

SMLOUVA O DÍLO

uzavřená dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“ nebo také „NOZ“)

Smluvní strany:

Objednatel:	Česká republika – Úřad práce České republiky
sídlo:	Dobrovského 1278/25, 170 00 Praha 7
zastoupen:	Ing. Petrem Klimplem, ředitelem Krajské pobočky ÚP
ČR v Pardubicích	
IČ:	724 96 991
kontaktní a fakturační adresa:	Úřad práce České republiky Krajská pobočka v Pardubicích Boženy Vikové – Kunětické 2011 530 02 Pardubice
bankovní spojení:	xxx
číslo účtu:	xxx
ID datové schránky:	4p2zpn
(dále jen také „objednatel“)	

a

Zhotovitel: TETRONIK – výrobní družstvo Terežín, družstvo

sídlo: Prokopa Holého 183, 411 55 Terežín
zastoupen: Bc. Vladimírem Sakařem, předsedou družstva
IČ: 00483389
DIČ: CZ00483389
kontaktní a fakturační adresa: xxx
bankovní spojení: xxx
číslo účtu: xxx
ID datové schránky: qff63br
Zástupce oprávněný jednat za zhotovitele v záležitostech:
smluvních: xxx
technických: xxx

(dále jen „zhotovitel“), společně též „smluvní strany“.

uzavírají na základě vzájemné shody, níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o dílo.

I.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele řádně a včas provést svým jménem, na své náklady a nebezpečí pro objednatele dílo – pořízení vyvolávacího systému v rámci investiční akce „ÚP ČR – Česká Třebová – pořízení bezpečnostních přepážek a vyvolávacího systému, Trávník 155“ identifikační číslo: 013V03200 2451, a to v rozsahu a kvalitě uvedené v této smlouvě a v nabídce zpracované zhotovitelem, dle Zadávací dokumentace a Výzvy k podání nabídek. Dílem se rozumí stavební a elektrická

připravenost, dodávka, montáž, zprovoznění vyvolávacího systému a proškolení zaměstnanců zadavatele v objektu Kontaktního pracoviště ÚP ČR Česká Třebová, specifikovaného v čl. II, této smlouvy. Dílo bude provedeno v souladu se Zadávací dokumentací a Technickou specifikací vyvolávacích systémů ÚP ČR 2018, jež tvoří Přílohu č. 1 této Smlouvy o dílo.

2. Zhotovitel se dále zavazuje provést zajištění potřebných organizačních, technických, technologických a bezpečnostních opatření pro řádné zabezpečení plnění díla a zajištění dodržování příslušných předpisů upravujících bezpečnost a ochranu zdraví při práci. Zhotovitel se zavazuje zcela dokončené a bezvadné dílo předat objednateli v termínu uvedeném dále v této smlouvě.
3. Dílo lze dokončit i před termínem určeným k dokončení, přičemž dokončením díla se rozumí jeho realizace v požadované kvalitě, a rozsahu vč. kompletního předání objednateli. Dílo nebude předáno, nebudou-li odstraněny vady reklamované objednatelem.
4. Objednatel se zavazuje řádně a včas zhotovené dílo od zhotovitele převzít a za řádně provedené dílo zaplatit zhotoviteli dohodnutou cenu ve výši, způsobem a za podmínek podle ustanovení čl. III. této Smlouvy o dílo.

II.

Místo a doba plnění díla

1. Místo plnění díla:
 - Kontaktní pracoviště Česká Třebová, Trávník 155, Česká Třebová
Zástupce pověřený jednáním ve věcech technických – KoP Česká Třebová
xxx e-mail: xxx
xxx e-mail: xxx
2. Zhotovení díla bez vad a nedodělků bude trvat nejvýše 3 měsíce od data zveřejnění této Smlouvy o dílo v Registru smluv. Zhotovitel se zavazuje bezodkladně informovat Objednatele o veškerých okolnostech, které mohou mít vliv na termín provedení díla.

III.

Cena díla a platební podmínky

1. Cena za provedení díla je mezi smluvními stranami sjednána podle § 2 zák. č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, jako cena smluvní a odpovídá nabídce zhotovitele v rámci zadávacího řízení zakázky. **Cena díla: 187 218,- Kč bez DPH, cena díla 226 533, 78 Kč včetně DPH.** Cena předmětu smlouvy je cenou konečnou a nepřekročitelnou a zahrnuje veškeré náklady zhotovitele spojené s realizací předmětu smlouvy. Změna sjednané ceny je možná pouze v případě změn zákonných sazeb DPH, a to pouze v částce DPH.
2. Zhotovitel je oprávněn fakturovat po řádném předání a převzetí díla. Daňový doklad - faktura bude doručena objednateli do 10 dnů po podpisu Protokolu o předání a převzetí díla.

3. Daňový doklad - faktura musí být vystavena ve prospěch bankovního účtu zhotovitele uvedeného v záhlaví této smlouvy, případně jiného bankovního účtu zhotovitele písemně oznámeného objednateli, dojde-li u zhotovitele ke změně platebních údajů v průběhu plnění smlouvy. Je-li zhotovitel plátcem DPH, musí se jednat o bankovní účet zveřejněný způsobem umožňujícím dálkový přístup dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
4. Daňový doklad - faktura musí obsahovat všechny náležitosti dle platných právních předpisů, a to zejména náležitosti týkající se daňového dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a náležitosti uvedené v § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Za povinnou náležitost faktury se považuje též odvolávka na tuto uzavřenou smlouvu a investiční akci „ÚP ČR – Česká Třebová – pořízení bezpečnostních přepážek a vyvolávacího systém, Trávník 155“, identifikační číslo: 013V03200 2451.
5. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu - faktury je 30 dní ode dne doručení daňového dokladu na kontaktní a fakturační adresu objednatele. Objednatel na provádění díla neposkytuje zhotoviteli zálohy na úhradu ceny díla nebo její části. Za den splnění platební povinnosti se považuje den odepsání fakturované částky z bankovního účtu objednatele na bankovní účet zhotovitele. V případě, že daňový doklad - faktura nebude obsahovat požadované náležitosti nebo tyto náležitosti budou uvedeny chybně, bude objednatel vrácena k doplnění bez jejího proplacení, aniž by došlo k prodloužení s úhradou. Zhotovitel je povinen podle povahy nesprávnosti daňový doklad - fakturu opravit nebo nově daňový doklad vyhotovit. V takovém případě lhůta splatnosti 30 dnů počíná běžet znovu ode dne doručení opraveného daňového dokladu – faktury objednateli.

IV.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli po celou dobu provádění díla součinnost potřebnou k provedení díla. Objednatel umožní poskytovateli připojení k rozvodu elektrické energie, používání sociálního zařízení pro zaměstnance zhotovitele.
2. Objednatel je oprávněn kontrolovat způsob a postup provádění díla zhotovitelem. Zjistí-li objednatel, že zhotovitel provádí dílo v rozporu se svými povinnostmi, upozorní zhotovitele na zjištěné nedostatky v provádění díla. Objednatel je oprávněn dožadovat se toho, aby zhotovitel odstranil na svůj náklad vady vzniklé vadným prováděním a aby dílo prováděl řádným způsobem.
3. Zhotovitel je povinen při provádění díla zachovávat čistotu a pořádek, dodržovat bezpečnostní předpisy, předpisy požární ochrany, hygienické předpisy a předpisy ochrany životního prostředí. Zhotovitel je povinen zajistit bezpečnost a zdraví vlastních zaměstnanců pohybujících se v prostorách stavby, zaměstnanců objednatele i třetích osob ve veřejných prostorách. V této souvislosti je zhotovitel povinen označit a přiměřeně zabezpečit staveniště ve smyslu příslušných bezpečnostních předpisů.
4. Zhotovitel je povinen provádět dílo podle této smlouvy včas a řádně s vynaložením potřebné odborné péče a v kvalitě odpovídající účelu smlouvy, platným právním předpisům, závazným technickým normám a při realizaci díla dodržovat příslušné ČSN.

5. Zhotovitel je povinen respektovat provozní řád, požární směrnici objektu objednatele, platnou směrnici k zajištění a organizaci bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a dále je povinen počínat si při provádění díla v objektu objednatele tak, aby nedocházelo ke škodám na majetku objednatele.
6. Zjistí-li zhotovitel při provádění díla překážky bránící řádnému provedení díla, je toto povinen bez odkladu prokazatelně oznámit objednateli a navrhnout mu další postup. Do doby dosažení písemné dohody o změně díla je zhotovitel oprávněn provádění díla přerušit.
7. Pokud činností zhotovitele při plnění smlouvy dojde ke způsobení škody objednateli nebo jiným subjektům z titulu opomenutí, nedbalosti nebo neplnění podmínek vyplývajících z právních předpisů nebo vyplývajících z této smlouvy, je zhotovitel povinen bez zbytečného odkladu tuto škodu odstranit a není-li to možné, tak finančně nahradit. Veškeré náklady s tím spojené nese zhotovitel.
8. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se v souvislosti s plněním díla dozví, a to i po skončení účinnosti této smlouvy. Povinnost mlčenlivosti podle věty první se vztahuje také na zaměstnance zhotovitele provádějící dílo.
9. Zhotovitel se zavazuje po dobu trvání této smlouvy mít sjednané pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetím osobám jeho činností, včetně možných škod způsobených jeho pracovníky.

V. Předání a převzetí díla

1. Zhotovitel splní svou povinnost provést dílo jeho řádným a bezvadným provedením a předáním. Řádně dokončené dílo bude předáno a převzato písemným zápisem v objektu objednatele uvedeném v čl. II. této smlouvy. K předání a převzetí díla vyzve zhotovitel objednatele osobně či telefonicky alespoň 5 dní předem, nejpozději však tak, aby dílo bylo předáno alespoň poslední den dohodnuté lhůty pro provedení díla uvedené v čl. II. této smlouvy.
2. Zhotovitel je povinen předat objednateli při předání díla doklady související s dílem, které jsou nutné k převzetí a řádnému užívání díla, a to zejména veškeré revizní zprávy, atesty a doklady o požadovaných vlastnostech materiálů, dokumenty k používání vyvolávacích systémů, zápisy a osvědčení stanovené platnými právními předpisy nebo ČSN a EN, záruční listy k dodanému materiálu, doklad o odborné likvidaci odpadu a originál stavebního deníku. Veškeré písemné doklady předávané zhotovitelem objednateli budou vyhotoveny v českém jazyce.
3. Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí díla, pokud nebude zhotoveno řádně v souladu s touto smlouvou, technickými podmínkami a ve sjednané kvalitě, přičemž v takovém případě objednatel důvody odmítnutí převzetí díla písemně zhotoviteli sdělí.
4. Objednatel se zavazuje převzít řádně dokončené dílo i před uplynutím dohodnutého termínu plnění.

5. Ve lhůtě pro ukončení provádění díla uvedené v článku II. této smlouvy je zhotovitel povinen vyčistit a plně vyklidit staveniště a okolí dotčené prováděním díla či činností zhotovitele.
6. Vyvstanou-li v průběhu provádění díla skryté překážky, které nemohl objednatel ani zhotovitel předjímat, zavazují se obě smluvní strany, že dohodnou prostřednictvím dodatku ke smlouvě odpovídající řešení a učiní kroky k odstranění překážek.

VI.

Odpovědnost za vady a záruka za jakost

1. Zhotovitel odpovídá objednateli za vady díla, které má v době jeho předání, a za vady vzniklé po této době, jestliže byly způsobeny porušením jeho povinností. Pro uplatnění vad předmětu díla podle tohoto článku platí ust. § 2161 a násl. občanského zákoníku.
2. Zhotovitel poskytuje objednateli ve smyslu ust. § 2619 občanského zákoníku smluvní záruku na provedené práce a na dodaný materiál po dobu 60 měsíců. Záruční doba začíná běžet dnem předání a převzetí plně dokončeného a bezvadného díla podle čl. V. této smlouvy.
3. Vady díla, na něž se vztahuje záruka za dílo, oznámí objednatel zhotoviteli bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistí. Každá reklamace bude objednatelem učiněna písemně a doručena zhotoviteli obchodním dopisem nebo e-mailem.
4. Zhotovitel je povinen nastoupit u objednatele k odstranění reklamované vady díla do 5 pracovních dnů od jejího nahlášení objednatelem s tím, že o rozsahu a způsobu odstranění vady informuje objednatele. Zhotovitel se zavazuje bezplatně odstranit reklamovanou vadu díla do 14 dnů ode dne doručení reklamace zhotoviteli, nebude-li smluvními stranami písemně dohodnuto jinak.
5. Záruční doba neběží po dobu, po kterou nemůže objednatel dílo užívat pro vady, za které zhotovitel odpovídá.
6. Vypořádáním nároků objednatele z odpovědnosti zhotovitele za vady díla není dotčen nárok objednatele na náhradu škody.

VII.

Sankční ustanovení a náhrada újmy

1. V případě prodlení zhotovitele s plněním předmětu smlouvy má objednatel právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 0,2 % z celkové ceny předmětu smlouvy včetně DPH za každý i započatý den prodlení.
2. Pro případ prodlení objednatele s úhradou faktury je zhotovitel oprávněn účtovat úrok z prodlení dle aktuálně platných právních předpisů.
3. Jestliže zhotovitel neodstraní vady díla v termínu sjednaném při reklamačním řízení, je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy *pět set korun českých*) za každý započatý den prodlení a reklamovanou vadu.

4. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky, má oprávněná smluvní strana právo na zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob a evidence svěřeneckých fondů a evidence údajů o skutečných majitelích, ve znění pozdějších předpisů.
5. Smluvní pokutu lze uložit opakovaně, a to za každý jednotlivý případ.
6. Smluvní pokuty dle této smlouvy jsou splatné do 30 dnů ode dne obdržení písemné výzvy k jejich zaplacení stranou oprávněnou, a to na bankovní účet oprávněné strany uvedený v takové výzvě. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty utvrzena.
7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené újmy vzniklé v souvislosti s plněním předmětu smlouvy. Zaplacená smluvní pokuta se nezapočítává do případné náhrady újmy. Případná újma bude hrazena v penězích, je-li to dobře možné a žádá-li to poškozený, hradí se škoda uvedením do předešlého stavu.
8. Jakékoliv omezování výše případných sankcí ze strany zhotovitele se nepřipouští.
9. Zhotovitel odpovídá za veškerou újmu způsobenou objednateli porušením smlouvy v plné výši. Náhrada újmy se řídí ust. § 2894 a násl. občanského zákoníku.

VIII. Odstoupení od smlouvy

1. Každá ze smluvních stran má právo odstoupit od smlouvy, dojde-li druhou smluvní stranou k porušení smlouvy podstatným způsobem ve smyslu § 2002 a násl. občanského zákoníku.
2. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodů s 15 denní výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvního dne po doručení písemné výpovědi zhotoviteli.
3. V případě odstoupení od SoD smluvní strany provedou inventuru prací, dodávek a služeb provedených zhotovitelem do odstoupení od SoD a vyúčtování dosud provedených prací na díle nebo již dodaných částí díla.
4. Odstoupení od smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bude prokazatelně doručeno druhé smluvní straně.
5. V případě, že od této SoD oprávněně odstoupí zhotovitel a není-li v této SoD ujednáno jinak, má nárok na úhradu poměrné části ceny díla touto SoD za práce dodávky a služby řádně provedené do odstoupení od SoD.
6. V případě, že od této SoD oprávněně odstoupí objednatel, provedou smluvní strany ocenění prací, dodávek a služeb uskutečněných zhotovitelem do doby odstoupení od SoD s přihlédnutím k jejich kvalitě, vadám a nedodělkům. Nedojde-li mezi smluvními stranami

do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne odstoupení k dohodě o ocenění těchto prací a dodávek, bude rozhodující cena určená soudním znalcem vybraným objednatelem. Náklady na vypracování znaleckého posudku nese zhotovitel.

7. V případě, že od této SoD oprávněně odstoupí objednatel před řádným dokončením díla, je oprávněn zadat dokončení díla jinému zhotoviteli. Dojde-li v důsledku dokončení díla jiným zhotovitelem ke zvýšení ceny díla sjednané smluvními stranami touto SoD, zavazuje se zhotovitel příslušný rozdíl objednateli uhradit.
8. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy také v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace nebo se zhotovitel ocitne v úpadku dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů.

IX.

Ostatní a závěrečná ustanovení

1. Zhotovitel podpisem smlouvy deklaruje, že disponuje veškerými odbornými, materiálními a technickými předpoklady potřebnými pro splnění smlouvy, dále prohlašuje, že ke dni podpisu této smlouvy není v úpadku nebo ve stavu hrozícího úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů.
2. Vztahy mezi smluvními stranami, které nejsou touto smlouvou výslovně upraveny, se řídí platným Občanským zákoníkem, popř. dalšími obecně závaznými právními předpisy platnými na území České republiky. Případné spory vzniklé z této smlouvy se smluvní strany zavazují nejprve řešit dohodou. Pokud se smluvní strany nedohodnou, bude spor řešen před věcně a místně příslušným obecním soudem České republiky. Rozhodčí řízení je vyloučeno. Veškerá jednání jsou vedena v českém jazyce.
3. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
4. Smlouva je sepsána ve čtyřech vyhotoveních, každé s platností originálu, z nichž tři obdrží objednatel a jedno vyhotovení zhotovitel.
5. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat písemnými dodatky číslovanými ve vzestupné řadě, odsouhlasenými oběma smluvními stranami, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
6. Smluvní strana je povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé smluvní straně změnu údajů uvedených v záhlaví smlouvy. Ke změně bankovního spojení včetně čísla bankovního účtu smluvních stran může dojít pouze písemným dodatkem ke smlouvě.
7. Stane-li se některé ustanovení smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany nahradí do 30 pracovních dnů od doručení výzvy druhou smluvní stranou neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem, případně uzavřou v tomto smyslu smlouvu novou.
8. Smluvní strany nejsou oprávněny převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu bez souhlasu druhé smluvní strany.

9. Zhotovitel souhlasí s uveřejněním uzavřené smlouvy, včetně jejích příloh a dodatků v registru smluv 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. Toto uveřejnění bude zajištěno výhradně objednatelem. Objednatel se zavazuje sdělit zhotoviteli ID zveřejněné smlouvy, jakmile mu bude zasláno potvrzení o uveřejnění smlouvy.
10. Smluvní strany výslovně prohlašují, každá samostatně, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít a plnit a jsou si vědomy skutečností z jejího uzavření vyplývajících. Smluvní strany tímto prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly, s jejím obsahem souhlasí, a že smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, a nebyla uzavřena v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek či jiných okolností, které by zakládaly neplatnost tohoto dokumentu, a na důkaz toho připojují níže své podpisy.
11. Nedílnou součástí smlouvy je Příloha č. 1 – Technická specifikace vyvolávacích systémů ÚP ČR 2018.

V Pardubicích dne 28. 4. 2020

V Terezíně dne 27. 4. 2020

xxx
Ing. Petr Klimpl
ředitel Krajské pobočky v Pardubicích

xxx
Bc. Vladimír Sakař
předseda družstva

Technická specifikace vyvolávacích systémů ÚP ČR 2018

1. Obsah

1. Obsah.....	10
2. Technická specifikace	11
2.1. Vyvolávací systém obecně.....	11
3. Návrh specifikace – obecný popis	11
3.1. Specifikace SW aplikace	12
3.1.1. Obecné požadavky.....	12
3.1.2. Obecná specifikace požadavků z pohledu klientů.....	13
3.1.3. Obecné specifikace požadavků z pohledu referentů	13
3.2. Specifikace HW komponent	13
3.2.1. Vstupní tiskárna pořadových lístků s dotekovou obrazovkou - velká	13
3.2.2. Vstupní tiskárna pořadových lístků s dotekovou obrazovkou - malá.....	14
3.2.3. Přepážkový displej.....	14
3.2.4. Hlavní displej	14
3.2.5. LFD zobrazovací jednotka.....	15
3.2.6. Vyvolávací zařízení „Vstupte/Nevstupovat“	15
3.2.7. Zvuková signalizace	15
3.2.8. Hlasové vyvolávání.....	15

2. Technická specifikace

Tato technická specifikace shrnuje požadavky na technické řešení s výčtem potřebných komponent a hlavně obecným popisem softwarového vybavení.

Navržené hardwarové komponenty a softwarové vybavení jsou stanoveny tak, aby plně uspokojily potřeby ÚP ČR. Hardwarové komponenty jsou navrženy s ohledem na standardně používané technologie v resortu MPSV a s ohledem na možné rozšíření v budoucnosti. Veškeré hardwarové komponenty a softwarové vybavení jsou stanoveny tak, aby jejich vlastnosti nediskriminovaly potencionální účastníky zadávacího řízení. Každý účastník zadávacího řízení musí být schopen prokázat zadavateli schopnost dodržení kvality výroby, řízení či distribuci produktů v souladu se všemi nezbytnými předpisy a potřebami ÚP ČR.

2.1. Vyvolávací systém obecně

Vyvolávací systém (dále jen „VS“) je označení pro způsob odbavování klientů, při kterém klienti nestojí v řadě (frontě), ale jsou vyvoláváni. Vyvolávání je možné na základě předchozího objednání na určitý čas, ale především se tak označuje systém, v rámci kterého si klient při příchodu na pracoviště ÚP ČR vyzvedne lístek s pořadovým číslem a poté sleduje, kdy bude jeho pořadové číslo vyhlášeno na elektronických informačních tabulích, případně jiným způsobem (SMS, internet apod.) Podle povahy služby je vyvolávání prováděno buď v jedné číselné řadě, nebo může být rozlišováno a algoritmus systému může zohledňovat, který pracovník a kdy je schopen kterou službu poskytnout, případně čekající upřednostnit (např. matky s dětmi).

Typickými složkami VS je centrální správa (softwarový program nebo speciálně vyčleněný hardware), tiskárny pro výdej pořadových čísel, hlavní informační panel nebo panely (zpravidla LED displeje), přepážkové informační panely a přepážkové terminály, které mohou být integrovány do PC používaného k jiným činnostem, modul GSM pro odesílání SMS zpráv klientům a webový modul pro komunikaci klientů z domova¹.

3. Návrh specifikace – obecný popis

Při návrhu řešení VS pro jednotlivé lokality musí být zohledněny požadavky vedoucích a IT pracovníků, požadavky na funkcionalitu, na místopis lokalit a současné technické vybavení lokalit. Jedním z příkladů je využití napájení pomocí aktivního PoE, které je využito ve všech lokalitách ÚP ČR. Všechna zobrazovací zařízení (displeje) budou využívat SMD LED technologie - důvodem je dobrá čitelnost i z ostrých úhlů, spolehlivost a nízká spotřeba.

Softwarová část plnění obsahuje funkce a nastavení, které uživatel potřebuje k vykonávání své činnosti. Hlavní důraz je kladen na jednoduchost ovládání, spolehlivost, přehlednost, efektivnost a úsporu času referentů za přepážkami.

Dodavatel bude po dobu záruční lhůty poskytovat i základní podporu a servisní služby vč. legislativního servisu, a reagovat na případné požadavky uživatele v souvislosti s nastavením SW a realizací drobných úprav SW.

¹ http://cs.wikipedia.org/wiki/Vyvol%C3%A1vac%C3%AD_syst%C3%A9m

3.1. Specifikace SW aplikace

3.1.1. Obecné požadavky

Řídící software VS slouží k zajištění komunikace s periferiemi, organizaci virtuální fronty klientů a propojení s ostatními aplikacemi v resortu. V rámci SW musí být integrovány služby zajišťující chod systému a test komunikace všech periférií. SW musí rovněž umožňovat rozesílání stavových hlášení prostřednictvím e-mailu (docházející papír, došel papír, překročení maximální doby čekání, nefunkčnost lokalit atd.).

SW musí být instalovatelný na počítače s OS Windows (Server 2016 a vyšší, Win7 a Win10 a vyšší, provozovaných na dedikovaném hardware, a nebo ve virtualizovaném prostředí HyperV 2016.) a musí umožňovat lokální i vzdálený přístup dodavatele. U webového rozhraní musí SW zajistit plnou funkčnost pro všechny nejčastěji používané prohlížeče (Edge, IE, FireFox, Chrome, Opera atd. bez použití technologie Java.) Řídící software musí zaznamenávat všechny události ve VS, které mohou sloužit k dalšímu zpracování (statistiky obsluhy, provozní statistiky atd.).

SW řešení musí umožňovat případné rozšíření systému o Digital Signage (DS), která spočívá v sofistikovaném rozmístění digitálních zobrazovacích zařízení v podobě profesionálních velkoplošných LFD monitorů, které jsou umístěny ve veřejně přístupných prostorách. Jejich účelem je zobrazení více informací současně, kde jednou z těchto informací je zobrazení čísla vyvolaného klienta pomocí vyvolávací komponenty (nahrazuje hlavní displej vyvolávacího systému). Tímto účelovým spojením je zajištěna vysoká sledovanost zobrazovaných informací, které mohou klienta více zaujmout.

VS musí umožňovat vzdálené řízení obsahu přes síť internet nebo z kteréhokoli počítače v rámci WAN uživatele. Aktualizace vysílacího schématu musí být okamžitá nebo v určený časový okamžik. Činnost zobrazovacích zařízení musí být možné sledovat a kontrolovat z jednoho místa. Vysílaný obsah musí být možné měnit jak individuálně - v každé lokalitě jiný obsah, tak i hromadně, tj. „všude se vysílá stejný obsah“.

Reporty musí VS poskytovat v celém rozsahu dat s možností individuálního definování rozsahu až do úrovně nejnižších (nejmenších) pracovišť.

VS musí být plně škálovatelný, tj. musí zajistit individuální nastavování všech parametrů jak pro jednotlivé agendy, tak i pro jednotlivé lokality (budovy), až po jednotlivé referenty. VS musí umožňovat nastavování počtu evidencí jak přes internet, tak i za časové období, ale i pro celé pracoviště a agendu (omezení možného kapacitního přetížení).

Pro dlouhodobé výpadky (nemoc apod.) musí VS nejlépe automaticky rozkládat příchozí klienty na ostatní referenty dané agendy. Ruční změna/definování tohoto režimu musí být možná.

VS musí umožňovat nastavování zástupů z úrovně nadřazeného referenta.

Pro případ mimořádného extrémního zatížení libovolného pracoviště musí VS umožnit tzv. „generální stop stav“ pro zapisování dalších klientů do fronty v dané lokalitě na úrovni služby poskytované v dané lokalitě.

Licence na počet současně připojených i na počet přístupových bodů a počet hl. administrátorů musí být neomezená. Součástí dodávky SW licencí bude i zaškolení odpovědných osob uživatele (administrátorů, správců systému), pro obsluhu systému

(min. 2 na lokalitu) a proškolení min. 80% uživatelů/referentů vždy v dané lokalitě podle harmonogramu nasazování aplikace VS.

3.1.2. Obecná specifikace požadavků na VS z pohledu klientů

Z hlediska potřeb klientů musí VS zajistit v zásadě dvě možnosti obsluhy:

- a) Z externího prostředí - prostředí internetu (portál/webový modul)
- b) Z lokálního prostředí - samoobslužného boxu, např. vstupní tiskárny pořadových lístků s dotykovou obrazovkou

Některé požadavky na VS jsou totožné jak pro klienta, tak pro uživatele a mohou se tedy v následujícím textu opakovat.

U internetového zapisování musí SW zajistit propojení až do úrovně jednotlivých referentů, zajistit zobrazení relevantních údajů např. o obsazenosti termínů. Údaje o klientovi se z prostředí portálu musí přenášet i do ostatních relevantních aplikací.

VS musí umožňovat storno jak z úrovně klienta, tak referenta, přičemž parametricky musí být možné nastavit časy možného provedení storna. Na straně klienta musí být zajištěno jeho vyrozumění o změnách prostřednictvím SMS a e-mailu.

Webový modul musí zajistit zobrazování dalších informací důležitých pro klienta, jako je poučení, nepřítomnost referenta, nefunkčnost aplikace apod. Veškeré parametry nastavení musí být libovolně měnitelné jak pro jednotlivé agendy, tak i pro jednotlivé lokality (budovy), až po jednotlivé referenty. U klienta objednaného webovým modulem musí být zajištěno jeho vyrozumění o změnách prostřednictvím SMS a e-mailu.

Relevantní informace zobrazované v lokálním prostředí na světelných panelech se musí zároveň propisovat i do prostředí internetu/portálu.

3.1.3. Obecné specifikace požadavků z pohledu referentů

Vzhledem ke skutečnosti, že jednotlivé agendy i lokality mohou mít různé požadavky a možnosti, musí VS zajistit i další individuální nastavení parametrů, např. důvod návštěvy, upřednostnění v pořadí, filtraci záznamů - jak na jednotlivé referenty, tak i na agendy nebo i podle jiných kritérií, barevné rozlišení klientů např. podle zápisu do „fronty“, tj. zda se jedná o zápis klienta z internetu nebo o místní zápis nebo o přeposlání z jiné agendy.

VS dále musí zajistit opakované „vyvolání“ klienta, přeposlání k vyřízení na další pracoviště, včetně „upřednostnění“ takového záznamu. Upřednostnění musí být možné i „ručně“ referentem.

3.2. Specifikace HW komponent

3.2.1. Vstupní tiskárna pořadových lístků s dotekovou obrazovkou - velká

Tiskárna bude zpravidla umístěna u vstupu do úřadu nebo do čekárny a bude sloužit k výběru služby a tisku pořadových lístků (SW klient). Tiskárna musí obsahovat dotekovou obrazovku o min. úhlopříčce 15" a musí být mechanicky odolná proti hrubému zacházení. Vzhledem k variantě prostorů musí být tiskárna umístitelná jak do prostoru, tak ke zdi, případně i ve variantě se zavěšením na zeď. Stojan i tělo tiskárny musí umožnit barevné provedení dle požadavku objednatele za využití logomanuálu ÚP ČR. V případě, že bude řízena z PC uvnitř kiosku, je třeba, aby toto PC bylo typu průmyslového provedení, bez pohyblivých částí (HDD a chlazení pomocí větráčku) a s OS, který nevyžaduje častý vnější zásah (výpadek el. proudu, profylaktická údržba, restart atd.). Vzhled obrazovky je možné upravit dle podkladů uživatele, včetně vnořených obrazovek (podmenu). Tisk bude řešen termotiskem s rychlou tiskovou hlavičkou doplněnou o ořez lístků. Ořez lístků musí být nastavitelný tak, aby nemohlo docházet

k padání lístků na zem ani k zatrhávání role papíru uvnitř tiskárny. Lístky musí mít automaticky nastavitelnou délku, dle množství tištěných informací. Na lístku musí být tisk pořadového čísla, názvu služby, umístění přepážky, data a času vydání lístku atd. Tiskárna má přímý ethernetový vstup.

3.2.2. Vstupní tiskárna pořadových lístků s dotekovou obrazovkou - malá

Pro malé pobočky a prostory s komplikovaným půdorysným uspořádáním je požadováno doplňkové výdejové místo pořadového lístku – tiskárna s menší dotekovou obrazovkou (SW klient).

Tiskárna bude obvykle umístěna u vstupu do úřadu nebo do čekárny a slouží k výběru služby a tisku pořadových lístků. Tiskárna musí obsahovat dotekovou obrazovku o úhlopříčce min. 10". Vzhledem k variantě prostorů musí být tiskárna umístitelná jak do prostoru, tak ke zdi, případně i ve variantě zavěšením na zeď. Stojan i tělo tiskárny musí umožnit barevné provedení dle požadavku objednatele za využití logomanuálu ÚP. V případě, že bude tiskárna řízena z PC uvnitř kiosku, je třeba, aby toto PC bylo typu průmyslového provedení, bez pohyblivých částí (HDD a chlazení pomocí větráčku) a s takovým OS, který nevyžaduje častý vnější zásah (výpadek el. proudu, profylaktická údržba, restart atd.). Tisk musí být řešen termotiskem s rychlou tiskovou hlavičkou doplněnou o ořez lístků. Lístky musí mít automaticky nastavitelnou délku, dle množství tištěných informací. Ořez lístků musí být nastavitelný tak, aby nemohlo docházet k padání lístků na zem ani k zatrhávání role papíru uvnitř tiskárny. Na lístku musí být možný tisk pořadového čísla, názvu služby, umístění přepážky data a času vydání lístku atd. Tiskárna musí mít přímý ethernetový vstup.

3.2.3. Přepážkový displej

Přepážkový displej bude obvykle umístěn v blízkosti přepážky, která klienta obsluhuje. Funkcí přepážkového displeje bude zobrazit číslo vyvolaného klienta a zobrazit číslo přepážky. Funkci přepážkového displeje budou plnit SMD LED displeje (variantně i víceřádkové), kde číslo klienta je aktivní a číslo přepážky může být pasivní. Velikost číslic 60 – 100 mm (čitelnost až 20-30m). Po vyvolání dojde k rozblíknání čísla vyvolaného klienta a hlasitému upozornění na změnu stavu. Přepážkový displej dále musí umožnit případně zobrazit další údaje, např. důvod upřednostnění. V některých případech je nutné, aby jeden jednořádkový displej sloužil pro dvě přepážky, z tohoto důvodu je požadována funkce zobrazení dvou údajů na jednom displeji - tedy střídavé (přepínané) zobrazení dvou údajů na jednom displeji. Přepážkový displej musí mít přímý ethernetový vstup s napájením po ethernetu.

Přepážkový displej musí být uzpůsoben tak, aby byly možné různé možnosti zavěšení (na zeď, ze stropu, na konzoly atd.).

3.2.4. Hlavní displej

Hlavní nebo také halový displej bude většinou umístěn v čekárně anebo v místě, kde klienti čekají na odbavení, a to tak, aby byl viděn co nejvíce klienty. Funkci hlavního displeje musí plnit víceřádkový SMD LED displej, popř. jiné zobrazovací zařízení umožňující zobrazení víceřádkových informací, doplněný o zobrazení směrových šipek. Velikost číslic 80 - 100 mm (čitelnost 20-30m). Po vyvolání klienta dojde k rozblíknání čísla vyvolaného klienta, čísla přepážky a variantně směrové šipky a zůstane svítit. Původní informace se posune na druhý řádek atd. Informace tak rolují. Změna informace musí být doprovázena akustickou signalizací.

Akustické výstupy hlavních displejů (gongů) musí být možné vyvést libovolně i mimo místo umístění hlavního displeje.

Hlavní displej musí mít možnost softwarově lineárně nastavit prodlevu pro setrvání údaje na jednom řádku minimálně v rozmezí 1 – 60 sekund.

Hlavní displeje musí být možné nakonfigurovat i tak, aby zobrazovaly vyvolané klienty pouze od vybraných přepážek.

Hlavní displej musí mít přímý ethernetový vstup, a musí být variantně napájen po ethernetu dle normy IEEE 802.3af.

Hlavní displej musí být uzpůsoben tak, aby byly možné různé možnosti zavěšení (na zeď, ze stropu, na konzolu atd.).

3.2.5. LFD zobrazovací jednotka

LFD zobrazovací jednotka může být nahrazena i jinou, modernější, obdobnou technologií. Jednotka musí podporovat přehrávání běžných videoformátů. LFD zobrazovací jednotka musí sdružovat informace:

- **z vyvolávacího systému**, ze kterého dokáže na libovolně definovaném prostoru zobrazit víceřádkový hlavní displej (minimálně 4 řádky). Při vyvolání klienta dokáže spustit akustický gong, aktuálně vyvolané číslo na prvním řádku zabliká a zůstane svítit. Informace rolují shora dolů (na 1. řádku vždy nejnovější informace);
- **ze vzdáleného serveru**, ze kterého dokáže na libovolně definovaném prostoru zobrazit multimediální zprávy (spoty, videa, sekvence obrázků, TV vysílání formou streamu, dynamické informační texty (RSS), běžící jednořádek, datum, čas atd.). Nastavování „playlistu“ je možné samostatnou webovou aplikací z libovolného PC připojeného do sítě internet. Systém umožní funkci, kdy po vyvolání klienta dojde k pozastavení prezentace a volané číslo se zobrazí přes celou plochu části pro prezentaci. Je požadována možnost zobrazení aktuálního data a času.

LFD zobrazovací jednotka musí umožnit spouštění akustického signálu (gong, nebo hlasové vyvolávání) při změně údaje na prvním řádku hlavního displeje vyvolávacího systému.

3.2.6. Vyvolávací zařízení „Vstupte/Nevstupovat“

Funkci displeje Vstupte/Nevstupovat bude plnit SMD LED displej, zobrazující zelenou informaci VSTUPTA a červenou informaci NEVSTUPOVAT. Čitelnost displeje musí být do 15m. Ovládání stavu displeje může být řešeno RF dálkovým mini ovladačem s dosahem do 20m nevyžadujícím přímou viditelnost na zařízení nebo jiným vhodným způsobem.

3.2.7. Zvuková signalizace

Slouží pro použití ve dvojici s "vyvolávacím zařízením", světelným LED panelem nebo přepážkovým displejem.

3.2.8. Hlasové vyvolávání

Slouží pro volitelné použití při vyvolání klienta (nastavitelné zvlášť pro jednotlivé agendy) a pro použití při poruše "video" vyvolávání nebo nemožnosti nasazení sv. panelů.