: ██████████ předseda družstva
zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl Dr, vložka 73
tel.: +420 416 782 458, fax.:, e-mail: tetronik@tetronik.cz
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s., Litoměřice
č.ú.: ██████████

I.

Preambule

Objednatel je příjemcem dotace na projekt „Informační a komunikační systémy Statutárního města Kladna“ (dále jen „IKS Kladno“), registrační číslo projektu CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0004731. Projekt je spolufinancován z Integrovaného regionálního operačního programu (IROP). Tato smlouva je uzavírána na základě výsledku zadávacího řízení s názvem „Dodávka aplikací projektu IKS Kladno II.“ uveřejněným ve věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem Z2018 - 044496, ze dne 27. 12. 2018.

II.

Předmět smlouvy

- 1) Předmětem smlouvy je závazek Zhotovitele provést pro Objednatele dílo spočívající v dodávce a implementaci projektu, realizovaného v rámci veřejné zakázky s názvem „Dodávka aplikací projektu IKS Kladno II.“, pro **Část 4 - Objednávkový a vyvolávací systém** (dále také dílo).
- 2) Předmětem smlouvy je dále zajištění servisní podpory, provozu a rozvoje díla, včetně nákladů na rozvoj, provoz, servisní zásahy a havárie na dobu 10 let (6. až 15. rok).



- 3) Předmětem smlouvy je zejména:
- Dodávka aplikace (IS) vč. instalace, testování a pilotního provozu (ten v délce nejméně 1 měsíce).
 - Licence (neomezené pro použití v rámci celé organizace zadavatele).
 - Integrace dodaného díla se stávajícím aplikačním (SW, IS) vybavením zadavatele.
 - Implementace IS do TC zadavatele.
 - Zaškolení obsluhy (administrátorů) IS, v rozsahu 20 hodin minimálně pro 5 zástupců zadavatele.
 - Technická podpora (provozní náklady) v délce trvání 60 měsíců, od podpisu předávacího protokolu a uvedení do rutinního provozu.
 - Záruční servis v délce trvání 60 měsíců, od podpisu předávacího protokolu a uvedení do rutinního provozu.
 - Servisní zásahy nad rámec záruky a havárie, které mohou za 60 měsíců činit maximálně 1.000.000,-Kč bez DPH.
 - Náklady na rozvoj, provoz, servisní zásahy a havárie na dobu 10 let (6. až 15. rok) mohou činit maximálně 4.000.000,-Kč bez DPH.
- 4) Podrobná specifikace technického řešení je uvedena v Příloze č 1: Specifikace technického řešení této smlouvy a tvoří její nedílnou součást.
- 5) Zhotovitel se zavazuje provést na svůj náklad a na své nebezpečí všechna související plnění a práce potřebné k včasnému a řádnému provedení díla.
- 6) Součástí smlouvy je i převod neomezeného vlastnického práva k tomuto dílu na Objednatele. Součástí závazku Zhotovitele je rovněž doprava zboží Objednateli do místa plnění, jeho instalace a zprovoznění podle pokynů Objednatele, a dále provádění záručních oprav díla.
- 7) Objednatel se zavazuje dílo řádně a včas dodané Zhotovitelem převzít a zaplatit za něj sjednanou kupní cenu způsobem a v termínu sjednaném touto smlouvou.
- 8) Práce nad rozsah díla dle této smlouvy (vícepráce), budou realizovány, jen pokud o ně bude po vzájemné dohodě písemným dodatkem k této smlouvě dílo rozšířeno.

III.

Doba a místo plnění

- 1) Místem plnění je Statutární město Kladno, náměstí Starosty Pavla 44, 272 52 Kladno.
- 2) Zhotovitel se zavazuje, že dílo dodá Objednateli do 2 kalendářních měsíců od podpisu smlouvy. Zhotoviteli bude umožněn přístup do místa plnění pro instalaci 2 dny před dohodnutým termínem dodání.
- 3) Provedením díla se rozumí úplné dodání a dokončení díla prostého podstatných vad bránících jeho funkcionalitě k účelu, k němuž má být využíváno a současně řádné protokolární předání díla Objednateli.
- 4) Podstatnými vadami díla bránícími jeho funkcionalitě k účelu, k němuž má být dílo užíváno, se míní incidenty/vady kategorie A nebo kategorie B. Incident / vada kategorie A zahrnuje takový stav, kdy prvek IT (HW, SW, IS) / služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání služby. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody. Incident / vada kategorie B zahrnuje takový stav, kdy



prvek IT (HW, SW) / služba je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz.

- 5) Předání se uskuteční fyzickým převzetím (u SW podpory předáním přístupových hesel a uživatelských manuálů, u dokumentace předáním papírové / elektronické verze příslušné dokumentace, u školení provedením příslušného školení) Objednatelem. Předání díla bude oboustranně stvrzeno podpisem předávacího protokolu. Předávací protokol bude podepsán oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Dílo se považuje za převzaté a předané okamžikem podpisu předávacího protokolu ve smyslu věty předchozí.
- 6) Řádné provedení dodání SW části, poskytnutí licence a/nebo multilicence, integrace SW řešení a provedení školení uživatelů vč. předání veškeré odpovídající dokumentace, tj. řádné provedení implementace produktu bude ověřeno v rámci akceptační procedury ukončené oboustranným podpisem akceptačního protokolu. Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného zavedení produktu u Objednatele v souladu se specifikací stanovenou touto smlouvou a jejími přílohami. Akceptační procedura nebude trvat kratší dobu než 15 kalendářních dnů.
- 7) Veškerá dokumentace projektu bude Zhotovitelem Objednateli předávána v originálech, a to jak ve formě papírových dokumentů, tak v elektronické editovatelné podobě. Předána bude provozní dokumentace v rozsahu odpovídajícím požadavkům zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy v aktuálním znění, projektová dokumentace v rozsahu odpovídajícím předmětu díla, zejména pak technická dokumentace díla, zápisy z projektových porad a další odpovídající podklady nebo dokumenty související s plněním a dodáním předmětu díla.
- 8) V případě zjištění závad či nedostatků musí být o těchto zjištěných skutečnostech sepsán zápis a stanoveny termíny jejich odstranění. Objednatel je povinen protokolárně od Zhotovitele převzít předávané dílo či jeho část v souladu s pokyny Zhotovitele. Objednatel je oprávněn odepřít převzetí díla či jeho části pouze budou-li při předání zjištěny podstatné vady či nedodělky bránící funkcionálnosti předávaného díla nebo jeho části k účelu, k němuž má být využíváno. Ostatní vady či nedodělky jsou nepodstatné a v případě jejich existence není Objednatel oprávněn kvůli nim dílo či jeho část nepřevzít.
- 9) Nejpozději na poslední den provedení předmětu díla, resp. jeho části, svolá Zhotovitel přejímací řízení, kterým bude ukončeno akceptační řízení. Na přejímací řízení přizve Zhotovitel Objednatele, a to písemným oznámením, které musí být doručeno Objednateli alespoň pět pracovních dnů předem. V případě, že nebude Objednateli řádně a včas doručena výzva k účasti na přejímacím řízení, může dojít k přejímacímu řízení nejdříve po uplynutí pátého pracovního dne ode dne doručení písemné výzvy k zahájení přejímacího řízení.
- 10) K předání předmětu díla, resp. jeho části, Zhotovitelem Objednateli dojde na základě předávacího řízení, a to formou písemného předávacího protokolu (jehož součástí budou příslušné výstupy i příslušná dokumentace, pokud je to stanoveno touto smlouvou či obvyklé), který bude podepsán oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

Předávací protokol musí obsahovat alespoň předmět a charakteristiku předmětu díla, resp. jeho části, soupis zjištěných vad předmětu díla stanovených Zhotovitelem či Objednatelem, vyjádření Zhotovitele k vadám předmětu díla vytčeným Objednatelem, lhůty pro odstranění vad předmětu díla, zhodnocení jakosti předmětu díla a jeho částí, dohodu o lhůtách a opatřeních k odstranění vad či jeho části, záznam o nutných dodatečně požadovaných pracích, případnou dohodu o slevě z ceny za provedení předmětu díla, stanovisko Objednatele, zda předmět díla přejímá či nikoli a soupis příloh. Předávací protokol bude vyhotoven ve třech stejnopisech, z nichž jeden obdrží Zhotovitel a dva Objednatel. Každý stejnopis bude podepsán oběma stranami a má právní sílu originálu.

- 11) V případě, že se při přejímání předmětu díla Objednatelem prokáže, že je Zhotovitelem předáván předmět díla, který nese podstatné vady bránící funkcionálnosti díla či jeho části k účelu, k němuž má být využíváno, není Objednatel povinen předávaný předmět díla převzít. Tato skutečnost bude uvedena v předávacím protokolu. Po odstranění těchto podstatných vad předmětu díla či jeho části, pro které Objednatel odmítl od Zhotovitele předmět díla převzít, se opakuje přejímací řízení analogicky dle tohoto článku smlouvy. V takovém případě bude k původnímu předávacímu protokolu sepsán dodatek, ve kterém bude uvedeno převzetí předmětu díla. Dodatek obsahuje veškeré náležitosti stanovené pro předávací protokol v tomto článku smlouvy.



- 12) Vadou se pro účely této smlouvy rozumí odchylka v kvantitě, kvalitě, rozsahu, termínech nebo parametrech díla stanovených touto smlouvou, zadávací dokumentací a obecně závaznými předpisy.
- 13) Místem dodání zboží je dle této smlouvy sídlo Objednatele, tedy Statutární město Kladno, nám. Starosty Pavla 44, případně nám. Starosty Pavla 47.
- 14) Záruka za jakost jako nedílná součást díla bude Zhotovitelem držena po dobu 60 měsíců, a to na základě akceptačního protokolu podepsaného oběma stranami a po termínu ukončení realizace projektu. Akceptační protokol bude obsahovat soupis provedených technických řešení.

IV.

Cena a platební podmínky

- 1) Cena díla je stanovena na základě nabídkové ceny Zhotovitele ze dne .6. 3. 2019, kalkulované v rámci zadávacího řízení na předmět plnění dle této smlouvy a její podrobný rozpis tvoří přílohu č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 2) Cena díla dle čl. II odst. 1) této smlouvy, rozdělená na cenu za počáteční investici, za provozní náklady za 60 měsíců (dobu udržitelnosti projektu), servisní zásahy nad rámec záruky a havárie a za náklady na rozvoj, provoz, servisní zásahy a havárie na dobu 10 let (6. až 15. rok), je uvedena v příloze č.2 této smlouvy.
- 3) Cena díla zahrnuje zejména dopravu, instalaci a implementaci a zprovoznění díla. Cena díla zahrnuje i náklady na správní poplatky, daně, cla, schvalovací řízení apod. (je-li relevantní), pojištění, přepravní náklady apod. Celková cena díla je stanovena dohodou smluvních stran a jako cena nejvýše přípustná.
- 4) Cena díla zahrnuje také veškeré náklady spojené s rozhraním (integrací), vzniklých na straně Zhotovitele, popř. vyvolaných nutností obchodní spolupráce mezi Zhotovitelem a dodavatelem stávajících aplikací, na něž je požadována integrace (rozhraní). Požadavek Objednatele je, aby Zhotovitel uvedl a zahrnul do ceny plnění veškeré náklady spojené jak s vytvořením rozhraní, tak jeho udržováním v rámci záruční doby, zejména při změnách vyvolaných update aplikací Zhotovitele a to jak v souvislosti se změnami legislativy, tak v souvislosti s inovacemi aplikací Zhotovitele, a to vč. úprav vzniklých na straně Zhotovitele, popř. vyvolaných nutností obchodní spolupráce mezi Zhotovitelem a dodavatelem stávajících aplikací, na něž je požadována integrace.
- 5) Cenu díla je možné překročit pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů upravujících výši DPH, přičemž v takovém případě bude ke kupní ceně připočteno DPH ve výši stanovené platným a účinným zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.
- 6) Cena díla bude Objednatelem uhrazena v korunách českých (CZK) na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) doručeného Zhotoviteli.
- 7) Přílohou faktury musí být kopie akceptačního protokolu podepsaného osobami oprávněnými jednat za smluvní strany.
- 8) Faktura, musí obsahovat všechny náležitosti řádného daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura bude obsahovat věcné či formální nesprávnosti, popřípadě nebude obsahovat všechny zákonné náležitosti nebo přílohu dle předchozího odstavce, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět Zhotoviteli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Objednateli. Na faktuře bude uveden název a číslo projektu: Informační a komunikační systémy Statutárního města Kladna, CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0004731.
- 9) Splatnost faktury se sjednává na 30 dnů ode dne doručení faktury Objednateli.
- 10) Objednatel neposkytuje Zhotoviteli zálohy na cenu díla.
- 11) V případě prodlení Objednatele s úhradou splatné faktury je Zhotovitel oprávněn uplatnit vůči Objednateli pouze smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodlení s úhradou ceny díla.



- 12) Smluvní strany se výslovně dohodly, že Objednatel je oprávněn započíst své i nesplacené pohledávky vzniklé na základě této smlouvy proti pohledávce Zhotovitele na zaplacení ceny díla rovněž bez ohledu na její splatnost.
- 13) Zhotovitel se zavazuje, že v případě nabytí statutu „nespolehlivý plátce“, ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb. o DPH, bude o této skutečnosti neprodleně Objednatele informovat. Objednatel je poté oprávněn zaslat hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty přímo na účet správce daně v režimu podle §109a zákona o dani z přidané hodnoty.

V.

Práva a povinnosti stran

- 1) Zhotovitel je povinen dodat Objednateli úplné a funkční dílo dle této smlouvy a pokud je součástí dodávky i zboží, bude se jednat o nové nepoužité zboží v dohodnutém množství, jakosti a provedení, které je Zhotovitel povinen předložit v souladu se specifikací technických a uživatelských standardů a Objednatelem písemně odsouhlasenou dokumentací.
- 2) Zhotovitel je povinen v souladu s podmínkami této smlouvy řádně a včas dodat Objednateli dílo dle této smlouvy, a to vč. implementace, provedení potřebné montáže, instalace a zprovoznění na místě plnění, přičemž za řádné dodání díla se považuje jeho převzetí Objednatelem, a to na základě potvrzení této skutečnosti v protokolu o předání a převzetí dodávky díla. Předávací protokol může být podepsán nejdříve v okamžiku, kdy bude beze zbytku realizována dodávka díla Zhotovitelem včetně dodání na místo určené Objednatelem, instalace, implementace a zprovoznění díla s tím, že Zhotovitel na své náklady zajistí odvoz a likvidaci obalů a dalších použitých materiálů a úklid prostor dotčených realizací dodávky zboží.
- 3) Zhotovitel je povinen spolu s dílem dodat Objednateli kompletní dokumentaci nezbytnou k užívání zboží, a to zejména záruční listy a návody v českém jazyce a další dokumentaci vyplývající z platné legislativy, zejm. zákona č. 365/2000 Sb. o ISVS, přičemž je současně povinen provést proškolení obsluhy díla a potřebné revize.
- 4) Objednatel nabývá vlastnického práva k dílu dnem řádného předání a převzetí díla od Zhotovitele na základě podpisu předávacího protokolu oběma smluvními stranami. Stejným okamžikem přechází na Objednatele také odpovědnost za nebezpečí škody na zboží.
- 5) Zhotovitel je povinen neprodleně písemně vyznamet Objednatele o případném ohrožení doby plnění a o všech skutečnostech, které mohou řádné a včasné plnění předmětu této smlouvy znemožnit, a to nejpozději do 3 dnů ode dne, kdy se Zhotovitel dozví o takové skutečnosti.
- 6) Zhotovitel není oprávněn postoupit jakákoliv práva anebo povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 7) Smluvní strany sjednávají, že Zhotovitel není oprávněn jakékoliv jeho pohledávky za Objednatelem, které vzniknou na základě této smlouvy, započítat vůči pohledávkám Objednatele za Zhotovitelem jednostranným právním jednáním.
- 8) Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou porušením povinnosti podle této smlouvy nebo povinnosti stanovené obecně závazným platným právním předpisem.
- 9) Smluvní strany se dohodly a Zhotovitel určil, že osobou oprávněnou k jednání za Zhotovitele v technických věcech, které se týkají této smlouvy a její realizace, je/Jsou:

Jméno: Václav Rusnok

email:

tel.: 267 906 111

- 10) Smluvní strany se dohodly a Objednatel určil, že osobou oprávněnou k jednání za Objednatele v technických věcech, které se týkají této smlouvy a její realizace, jsou:

Jméno: Tomáš Kuthan



email: tomas.kuthan@mestokladno.cz

tel.: [REDACTED]

Jméno: Luboš Mach

email: lubos.mach@mestokladno.cz

tel.: 312 604 284

- 11) Veškerá korespondence, pokyny, oznámení, žádosti, záznamy a jiné dokumenty vzniklé na základě této smlouvy mezi smluvními stranami nebo v souvislosti s ní budou vyhotoveny v písemné formě v českém jazyce a doručují se buď osobně, doporučenou poštou nebo prostřednictvím datové schránky, na adresu Objednatele. Smluvní strany se v případě doručování zásilek formou doporučených dopisů dohodly tak, že zásilka je považována za doručenu 3. pracovní den bezprostředně následující po dni jejího odeslání prostřednictvím držitele poštovní licence na adresu příslušné smluvní strany dle záhlaví této smlouvy.
- 12) Zhotovitel je povinen do 10 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti této smlouvy uzavřít pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti Zhotovitele za škodu způsobenou Zhotovitelem do výše limitu pojistného plnění v částce minimálně 3.000.000,- Kč z jedné pojistné události ročně. Zhotovitel se zavazuje na žádost Objednatele bezodkladně, nejpozději však do 5 pracovních dnů od doručení písemné výzvy Objednatele, předložit Objednateli pojistný certifikát prokazující existenci a účinnost této pojistné smlouvy. Zhotovitel se zavazuje, že pojistná smlouva dle věty první tohoto článku zůstane v účinnosti v tomto rozsahu po celou dobu trvání záruky. Za porušení povinnosti dle tohoto odstavce zaplatí Zhotovitel Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny díla bez DPH dle čl. IV. odst. 2) této smlouvy za každý, byť jen započatý den, v němž bude Zhotovitel v prodlení.
- 13) Zhotovitel se zavazuje označovat veškeré vydané faktury číslem projektu uvedené v Preambuli této smlouvy.
- 14) Zhotovitel je povinen minimálně do roku 2028 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
- 15) Zhotovitel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně faktur minimálně do konce roku 2028. Pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší, musí ji Zhotovitel použít.
- 16) Zhotovitel přijme všechna opatření požadovaná podle článku 32, Evropského nařízení na ochranu osobních údajů 2016/679 (dále jen „GDPR“).
- 17) Zhotovitel je Objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Zhotovitel k dispozici.

VI.

Záruka za jakost

- 1) Zhotovitel se zavazuje, že předaný předmět díla bude prostý podstatných vad a bude mít vlastnosti dle obecně závazných právních předpisů, této Smlouvy a zadávací dokumentace veřejné zakázky, dále bude mít vlastnosti první jakosti provedení a bude proveden v souladu s ověřenou technickou praxí.
- 2) Zhotovitel odpovídá za vady, které má předmět plnění v době jeho předání Objednateli a za vady, které vzniknou nebo se objeví v průběhu záruční doby dle odst. 3) a odst. 4) tohoto čl. smlouvy.



- 3) Zhotovitel poskytuje na dodané HW zařízení v souladu s Přílohou č. 1 – Specifikace technického řešení této smlouvy on-site (servis u zákazníka) záruku typu 9 x 5 nbd (do druhého dne od nahlášení závady v místě plnění zakázky) po dobu 60 měsíců od termínu ukončení realizace projektu a podpisu akceptačního protokolu.
- 4) Zhotovitel poskytuje záruku na dodané dílo a implementační práce po dobu 60 měsíců od termínu ukončení realizace projektu a podpisu akceptačního protokolu.
- 5) Práva a povinnosti ze Zhotovitelem poskytnuté záruky vznikají okamžikem provedení a předání Objednateli té části díla, ke které se poskytnuté záruky vztahují, a nezanikají ani odstoupením kterékoli ze smluvních stran od smlouvy.
- 6) Zhotovitelem bude Objednateli poskytován bezplatný záruční servis na Objednatelem reklamované vady předmětu díla vzniklé v době trvání záruční doby dle odst. 3) a odst. 4) tohoto čl. smlouvy.
- 7) Objednatel je oprávněn reklamovat v záruční době dle odst. 3) a odst. 4) tohoto čl. smlouvy vady předmětu díla u Zhotovitele, a to písemnou formou. V reklamaci musí být popsána vada předmětu díla, určen nárok Objednatele z vady předmětu díla, případně požadavek na způsob odstranění vad, a to včetně termínu pro odstranění vad Zhotovitelem. Objednatel má právo volby způsobu odstranění důsledku vadného plnění. Za písemnou formu je považováno také nahlášení standardními prostředky technické podpory provozu, např. e-mailem nebo prostřednictvím HelpDesku.
- 8) Zhotovitel se zavazuje od okamžiku oznámení vady předmětu díla či jeho části zahájit odstraňování vady či jeho části, a to i tehdy, neuznává-li Zhotovitel odpovědnost za vady či příčiny, které ji vyvolaly, a vady odstranit v technicky co nejkratší lhůtě, a současně zahájit reklamační řízení v místě provádění předmětu díla. O reklamačním řízení budou Objednatelem pořizovány písemné zápisy ve dvojím vyhotovení, z nichž jeden stejnopis obdrží každá ze smluvních stran. Bude-li v reklamačním řízení vada uznána jako reklamační vada, bude odstranění vady předmětu díla či jeho části provedeno bezúplatně.
- 9) Záruka se nevztahuje na vady prokazatelně způsobené neodbornou manipulací nebo mechanickým poškozením Objednatelem.

VII.

Specifikace servisních činností

- 1) Zhotovitel bude po dobu 60 měsíců od termínu ukončení realizace projektu a podpisu akceptačního protokolu, zodpovědný za správu předmětu díla.
- 2) Zhotovitel se zavazuje vykonávat pro Objednatele po dobu platnosti této smlouvy metodickou a technickou podporu, servis, hot-line a další formy podpory spočívající v operativním odstranění problému, např. havárie, nefunkčnosti, částečné nefunkčnosti, a to podle charakteru problému formou vzdálené správy nebo osobně na místě u Objednatele nebo jinou formou odborné pomoci směřující k vysvětlení odborných záležitostí a k odstranění problému. Všechny formy podpory budou poskytovány v pracovní době.
- 3) Připomínky a vady je Objednatel povinen prokazatelně uplatňovat prostřednictvím služby HelpDesk uvedením závažnosti problému, popisu vady a popisu kdy a za jakých okolností se vada vyskytla, popisu předchozích kroků a ostatních vstupů. Objednatel dále uvede požadavek na odstranění vady nebo řešení připomínky. Doba zahájení řešení vedoucí k odstranění vady a způsob řešení jsou určeny podle závažnosti vady podle tabulky uvedené v čl. VII odst. 8 této smlouvy.
- 4) Zhotovitel bude garantovat provozuschopnost dodaného řešení po dobu trvání této smlouvy v následujících parametrech SLA.

V rámci struktury budou vzniklé servisní incidenty členěny do skupin (klasifikovány), viz dále a dle těchto skupin se bude přistupovat k jejich řešení:



- **Incident / vada kategorie A**

Jde o kritickou vadu bránící Objednateli poskytnout hlavní předmět jeho činnosti (služby veřejnosti). Provoz systému je zcela zastaven, důležitá funkce systému je narušena – hrozí škoda.

Řešení incidentu je možné podle čl. VII, odst. 5), bodu a) této smlouvy.

- **Incident / vada kategorie B**

Jde o střední vadu, funkčnost systému je významným způsobem degradována nebo silně omezena, jedná se i opakovaný výskyt vady. Provoz je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu ve formě náhradního řešení problému - „jiná cesta“.

Řešení incidentu je možné podle čl. VII, odst. 5), bodu a) nebo b) této smlouvy.

- **Incident / vada kategorie C**

Jde o nízkou vadu, kdy funkčnost systému vykazuje určité problémy bez výrazného dopadu na služby poskytované klientům Objednatele. Provoz je problémem ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem.

Řešení incidentu je možné podle čl. VII, odst. 5), bodu a) nebo b) této smlouvy.

- **Incident / vada kategorie D**

Jde o vadu způsobenou SW třetích stran.

Řešení incidentu je možné podle čl. VII, odst. 5), bodu a) nebo b) této smlouvy.

- **Incident / vada kategorie E**

Námět na rozvoj.

Řešení incidentu je možné podle čl. IV, odst. 5), bodu b) nebo c) této smlouvy.

- **Požadavek na konfiguraci / změnu parametrů**

Provádění nových či změnových požadavků / konfigurací na základě požadavku oprávněných osob Objednatele.

5) Řešením se ve smyslu této smlouvy rozumí:

- a) Odstranění vady nebo lokalizace jiné vady.
- b) Poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému.
- c) Poskytnutí informace o akceptování/neakceptování námětu k zapracování do budoucích verzí.

6) V případě vady kategorie A a B Zhotovitel garantuje nepřetržitou práci na odstranění vady až do jejího vyřešení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Zhotovitel se zavazuje průběžně prokazatelně informovat Objednatele o stavu řešení vady až do jejího odstranění.

7) Zhotovitel řeší nahlášené vady a připomínky dle priorit dohodnutých mezi oprávněnými osobami a podle závažnosti vady stanovené v čl. VII, odst. 4) této smlouvy. Závažnost vady nahlášená Objednatelem může být Zhotovitelem změněna, pokud se ukáže, že původní posouzení závažnosti neodpovídalo její povaze. Zhotovitel má výhradní právo stanovit, zda mají být náměty na rozvoj SW zahrnuty do nových verzí SW.

8) Řešení Incidentu / vady - SLA:

SLA – Reakční doby				
Dostupnost služby	Příjem požadavku	Klasifikace Incident/ vada	Doba zásahu	Doba opravy



9x5	9x5	A	4 hodina	Do konce následujícího pracovního dne
		B	8 hodiny	Do 3 pracovních dnů
		C	Do konce následujícího pracovního dne	Do 10ti pracovních dnů
		D	Do konce následujícího pracovního dne	Do 10ti pracovních dnů
		E	Do 10 dnů	Do 30ti pracovních dnů

- 9) Hodnotou 9x5 se rozumí poskytování služby v pracovních dnech v době 8.00-17.00 hod.
- 10) Garantovaná reakční doba k nástupu k servisnímu zásahu se při nahlášení požadavku (chyby) provedené v režimu 9x5 počítá takto:
- a) pokud bude požadavek nahlášen mezi 8:00 a 15:00 hod. pracovního dne, počítá se doba zásahu od okamžiku nahlášení
 - b) pokud bude požadavek nahlášen po 15:00 hod. pracovního dne, počítá se doba zásahu od 8:00 hod. následujícího pracovního dne.
- 11) Reakční doba na reakci (potvrzení o nahlášení poruchy) je do 2 hod. od lokalizace poruchy nebo od jejího prokazatelného nahlášení Zhotoviteli.
- 12) Servisní zásahy je možno provádět pomocí vzdáleného připojení nebo pokud to vyžaduje situace, tak příjezdem technika na místo instalace díla.
- 13) Servisní zásahy a úpravy požadované Objednatelům nad rámec záruky a řešení odstraňování následků havárií, mohou za 60 měsíců činit maximálně 1.000.000,- Kč bez DPH.
- 14) V případě nesplnění termínu dokončení a předání díla, či jeho části, bude Zhotoviteli účtována Objednatelům sankce ve výši 5.000,-Kč za každý započatý kalendářní den prodlení, po smluvně dohodnutém termínu uvedení díla do rutinního provozu.
- 15) V případě, že nově instalovaný systém nebude v danou neděli do 15:00 hod. funkční, zavazuje se Zhotovitel dodávaný systém odstavit a opětovně zprovoznit původní systém, neboť nesmí dojít k žádnému omezení fungování pracovišť Objednatelům. V případě, že nebude zprovozněn ani nový ani starý vyvolávací systém, je zhotovitel povinen uhradit Objednatelům smluvní pokutu ve výši 50.000,-Kč za každý započatý pracovní den prodlení s funkčností nového nebo starého systému.

VIII.

Sankce

- 1) Pro případ porušení ustanovení čl. XI. této smlouvy se sjednává smluvní pokuta ve výši 50.000,- Kč za každý takový případ.
- 2) Pro případ, že Dodavatel bude v prodlení s dodržáním garantované doby dle č. VII, odst. 8) této smlouvy, sjednává se smluvní pokuta ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení v případě chyby s klasifikací A a B a ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu prodlení v případě chyby s klasifikací C a D.
- 3) V případě porušení jiné povinnosti Dodavatele stanovené touto smlouvou, na kterou není shora sjednána zvláštní smluvní pokuta, se sjednává smluvní pokuta ve výši 200,- Kč za každé porušení a každý den prodlení.



- 4) Smluvní pokuty a úroky z prodlení jsou splatné na písemnou výzvu oprávněné smluvní strany.
- 5) Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody v částce převyšující zaplacenou smluvní pokutu.

IX.

Cena služeb a platební podmínky

- 1) Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za poskytování služeb cenu uvedenou v příloze č.2 této smlouvy. Cena odpovídá výsledku zadávacího řízení dle § 56 ZZVZ. Smluvní strany se v souladu s ustanovením zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dohodly na ceně za poskytované služby v rozsahu čl. II této smlouvy.
- 2) Smluvní strany tímto sjednávají platbu za poskytování technické podpory ve formě čtvrtletních paušálních sazeb vždy čtvrtletně zpětně za technickou podporu poskytovanou v předcházejícím kalendářním období. V případě, že s poskytováním technické podpory bude započato později, než prvního dne kalendářního měsíce, bude cena za poskytování služeb v tomto měsíci stanovena tak, že paušální roční sazba se vydělí počtem kalendářních dnů příslušného období a poté vynásobí počtem kalendářních dnů realizace plnění v daném měsíci.
- 3) Smluvní strany tímto sjednávají, že cena zahrnuje odměnu za veškeré činnosti prováděné na základě této smlouvy a také veškeré náklady Zhotovitele spojené s plněním této smlouvy.
- 4) Cena jednotlivých Služeb je mezi smluvními stranami výslovně sjednávána jako nejvyšší možná a nepřekročitelná. Cena může být překročena pouze v důsledku změny zákonné sazby DPH a/nebo v případě, že tak bude smluvními stranami písemně dohodnuto.
- 5) Doba splatnosti daňového dokladu je stanovena na 30 dnů ode dne doručení daňového dokladu Objednateli. Faktura musí formou a obsahem odpovídat zákonu o účetnictví, zákonu o dani z přidané hodnoty (mít náležitosti daňového dokladu) a občanskému zákoníku (mít náležitosti obchodní listiny).
- 6) Objednatel má právo daňový doklad před uplynutím lhůty jeho splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou, obsahuje-li nesprávné údaje nebo náležitosti dle uvedených právních předpisů. Nová lhůta splatnosti v délce 30 dnů počne plynout ode dne doručení opraveného daňového dokladu Objednateli.
- 7) Zhotovitel je oprávněn v případě prodlení Objednatele se zaplacením Ceny nebo jakékoliv její části pozastavit plnění této smlouvy a současně o tom informovat Objednatele. V takovém případě neběží lhůty stanovené pro plnění Zhotovitele, a to až do doby splnění povinnosti Objednatele dle první věty a s připočtením doby nezbytné pro znovuzahájení plnění této smlouvy Zhotovitelem.
- 8) Zhotovitel se zavazuje, že v případě nabytí statutu „nespolehlivý plátc“, ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb. o DPH, bude o této skutečnosti neprodleně Objednatele informovat. Objednatel je poté oprávněn zaslat hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty přímo na účet správce daně v režimu podle §109a zákona o dani z přidané hodnoty.

X.

Platnost a účinnost smlouvy

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti okamžikem uveřejnění v registru smluv. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva vyžaduje uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. a s tímto uveřejněním souhlasí. Zaslání smlouvy do registru smluv se Objednatel zavazuje zajistit neprodleně po podpisu smlouvy.
- 2) Zhotovitel bude pro Objednatele zajišťovat plnění předmětu smlouvy v rozsahu rozvoje, provozu, servisních zásahů a řešení havárií po dobu 10 let (6. až 15. rok), po ukončení doby udržitelnost



projektu (60 měsíců) dle bodu 2), článku IV., nebo do vyčerpání celkového finančního limitu 4.000.000,-Kč bez DPH podle toho, která skutečnost nastane dříve. Ke dni ukončení smlouvy musí být vypořádány všechny platby.

- 3) Tato smlouva může být vypovězena Objednatelům i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou v délce 3 měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 4) Odstoupit od smlouvy lze pouze z důvodů stanovených v této smlouvě nebo ObčZ.
- 5) Od této smlouvy může smluvní strana dotčená porušením povinnosti jednostranně odstoupit pro podstatné porušení této smlouvy druhou smluvní stranou, přičemž za podstatné porušení této smlouvy se považuje:
 - i) je-li Objednatel v prodlení se zaplacením ceny díla podle této smlouvy po dobu delší než 60 dní po dni splatnosti příslušné faktury, ačkoliv byl na své prodlení písemně upozorněn a přes toto písemné upozornění Objednatel nápravu neprovedl ve lhůtě do 30 dnů od doručení písemného upozornění;
 - b) jestliže Zhotovitel dodá dílo, které nebude mít vlastnosti deklarované Zhotovitelem v této smlouvě, resp. v nabídce zadávacího řízení, na jehož základě byla tato smlouva uzavřena;
 - c) jestliže Zhotovitel dodá dílo, které je zatíženo právy třetích osob.
- 6) Objednatel je dále oprávněn odstoupit bez jakýchkoliv sankcí od této smlouvy v případě, že mu nebude zcela nebo částečně udělena finanční dotace k pořízení předmětu plnění, nebo mu bude dotace odejmuta.
- 7) Odstoupením od této smlouvy zanikají všechny závazky smluvních stran z této smlouvy. V případě odstoupení od této smlouvy nezanikají nároky smluvních stran na náhradu škody a zaplacení smluvních pokut sjednaných pro případ porušení smluvních povinností vzniklé před skončením účinnosti této smlouvy, a ty závazky smluvních stran, které podle smlouvy nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i nadále, nebo u kterých tak stanoví ObčZ.

XI.

Ochrana informací

- 1) Obě smluvní strany se zavazují, že zachovají jako citlivé informace a zprávy týkající se vnitřních záležitostí smluvních stran a předmětu smlouvy, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou stranu. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.
- 2) Smluvní strany budou považovat za citlivé informace a) jako citlivé označené, b) informace, u kterých se z povahy věci dá předpokládat, že se jedná o informace podléhající závazku mlčenlivosti nebo informace o Objednateli, které by mohly z povahy věci být považovány za citlivé a které se dozvědí v souvislosti s plněním této smlouvy.
- 3) Smluvní strany se zavazují, že neuvolní třetí osobě informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Závazek mlčenlivosti a ochrany citlivých informací zůstává v platnosti po dobu 5 let po ukončení platnosti smlouvy.
- 4) Zhotovitel je povinen zabezpečit veškeré podklady, mající charakter citlivé informace poskytnuté mu Objednatelům, proti odcizení nebo jinému zneužití. V případě porušení této povinnosti má Objednatel právo účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každý takovýto případ.
- 5) Zhotovitel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatelů nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v závazkovém vztahu zavázán sám.



- 6) V souvislosti s důvěrností informací bere Zhotovitel na vědomí, že je zákonnou povinností Objednatele uveřejnit celé znění této smlouvy včetně všech jejích případných dodatků a seznamu poddodavatelů v souladu se zákonem. Splnění této, jakož i dalších zákonných povinností Objednatele, není porušením důvěrnosti informací.
- 7) Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na informace:
 - a) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto odst. ze strany Zhotovitele,
 - b) které jsou Zhotoviteli známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
 - c) které budou následně Zhotoviteli sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - d) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 8) Za prokázané porušení ustanovení v tomto čl. má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 9) V případě porušení povinností uložených smluvním stranám tímto odst. má druhá smluvní strana právo účtovat smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každý případ porušení.
- 10) Zhotovitel v souladu s rozhodnutím Objednatele všechny osobní údaje vrátí Objednateli po ukončení poskytování služeb spojených se zpracováním, a vymaže včetně existující kopie, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných osobních údajů.
- 11) Zhotovitel dodržuje podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele uvedené v odstavcích 2 a 4 čl. 28 GDPR.
- 12) Zhotovitel prohlašuje, že bere na vědomí tu skutečnost, že je Objednatel ve smyslu *Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)* správcem osobních údajů subjektů údajů a že zpracovává a shromažďuje osobní údaje Zhotovitele za účelem realizace této smlouvy. Objednatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje Zhotovitele pouze k účelu danému touto smlouvou, bez využití jiného zpracovatele údajů. Zhotovitel prohlašuje, že si je vědom všech svých zákonných práv v souvislosti s poskytnutím svých osobních údajů k účelu danému touto smlouvou. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny na oficiálních webových stránkách www.mestokladno.cz v sekci Ochrana osobních údajů.

XII.

Závěrečná ustanovení

- 1) Uhrazením smluvních pokut dle této smlouvy není dotčen nárok na náhradu škody. Pro případ, že by byla smluvní pokuta soudem snížena, dohodly se zároveň smluvní strany, že zůstává zachováno právo na náhradu škody ve výši, v jaké škoda převyšuje částku určenou soudem jako přiměřenou. Smluvní pokuty dle této smlouvy lze požadovat kumulativně, a to bez omezení. Úhradou smluvní pokuty Zhotovitelem není dotčena další existence povinnosti smluvní pokutou zajištěné. Smluvní pokuta dle této smlouvy je splatná do 15 kalendářních dnů ode dne doručení písemného uplatnění práva na smluvní pokutu, a to na účet písemně určený Objednatелеm. Smluvní pokutu je Objednatel oprávněn započíst oproti splatným pohledávkám Zhotovitele.
- 2) Vztahy mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Ve věcech smlouvou výslovně neupravených se právní vztahy z ní vznikající a vyplývající řídí příslušnými ustanoveními ObčZ a ostatními obecně závaznými právními předpisy. Rozhodčí řízení je vyloučeno.



- 3) Nastanou-li u některé ze smluvních stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy, je povinna to ihned bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé smluvní straně a vyvolat jednání Objednatele a Zhotovitele.
- 4) Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy, obsahu anebo z okolností, za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že bezodkladně nahradí neplatné ustanovení této smlouvy jiným platným ustanovením svým obsahem podobným neplatnému ustanovení.
- 5) Tato smlouva je uzavřena v elektronické formě a podepsána elektronicky.
- 6) Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva i následné dodatky k ní podléhají informační povinnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) ve znění pozdějších předpisů, a prohlašují, že žádné ustanovení této smlouvy nepovažují za obchodní tajemství ani za důvěrný údaj a smlouva může být zveřejněna v plném znění včetně jejích příloh a dodatků.
- 7) Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
 - a) Příloha č. 1 – Specifikace technického řešení
 - b) Příloha č. 2 – Položkový rozpočet

V Kladně dne

V Terezí. dne

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

Digitálně podepsal
J.01

Ing. Dan Jiránek
primátora

Jiří Rous
předseda družstva



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



Příloha č. 1 – Specifikace technického řešení
(Doplňují uchazeč ze své nabídky)





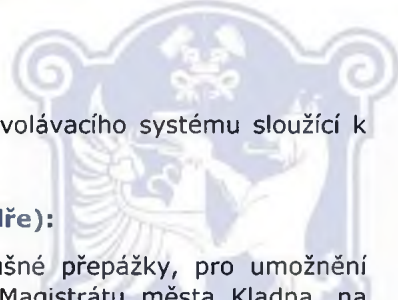
5b. Technická specifikace nabízeného řešení

Název veřejné zakázky: **„Dodávka aplikací projektu IKS Kladno II.“**

část 4 – Objednávkový a vyvolávací systém

Obsah

5. Technická specifikace nabízeného řešení.....	50
5.1. Popis technického řešení	51
5.1.1. Požadavek Zákazníka se stručnou reakcí Uchazeče (modře).....	51-55
5.1.2. Návrh technického řešení	56
5.2. Blokové schéma navrhovaného řešení	57
5.3. Popis jednotlivých komponentů systému	58-84
5.3.1. KIOSEK s výdejnou lístků – QVL192	58-59
5.3.2. Přepážkový displej – QDP1_LED	60
5.3.3. Halový displej – QDH2 a QDH1_LED.....	61
5.3.4. Halový LCD displej.....	62-63
5.3.5. Q_GONG	64
5.3.6. Řídící software – QWIN.....	65
5.3.7. Konfigurační modul QTKONF a QTTOUCH.....	66-68
5.3.8. Dohledový modul, monitoring systému – QTMONITOR.....	69
5.3.9. Přepážkový terminál QPT7 s virtuální aplikací QVPT	70-71
5.3.10. Modul statistik – QSTAT.....	72-80
5.3.11. Modul Rezervace a Mobilní aplikace	81-84
5.4. Požadavky na součinnost	85-86



5.1. Popis technického řešení:

Hlavním předmětem této části je bližší popis technického řešení vyvolávacího systému sloužící k zajištění odbavení klientů v Magistrátu města.

5.1.1. Požadavek Zákazníka se stručnou reakcí Uchazeče (modře):

Objednávkový a vyvolávací systém zajistí volání občanů na příslušné přepážky, pro umožnění vyřízení jejich požadavků. Systém bude instalován na pracovišti Magistrátu města Kladna, na Centru správních agend a musí disponovat obsluhou až 50 různých agend. Musí umožňovat i jeho případnou rozšiřitelnost na další pracoviště, v jiné části města, včetně využitelnosti pro krizové pracoviště v případě nestandardní či krizové situace, v souladu s právě řešeným projektem "Strategie bezpečnosti". Další funkcí systému bude možnost, se prostřednictvím Internetu objednat na vyřízení agendy občana. To bude možné provést prostřednictvím stávající mobilní aplikaci "Město Kladno", anebo přes webové stránky města. Obdobně bude moci libovolný občan sledovat průběh odbavování občanů dle jednotlivých pořadových čísel a předpokládané čekací doby na odbavení.

Předmět dodávky:

- Dodávka aplikace (IS) vč. instalace, testování a pilotního provozu (ten v délce nejméně 1 měsíce).
- Licence (neomezené pro použití v rámci celé organizace zadavatele).
- Integrace dodaného díla se stávajícím aplikačním (SW, IS) vybavením zadavatele.
- Implementace IS do TC zadavatele.
- Zaškolení obsluhy (administrátorů) IS, v rozsahu 20 hodin minimálně pro 5 zástupců zadavatele.
- Záruční servis v délce trvání 60 měsíců, od podpisu předávacího protokolu a uvedení do rutinního provozu.
- Servisní zásahy nad rámec záruky a havárie, které mohou za 60 měsíců činit maximálně 1.000.000,-Kč bez DPH.
- Náklady na ukončení doby udržitelnosti projektu na dobu 10 let (6. až 15.rok), zahrnující náklady na rozvoj, provoz, servisní zásahy a havárie mohou činit maximálně 4.000.000,-Kč bez DPH.

Ano, ve své nabídce počítáme s uvedenými požadavky a rozsahem.

I. Základní technické požadavky:

- Vybudování celé infrastruktury vyvolávacího systému (kabeláž, umístění panelů, LCD televizí, PC a další)
- 1 ks kiosek s dotykovým panelem a tiskárnou lístků (min. 17" dotykový LCD umístěný v kovovém korpusu, s podstavcem a se zabudovanou termo tiskárnou, komunikující pomocí LAN a napájenou ze stávající sítě 230V) s možností stromového řazení úkonů - 6 základních nabídek dle agend - ŘP, EV, OP, CD, EO, Czech POINT
- 4 ks LCD min. 40" (100cm) s řídicím PC, s možností na obrazovce zobrazovat spolu s čísly klientů a přepážek také navigační šipky. Dále zde bude možné přehrávat prezentace města ve formátu AVI a JPG
- 26 ks přepážkový panel s jednořádkovým displejem, s uvedením pořadového čísla klienta a čísla přepážky (umístěn nad přepážkami), s PoE (normalizované IEEE 802.3af)
- 3 ks hlavní halový panel s dvouřádkovým displejem, s uvedením pořadového čísla a čísla přepážky, s PoE (normalizované IEEE 802.3af) a s možností nastavit gong a zobrazením navigačních šipek
- 1 ks hlavní halový panel s jednořádkovým displejem, s uvedením pořadového čísla a čísla přepážky pro přepážky, s PoE (normalizované IEEE 802.3af) a s možností nastavit gong a zobrazením navigační šipky
- 26 ks přepážková jednoúčelová klávesnice s grafickým displejem, která musí minimálně podporovat a poskytovat tyto informace a činnosti:



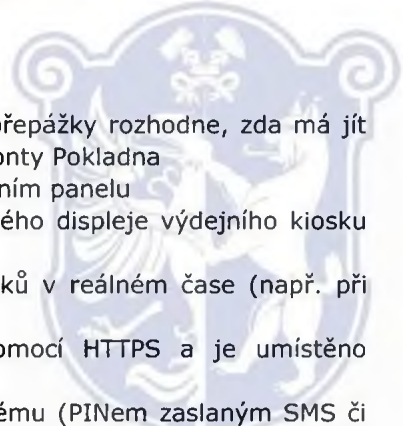
- zobrazit číslo volaného klienta
 - zobrazit počet čekajících klientů ve frontě
 - možnost opakovaného vyvolání klienta
 - přivolat klienta z prioritní fronty k dané přepážce
 - přeposlat klienta na jinou přepážku (např. na pokladnu)
- Pro vyvolávací systém bude využit stávající switch HP s PoE napájením (typ HP FlexNetwork 5130 48G PoE – JG937A) s volnou kapacitou 48 portů, umístěný v místnosti datového rozvaděče.

II. Provozní požadavky

- Možnost řazení příchozích klientů dle pořadových lístků do front, k jednotlivým k přepážkám dle agend
- Zařazování klientů do front, dle rezervací v objednávkovém systému
- Možnost přesměrování klienta na jinou přepážku (např. prioritní přesměrování na pokladnu pro uhrazení příslušného poplatku)
- Systém bude umět zaslat informaci v podobě SMS o pořadí ve frontě (čekající by tak mohl na určitý čas opustit uvedený prostor a dostavit se až prakticky na vyzvání) čímž se přenesou odpovědnost na občana (možnost využít službu zasílání „informace o pořadí mého lístku“)
- Objednávání pomocí webového rozhraní s komunikací pouze prostřednictvím HTTPS (bude využíváno z webu Města a Portálu občana)
- Zobrazení informací pro občany na LCD TV a webu města (min. posledně volané číslo a počet čekajících u jednotlivých agend)
- Možnost nastavit dodržování zobrazovací doby klienta na hlavním informačním panelu
- Možnost v reálném čase sledovat vytížení všech přepážek, stav jednotlivých front a umožnit měnit nastavení přepážek a blokovat služby (pro vedoucí pracovníky)
- Výstupy v podobě statistického přehledu provedených úkonů na jednotlivých pracovištích pomocí webového rozhraní s možností specifikovat jejich obsah až při implementaci
 - Ruční tvorba statistik dle potřeb úřadu, pro jednotlivé agendy a přepážky za časové období a sumárně za všechna pracoviště,
 - Automatická tvorba a zasílání statistik včetně grafů, pro jednotlivé agendy a přepážky za časové období (den, týden, měsíc a rok) a sumárně za všechna pracoviště.
- V rámci volání klienta zajistit automatické odemčení elektronického zámku dveří fotokabiny, pro agendu občanských průkazů a cestovních dokladů
- Požadujeme možnost rozšíření vyvolávacího systému i na jinou budovu úřadu (panel, sw pro vyvolání klienta, tiskárna lístků)

III. Požadavky na serverovou část

- SW instalovaný na serveru (virtuální Windows Server 2012 R2)
- DB na MS SQL 2008 R2 (umístění v našem TC) s podporou pro MS SQL 2017
- Variabilita, možnost dalšího rozšiřování systému
- Plně síťová aplikace, všechny komponenty komunikují po síti
- Systém může být spravován více uživateli, dle přidělených práv
- Umožnění on-line nahlížení na stavy jednotlivých front, na počty již odbavených klientů, na průměrné časy odbavení a další aktuální informace z PC administrátorů
- Reporty stavu systému - počty čekajících klientů, stav přepážek, skutečná doba čekání, celkové počty klientů a další
- Ukládání a zpracovávání statistických údajů - počty obslužených klientů, doby čekání, průměrná délka odbavení klienta a další
- Nastavení časového intervalu poskytování služeb pro jednotlivé služby (pro celý týden i pro jednotlivé dny samostatně)
- Nastavení prodlev mezi přihlášením klienta a jeho vyvoláním dle zvolené služby (přepážky)



- z důvodu přesunu klienta do prvního patra budovy
- Nastavení pokladen bude definováno dle agendy. Obsluha přepážky rozhodne, zda má jít klient na pokladnu či nikoliv, následně je lístek zařazen do fronty Pokladna
- Nastavení minimální doby zobrazení čísla klienta na informačním panelu
- Možnost vlastních úprav struktury a vzhledu menu dotykového displeje výdejního kiosku s možností tisku piktogramu
- Možnost zastavení poskytování dané služby a vydávání lístků v reálném čase (např. při přetížení přepážky)
- Systém obsahuje internetové objednávání klientů jen pomocí HTTPS a je umístěno v technologickém centru zadavatele
- Možnost nastavit přihlášení klienta do objednávkového systému (PINem zaslaným SMS či e-mailem při předchozí rezervaci). Po příchodu do budovy se klient autorizuje (vloží PIN) na kiosku a systém ho zařadí mezi čekající ve frontě. Toto pravidlo bude platné pro klienty, kteří se dostaví 10min před nebo do 15 min. po objednaném čase
- Zobrazování informací pro občany na LCD TV a webu města - posledně volané číslo a počet čekajících.
- Centrální správa prezentací na LCD TV v systému ve formátu AVI a JPG, aby nebylo nutné se na každém řídicím PC přihlašovat samostatně a nastavovat prezentaci
- 5 dynamických licencí pro správu systému
- Nastavit blokování zahájené rezervace klientem přes web, aby nebylo možné, že by jeho termín obsadil jiný klient, který rychleji vyplní rezervaci

IV. Požadavky na klientskou část

- Instalace na PC pracovníka přepážky je možné využít i webový klient
- Jednoduché a intuitivní ovládání
- Přehledné informace o klientech ve frontě a času čekání
- Možnost přeposílání klientů na jiné přepážky
- Opakované vyvolání klienta
- Manuální vyvolání klienta mimo pořadí
- Jednoduchá změna poskytovaných služeb na přepážce - výběr z přednastavených možností - zastupitelnost přepážek
- Upozornění na nového klienta ve frontě
- Možnost zobrazení celé fronty
- Možnost převzetí klienta z fronty, která je přetížena
- Umožnit osazení všech přepážek jednoučelovou klávesnicí s grafickým displejem a současně umožnit i využití softwarového volání klienta

V. Požadavky na kiosek (tiskárna lístků)

- Jednoduché intuitivní menu s velkými dotykovými plochami na displeji
- Po zvolení služby možnost zobrazení dalších pokynů pro klienta
- Na lístku tisk pořadového čísla, názvu služby, umístění přepážky (poschodí), datum a čas tisku a příp. dalších informací (tisk ikony přepážky)
- Vytvoření nabídkového menu dotykového panelu dle podkladů dodaných při instalaci (grafika, ikony a názvy tlačítek)
- V základu bude přednastaveno 7 nabídek (ve stromové struktuře) dle agend, včetně pokladny + registrace PIN z rezervačního systému
- Tiskárna lístků bude zabezpečena proti zahlcení (ucpání výdejního otvoru), při tisku a výdeji lístků
- Tiskárna lístků bude mít ořez a řešení proti odpadávání lístků na zem
- Součástí dodávky bude i 10 štočků lístků do tiskárny.

VI. Technická servisní podpora

- Součástí nabídky uchazeče bude i technická servisní podpora, prováděna formou vzdáleného přístupu, v rozsahu 2 ČH za měsíc. O provedení servisní podpory, či servisního zásahu bude vždy na konci kalendářního měsíce zaslán zadavateli report, obsahující popis provedených úkonů a jejich časovou náročnost
- Pokud ČH nebudou vyčerpány, tak se automaticky převedou do dalšího měsíce, či měsíců a



- bude je možno započítat i proti ČH na případné úpravy či další rozvoj systému
- Technická servisní podpora bude zahrnovat minimálně
 - Kontrolu stavu systému
 - Kontrolu funkčnosti vzdáleného objednávání
 - Kontrolu systémových logů, včetně jejich velikosti.

VII. Záruky

- Zadavatel požaduje na Hardwarové komponenty a na Softwarové vybavení (na celý systém a na provedené úpravy) záruku v délce 60 měsíců.

VIII. Další požadavky

- Profylaxe celého systému včetně instalace aktualizací min. 1x za rok
- Zaškolení správců systému zahrnující jeho nastavení, zálohování a obnovu dat, úpravy menu a další činnosti správy
- Zaškolení uživatelů systému pro jeho obsluhu
- Instalace celého systému bude provedena v termínu od čtvrtka od 15:00 hodin do neděle 12:00 hodin, s následným kompletním otestováním a ověřením plné funkčnosti. V případě, že systém nebude v danou neděli do 15:00 hodin plně funkční, bude dodávaný systém odstaven a opětovně zprovozněn starý vyvolávací systém, protože nesmí dojít k žádnému omezení fungování pracovišť na Centru správních agend. Toto bude dodavatel garantovat v předkládaném návrhu smlouvy.
- Dodávky tiskových lístků (štočků) pro tiskárnu v kiosku, bude realizována do 5 pracovních dnů od objednání

Body I až VIII - Ano, ve své nabídce počítáme s uvedenými požadavky a rozsahem.

Požadavky na integraci se stávajícími IS úřadu

Řešení předpokládá integraci s:

- IDM (EOS - Evidence organizační struktury, itelligence, a.s.),
- Webové stránky města (Vismo - WEBHOUSE, s.r.o.),
- Mobilní aplikace (Město Kladno - Intelis, s.r.o., kontaktní osoba je pan Michal Klicpera, m: +420 [redacted])

Požadavky na integraci s IDM

- IDM bude využíván systémem jako zdroj organizační struktury, pracovníků, jejich zařazení do organizační struktury a jejich kontaktů.
- Systém bude proti IDM systému ověřovat oprávnění uživatelů k systému. Oprávnění uživatelů k systému budou modelována v IDM prostřednictvím rolí nebo prostřednictvím tributů.
- Data IDM nebudou duplicitně ukládána v systému. Systém je bude číst z IDM v reálném čase v okamžiku, kdy potřebuje s těmito daty pracovat.

Požadavky na integraci s webovými stránkami Města

- Klient si bude moci rezervovat termín prostřednictvím nástroje, zpřístupněným na webových stránkách Města.
- Integrace rezervačního systému s webovými stránkami Statutárního města Kladna může být řešena prostřednictvím API, tvořeným webovými službami WSDL

Požadavky na mobilní aplikaci

- Mobilní aplikace bude zobrazovat týdenní kalendář s barevnými políčky podle toho, jestli je nebo není možné si termín rezervovat. Rozkliknutím pole se zobrazí daný den s časovými termíny, které jsou volné. Volbou termínu uživatel přejde do/před rezervaci. API tak musí podporovat zaslání těchto informací ze systému.
- Aplikace bude umět vyhledat nejbližší volný termín - API nabídne nejbližší volné termíny

pro danou agendu a rozkliknutím uživatel přejde do před-rezervace.

- Číselníky - API poskytuje všechny číselníky potřebné pro rezervaci, například agendy, na které se může občan rezervovat. Tu si uživatel vybere v prvním kroku rezervace.
- Před-rezervace - jakmile si uživatel vybere datum a čas, přes API se provede uzamčení tohoto termínu na dobu nezbytně nutnou pro to, aby uživatel vyplnil svoje identifikační údaje a rezervaci potvrdil.
- Finální rezervace - odeslání konečné rezervace s termínem, agendou a identifikací uživatele.
- Systém bude podporovat mechanismus zaslání potvrzení do e-mailu a pro uživatele pak možnost z e-mailu zrušení provedené rezervace.

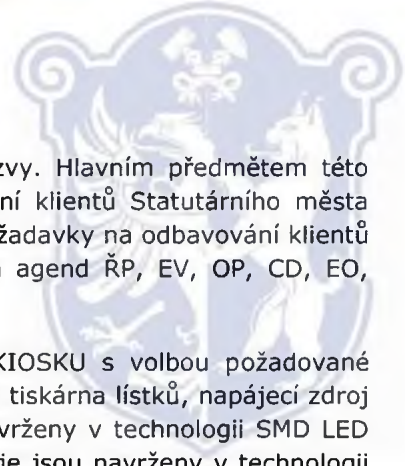
Ano, ve své nabídce počítáme s uvedenými požadavky a rozsahem.

Při integraci systémů počítáme s tím, že bychom dodali API (s kompletním popisem a podporou) pro rezervační systém i pro mobilní aplikaci. Vývojáři webových stránek i mobilní aplikace by si, za naší plné technické podpory, vytvořili frontend rezervačního systému jako součást webových stránek města.

Kapacita TC pro aplikaci:

8 jader, 32 GB RAM, 120 GB na rychlých HDD a 200 GB na pomalých HDD

Uvedená kapacita je pro náš systém vyhovující.



5.1.2. Návrh technického řešení

Nabízené technické řešení je navrženo na požadavky uvedené Výzvy. Hlavním předmětem této části je návrh vyvolávacího systému sloužící k zajištění odbavení klientů Statutárního města Kladno. Navržený systém je schopen plně zabezpečit a obsáhnout požadavky na odbavování klientů v požadovaném rozsahu, jednotlivých odděleních a dle jednotlivých agend ŘP, EV, OP, CD, EO, Czech POINT., které jsou vykonávány jednotlivými pracovišti.

Nabízený systém umožňuje samoobslužnou registraci klientů na KIOSKU s volbou požadované agendy / služby. Součástí kiosku je 19" dotyková obrazovka, TERMO tiskárna lístků, napájecí zdroj a řídicí jednotka s připojením do LAN. Přepážkové displeje jsou navrženy v technologii SMD LED s napájením aktivního POE a komunikací přes TCP IP. Halové displeje jsou navrženy v technologii SMD LED s napájením aktivního POE nebo s alternativním napájením z externího zdroje a komunikací přes TCP IP. Dále pak i v provedení LCD obrazovky kde lze graficky zobrazit, kromě vyvolávacího systému, doplňkové informace (texty, spoty, videa, strem apod.) Komponentově je v systému dále počítáno s doplňkovým příslušenstvím (externí zdroje, gongy, koncové krabičky apod...)

Všechny komponenty budou propojeny a mít společnou DB a SW část. Společnou částí vyvolávacích systémů budou i statistiky a monitoring systému s dostupností z jakéhokoliv místa v LAN, odkud se bude možné připojit k DB.

SW řešení vyvolávacího systému Qtronik je modulární, lze tedy velmi snadno celkové řešení přizpůsobit aktuálním požadavkům odběratele, využít pouze potřebné moduly v požadovaném množství, případně v budoucnu systém bez obtíží rozšiřovat o další funkčnosti nových modulů.

Databáze je jednoduše zálohovatelná a přenositelná na jiné PC. Dodaný software umožní jednoduchý export databázových dat do jiných formátů, minimálně ve formátech *.xls, *.csv, *.pdf. Součástí dodávky je řídicí modul QWIN s konfiguračním klientem (QTKONF, QTTOUCH), moduly virtuálních přepážek QVPT, modul statistik QWIN, QSTAT, dohledový modul QMONITOR s funkcí pro interní objednávání.

Součástí návrhu vyvolávacích systémů, je i rezervační modul a mobilní aplikace.

Pro tyto moduly bude řešeno omocí API (s kompletním popisem a podporou). Vývojáři webových stránek i mobilní aplikace by si vytvořili frontend rezervačního systému jako součást webových stránek města.

Všechny komponenty a moduly jsou podrobněji popsány níže.

Systém lze v budoucnu rozšířit i o další aplikace:

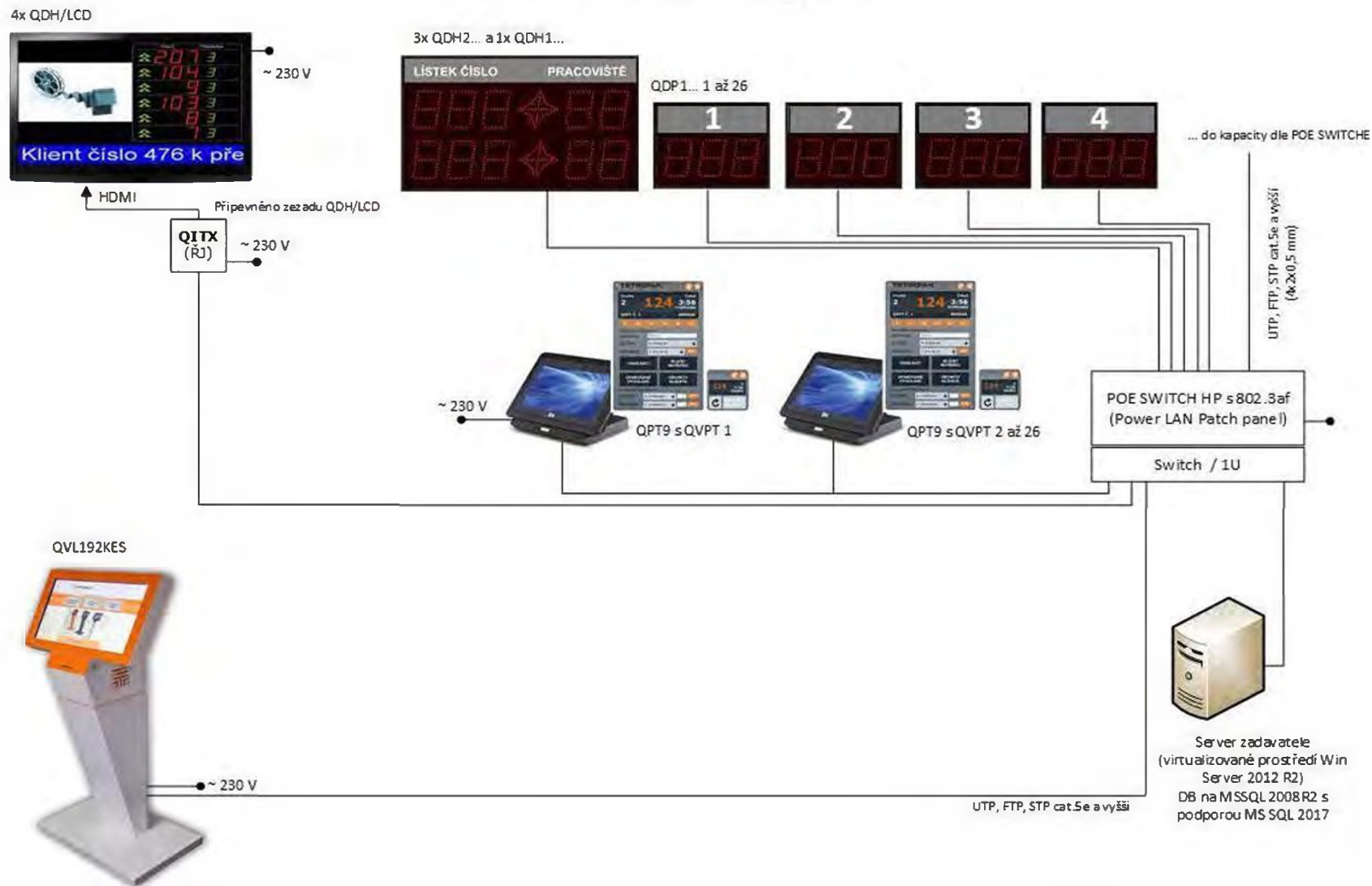
- Centrální aplikace pro správu a ovládání pobočkových systémů
- Synchronizační můstek pro propojení externích systémů
- Mobilní aplikace pro tisk virtuálního lístku a přehled vytíženosti systému
- Digital signage pro správu obsahu

Potřebný virtuální server nebo řídicí PC s OS pro DB systému zajišťuje Objednatel .

Online rezervační systém splňuje požadavky Evropského nařízení (EU) 2016/679 (GDPR).

5.2. Blokové schéma navrhovaného řešení

Modelové schéma - Magistrát města Kladna



5.3. Popis jednotlivých komponentů systému

5.3.1. KIOSEK s výdejnou lístků – QVL192KES (pro tuto NAB s 19" TS)

Nová řada KIOSKU s výdejnou lístků – obsahuje termotiskárnu s ořezem lístků, dotykovou obrazovku, která je k dostání ve třech různých rozměrech (10", 19", 22", 27"), průmyslové řídicí PC s Rpi (možnost dodat PC s OS WIN Embedded). KIOSEK lze dodat na podstavci (viz foto) i ve variantě pouze s tzv. vrchní částí, která se upevní na stůl, nebo na zeď. Samozřejmostí je možnost barevné úpravy dle požadavků klienta.

KIOSEK je obvykle umístěn u vstupů do úřadu nebo čekárny. Po příchodu do haly si



klient zvolí službu „stisknutím“ virtuálního tlačítka na LCD monitoru s dotykovou obrazovkou velikostně **19"**. Kiosek je **celokovový a do značné míry velmi odolný i proti hrubšímu zacházení**. Hodí se prakticky všude, kde je potřeba aby si klient vyzvedl lístek s pořadovým číslem. Barva kiosku je volitelná dle přání zákazníka (bílá a modrá), **k dispozici jsou odstíny RAL vzorníku**. Po výběru služby je okamžitě vytištěn a odříznut lístek, který si klient odebere. Na lístku je uvedeno jeho pořadové číslo, název služby, který si vybral, čas příchodu a případné další texty, které definuje provozovatel systému. Délka tištěného lístku se automaticky nebo lze uživatelsky měnit. KIOSEK napájí zdroj s připojením do klasické sítě ~230V, dále **obsahuje řídicí průmyslové PC** (bez točivého HDD, pasivní chlazení), OS LINUX nebo WIN

Embedded 7 je přizpůsoben nepřetržitému provozu a není potřeba, v době záruky systému, zvýšené péče. Pracuje a nabíhá po výpadku el., restartech aj. Připojení je přímo do stávající LAN sítě. Tiskárna může mít přímý ethernetový vstup. Jsou však možné i jiné konstrukční varianty, dle přání zákazníka.

Do QVL192... lze dále integrovat:

Čtečku Občanských průkazů.

Čtečku EAN a QR kódů.

ID čtečku pro karty typu PROXI, MifareDesfire, LEGIC, HID aj.

Výdejové místo s dotykovou obrazovkou má řadu výhod:

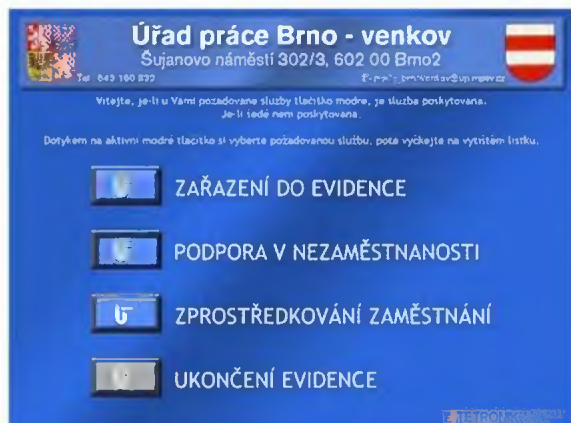
- motivy a služby se dají měnit dle potřeby (viz. příklady z posledních realizací)
- zdali je služba poskytována či nikoliv je okamžitě zřejmé z barev jednotlivých tlačítek
- jména služeb je možné doplnit dalšími informacemi (jména referentek, atd.)
- stisk tlačítka je doprovázen jeho grafickou změnou a akustickým signálem
- po stisknutí tlačítka je možno klientovi zobrazit mapu se situačním plánkem, případně dalšími pokyny (jaké formuláře je třeba vzít si sebou atd.)
- na monitoru si mohou zobrazovat další informace pro klienta
- možnost umístění takřka libovolného počtu tlačítek
- víceúrovňové zobrazování a vizualizace
- ultra rychlá tiskárna lístků (180mm/s), klient okamžitě obdrží již oříznutý lístek, netáhá tak za něj a odpadají dílčí mechanické problémy s tiskárnou
- jednoduchá možnost rozšíření o modul Rezervace



Technické parametry nabízené varianty QVL192:

Barva:	Bílá (možná změna na přání dle RAL)
Provedení:	Plně kovový - ANTIVANDAL
Velikost obrazovky:	19" – typ ELO, Antivandal s tvrzeným sklem
Provoz:	12/7
Rozlišení:	1280x1024
Celkový rozměr:	1295 x 540 x 400, podstava 540x400x40 mm
Rozměr na zeď:	544 x 540 x 400 (bez stojanu)
Krytí IP:	30 (vnitřní, nechráněné proti dešti)
Napájecí napětí:	~230 V
Spotřeba:	800 W
Rozhraní:	TCP IP, 10/100/1000 (RJ-45)
Pracovní rozsah teplot:	0 °C až 40°C
Tiskárna:	TERMO, ultra rychlá tiskárna lístků 180mm/s hlášením konce nebo docházející papír, s nastavitelným ořezem lístku
Tisk:	Jednostranný
MENU:	Možnost stromového řazení úkonů – požadavek na 7 základních nabídek (agend) – ŘP, EV, OP, CD, EO, Czech POINT a PIN pro Rezervované z WEB aplikace. Lze uživatelsky měnit, doplňovat i upravovat. Agendy nejsou omezeny počtem.

Ukázka návrhů obrazovek pro QVL.....:



Vzhled je vždy upraven dle konkrétního přání zákazníka: barva, logo, texty, vnořené obrazovky (POD MENU), doplňkové informace, PIN klávesnice apod.

5.3.2. Přepážkový displej – QDP1/30JP



Slouží k zobrazení čísla přepážky a pořadového čísla vyvolaného klienta. Běžně je umístěn nad přepážkou. Pokud je přepážka obsluhována, svítí na displeji její zelené číslo. Je-li přepážka bez obsluhy, je panel zcela temný. Po přihlášení pracovnice se na displeji zeleně rozsvítí číslo přepážky, klient tak okamžitě po příchodu vidí kolik a jaké přepážky jsou aktivní. Po vyvolání klienta, se jeho pořadové číslo zobrazí červenými číslicemi a bliká. Blikání slouží k upoutání pozornosti – aktuální údaj. Při odbavování klienta svítí jeho číslo stále. Po vyvolání dalšího klienta, je

číslo předchozího klienta nahrazeno novým, nebo není-li další klient ve frontě, svítí jen zelené číslo přepážky.

Displeje se vyrábí ve dvou variantách komunikace. A to buď RS422 nebo připojení k LAN síti s aktivní podporou POE.

Displej se standardně dodává v jednořádkovém provedení. Možné jsou ale i provedení **víceřádkové 2ř, 3ř, 4ř, 5ř, 6ř... oboustranné apod.**

Technické parametry:

Napájení:	18 - 27 V, POE IEEE 802.3af, POE IEEE 802.3at, QZ23/24 – PATCH zdroj
Proudový odběr:	0,21 A DC / řádek
Rozměr 1ř. displeje:	244 x 190 x 24 mm
Rozměr 2 ř. displeje:	244 x 380 x 24 mm
Rozměr 3 ř. displeje:	244 x 570 x 24 mm
Rozměr 4 ř. displeje:	244 x 760 x 40 mm
Krytí IP:	30 (vnitřní, nechráněné proti dešti)
Výška řádku:	60 mm – klient 3 čísla, natištěná 2 čísla 60 - 80 mm – přepážka (čitelnost do 35 m) pasivní (nalepené číslo)
Rozhraní:	TCP IP 10/100/1000 (RJ-45) nebo i RS422
Pracovní rozsah teplot:	-10 °C až 40°C
Upevnění:	Závěs, na zeď, ze spodu, ze strany tzv. praporek
Typ diod:	Základní bílá LED SMD / barvy dle filtru (červená, zelená, modrá, žlutá, mahagonová... dle požadavku zákazníka)

5.3.3. Halový informační displej – QDH2/32JE (2Ř-řádkový) a QDH1/32JE (1Ř-řádkový)



Slouží k zobrazování pořadových čísel klientů a čísel přepážek, ke kterým jsou přivoláváni. Číslo přepážky je doplněno šipkami, které udávají směr (doprava / doleva / nahoru / dolů), kde se přepážka nachází. Zobrazovač se umísťuje v místě čekajících klientů, v jejich dohledu. Je-li více prostorů, vzájemně opticky oddělených, je účelné těchto displejů instalovat více. Displeje je také možno instalovat oboustranně tzn. „zády k sobě“ a poté zavěsit do prostoru čekárny. Zobrazovač je

vybaven gongem, který zazní se zobrazením nového čísla.

Jednořádkový, 2ř., 3ř., 4ř., 5ř., 6ř., 7ř., 8ř. zobrazovač se doporučuje pro lepší orientaci klientů. První klient je vyvolán a zobrazí se na displeji zcela nahoře, po vyvolání dalšího klienta se předchozí přesune na pozici dolů a zcela nahoře je zobrazen klient nový. Předchozí klient má tak 2x až 3x tolik času se zorientovat. Displeje jsou programovatelné, aby se předešlo zmatku mezi klienty. V praxi se může stát, že více jak 2 přepážky si najednou zavolají klienta. Pro tento případ se u displejů programuje zpoždění (např. 10 sec.), aby informace neproběhly displejem příliš rychle. Tak je zabezpečeno, že klient bude dostatečně informován o tom, která přepážka si ho vyvolala.

Technické parametry:

Napájení:	18 - 27 V, nebo IEEE POE 802.3af, POE 802.3at (pro 1ř, 2ř a 3ř. u 4ř a více řádkových je potřeba doplňkového ZD)
Proudový odběr:	0,21 A DC / 1 řádek
Rozměr 1 ř. displeje:	610 x 190 x 50 mm
Rozměr 2 ř. displeje:	610 x 380 x 50 mm
Rozměr 3 ř. displeje:	610 x 570 x 50 mm
Rozměr 4 ř. displeje:	610 x 760 x 50 mm
Krytí IP:	30 (vnitřní, nechráněné proti dešti)
Výška řádku:	60 mm – klient 3 čísla, aktivní 2 čísla 60 mm – přepážka, šipka do 4 stran
Rozhraní:	TCP IP (10/100/1000 (RJ-45) nebo i RS422
Pracovní rozsah teplot:	-10 °C až 40°C
Upevnění:	Závěs, na zeď, ze spodu, ze strany tzv. praporek
Typ diod:	Základní červená LED SMD / barvy dle filtru (bílá, zelená, modrá, žlutá, mahagonová... dle požadavku zákazníka)
GONG:	Interní nebo externí dle vhodnosti a požadavku zákazníka. Slouží k akustickému upozornění při změně vyvolání (nové číslo, opakované vyvolání apod...)

5.3.4. Halový informační displej – QDH/LCD obrazovka



Virtuální halový displej nahrazuje klasický segmentový nebo LED halový displej. Jako zobrazovač je použita LCD nebo plazmová obrazovka s libovolným rozměrem úhlopříčky. Doporučená úhlopříčka je cca 80-160cm. Pro tuto nabídku **40" tj. 100 cm**.

Nespornou výhodou tohoto displeje je možnost zobrazit jakékoliv dodatečné informace a rozdělení obrazovky na více samostatných celků. Levá nebo pravá nebo obě části mohou být využity

k zobrazení čísel klientů. Levá nebo pravá polovina (případně jiné procentuální rozdělení obrazovky) může být použit k **obrazové prezentaci přes tzv. „play list“**. Ve spodní části displeje je pak **textový pruh** na kterém běží navolený text, případně se zde mohou zobrazovat zprávy zaslané na obrazovku z jednotlivých virtuálních přepážek.

Při vyvolání klienta zazní gong (nebo mluvené vyvolání) a jeho číslo se na prvním řádku rozblíká a zůstane svítit, další vyvolání posune předešlého na druhý řádek atd. tzv. funkce rolování. Na obrazovce mohou být současně promítány uživatelem specifikované informace (AVI, JPG - spoty, videa, sekvence obrázků nebo stream, atd.) a dynamicky zobrazované informační texty.

Displej je řízen samostatným PC (QITX), který je připojen do místní LAN sítě. K PC je displej připojen klasickým VGA kabelem a audio kabelem nebo HDMI kabelem.


Technické parametry navržené verze s 43":

Napájení:	~ 220 V
Energetická třída:	Min. A+
Uhlopříčka:	42" / 105 cm
TV tuner:	NE (není, nutnost LIC poplatků za TV)
Provoz:	12 / 7
Funkce:	Vzdálené nebo automaticky nastavitelné Zapnutí / Vypnutí
Barva:	Černá
Rozlišení:	Full HD (1920 x 1080)
Frekvence:	min. 50 Hz
Krytí IP:	30 (vnitřní, nechráněné proti dešti)
Možné rozdělení:	Uživatelské na 3 části / 1 a 2 rovnoměrně, 3 – proužek pro text
Výška čísel:	volitelná... Doporučená od 50 - 100 mm – klient, 50 - 100 mm – přepážka / šipky do všech 10 stran (8 základních + dopředu a dozadu)
Pracovní rozsah teplot:	+5 °C až +50°C
Zvuk:	Akustický GONG nebo hlasové vyvolávání v ČJ
Upevnění:	Závěs, na zeď. VESA držáky... (nástěnný, stropní vyklápěcí)
Vstupy/Výstupy:	1xHDMI, 1xUSB
Ovládání LCD:	QITX – řídicí, průmyslové MINI PC
Rozhraní:	TCP IP 10/100/1000 (RJ-45)
Výstupy:	1x HDMI
LIC:	OS LINUX s neomezenou licencí
Provedení:	průmyslové bez pohyblivých částí (bez HDD)

Ukázka možného grafického řešení:

Vítejte ve společnosti Tetronik!

Výrobky a služby společnosti TETRONIK, v. d. mají široké uplatnění a řeší potřeby firem, které vyžadují jednoznačnou identifikaci osob a přesné sledování přístupů do objektu. Dále pak řeší požadavky státních institucí, úřadů a firem, které poskytují služby pro obyvatele, jejich informovanost a řízení pracovníků vedoucí k rychlému odbavování osob.




Klient	Přepážka	
623	4	←
265	5	↘
125	3	→

Poslední klient bude odbaven v 16:30. Děkujeme za pochopení.

TETRONIK

T-mobil




123 1

VOLEJTE A SMSKUJTE
NEOMEZENĚ
JEN ZA 749 Kč/měs. +1,5 GB

PRO NAŠE MAMĚ
**TELEFONY
ZA LEPŠÍ CENY**

99 Kč



DPM Ústí nad Labem

5.3.5. Q_GONG



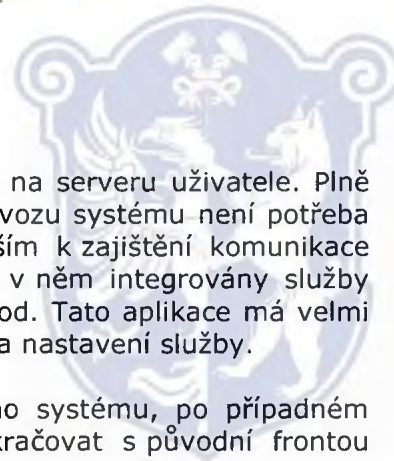
Slouží k akustickému upozornění při změně vyvolání (nové číslo, opakované vyvolání apod...) Běžně je umístěn v prostoru čekajících u přepážek nebo součástí halových displejů QDH...

GONG má možnost změny gongu, regulaci hlasitosti apod... možnost doplnit o přehrání mluveného slova (např. Klient s číslem Na přepážku číslo)

Vyrábí ve dvou variantách komunikace. A to buď RS422 nebo připojení k LAN síti.

Technické parametry:

Napájení:	18 - 27 V, POE IEEE 802.3af, POE IEEE 802.3af, QZ23/24 - PATCH zdroj
Proudový odběr:	0,1 A DC / řádek
Krytí IP:	30 (vnitřní, nechráněné proti dešti)
Rozhraní:	TCP IP, RS422
Pracovní rozsah teplot:	-10 °C až 40°C
Upevnění:	Závěs, na zeď, ze spodu, ze strany tzv. praporek



5.3.6. Řídící software – QWIN

Veškerý chod systému ovládá řídicí služba obvykle umístěna na serveru uživatele. Plně podporuje virtualizované serverové prostředí. Při běžném provozu systému není potřeba do řídicí služby nijak uživatelsky zasahovat. Slouží především k zajištění komunikace s periferiemi a organizaci virtuální fronty klientů. Dále jsou v něm integrovány služby zajišťující chod systému a test komunikace všech periférií apod. Tato aplikace má velmi přehledné rozhraní a lze tak velmi snadno zjistit aktuální stav a nastavení služby.

Řídící software v reálném čase zálohuje aktuální stav celého systému, po případném výpadku proudu tak může systém po naběhnutí dále pokračovat s původní frontou klientů.

Systém umožňuje rozesílat stavové hlášení prostřednictvím emailu (docházející papír, došel papír, překročení maximální doby čekání atd.) Software je instalovaný na počítač s OS Windows (Server 2008 a vyšší, WIN 7 a vyšší), ke kterému je možný lokální i vzdálený přístup dodavatele. Řídící software zaznamenává všechny události ve vyvolávacím systému, které slouží k dalšímu zpracování (statistiky obsluhy, provozní statistiky, atd.)

K monitorování chodu celého systému, aktuálního stavu a vytížení slouží aplikace QTMONITOR. Aplikace instalována obvykle vedoucím pracovníkům poskytuje ty nejdůležitější informace o aktuálním provozu a umožňuje chod systému v reálném čase ovlivňovat.

Další důležitou aplikací zejména pro vedoucí pracovníky jsou statistiky QTSTAT, kde lze data libovolně zobrazovat, filtrovat, tisknout a exportovat.

Pro ukládání veškerých dat, konfiguračních i provozních, se používá jedna centrální databáze, která je snadno zálohovatelná a přenositelná. Umístění centrální databáze není závislé na umístění řídicí služby a v případě požadavku je tedy možné pro ni využít nové, ale již i existující databázové servery odběratele (MS SQL nebo My SQL).

Podporované operační systémy:

- Windows 7 a vyšší
- Windows Server 2008 R2 a vyšší

Podporované databázové platformy:

- MS SQL 2008 a vyšší
- My SQL 5.0.27 a vyšší

Virtuální přepážkový terminál QVPT:

- Windows 7, 10 a vyšší

Zákazník má připraveno:

SW instalovaný na serveru (virtuální Windows Server 2012 R2)

DB na MS SQL 2008 R2 (umístění v našem TC) s podporou pro MS SQL 2017



5.3.7. Konfigurační modul QTKONF a QTOUCH

Umožňuje celkové nastavení a změny konfigurace vyvolávacího systému, které lze provádět i v průběhu provozu systému. **Jsou nedílnou součástí řídicího systému QWIN.**

Ke konfiguraci celého systému slouží aplikace **QTKONF**, ve které se nastavuje jak rozsah, tak i chování všech komponent systému. Umožňuje nastavení priorit jednotlivých agend, služeb a pravidla pro vyvolávání klientů. Tato aplikace, stejně jako všechny následující, může být umístěna kdekoli v LAN, nutné je pouze zajistit přístup k centrální databázi dle nastavených uživatelských práv.

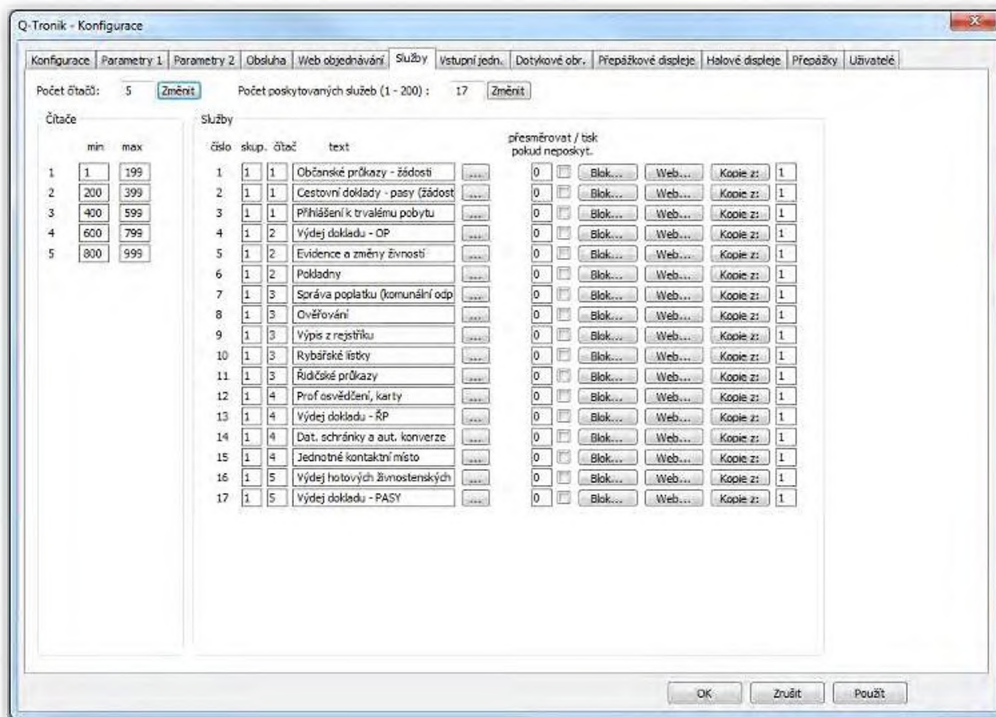
Umožňuje nastavení grafického rozhraní a struktury rozvržení jednotlivých agend (služeb) a to i vzdáleně v rámci LAN.

Aplikace **QTOUCH** na kiosku slouží klientovi k výběru a vytištění lístku na požadovanou službu (agendu). Aplikace je nepřetržitě spuštěna v režimu fullscreen a tím umožní klientovi pohyb pouze ve svém vlastním rozhraní. Nehrozí tak že by ji klient dokázal prostřednictvím dotykové obrazovky jakkoliv ukončit a znemožnit tak výdej lístků.

V aplikaci byl opět kladen důraz na velkou variabilitu, lze tak vzhled a chování uzpůsobit požadavkům odběratele.

Pro vzhled obrazovek lze použít dodané grafické podklady odběratelem, případně vytvořit na míru grafické podklady dle požadavků v barvách, s logem a hlavičkou instituce.

5.3.7.1. QTKONF



Další funkce:

- Nastavení až 200 služeb (front) – rozlišení za jakým účelem klient přišel a kdo klienta odbaví
- Nastavení různých číselných řad pro různé služby – 1 až 199 pro první službu, 200 až 399 pro druhou službu
- Možnost nastavení časových intervalů pro výdej lístků dle dne v týdnu – lze nastavit výdej lístků přesně dle pracovní doby volitelně i mimo přestávky na oběd.
- Možnost hlídání konce pracovní doby a počtu čekajících klientů – lze nastavit, že dle zadaného potřebného času na odbavení klienta bude systém například poslední půl hodinu hlídat, aby vydal tolik lístků, kolik se stihne odbavit
- Maximální počet klientů za den – lze nastavit kolik lístků bude maximálně za den vydáno na danou službu
- Maximální délka fronty – lze nastavit maximální délku fronty na danou službu, po překročení systém přestane vydávat další lístky
- Nastavení až 200 přepážek – odbavovací místa
- Odbavování klientů na přepážkách – ke každé přepážce se nastaví, jaké služby (fronty klientů) má odbavovat, možnost nastavení i přednostně odbavovaných služeb např. OZP
- Zástupy a výpomoci mezi přepážkami - ke každé přepážce lze nastavit až 200 různých kombinací odbavovaných služeb tzv. priorit. Pracovník na přepážce si po té mezi těmito prioritami může přepínat a tím ovlivňuje, jaké klienty bude odbavovat. Například pokud kolegyně na vedlejší přepážce nebude v práci, nastaví si prioritu, která zahrnuje i její odbavované služby a tím jí zastoupí
- Individuální nastavení zvuku, hlasitosti a jasu pro každý displej (záleží na HW konfiguraci displejů)
- Individuální nastavení ke každé přepážce na jakých displejích se má vyvolané číslo, s jakou šípkou a zda i se zvukem zobrazit (záleží na HW konfiguraci displejů)
- Nastavení uživatelských účtů a jejich oprávnění pro přístup do modulů statistik a monitoru
- Nastavení uživatelských účtů pro přihlašování k přepážkám

Ukázky možného popisku na lístek:

Úřad práce v Sokolově

721

Žádost o dávky SSP (Q-Web)
23.10.2007 12.00-12.30 hod.
Předpl. čas čekání : 0 hod. 0 min.

••T••Mobile••
T - Mobile
Praha - Tomíčkova

1

text před názvem
Reklamace
text za názvem

dne 11. 12. hodin 19 : 31
Lorem ipsum dolor sit amet,
consectetur adipiscing elit. Donec
posuere felis vitae nunc feugiat
a scelerisque augue lobortis.
Donec luctus dapibus ultrices.
In elementum arcu pretium quam
commodo nec dignissim dolor
aliquam. Maecenas adipiscing
nisi in urna sollicitudin eu
tempor tellus venenatis.
Proin a nunc nunc. sed
elementum erat. Ut gravida
vehicula tellus, at congue
lacus commodo ac. Integer
erat arcu, mollis ut lobortis
tristique, laoreet ut erat. Phasellus
vel mi in quam porta aliquet.
Nam posuere.

5.3.7.2 QTTOUCH



Dotyková obrazovka se konfiguruje s ohledem na velikost a počet tlačítek. U menšího systému tak lze nakonfigurovat jednu jedinou obrazovku, na které jsou všechna tlačítka. V případě většího systému se používají tzv. propadávající obrazovky, kde si klient vybere nejdříve agendu (skupinu) a po té se mu otevře další obrazovka už s konkrétními poskytovanými službami pod danou agendou.

Těchto propadávajících obrazovek a jejich zanoření může být samozřejmě více, dle konkrétních požadavků.

Zobrazovaná tlačítka mají tři stavy (grafické znázornění) aktivní, neaktivní a stisknuté. Aktivním a neaktivním tlačítkem je znázorněno, zda je služba poskytována, tedy je přihlášena alespoň jedna přepážka, která danou službu odbavuje. Z tohoto důvodu je také vydán lístek pouze na aktivním tlačítku. Stisk aktivního a neaktivního tlačítka také doprovází rozdílný zvukový signál a při stisku aktivního tlačítka se zobrazí stav stisknutého tlačítka, klient je tak velmi intuitivně informován o tom co se děje.

Další funkce:

- Umožňuje nastavení grafického rozhraní a struktury rozvržení jednotlivých agend (služeb) a to i vzdáleně v rámci LAN.
- Identifikace klienta – klient může být vyzván k zadání jména nebo rodného čísla.
- Zadání pinu pro přednostní odbavení objednaných klientů z internetu
- Možnost poskytnutí klientovi dalších informací – stálým textem, obrázkem, zprávou odeslanou z přepážky
- Možnost tisku obrázku na lístek – logo, QR kód a podobně
- Možnost tisku dalších informací – počet klientů před, průměrné doby čekání
- Zobrazení informace o docházejícím papíru
- Odeslání informace o docházejícím papíru na přepážky
- Zobrazení různých obrázků (informací) po stisku neaktivního tlačítka z důvodu: neposkytované služby, zablokováno časem (mimo pracovní dobu, polední pauza), vydaným maximálním počtem lístků, ručně zablokovanou (např. nečekané množství klientů, které se nestihne odbavit)
- Možnost zhasínání monitoru mimo pracovní dobu – přes noc a víkendy kiosky zbytečně nesvítily

5.3.8. Dohledový modul, monitoring systému – QTMONITOR

Aplikace určená vedoucím pracovníkům poskytuje přehledně ty nejdůležitější on-line informace o stavu celého systému a průběhu odbavování klientů (vytížení přepážek, stav jednotlivých přepážek, identifikace obsluhujících, délky front atd.). Tato aplikace umožňuje i chod systému v provozu ovlivňovat.

Funkce	Příkazy				
Služby	Přepážky	Přehled klientů	Objednaní klienti	Pokladny	Komunikace
6. Pokladny	Stav služby: blok-čas	Počet čekajících klientů: 4	Počet odbavených klientů: 0	Průměrná doba čekání: 0:00	
	Fronta klientů: 0648 0649 0650 0651				Blokovat Auto blok
7. Správa poplatku (komunální odpad, ps)	Stav služby: neposkytována	Počet čekajících klientů: 1	Počet odbavených klientů: 0	Průměrná doba čekání: 0:00	
	Fronta klientů: 0654				Blokovat Auto blok
8. Ověřování	Stav služby: aktivní	Počet čekajících klientů: 2	Počet odbavených klientů: 1	Průměrná doba čekání: 3:56	
	Fronta klientů: 0001 0002				Blokovat Auto blok
9. Výpis z rejstříku	Stav služby: aktivní	Počet čekajících klientů: 0	Počet odbavených klientů: 0	Průměrná doba čekání: 0:00	
	Fronta klientů:				Blokovat Auto blok
10. Rybářské lístky	Stav služby: aktivní	Počet čekajících klientů: 0	Počet odbavených klientů: 0	Průměrná doba čekání: 0:00	
	Fronta klientů:				Blokovat Auto blok

Hlavní funkce:

- Monitorování stavu služeb (front) – informace o čekajících a odbavených klientech, průměrné doby čekání
- Možnost manuálního zablokování služby (výdeje lístků)
- Možnost úpravy automatického blokování časem – například mimořádně prodloužená provozní doba
- Monitorování stavu přepážek – informace o otevření/uzavření přepážky, aktuálním odbavovaném klientu, nastavených prioritách
- Možnost přenastavit přepážce prioritu odbavovaných služeb
- Rychlý přehled odbavených klientů
- Přehled objednaných klientů
- Objednání klienta, zrušení objednaného klienta, Black list klientů, blokování intervalů pro objednání, odeslat SMS s objednávkou (přes modul QGSM), možnost tisku a exportu objednaných klientů
- Možnost poslání textové zprávy na přepážky, virtuální displeje, kiosky
- Nastavení play listu virtuálních displejů
- Nastavení plánovaných úloh (odmazávání starých záznamů, generování statistik...)
- Možnost změny jasu a hlasitosti displejů (záleží na HW konfiguraci displejů)
- Servisní přehled komunikace jednotlivých komponent systému a záznam událostí celého systému

5.3.9. Přepážkový terminál QPT7 s virtuální aplikací – QVPT



Přepážkový terminál QPT7 - slouží k přihlášení / odhlášení pracovníka, ke zvaní klientů k přepážce, přeposílání klientů na jinou službu, zobrazení počtu klientů ve frontě, přepínání priorit, zobrazení chyb systému a času / technologie (připojení) ETH do LAN, napájení adaptérem nebo POE.

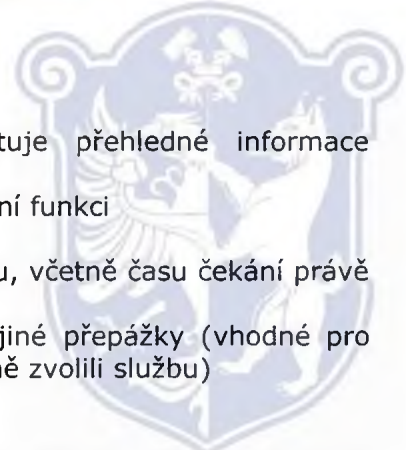
Technické parametry:

Napájení:	27V DC
Typická spotřeba:	3 W
Rozměr:	104 x 170 x 55 mm
Krytí IP:	40 (vnitřní, nechráněné proti dešti)
Zobrazení:	Grafický displej, dotykový TS
Rozhraní:	TCP IP, napájení POE (normalizované IEEE802.3af) , možnost samostatného napájení přes adaptér
Pracovní rozsah teplot:	0 °C až 40°C
Upevnění:	Volně položený na stole

Součástí terminálu QPT9 je virtuální přepážkový terminál – QVPT, který lze provozovat i na klasických PC

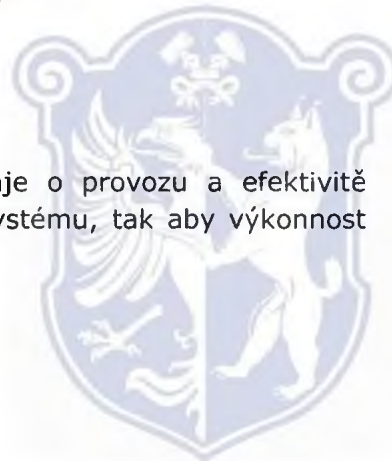


Virtuální přepážkový terminál je softwarová aplikace, která je pomocí interní LAN sítě propojena (konektivitou) s řídicím PC (serverem) vyvolávacího systému. QVPT se spouští na klasické pracovní stanici každé pracovnice (podmínka je OS na WIN platformě), která poskytuje nějakou službu. Pomocí tohoto terminálu si referentky zvu jednotlivé klienty k přepážce, sledují různé stavy systému, případně interně objednávají, přeposílají klienty na jinou přepážku (službu). Umožňuje více přepážek pracovat pod stejným číslem (více QVPT může být nastaveno libovolně tak, že na halových displejích se zobrazují pod stejným číslem přepážky). Funkce lze samozřejmě administrátorsky blokovat, povolovat apod.



Základní funkcionality:

- Jednoduché a intuitivní ovládání, terminál poskytuje přehledné informace o nastavení systému
- Tlačítka se virtuálně mění, tzn., že vždy nabízejí aktuální funkci
- Možnost jmenovitého přihlášení uživatele i s heslem.
- Zobrazuje přesný počet klientů na poskytovanou službu, včetně času čekání právě pozvaného klienta
- Možnost preposílání klientů na jiné služby, ale i na jiné přepážky (vhodné pro klienty, kteří mají jmenovité referentky a např. si špatně zvolili službu)
- Opakované vyvolání klienta
- Manuální vyvolání klienta mimo frontu
- Možnost jednoduché změny priorit poskytovaných služeb (výběr pomocí roletkového menu)
- Minimalizované okno pro pohodlnější práci na PC (terminál tak nezabírá na ploše mnoho místa)
- Akustické i vizuální upozornění operátora na zařazení nového klienta do virtuální fronty (referentka tak nemusí stále sledovat během své práce terminál a reaguje pouze na upozornění)
- Možnost zobrazení celé virtuální fronty čekajících klientů na odbavení ke službě, poskytující daná přepážka. Tlačítko „F“. Možnost případného vyvolání zákazníka z této fronty mimo pořadí.
- Možnost posílání zpráv, tlačítko „Z“, např. „Odcházím na oběd“ nebo jakékoliv textové sdělení. Zprávy, se mohou poslat buď na všechny přepážky, nebo na konkrétní přihlášenou přepážku. Dokonce je zde možnost zaslat zprávu na dotykovou obrazovku, např. nějaké důležité sdělení klientům.
- Do systému je zintegrován systém pokladny, tlačítko „P“. V tomto systému je kompletní správa pokladen a to pro případ, že klienti platí např. správní poplatky přímo na pokladně.
- Možnost do programování dalších funkcí na přání zákazníka
- Možnost zasílání textových zpráv všem nebo na určité místo, konkrétnímu uživateli, na KIOSEK
- Podporovaný OS referentského PC: WIN XP, WIN 7, 8 a vyšší
- Připojení k DB: ODBC (MS SQL)



5.3.10. Modul statistik – QSTAT

Tento modul poskytuje uživateli přesné a vypovídající údaje o provozu a efektivitě systému jako celku, avšak mohou sloužit i k přenastavení systému, tak aby výkonnost přepážek byla co nejvyšší.

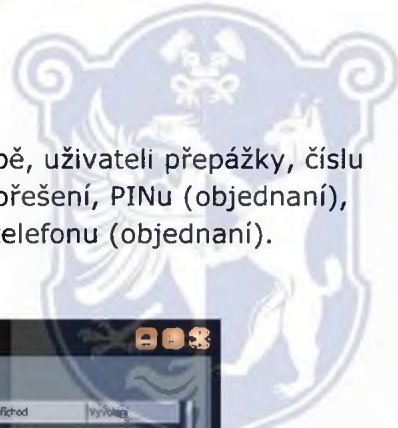
Základní požadavky a hlavní funkce

- **filtrování vždy podle aktuálního přehledu**
- uložení šablon různých nastavení filtrů
- tisk zobrazených (vyfiltrovaných) dat
- export do Excelu (.csv) zobrazených (vyfiltrovaných) dat
- grafické zobrazení dat
- možnost omezení extrémních hodnot

Přehled služeb

Ke každé službě počet odbavených klientů, odbavených objednaných klientů, průměrné čekací doby a maximální čekací doby.

Služba	Odbaveno klientů	Odbaveno objednaných	Průměrná čekací doba	Max. čekací doba
Občanské průkazy - žádosti	3965	51	5:02	30:58
Cestovní doklady - pasy (žádosti)	1307	31	6:55	36:19
Přihlášení k trvalému pobytu	1308	12	4:23	48:37
Výdej dokladu - OP	2463	18	5:47	31:29
Evidence a změny živnosti	2474	41	3:49	54:32
Pokladny	12810	113	15:59	117:19
Správa poplatku (komunální odpad, psi)	6534	64	6:57	46:36
Ověřování	3200	91	6:18	42:04
Výpis z rejstříku	1686	32	6:57	40:51
Rybářské lístky	259	2	5:44	42:16
Růdkácké průkazy	2186	24	2:00	25:42
Prof osvědčení, karty	196	1	1:48	11:33
Výdej dokladu - RP	770	8	1:57	20:10
Dat. schránky a aut. konverze	129	10	6:38	42:24
Jednotné kontaktní místo	89	1	5:20	32:53
Výdej hotových živnostenských oprá...	1159	7	2:04	33:17
Výdej dokladu - PASY	936	17	6:34	31:05



Přehled klientů

Ke každému pořadovému číslu v daný datum informace o službě, uživateli přepážky, číslu přepážky, času příchodu, času vyvolání, času odchodu, času dořešení, PINu (objednání), jménu (objednání), intervalu objednání, e-mailu (objednání), telefonu (objednání).

Možnost hledat dle čísla klienta, PINu, objednání/neobjednání.

Datum	pořadové číslo	služba	uživatel	číslo přepážky	příchod	vyřízení
14.3.2011	71	Cestovní doklad...	hrskov.j	21	16:09:31	16:12:04
14.3.2011	202	Cestovní doklad...	hrskov.j	21	16:15:37	16:17:00
14.3.2011	204	Cestovní doklad...	hrskov.j	21	16:16:46	16:21:07
14.3.2011	205	Cestovní doklad...	hrskov.j	21	16:00:51	16:07:27
14.3.2011	206	Cestovní doklad...	hrskov.j	21	16:22:57	16:31:49
14.3.2011	207	Cestovní doklad...	hrskov.j	21	16:20:17	16:43:01
14.3.2011	410	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:07:17	16:11:07
14.3.2011	411	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:15:47	16:17:24
14.3.2011	412	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:21:07	16:20:21
14.3.2011	413	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:06:17	16:33:39
14.3.2011	414	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:11:14	16:58:19
14.3.2011	415	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:11:14	16:05:12
14.3.2011	416	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:15:31	16:17:17
14.3.2011	417	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:21:53	16:40:26
14.3.2011	418	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:29:13	16:40:30
14.3.2011	419	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:30:33	16:40:34
14.3.2011	420	Cestovní doklad...	hrskov.j	21	16:06:59	16:07:40
14.3.2011	421	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:33:46	16:54:55
14.3.2011	422	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:33:46	16:54:55
14.3.2011	423	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:37:19	16:40:17
14.3.2011	424	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:40:47	16:08:06
14.3.2011	425	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:40:25	16:09:48
14.3.2011	426	Správa poplatk...	hrskov.j	21	16:24:24	16:52:54
14.3.2011	427	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:31:27	16:24:34
14.3.2011	428	Ověřování	hrskov.j	27	16:29:13	16:34:16
14.3.2011	429	Přihlášení k trva...	hrskov.j	24	16:11:13	16:13:35
14.3.2011	430	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:30:37	16:35:39
14.3.2011	431	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:35:46	16:38:31
14.3.2011	432	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:40:17	16:41:43
14.3.2011	433	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:40:17	16:58:18
14.3.2011	434	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:51:15	16:00:22
14.3.2011	435	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:50:37	16:19:12
14.3.2011	436	Přihlášení k trva...	hrskov.j	27	16:50:37	16:00:00

Přehled uživatelů

Přehled o otevření a uzavření jednotlivých přepážek dle čísla přepážky, nebo dle uživatele (obsluhy přepážky).

Datum	číslo přepážky	Přihlášení	Odhlášení
14.3.2011	2	7:30:44	13:08:46
14.3.2011	2	13:56:14	17:04:30
14.3.2011	3	8:02:03	12:00:09
14.3.2011	3	13:00:04	17:21:38
14.3.2011	4	7:51:42	17:09:03
14.3.2011	5	8:06:28	17:04:46
14.3.2011	6	7:30:59	16:59:33
14.3.2011	7	7:22:57	11:55:41
14.3.2011	7	12:59:55	17:03:15
14.3.2011	8	6:59:45	12:57:07
14.3.2011	8	13:59:36	17:02:34
14.3.2011	9	8:07:37	11:59:55
14.3.2011	9	13:03:50	13:27:57
14.3.2011	9	13:27:58	17:28:14
14.3.2011	10	8:00:32	12:58:41
14.3.2011	10	13:56:20	17:01:10
14.3.2011	12	8:05:45	13:24:13
14.3.2011	12	14:51:26	17:00:18
14.3.2011	14	7:54:22	11:55:18
14.3.2011	14	13:03:15	17:00:19
14.3.2011	15	16:34:36	17:05:24
14.3.2011	17	7:45:55	9:22:04
14.3.2011	17	9:23:57	9:30:42
14.3.2011	17	9:32:32	12:01:08
14.3.2011	17	12:06:24	12:09:56
14.3.2011	17	12:12:03	12:58:19
14.3.2011	17	12:59:50	17:04:47
14.3.2011	18	16:38:25	16:52:37
14.3.2011	20	7:46:19	13:01:54
14.3.2011	20	13:02:02	16:32:48
14.3.2011	20	16:34:53	16:59:51
14.3.2011	21	7:57:23	13:02:55



Statistiky – intervaly

V nastaveném časovém rozmezí se ve zvolených intervalech (dny, týdny...) a pro vybrané služby zobrazí tyto informace:

- Počet vyvolaných
- Průměrné čekání
- Maximální čekání
- Medián čekání
- Čekání do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Čekání do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného odbavení
- Délka maximálního odbavení
- Celkový čas odbavení
- Medián délky odbavení
- Odbavení do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Odbavení do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného dořešení klienta
- Celkový čas dořešení klienta
- Délka maximálního dořešení klienta
- Medián délky dořešení klienta
- Dořešení klienta do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Dořešení klienta do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Počet objednaných klientů
- Počet propadlých objednávek klientů
- Počet nepřichozích klientů na vyvolání

Občanské příkaz...	počet vyvolaných	průměrné čekání	maximální čekání	procent čekání d...	počet propadlých...
01.02.2011	76	1:40	11:22
02.02.2011	106	7:28	24:45
03.02.2011	53	2:56	14:39	79	...
04.02.2011	62	4:53	18:21	61	...
05.02.2011	...	1:52	4:56	100	...
07.02.2011	117	4:24	19:41	73	1
08.02.2011	51	0:44	4:00	1...	...
09.02.2011	7	7:33	25:49	51	2
10.02.2011	7	3:38	11:59	63	...
11.02.2011	54	2:22	11:03	1	2
12.02.2011	17	2:56	9:49	7	2
14.02.2011	117	5:49	20:24	55	1
15.02.2011	66	2:53	12:20
16.02.2011	109	5:27	23:02	54	...
17.02.2011	58	2:10	7:04	90	1
18.02.2011	...	2:11	12:08	86	...
19.02.2011	12	1:12	4:32	100	...
21.02.2011	125	7:01	23:54	...	2
22.02.2011	71	5:09	24:11
23.02.2011	7	3:07	18:02	75	...
24.02.2011	74	1:30	7:01	89	...
25.02.2011	1	0:00	0:00	100	...
26.02.2011	24	5:11	13:38	50	...
28.02.2011	176	8:22	23:59	3	1
01.03.2011	105	1:02	8:26	85	...
02.03.2011	147	5:57	26:18
03.03.2011	72	1:28	10:44	93	1
04.03.2011	53	6:42	19:12	49	...
05.03.2011	14	3:45	8:16	...	1
07.03.2011	144	6:35	30:58	5	...
08.03.2011	118	4:55	16:44	57	...



Statistiky – služby

V nastaveném časovém rozmezí se pro vybrané služby zobrazí tyto informace:

- Počet vyvolaných
- Průměrné čekání
- Maximální čekání
- Medián čekání
- Čekání do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Čekání do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného odbavení
- Délka maximálního odbavení
- Celkový čas odbavení
- Medián délky odbavení
- Odbavení do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Odbavení do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného dořešení klienta
- Délka maximálního dořešení klienta
- Celkový čas dořešení klienta
- Medián délky dořešení klienta
- Dořešení klienta do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Dořešení klienta do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Počet objednaných klientů
- Počet propadlých objednávek klientů
- Počet nepříchozích klientů na vyvolání

Služba	počet vyvolaných	průměrné čekání	maximální čekání	medián čekání	procent čekání d...
...žádná služba...	123	3:07	7:02	1:07	36
Cestovní příkazy...	42	3:39	21:42	3:17	9
Průběžná kontrola...	34	3:51	1:03	1:52	75
Výdej dokladů - PASY	51	3:15	21:33	3:32	36
Evakuace - zml...	72	4:02	31:54	1:07	75
Průběžná kontrola...	542	15:24	34:51	13:15	12
Správa příkazů...	250	13:32	35:07	12:24	21
Výdej příkazů...	113	7:07	34:16	5:11	27
Výdej z ruzpřik...	51	5:15	33:47	5:37	43
Výběr příkazů...	7	1:05	26:13	4:17	71
Průběžná kontrola...	75	2:11	1:56	1:50	67
Průběžná kontrola...	1	27:07	27:22	27:22	7
Výdej příkazů...	37	4:11	7:22	1:39	73
Výdej příkazů...	7	3:52	21:11	7:16	32
Suma	1113	11:11	35:07	4:20	31



Statistiky – uživatelé

V nastaveném časovém rozmezí se ke zvoleným přepážkám (uživatelům) pro vybrané služby zobrazí tyto informace:

- Počet vyvolaných
- Průměrné čekání
- Maximální čekání
- Medián čekání
- Čekání do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Čekání do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného odbavení
- Délka maximálního odbavení
- Celkový čas odbavení
- Medián délky odbavení
- Odbavení do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Odbavení do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného dořešení klienta
- Délka maximálního dořešení klienta
- Celkový čas dořešení klienta
- Medián délky dořešení klienta
- Dořešení klienta do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Dořešení klienta do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Počet objednaných klientů
- Počet propadlých objednávek klientů
- Počet nepřichozích klientů na vyvolání

Uživatelé	Doba otevření	Občanské průkaz...	počet vyvolaných	průměrné čekání	maximální čekání	medián čekání	pr...
antoni...	7:27:2						
hottava...	10:22:5						
frb...	14:45:2						
hej...	14:14:3						
hri...	16:20:4		17	1:137	21:...	1:137	
hri...	21:11:7						
hri...	1:37:1						
hri...	3:50:12		25	1:113	7:151	1:113	
kovar...	5:11:33		43	1:132	25:11	1:113	
kal...	17:21:1						
mar...	17:12:1						
ma...	17:41:1						
ham...	18:11:7						
h...	7:51:1						
pr...	10:51:7		32	1:211	21:33	1:115	
h...	10:25:1						
u...	1:37:1						
am...	1:51:1						
pa...	10:25:1						
jav...	1:19:4		1				
hri...	1:15:2						
Suma	15:157:32		123	1:137	21:33	1:117	
Čekání	15:147:21		123	1:137	21:33	1:117	



Statistiky – průměrné počty

V nastaveném časovém rozmezí se ke zvoleným obdobím (dny v týdnu, týdny v roce...) pro vybrané služby zobrazí tyto informace:

- Průměrný počet vyvolaných
- Průměrný počet objednaných
- Průměrný počet propadlých objednávek
- Průměrný počet nepříchozích na vyvolání

	Občanské průkaz...	počet vyvolaných	počet objednaných	počet propadlých...	počet nepříchozích...	Cestovní doklady...
Pondělí		134	4	1	0	
Úterý		85	2	0	0	
Středa		113	1	0	0	
Čtvrtek		87	3	0	0	
Pátek		61	0	0	0	
Sobota		23	0	0	0	



Grafy – intervaly

V nastaveném časovém rozmezí je možné ve zvolených intervalech (dny, týdny...) a z vybraných služeb / přepážek / uživatelů sestavit spojnicový graf těchto sledovaných údajů:

- Počet vyvolaných
- Průměrné čekání
- Maximální čekání
- Medián čekání
- Čekání do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Čekání do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného odbavení
- Délka maximálního odbavení
- Celkový čas odbavení
- Medián délky odbavení
- Odbavení do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Odbavení do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného dořešení klienta
- Délka maximálního dořešení klienta
- Celkový čas dořešení klienta
- Medián délky dořešení klienta
- Dořešení klienta do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Dořešení klienta do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Počet objednaných klientů
- Počet propadlých objednávek klientů
- Počet nepříchozích klientů na vyvolání

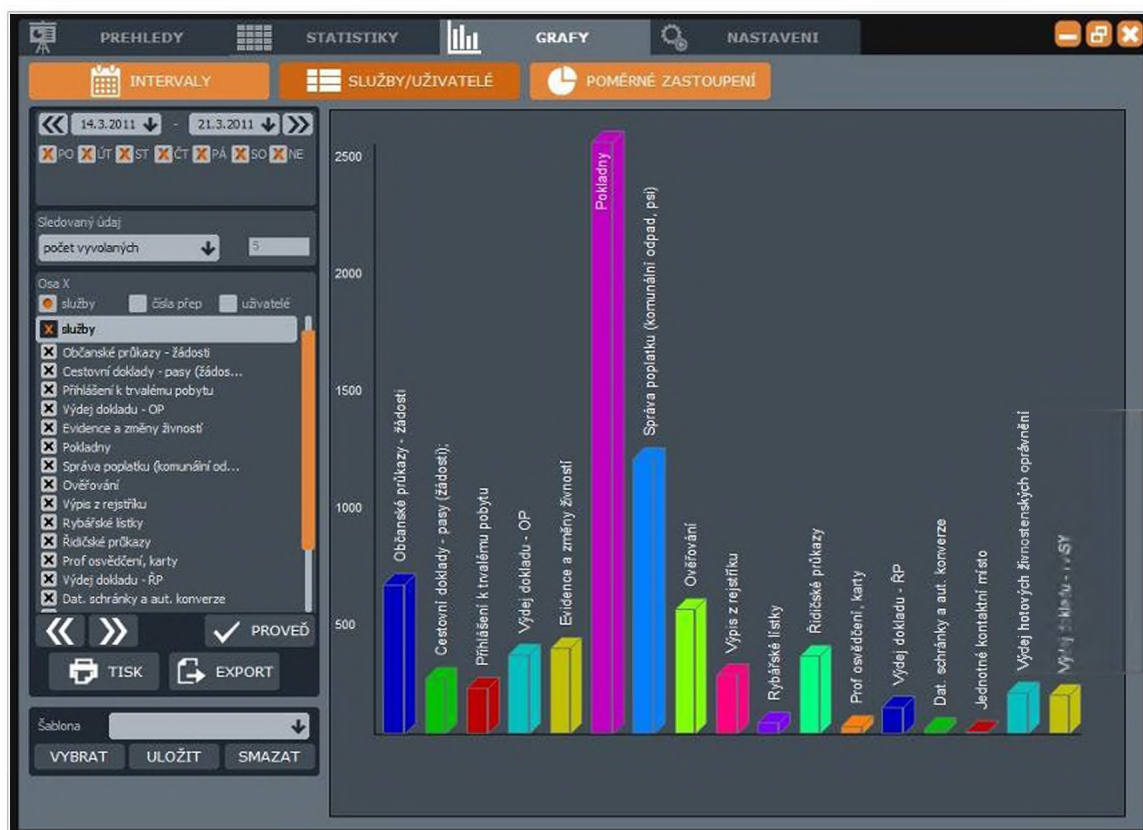


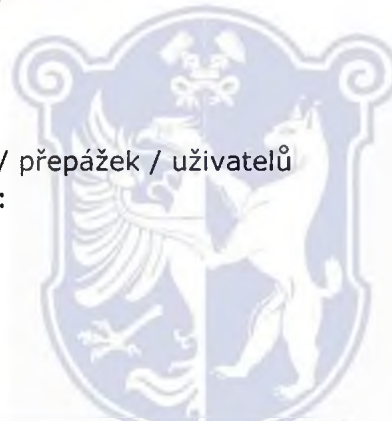


Grafy – služby / uživatelé

V nastaveném časovém rozmezí je možné z vybraných služeb / přepážek / uživatelů sestavit sloupcový graf těchto sledovaných údajů:

- Počet vyvolaných
- Průměrné čekání
- Maximální čekání
- Medián čekání
- Čekání do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Čekání do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného odbavení
- Délka maximálního odbavení
- Celkový čas odbavení
- Medián délky odbavení
- Odbavení do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Odbavení do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného dořešení klienta
- Délka maximálního dořešení klienta
- Celkový čas dořešení klienta
- Medián délky dořešení klienta
- Dořešení klienta do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Dořešení klienta do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Počet objednaných klientů
- Počet propadlých objednávek klientů
- Počet nepřichozích klientů na vyvolání

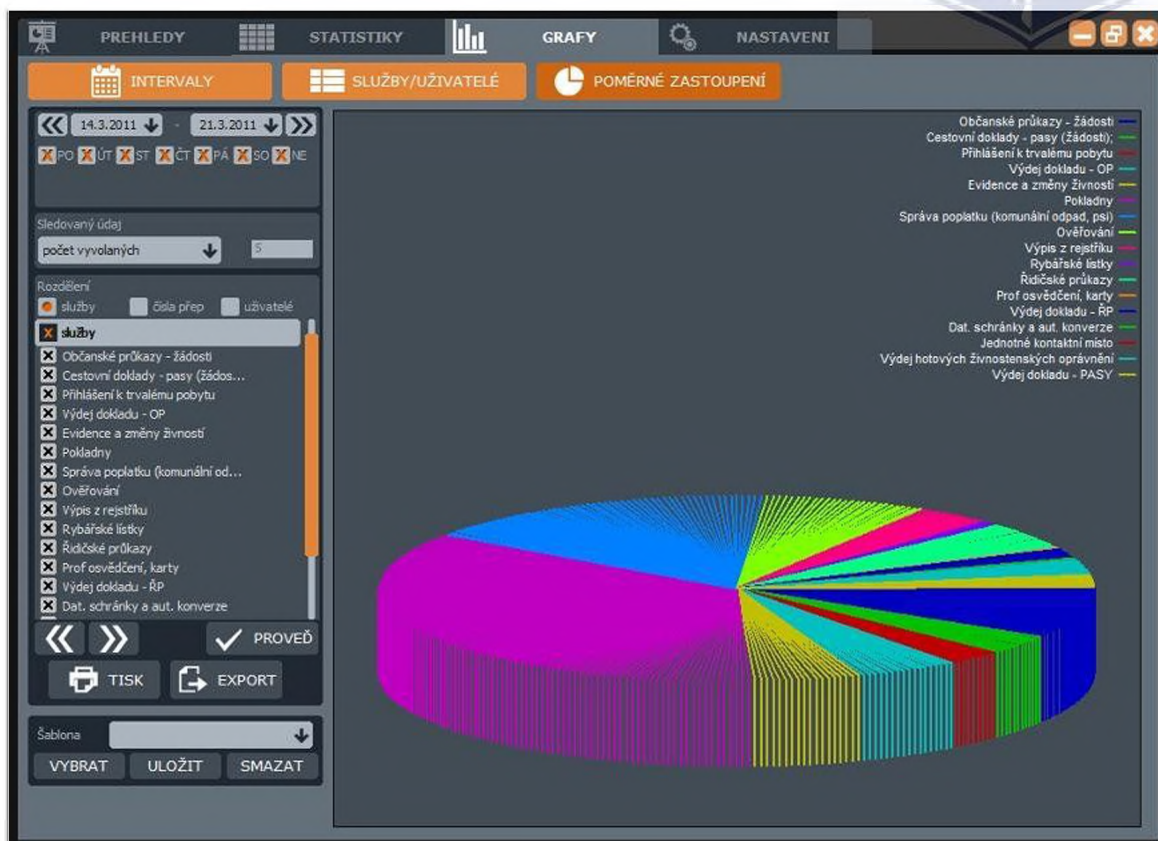




Grafy – poměrné zastoupení

V nastaveném časovém rozmezí je možné z vybraných služeb / přepážek / uživatelů sestavit graf poměrného zastoupení těchto sledovaných údajů:

- Průměrný počet vyvolaných
- Průměrný počet objednaných
- Průměrný počet propadlých objednávek
- Průměrný počet nepříchozích na vyvolání





5.3.11. Modul rezervace a Mobilní aplikace

Pro tyto moduly bude dodáno API (s kompletním popisem a podporou). Vývojáři webových stránek i mobilní aplikace by si vytvořili frontend rezervačního systému jako součást webových stránek města.

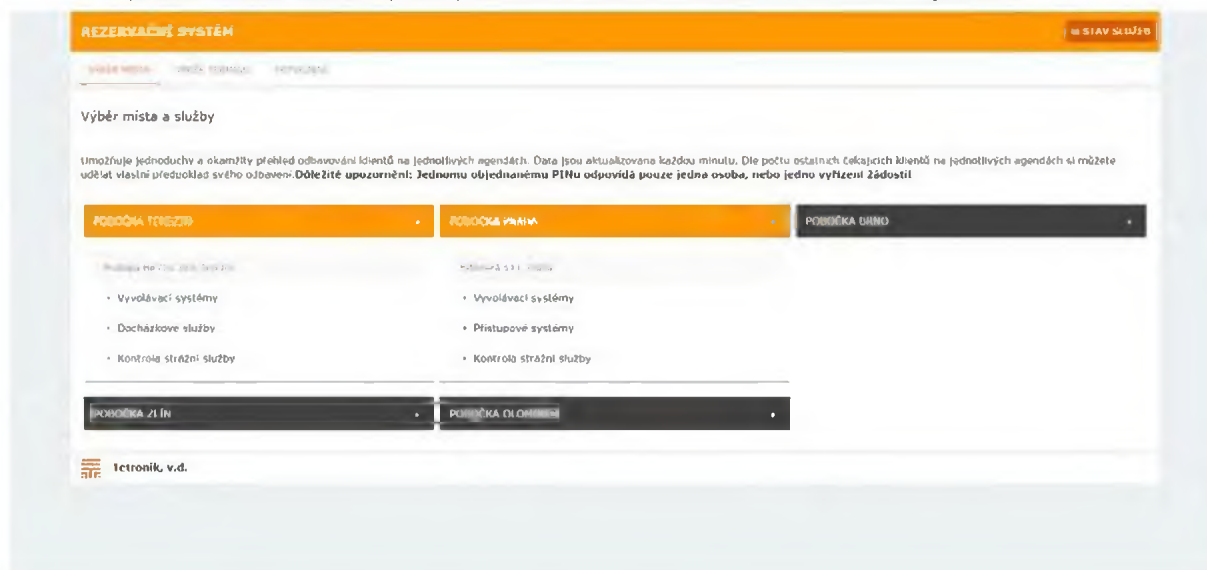
5.3.11.1 Rezervace - Modelový popis s naším Frontendem

Tato aplikace umožňuje klientům pohodlné objednání na zvolenou službu a termín. Kromě možnosti objednání na určený termín je možné také zobrazovat aktuální počet čekajících klientů k jednotlivým službám. Tato rezervace následně klientovi zajistí přednostní odbavení v čase, na který se objednal.

Pro objednání si klient nejprve vybere požadovanou službu, následně se zobrazí přehledné kalendáře se zvýrazněním dnů umožňující objednání a obsazených dnů. Po výběru dne klient dostane nabídnuty volné termíny, po jejich výběru už jen vyplní jméno, e-mail, telefon a dokončí objednávku. Tím systém daný termín vyhradí a klientovi odešle přidělený PIN e-mailem. Přidělený PIN je aktivní pouze v den, na který je klient objednaný. Zadáním PINu na kiosku se klient identifikuje a systém zajistí, že v časovém intervalu, na který se objednal, bude přednostně vyvolán.

Rezervační systém je nezávislý na chodu samotného systému, pokud by tak došlo ke ztrátě konektivity, klient nic nepozná a bez problému se objedná. Jeho objednávka je přenesena na ZC následně po obnovení konektivity.

V prvním kroku klient vybírá pobočku a službu, na kterou se chce objednat.



V dalším kroku klient vybírá z dostupných termínů.

V posledním kroku pak klient vyplní pouze nezbytné informace pro jeho rezervaci.

REZERVAČNÍ SYSTÉM
U KLEPÁNÍ

VYBĚR MÍSTA
VYBĚR TERMÍNŮ
POTVRZENÍ

Výběr termínu a času

Nyní si prosím zvolte den v měsíci, na který se chcete objednat. K dispozici máte 3 měsíce. Významy jednotlivých barev jsou objasněny v legendě níže.

Místo: Pobočka Terežín - Prokopa Holého 183, Terežín
Služba: Vývojevací systémy

Červenec 2017 Nyní < >

Po	Út	St	Čt	Pá	So	Ne
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

- Obsazený termín**
Některé dny nebo vybrané rezervace
- Volný termín**
Dnešní dny, ze kterých lze rezervovat
- Svítek**
Všechny dny, které mají svátek
- Nepřístupný termín**
Na tento den nejsou dostupné rezervace

PŘEDCHOZÍ KROK

TETRONIK, v.d.

REZERVAČNÍ SYSTÉM
U KLEPÁNÍ

VYBĚR MÍSTA
VYBĚR TERMÍNŮ
POTVRZENÍ

Potvrzení rezervace

Shrnutí rezervace

Místo: Pobočka Terežín - Prokopa Holého 183, Terežín
Služba: Vývojevací systémy
Termín: 26.07.2017 14:15

Zadejte prosím Vaše inčály a email. Na tento email Vám přijdou souhrnné informace o Vaší registraci a požadavek na její potvrzení.

0 / 15

Nejsm robot

PŘEDCHOZÍ KROK

TETRONIK, v.d.

Ve webové aplikaci rezervačního systému mají také klienti možnost nahlédnout na aktuální stav vytížení ZC, otevřených přepážek, front na jednotlivé služby, čekací doby a další.

ONLINE OBJEDNÁVKA na stránce užijte

Přehled vytížení služeb

Služba	Otevřené přepážky	Práci v režimu v h. minutách	Počet návštěvníků v číselníku	Průměrná doba čekání	1. volání dle zákona
Registrace nového požadavku	2	0	8	3 min	5 min
výše požadavku	2	0	0	2 min	10 min
Propojení s datovými programy (odložit, zrušit, péra...)	2	0	35	3 min	10 min
Uzavření datového požadavku	7	0	18	1 min	5 min
Změna osobních údajů (jméno, adresa, RC)	7	0	32	5 min	10 min
Průběh požadavku	1	0	19	5 min	21 min
Ležebná péra	0	0	7	3 min	8 min
Požadky na administrativní pomůcky (Zadávat, odcizovat, porovnávat...)	0	0	4	8 min	14 min
Osvědčení o práci (Zprac. přehledů, vyřazení dluž. částek...)	1	0	10	8 min	24 min

Uzavřeno! Zaměstnavatel: Zaměstnavatel: Skoda

Design webové aplikace rezervačního systému lze uzpůsobit na míru, případně kompletně přepracovat dle návrhu: **Ukázka možného grafického řešení**

Objednejte se k nám

Krok 2/6 - výběr požadavku
Nyní je třeba vybrat druh Vašeho požadavku.

- Smlouvy
- Fakturace, pohledávky
- ČEZ Distribuce
- Technické poradenství

Objednejte se k nám

Krok 3/6 - výběr dne v měsíci
Nyní je třeba zvolit den v měsíci, na který chcete objednat službu. K dispozici máte legendu, která Vám ukáže, jaké dny jsou volné a jaké dny jsou obsazeny.

Červen 2008

Po	Út	St	Čt	Pá	So
16	17	18	19	20	
23	24	25	26	27	
30					

Objednejte se k nám

Krok 4/6 - výběr času
Nyní je třeba zvolit čas služby.

Červen, 17. den

Čas	Objednáno 0 klientů ze 1 možných
8:00 - 9:00	Objednáno 0 klientů ze 1 možných
9:00 - 10:00	Objednáno 0 klientů ze 1 možných
10:00 - 11:00	Objednáno 0 klientů ze 1 možných
11:00 - 12:00	Objednáno 0 klientů ze 1 možných
12:00 - 13:00	Objednáno 0 klientů ze 1 možných
13:00 - 14:00	Objednáno 0 klientů ze 1 možných

Objednejte se k nám

Krok 5/6 - zadání osobních údajů
V následující větě nám vyplňte osobní údaje a vyberte požadavky.

Smlouvy / Domácnosti
v termínu 17.6.2008, 8:00 - 9:00

Objednejte se k nám

Krok 6/6 - souhrn objednávky
Nyní je třeba zkontrolovat údaje o Vaší objednávce.

Smlouvy / Domácnosti
v termínu 17.6.2008, 9:00 - 10:00

PN 214
Zadejte číslo PIN, které Vám bylo přiděleno při registraci.

Rezervace lze provádět i na mobilních telefonech. Plně responsivní vzhled zpříjemní klientům používání vyvolávacího systému. Bez nutnosti registrace a přihlášení se může klient rezervovat na vybranou pobočku, službu a termín, dále klient může nahlédnout na aktuální vytížení pobočky, jedná se tedy o obdobu rezervačního systému. Samozřejmostí je i zrušení nebo přesunutí termínu.

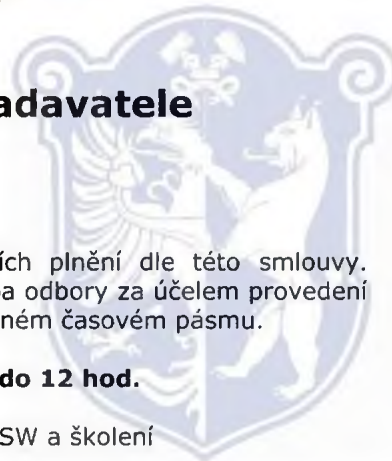
5.3.11.2. Mobilní aplikace - Modelový popis s naším Frontendem

Nejzásadnější funkcí v Mobilní aplikaci je možnost pro přihlášené uživatele vytištění virtuálního lístku přímo na telefonu, klient tak nemusí vůbec přistupovat ke kiosku, v aplikaci se mu dále zobrazuje předpokládaný čas vyvolání a klient je také v aplikaci vyvolán.

Po registraci a přihlášení do aplikace se klientovi jednak zjednoduší rezervace, jelikož údaje bude mít vždy předvyplněné s možností editace, dále klient získá navíc funkce správy svých rezervací, kde vidí přehledně všechny své rezervace a případně je může zrušit.



Další možností, kterou mobilní aplikace přináší je možnost notifikací a to od připomínání rezervovaných termínů až po zasílání zpráv prostřednictvím managementu v centrální aplikaci QTCloud.



5.4. Požadavky na součinnost zadavatele

5.4.1. Požadavky na HW a montáž:

- Poskytnout nezbytnou součinnost k provedení jednotlivých dílčích plnění dle této smlouvy. Zejména umožnit zhotoviteli, resp. jeho zaměstnancům přístup na oba odbory za účelem provedení dílčích plnění po celou dobu montáže, ve stanovenou dobu v domluveném časovém pásmu.

Instalace bude prováděna v termínech od ČT od 15 hod do NE do 12 hod.

- 1. Fáze (1.víkend - Přípravná) / příprava kabelových tras, instalace SW a školení
- 2. Fáze (2.víkend - Realizační) / instalace HW, spuštění do ostrého provozu
- Rezerva (jeden víkend) / vyhodnocení po 1. Fázi, zdali bude využita nebo ne...

- Nepřipustí, aby zaměstnanci Zhotovitele vedli jednání s nepověřenými osobami Zadavatele.
- Zajistit, nejpozději do zahájení instalačních prací, napájecí switch HP POE s dostatečnou kapacitou připojení pro všechny displeje krom LCD TV (ty mají napájení ze sítě 220V) a KIOSKU.
- Umožnit Zhotoviteli během provádění dílčích plnění připojení do elektrické sítě v místě plnění
- Průběžně kontrolovat provádění díla
- Zabránit manipulaci s technologií Zhotovitele třetími osobami.
- Seznámit Zhotovitele, před zahájením provádění dílčích plnění, s bezpečnostními pravidly a požárním řádem úřadu.

5.4.2. Požadavky na instalaci SW:

- Zajistit bezproblémový chod lokálních PC, sítí, databázových a aplikačních serverů určených pro vyvolávací systém.
- Plnou technickou podporu při zavádění ovládacího SW QWIN SQL, modulu STATISTIK a modulu Rezervace.
- Požadovány minimálně 3 uživatelské účty pro přístup z Internetu do sítě odběratele, na servery vyhrazené dodavateli a možnost vzdáleného připojení na všechny prvky vyvolávacího systému, zejména kiosky a řídicí počítače LCD displejů
- Na kioscích a serverech je potřeba, aby nám přidělené uživatelské účty měly administrátorské oprávnění, toto je důležité zejména při implementaci a podpoře provozu, ale i nadále pro plnění termínů SLA.

Zadavatel poskytne dále nezbytnou součinnost s instalací SW v rozsahu:

- Příprava virtuálních serverů, instalace operačních systémů podporovaných zadavatelem
- Začlenění serverů do sítě zadavatele.
- Konfigurace firewallů a konfigurace požadovaných portů pro přístup na požadované systémy
- Zřízení VPN přístupu
- Napojení na dohledové a zálohovací nástroje.

- Při vlastní instalaci Dodavatel počítá se spoluprací s outsourcerem IT infrastruktury zadavatele – společnostmi:

IDM (EOS - Evidence organizační struktury, itelligence, a.s.),

Webové stránky města (Vismo - WEBHOUSE, s.r.o.),

Mobilní aplikace (Město Kladno - Intelis, s.r.o., kontaktní osoba je pan Michal Klicpera, m: +420

Spolupráci při instalaci zajistí na své náklady Zadavatel.

5.4.3. Uživatelské požadavky:

- Předat, nejpozději do zahájení instalačních prací, zhotoviteli grafický manuál k tvorbě dotykové obrazovky. Přesný popis tlačítek a podklad (logo, barvy, popisy...) pro celkový design celé obrazovky nejlépe v *.cdr formátu.





Příloha č. 2 – Položkový rozpočet (Projekt IKS Kladno Část 4 – Objednávkový a vyvolávací systém)

Počáteční investice			
Specifikace	bez DPH (Kč)	sazba DPH (Kč)	Cena včetně DPH (Kč)
Dodávka IS (instalace, testovací provoz)	163.650,- Kč	34.366,50 Kč	198.016,50 Kč
Licence SW (bez omezení počtu)	68.000,- Kč	14.280,- Kč	82.280,- Kč
Integrace se stávajícími IS úřadu	15.000,- Kč	3.150,- Kč	18.150,- Kč
Kiosek s dotykovým panelem a tiskárnou lístků (1 ks)	75.480,- Kč	15.850,80 Kč	91.330,80 Kč
1řádkový přepážkový displej (26 ks)	130.000,- Kč	27.300,- Kč	157.300,- Kč
LCD min. 40" (100cm) s řídicím PC (4 ks)	120.000,- Kč	25.200,- Kč	145.200,- Kč
1řádkový halový displej (1 ks)	7.500,- Kč	1.575,- Kč	9.075,- Kč
2řádkový halový displej (3 ks)	37.500,- Kč	7.875,- Kč	45.375,- Kč
Přepážková klávesnice s grafickým displejem (26 ks)	202.800,- Kč	42.588,- Kč	245.388,- Kč
Zaškolení administrátorů*	20.000,- Kč	4.200,- Kč	24.200,- Kč
Cena počáteční investice	839.930,- Kč	176.385,30 Kč	1.016.315,30 Kč

* Zaškolení v rozsahu 20 hodin minimálně pro 5 pracovníků Zadavatele

Provozní náklady (60 měsíců)			
Specifikace	bez DPH (Kč)	sazba DPH (Kč)	Cena včetně DPH (Kč)
Cena započaté hodiny	400,- Kč	84,- Kč	484,- Kč
Cena provozních nákladů za 60 měsíců	144.000,- Kč	30.240,- Kč	174.240,- Kč

Servisní zásahy nad rámec záruky a havárie **			
Specifikace	bez DPH (Kč)	sazba DPH (Kč)	Cena včetně DPH (Kč)
Cena započaté hodiny	400,- Kč	84,- Kč	484,- Kč

** Servisní zásahy za 60 měsíců mohou činit maximálně 1.000.000,-Kč bez DPH.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Náklady na rozvoj, provoz, servisní zásahy a havárie na dobu 10 let (6. až 15. rok) ***			
Specifikace	bez DPH (Kč)	sazba DPH (Kč)	Cena včetně DPH (Kč)
Cena započaté hodiny servisního zásahu	400,- Kč	84,- Kč	484,-Kč

*** Hodina servisního zásahu může maximálně dosahovat ceny, za hodinu servisního zásahu nad rámec záruky a havárie v 1. až 5. roce (po dobu udržitelnosti projektu). Náklady na rozvoj, provoz, servisní zásahy a havárie na dobu 10 let (6. až 15. rok) mohou dosáhnout maximální částky ve výši 4.000.000,-Kč.

