Rámcová dohoda o poskytování dodávek a služeb
v oblasti vyvolávacích systémů

Číslo 2021 / 04773

|  |  |
| --- | --- |
| **Česká pošta, s.p.** |  |
| se sídlem: | Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1 |
| IČO: | 47114983 |
| DIČ: | CZ47114983 |
| zastoupen: | Ing. Miroslavem Štěpánem, ředitelem divize státní poštovní služby |
| zapsán v obchodním rejstříku u: | Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565 |
| bankovní spojení: | xxx.xxx |
| dále jen „**Objednatel**“ |  |

a

|  |
| --- |
| **Kadlec - elektronika, s.r.o.** |
| se sídlem: | Hviezdoslavova 1335/55e, Slatina, 627 00 Brno |
| IČO: | 255 18 402 |
| DIČ: | CZ25518402 |
| zastoupen: | Kamilem Koláčkem, prokuristou a výkonným ředitelem |
| zapsán v obchodním rejstříku u: | Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 29863 |
| bankovní spojení: | xxx.xxx |
| dále jako „**Dodavatel**“ |   |

dále jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“ uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o zadávání veřejných zakázek**“), tuto Rámcovou dohodu o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“).

Preambule

Objednatel provedl dle Zákona o zadávání veřejných zakázek zadávací řízení k veřejné zakázce „**Vyvolávací systémy**“ (dále jen „**Zadávací řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavírána s Dodavatelem na základě výsledku Zadávacího řízení.

Definice pojmů

Používá-li tato Smlouva v dalším textu pojmy psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, mají tyto pojmy následující význam:

* Vyvolávacím systémem – se rozumí technické zařízení plnící funkci směrování a vyvolávání klientů na základě typu jejich požadavku zadaného na zákaznickém terminálu vyvolávacího systému (dále také „**VS**“).
* Akceptačním testem – se rozumí test ověřující stávající funkcionality systému po instalaci Díla/všech požadovaných komponentů VS a po provedení následného rozvoje SW modulů.
* Službou – se rozumí poskytnutí služby ve smyslu odst. 1.2 písm. b), c) a d) této Smlouvy včetně dodání Provozní a Uživatelské dokumentace, koncepčních materiálů a instalačních souborů s příslušenstvím ve zkompilované podobě podle specifikace s použitím standardních průmyslových technologií.
* Cenou – se rozumí cena za realizaci Plnění a s tím spojených činností, jež jsou předmětem příslušné Objednávky (zejména vč. dopravy, montáže, instalace, zprovoznění a seznámení pracovníků Objednatele s obsluhou Díla). Cena je konečná za úplně poskytnuté Plnění.
* Dobou odezvy – je časový interval od nahlášení Vady do zahájení servisní činnosti pracovníky Dodavatele, včetně zahájení analýzy příčiny Vady. Pokud se ve Smlouvě hovoří o lhůtách odezvy, prodloužení atd. ve dnech, jedná se o pracovní dny, není-li výslovně uvedeno, že se jedná o dny kalendářní.
* Kontaktní adresou – se rozumí adresa, na kterou bude doručována veškerá korespondence související se Smlouvou. Pro účely této Smlouvy je kontaktní adresou sídlo Smluvní strany.
* Písemným stykem, či pojmem „písemně“ se rozumí předání zpráv Odpovědným pracovníkům Objednatele a Dodavatele jedním z těchto způsobů:
	+ předání zprávy kurýrní službou proti potvrzení o převzetí
	+ doporučený dopis nebo obdobná privilegovaná poštovní zpráva
	+ e-mailová zpráva, ať již s elektronickým podpisem či bez něj.
* Provozní dokumentací – se rozumí návod k zajištění obsluhy a provozu Plnění, včetně popisu dalších činností souvisejících s jeho provozem.
* SW – programové vybavení včetně úprav dle požadavků Objednatele.
* Uživatelskou dokumentací – se rozumí popis ovládání Plnění a uživatelského rozhraní.
* Vadou – se rozumí rozpor mezi skutečnými vlastnostmi poskytnutého Plnění a vlastnostmi specifikovanými v Provozní či Uživatelské dokumentaci, Objednávce nebo v této Smlouvě.
* Záruční dobou – se rozumí doba uvedená v čl. 11. této Smlouvy, po kterou bude Plnění bez Vad plně způsobilé sloužit k danému účelu a určení a během které je Dodavatel povinen bezplatně odstraňovat Vady.
* Místem plnění – sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy nestanoví-li příslušná Objednávka jiné místo plnění.
* Projektovým týmem – se rozumí pracovníci Dodavatele, kterými prokazoval splnění technické kvalifikace v Zadávacím řízení a prostřednictvím kterého bude poskytovat plnění dle této Smlouvy. Seznam členů Projektového týmu je uveden v příloze č. 10 Smlouvy.
1. Účel a předmět Smlouvy
	1. Účelem této Smlouvy je stanovení podmínek a právního rámce pro uzavírání dílčích smluv o dodávkách zboží a poskytování služeb mezi Dodavatelem a Objednatelem (dále jen „**Dílčí smlouva**“), a to na základě Objednávek Objednatele. Dodávky a služby budou Objednatelem použity pro instalaci VS a rozvoj jejich modulů a SW za účelem zlepšení obsluhy klientů Objednatele.
	2. Předmětem této Smlouvy je stanovení práv a povinností Smluvních stran pro postup při uzavírání Dílčích smluv na poskytování níže uvedeného plnění Dodavatelem Objednateli:
		* 1. dodávka a instalace vyvolávacího systému,
			2. dodávka a instalace rozšiřujícího modulu k VS pro nevidomé a slabozraké klienty,
			3. dodatečný rozvoj SW vyvolávacího systému,
			4. rozvoj SW v mobilní aplikaci, která souvisí s VS,

v souladu se specifikací uvedenou v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „**Plnění**“).

* 1. Objednavatel je kromě Služeb uvedených v Příloze č. 2. bod 1.2 této Smlouvy oprávněn objednat i další plnění související s Plněním (dále jen „**Doplňkové plnění“**) dle aktuální nabídky Dodavatele. Dodavatel se zavazuje poskytnout Doplňkové plnění za podmínek v této Smlouvě uvedených.
	2. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli Plnění za podmínek uvedených v této Smlouvě a v Dílčí smlouvě ve sjednaném rozsahu, jakosti a čase.
	3. Objednatel se zavazuje zaplatit za Plnění poskytnuté v souladu s touto Smlouvou a Dílčí smlouvou Cenu dle čl. 3 této Smlouvy.
1. Dílčí smlouvy a postup jejich uzavření
	1. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli specifikované Plnění v definovaném rozsahu na základě Objednávky doručené Objednatelem Dodavateli a následně uzavřené Dílčí smlouvy.
	2. Objednávka musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
		* 1. identifikační údaje Dodavatele a Objednatele;
			2. číslo a datum vystavení Objednávky;
			3. číslo Smlouvy;
			4. název Plnění, jeho rozsah a popis;
			5. Cenu;
			6. dobu a místo poskytnutí Plnění; a
			7. podpis oprávněné osoby Objednatele.
	3. Objednatel je oprávněn, avšak nikoli povinen, vystavovat dle svého uvážení Objednávky ode dne účinnosti této Smlouvy. Každá takto vystavená Objednávka se považuje za návrh na uzavření Dílčí smlouvy za podmínek stanovených touto Smlouvou. Dodavatel je povinen písemně potvrdit Objednávku ve lhůtě dvou (2) pracovních dnů od jejího doručení Objednatelem. Doručením potvrzení Objednávky Objednateli dojde k uzavření Dílčí smlouvy, přičemž práva a povinnosti Smluvních stran dle Dílčí smlouvy odpovídají v celém rozsahu právům a povinnostem Objednatele a Dodavatele stanovených touto Smlouvou.
	4. Potvrzení Objednávky musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
		* 1. identifikační údaje Objednatele a Dodavatele;
			2. číslo Objednávky, která je potvrzována; a
			3. podpis oprávněné osoby Dodavatele.
	5. V případě, že Objednávka nebude splňovat uvedené minimální náležitosti, má Dodavatel povinnost na tuto skutečnost neprodleně upozornit Objednatele. Objednatel je poté povinen vystavit novou Objednávku a Dodavatel je povinen ji ve lhůtě dvou (2) pracovních dnů od jejího doručení písemně potvrdit. Není-li dle odstavce 7.1 Smlouvy stanoveno jinak, běží dodací lhůta od okamžiku doručení této nové Objednávky.
	6. Potvrzení Objednávky, které obsahuje dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny se považuje za odmítnutí Objednávky a tvoří nový návrh Dodavatele na uzavření Dílčí smlouvy, a to i v případě takového dodatku, výhrady, omezení nebo jiné změny, které podstatně nemění podmínky Objednávky. Dílčí smlouva je v takovém případě uzavřena pouze tehdy, pokud tento nový návrh Objednatel písemně potvrdí a doručí zpět Dodavateli.
	7. Počet Objednávek vystavených Objednatelem není omezený. Současně platí, že Objednatel není povinen Objednávku vystavit.
	8. Dodavatel se zavazuje poskytnout výstupy Plnění v české jazykové verzi, případně v jiné jazykové verzi, je-li tak stanoveno v Příloze č. 2 Smlouvy.
	9. Dodavatel se zavazuje předat Plnění v nejvyšší kvalitě a jakosti včetně Uživatelské, Provozní dokumentace a Akceptačních testů za podmínek, v rozsahu a v termínech stanovených v Objednávce a této Smlouvě.
2. Cena
	1. Cena za poskytnutí Plnění Dodavatelem odpovídá součinu jednotkových cen jednotlivých složek Plnění a počtu složek Plnění poskytnutých Objednateli na základě Dílčí smlouvy (dále jen „**Cena**“). Cena každé jednotlivé složky Plnění je uvedena v Příloze č. 3 této Smlouvy.
	2. Cena každé jednotlivé složky Plnění zahrnuje veškeré náklady Dodavatele spojené s plněním Smlouvy, Dílčí smlouvy a poskytnutím Plnění Objednateli. Cena je cenou konečnou, nejvýše přípustnou a nemůže být zvýšena bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
	3. Maximální cena Plnění poskytnutého na základě této Smlouvy nesmí převýšit částku **19 300 000**,- Kč (slovy: devatenáct milionů tři sta tisíc korun českých) bez DPH.
	4. Cena za dodatečný rozvoj SW vyvolávacího systému bude stanovena na základě ceny za práci člověka za 1 den (MD = 8 hodin) ve výši **xxx,-** Kč (slovy: xxx korun českých) bez DPH.
	5. Veškeré ceny dle této Smlouvy včetně jejích příloh jsou konečné, nepřekročitelné a obsahují již veškeré náklady související s plněním předmětu Smlouvy včetně cestovních a jiných nákladů Dodavatele souvisejících s plněním dle této Smlouvy, včetně odměny za poskytnutí licence k systému i k výsledkům následného rozvoje SW modulů i včetně ceny hmotných nosičů.
	6. Úhrada Ceny za poskytnuté Plnění bude provedena na základě daňového dokladu vystaveného Dodavatelem. Nedílnou součástí daňového dokladu za poskytnuté Plnění je Objednatelem potvrzený Akceptační protokol.
	7. Cena za Doplňkové plnění bude účtována dle aktuálního všeobecně platného katalogu/ceníku Dodavatele ke dni doručení Objednávky Objednavatele Dodavateli. Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu předložit na výzvu Objednavatele svůj aktuální všeobecně platný katalog/ceník. Celková cena Doplňkového plnění objednaného a dodaného za dobu platnosti této Smlouvy nepřesáhne 10 % objemu Smlouvy bez DPH dle odst. 3.3 Smlouvy, tj. 1 930 000,- Kč bez DPH.
3. Platební podmínky
	1. Daňové doklady budou vystavovány Dodavatelem vždy nejdříve po řádném poskytnutí Plnění (předání a převzetí VS, podepsání Akceptačního protokolu se závěrem „Služba vyhovuje“) a bude v nich vyúčtováno Plnění poskytnuté Objednateli bez jakýchkoliv vad na základě příslušné Dílčí smlouvy. Za den uskutečnění zdanitelného plnění se považuje den předání a převzetí příslušného Plnění.
	2. Splatnost daňového dokladu je 60 kalendářních dnů ode dne jeho vystavení Dodavatelem.
	3. Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na Cenu.
	4. Dodavatel zašle daňový doklad / daňové doklady  spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli postupem dle odst. 2.6 Všeobecných obchodních podmínek pro dodávky zboží nebo poskytování služeb (podle toho, zda bude objednáváno zboží či služby), které tvoří Přílohu č. 7 a 8 Smlouvy (dále jen společně „**VOP**“).
4. Další práva a povinnosti Smluvních stran
	1. Objednatel se zavazuje v termínech stanovených touto Smlouvou, jinak v termínech odpovídajících postupu realizace Plnění dle této Smlouvy, poskytnout Dodavateli potřebnou součinnost, zejména:
		1. Umožnit pracovníkům Dodavatele uvedeným na Seznamu členů Projektového týmu po dobu realizace Plnění vstup do objektu Objednatele, a to v pracovních dnech od 8.00 hod – 16.00 hod.; v mimopracovní dobu a dny pracovního volna zajistí Objednatel vzdálený přístup do příslušných systémů, bude-li to pro realizaci příslušného Plnění potřebné.
		2. Zajistit na svůj náklad předpoklady potřebné pro řádné provedení Služby specifikované v této Smlouvě a příslušné Objednávce (zajištění elektro zásuvek, LAN, IP adresace, nastavení routeru, switche, instalace SW klienta na APOST stanice a dále prostoru pro instalaci nVS např. stůl pro PC a terminál skladu apod. a to co se dohodne na obhlídce.)
		3. Umožnit pracovníkům Dodavatele, uvedeným na Seznamu členů Projektového týmu, přístup k příslušnému hardwaru nebo softwaru.
		4. Poskytovat Dodavateli dokumenty a informace potřebné pro provedení Plnění, potvrzovat předložení předkládaných dokumentů ve lhůtě do 2 pracovních dnů od jejich doručení.
		5. Před započetím provádění Plnění prokazatelně seznámit pracovníky Dodavatele, uvedené na Seznamu členů Projektového týmu se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními Objednatele a zvláštními předpisy platnými pro pracoviště Objednatele, na kterém bude Dodavatel Služba provádět. O seznámení těchto osob s výše uvedenými opatřeními a předpisy bude učiněn písemný zápis, podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
	2. Dodavatel se v souvislosti s realizací předmětu této Smlouvy zavazuje zejména:
		1. Měnit osoby uvedené v Seznamu členů Projektového týmu pouze po předchozím písemném souhlasu Objednatele. Nebude-li Objednatel ze závažných důvodů, které předem sdělí Dodavateli, souhlasit se zařazením některého z pracovníků Dodavatele na Seznam členů Projektového týmu, není Dodavatel oprávněn sem tohoto pracovníka zařadit. Objednatel se zavazuje udělení souhlasu bezdůvodně neodmítat.
		2. Poskytovat Plnění samostatně, svědomitě, s řádnou a odbornou péčí a potřebnými odbornými schopnostmi pro poskytování plnění, které jsou předmětem této Smlouvy. Při realizaci předmětu Smlouvy je Dodavatel vázán zákony, obecně závaznými právními předpisy a taktéž ve smyslu ust. § 2592 občanského zákoníku pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito normami nebo zájmy Objednatele. Dodavatel je povinen při výkonu své činnosti včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout újma nebo nesoulad se zákony nebo obecně závaznými právními předpisy. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Dodavatel neodpovídá za jakoukoli újmu vzniklou v této příčinné souvislosti. Dodavatel bude při své činnosti dbát, aby nebyla poškozena dobrá obchodní pověst Objednatele. Při poskytování plnění musí Dodavatel vždy sledovat zájmy Objednatele.
		3. V případě, že v průběhu plnění závazků vznikne na straně Dodavatele potřeba využít služeb třetí strany (subdodavatele), jehož identifikační údaje Dodavatel neuvedl v Seznamu subdodavatelů, který tvoří přílohu č. 9 této Smlouvy, je Dodavatel oprávněn tak učinit jen po předchozím souhlasu Objednatele. Odepře-li Dodavatel tento souhlas udělit, není Dodavatel oprávněn využít služeb této třetí strany. V případě souhlasu Objednatele a následného využití služeb třetí strany bude Dodavatel odpovídat za plnění třetí strany, jako by plnil sám, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.
		4. Vést řádně denní záznam o průběhu realizace Plnění, ve kterých bude zaznamenávat postup plnění předmětu Smlouvy, a spolupracovat s Odpovědnými pracovníky Objednatele, kteří budou oprávněni při postupu prací podle příslušné Objednávky spolupracovat, popřípadě tento postup kontrolovat. Dodavatel se zavazuje pověřit plněním předmětu Smlouvy pouze ty své pracovníky, kteří k tomu mají dostatečnou odbornou způsobilost.
		5. Zajistit zastupitelnost svých pracovníků v projektovém týmu v průběhu plnění předmětu Smlouvy a zejména určit osoby odpovědné za plnění předmětu Smlouvy. Bude-li ze závažných důvodů vzniklých na straně Dodavatele nutné nahradit kteréhokoliv člena Projektového týmu, bude po předchozím projednání s Objednatelem nahrazen novým členem Projektového týmu s odpovídající nebo vyšší kvalifikací, a to do pěti pracovních dní od oznámení důvodů pro nahrazení Objednateli. Po schválené změně v Projektovém týmu zašle Dodavatel Objednateli upravenou přílohu č. 10 Smlouvy; změna v Projektovém týmu se nepovažuje za změnu Smlouvy a nevyžaduje vyhotovení dodatku ke Smlouvě.
		6. Při plnění předmětu této Smlouvy brát na zřetel provozní potřeby Objednatele, postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat, při integraci na systémy Objednatele dodržovat navrženou architekturu Objednatele a v úzké součinnosti s Objednatelem provádět jednotlivá plnění této Smlouvy.
		7. Informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Dodavatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této Smlouvy ovlivnit.
		8. I bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou v důsledku nepředvídaných okolností pro splnění Smlouvy nezbytné nebo budou nezbytné pro zamezení vzniku újmy; v takovém případě má Dodavatel právo na úhradu nezbytných nákladů podle zásad stanovených v občanském zákoníku pro nepřikázané jednatelství.
		9. V prostorách, v nichž se budou pracovníci Dodavatele v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy pohybovat, udržovat čistotu a pořádek a dodržovat všechna opatření, s nimiž jej Objednatel prokazatelně seznámil v souladu s odst. 5.1.5 této Smlouvy.
		10. Činit všechna potřebná opatření k tomu, aby jeho činností nedošlo ke škodám na majetku Objednatele, jeho zaměstnanců nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví zaměstnanců Objednatele nebo třetích osob, jimž by Objednatel za takto způsobenou škodu odpovídal.
		11. V případě, že činností Dodavatele vznikne Objednateli nemajetková újma, je Dodavatel povinen ji odčinit.
		12. Pro realizaci Plnění neužívat zaměstnance Objednatele ani s nimi v této souvislosti neuzavírat jakýkoliv právní vztah s výjimkou požadované součinnosti, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak.
		13. Nepoužít ve svých dokumentech jakýkoliv odkaz na obchodní jméno podniku Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl byť i nepřímo vést k identifikaci Objednatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Tento závazek se nevztahuje na skutečnosti, při nichž Dodavatel čerpá z veřejně dostupných zdrojů informací, a které nemají přímou souvislost s předmětem této Smlouvy.
		14. Nepostoupit ani nepřevést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
5. Předání a převzetí Služby a rozvoje SW modulů a Akceptační procedura
	1. Plnění včetně následného rozvoje SW modulů bude vždy Dodavatelem poskytnuto k Akceptaci Objednateli nejpozději do doby uvedené v příslušné Objednávce. Ustanovení § 2590 odst. 2 občanského zákoníku se neužije. Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu zahájit Akceptační testy Služeb, a v případě, že tyto ukončí podle odst. 6.6 Smlouvy s výsledkem „Služba vyhovuje“, je povinen Službu převzít. K převzetí Služby dojde podpisem „Protokolu o předání a převzetí“ (Akceptační protokol) Služby Odpovědnými pracovníky (nebo jejich zástupci) obou smluvních stran.
	2. Objednatel je povinen dokončit Akceptační testy nejpozději do deseti pracovních dnů od termínu plnění určeného v příslušné Objednávce dle odst. 2.2 Smlouvy. Pokud Akceptační testy Služby neukončí Objednatel podle odst. 6.6 Smlouvy s výsledkem „Služba vyhovuje“, ocitá se Dodavatel v prodlení s plněním Služby. Testy budou připraveny Objednatelem s pomocí Dodavatele tak, aby Objednatel mohl provést test bez detailní znalosti aplikace. O průběhu Akceptačního testu se pořizuje zápis dle odst. 6.6 této Smlouvy.
	3. Dodavatel je povinen Službu/SW rozvoj poskytnout Objednateli k Akceptačním testům protokolárně nejpozději v termínu stanoveném v příslušné Objednávce dle odst. 2.2 Smlouvy, přičemž součástí předávané Služby/SW rozvoje bude:
* dokumentace (Provozní a Uživatelská) v českém jazyce, v elektronické podobě i v písemné podobě (jeden výtisk); bude předána Objednateli při podpisu Akceptačního protokolu Služby;
* instalační soubory s příslušenstvím ve zkomprimované podobě v obecně používaných formátech, např. ZIP, RAR či samorozbalovací metoda;
* seznámení členů testovacího týmu Objednatele se všemi funkcemi Služby včetně praktického předvedení; všechny funkce musí být dále plně popsány v dokumentaci poskytované k zahájení Akceptačních testů;
* nastavení potřebných parametrů, pokud k jejich nastavení nedošlo během instalace. Nastavení parametrů musí být popsáno v dokumentaci poskytované k zahájení Akceptačních testů; v této dokumentaci musí být parametry, které je nutné nastavit po instalaci, jasně označeny a dále musí být jejich seznam součástí popisu instalace;
* předání protokolů o testech provedených Dodavatelem;

Dodavatel je povine poskytnout Objednateli podporu a v případě potřeby i svou aktivní účast při přípravě a provádění Akceptačních testů (např. o konzultační činnost při provádění testů, online řešení „menších“ nepravidelností, apod.).

V případě, že nebudou splněny náležitosti uvedené v tomto odstavci ve stanoveném termínu, jde o porušení závazků vyplývajících ze Smlouvy a Objednatel je oprávněn odmítnout zahájení Akceptačních testů Služby. Dodavatel je v takovém případě v prodlení s poskytnutím Služby k Akceptačním testům, a to až do doplnění výše uvedených náležitostí.

* 1. Objednatel má právo při Akceptačním testu ověřovat všechny funkce Služby ve smyslu jeho specifikace.
	2. Kategorizace Vad zjištěných v průběhu Akceptačních testů:
* **Vadou kategorie A** se rozumí taková Vada, která způsobuje tak závažné problémy, že další vývoj ani dodržení dohodnutého časového plánu nejsou možné. Za Vadu kategorie A se považuje i případ, kdy Objednatel z důvodů na straně Dodavatele nemůže Služba používat nebo ovládat, případně nemůže být dostatečně zaručeno další fungování celého Služby. Mezi Vady kategorie A se počítají i takové Vady, které by úplně znemožnily samotnou podstatu obchodního užití Služby, nebo by zapříčinily, že by Služba byla nebezpečné nebo že by se zastavila. Vadou kategorie A je i to, že Služba není schopna zpracovat běžnou provozní zátěž. Za Vadu kategorie A se považuje i Vada s výše uvedenými dopady na funkčnost Služby, která se projevuje občas nebo náhodně.
* **Vadou kategorie B** se rozumí taková Vada, která ohrozí další pokračování Akceptačních testů, jestliže nebude odstraněna, anebo provoz dalších částí Služby. Za Vadu kategorie B se považuje také taková Vada, která zapříčiní, že by nebyly podporovány některé části Služby bez přiměřené náhrady. Mezi Vady kategorie B patří i neschopnost zpracovat maximální provozní zátěž. Vadou kategorie B je i Vada s výše uvedenými dopady na funkčnost Služby, která se projevuje občas nebo náhodně.
* **Vadou kategorie C** se rozumí taková Vada, která způsobí částečný neúspěch Akceptačních testů. V případě existence Vady kategorie C nesmí dojít za provozních podmínek ke ztrátě žádné závažné funkceSlužby, anebo je možné pro její překonání nalézt odpovídající alternativu. Mezi Vady kategorie C nepatří Vady způsobené drobnými konstrukčními nedostatky anebo ty, které jsou pouze „kosmetické“ povahy. Vady této kategorie nesmí ohrozit další provoz Služby se skutečnými provozními daty. Vadou kategorie C je i Vada s výše uvedenými dopady na funkčnost Služby, která se projevuje občas nebo náhodně.

Kategorizaci Vad provádí Objednatel. Vadami nemohou být označovány vady software/hardware jehož není Dodavatel dodavatelem, pro odstranění takovýchto vad poskytne Dodavatel součinnost. O Vadách a jejich zařazení Objednatel písemně informuje Dodavatele formou reportů o Vadě (viz. Příloha č. 5 této Smlouvy). O námitkách Dodavatele proti zařazení kterékoliv Vady do určité kategorie rozhoduje s konečnou platností Odpovědný pracovník za Objednatele a v jeho nepřítomnosti jeho zástupce. Námitku proti zařazení zjištěné Vady do některé z kategorií může Dodavatel podat v písemné formě do konce pátého (5) pracovního dne následujícího po doručení oznámení Objednatele o zjištění Vady Dodavateli, jinak se k ní nepřihlíží. Objednatel je povinen na tuto žádost odpovědět do konce pátého (5) pracovního dne následujícího po obdržení námitky. Neučiní-li tak, má se za to, že námitce Dodavatele vyhovuje.

**Oznamování Vad:**

Vady kategorie A nebo B zjištěné v průběhu Akceptačních testů Služby bude Objednatel oznamovat Dodavateli v písemné formě ihned po jejich zjištění;

Vady kategorie C zjištěné v průběhu Akceptačních testů bude Objednatel oznamovat Dodavateli písemně, v týdenní periodě (vždy nejpozději do 15 hodin posledního pracovního dne v příslušném kalendářním týdnu), nebude-li písemně dohodnuto jinak.

**Termíny odstranění Vad:**

* Vadu kategorie A je Dodavatel povinen odstranit nejpozději do jednoho (1) pracovního dne následujících od jejího písemného nahlášení Objednatelem, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Neodstranění Vad kategorie A ve stanovené lhůtě má za následek zastavení Akceptačních testů, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak;
* Vadu kategorie B je Dodavatel povinen odstranit do pěti (5) pracovních dnů následujících od jejího písemného nahlášení Objednatelem, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Neodstranění Vad kategorie B tak, aby jejich počet byl menší než tři (3) v uvedené lhůtě, má za následek zastavení Akceptačních testů, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Pokud nicméně Dodavatel neodstraní ve shora uvedené pětidenní lhůtě všechny zjištěné Vady kategorie B, pak bude Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty dle odst. 9.3 Smlouvy.
* Vadu kategorie C je Dodavatel povinen odstranit nejpozději do deseti (10) pracovních dnů následujících od jejího písemného nahlášení Objednatelem, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Neodstranění Vad kategorie C tak, aby jejich počet byl menší než deset (10) v uvedené lhůtě, má za následek zastavení Akceptačních testů, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Pokud nicméně Dodavatel neodstraní ve shora uvedené desetidenní lhůtě všechny zjištěné Vady kategorie C, pak bude Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty dle odst. 9.3 Smlouvy.

Dodavatel může písemně požádat Objednatele o prodloužení lhůty pro odstranění Vad, a to nejpozději dva (2) pracovní dny před uplynutím běžné lhůty pro odstranění Vad. Objednatel je povinen na tuto žádost odpovědět do konce prvního (1) pracovního dne následujícího po obdržení žádosti. Neučiní-li tak, má se za to, že žádosti Dodavatele vyhovuje.

**Zastavení Akceptačních testů:**

Pokud počet zjištěných, nahlášených a v jednom okamžiku neopravených Vad dosáhne jakéhokoli z těchto limitů:

* jedna (1) Vada kategorie A
* tři (3) Vady kategorie B
* deset (10) Vad kategorie C (prostý součet)

má Objednatel právo zastavit Akceptační testy a to až do doby, než počet neopravených Vad bude nižší, než tyto limity, a o této skutečnosti neprodleně písemně uvědomí Dodavatele. Dodavatel se okamžikem zastavení Akceptačních testů ocitá v prodlení s plněním svých závazků se všemi následky prodlení popsanými v této Smlouvě.

**Obnovení Akceptačních testů po jejich zastavení:**

Objednatel je povinen neprodleně obnovit zastavené Akceptační testy na základě písemného sdělení Dodavatele o odstranění Vady kategorie A / snížení počtu Vad kategorie B na dvě (2) a méně / snížení počtu Vad kategorie C na devět (9) a méně. Lhůta pro dokončení Akceptačních testů Objednatelem se v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou bylo zastaveno testování. Lhůta pro předání Služby zůstává nezměněna, stejně jako případné nároky Objednatele dle odst. 9.3 Smlouvy.

**Neúspěšné ukončení Akceptačních testů z důvodů Vad:**

Pokud nedojde k obnovení zastavených Akceptačních testů z důvodů ležících na straně Dodavatele do pěti (5) pracovních dnů následujících po oznámení Objednatele o zastavení Akceptačních testů, jsou Akceptační testy považovány za ukončené s výsledkem „Služba nevyhovuje“ (viz níže), pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Dodavatel může písemně požádat Objednatele o prodloužení této lhůty, a to nejpozději dva (2) pracovní dny před jejím uplynutím. Objednatel je povinen na tuto žádost odpovědět do konce prvního pracovního dne následujícího po obdržení žádosti. Neučiní‑li tak, má se za to, že žádosti Dodavatele vyhovuje.

Pokud nedojde k obnovení Akceptačních testů z důvodů ležících na straně Objednatele, bude vzniklá situace řešena dohodou smluvních stran. O dobu trvání řešení takové situace se prodlužují lhůty k převzetí Služby.

* 1. O ukončení Akceptačních testů informuje Objednatel Dodavatele vždy písemně do pěti (5) pracovních dnů od jejich ukončení. Výsledkem Akceptačních testů bude výrok:

**Služba vyhovuje,**

jestliže Akceptační testy byly ukončeny úspěšně, nebyla zjištěna žádná Vada kategorie A, více než dvě (2) Vady kategorie B a/nebo více než devět (9) Vad kategorie C, anebo byly všechny Vady, jejichž počet překračuje tyto stanovené limity, odstraněny a jejich odstranění bylo prokazatelně ověřeno před ukončením Akceptačních testů (tyto skutečnosti se uvedou v zápisu o průběhu Akceptačních testů). V takovém případě se Objednatel se Dodavatelem písemně dohodnou na termínu odstranění všech zbývajících Vad s tím, že maximální lhůta na odstranění Vad kategorie B a C nepřesáhne 21 dnů od data podpisu Protokolu o předání a převzetí (Příloha č. 4 této Smlouvy). Nedodržení této maximální lhůty bude považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele.

**Služba nevyhovuje**,

jestliže Akceptační testy nebyly ukončeny úspěšně, byla zjištěna Vada či Vady kategorie A, více než dvě (2) Vady kategorie B a/nebo více než devět (9) Vad kategorie C s tím, že Vady, jejichž počet překračuje tyto limity, nebyly odstraněny nebo jejich odstranění nebylo prokazatelně ověřeno do konce Akceptačních testů z důvodů neležících na straně Objednatele (tyto skutečnosti se uvedou v zápisu o průběhu Akceptačních testů). Ukončení Akceptačních testů s odůvodněným výrokem „Služba nevyhovuje“ je považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

Dojde-li v průběhu Akceptačních testů ke zjištění neodstranitelné Vady, bude to považováno za podstatné porušení této Smlouvy i příslušné Dílčí smlouvy.

* 1. V případě výroku „Služba nevyhovuje“ je Dodavatel nadále povinen pracovat na řádném odstranění zjištěných Vad, přičemž je povinen po jejich odstranění bez zbytečného odkladu vyzvat Objednatele k opakování Akceptačních testů v takovém termínu, aby bylo možné je provést a zároveň nebyla zmařena možnost splnění termínu pro předání celého Služby, uvedeného v Objednávce.
	2. Jestliže Dodavatel vyzve Objednatele k opakování Akceptačních testů v termínu, jenž byl dohodnut jako den pro předání smluveného Služby, a jestliže tyto Akceptační testy nebudou v tomto termínu předání ukončeny, prodlužuje se doba pro předání dotčeného Služby do dne ukončení těchto Akceptačních testů.
	3. Nevyzve-li Dodavatel Objednatele k opakování Akceptačních testů po odstranění Vady kategorie A / snížení počtu Vad kategorie B na dvě (2) a méně / snížení počtu Vad kategorie C na devět (9) a méně do doby patnácti (15) kalendářních dnů od doručení výroku „Služba nevyhovuje“ Dodavateli, je toto považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele.
	4. V případě, že se pro podstatné porušení Smlouvy Dodavatelem popsané v odst. 6.6 a 6.9 Smlouvy nerozhodne Objednatel od Smlouvy odstoupit, prodlužuje se doba pro převzetí Služby o dobu dohodnutou oběma smluvními stranami, která nebude kratší než 5 a delší než 15 dní. Marné uplynutí této lhůty bude považováno za podstatné porušení Smlouvy Dodavatelem.
	5. Dodavatel není oprávněn ve smyslu ust. § 2609 občanského zákoníku Službu ani dílčí Službu na účet Objednatele vhodným způsobem prodat, nepřevezme-li Objednatel Službu bez zbytečného odkladu poté, co Služba měla být dokončena, byla-li dokončena později bez zbytečného odkladu po vyrozumění o dokončení Služby.
1. Doba, místo a podmínky poskytnutí Plnění
	1. Dodavatel je povinen poskytnout Plnění a předat jej Objednateli v rozsahu a termínu dle příslušné písemné Objednávky vystavené Objednatelem. Nedodržení tohoto rozsahu v termínech stanovených v Objednávce může být ze strany Objednatele považováno za podstatné porušení této Smlouvy. Dodavatel je povinen Službu dokončit a předat zpravidla ve lhůtě 90 pracovních dní od okamžiku písemného potvrzení Objednávky Objednatele, nedohodnou-li se smluvní strany na jiném termínu dokončení a předání.
	2. Místem dodání Plnění jsou jednotlivé provozovny Objednatele (cca 3200 míst v ČR), konkrétní místo dodání bude uvedeno v každé jednotlivé Objednávce.
	3. Termín poskytnutí Plnění a místo Plnění lze změnit jen s výslovným a předchozím souhlasem obou Smluvních stran.
2. Pojištění
	1. Dodavatel je povinen po celou dobu trvání Smlouvy a Dílčí smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za újmy způsobené v souvislosti se Smlouvou a Dílčí smlouvou Dodavatelem nebo osobou, za niž Dodavatel odpovídá, s pojistnou částkou nejméně ve výši 1 000 000,- Kč.
3. Smluvní pokuty, odpovědnost za újmu
	1. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených daňových dokladů je Dodavatel oprávněn požadovat od Objednatele úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení podle občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., v platném znění.
	2. Odchylně od odst. 11.1 písm. a) VOP se stanoví, že v případě prodlení Dodavatele s předáním Plnění ve stanoveném termínu, je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % z ceny Plnění dle příslušné Objednávky, se kterým je Dodavatel v prodlení, a to za každý započatý kalendářní den prodlení. Dodavatel není v prodlení, pokud důvodem prodlení jsou překážky na straně Objednatele.
	3. V případě prodlení Dodavatele s odstraněním Vad ve lhůtách dle odst. 6.5 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % z ceny Služby dle příslušné Objednávky, a to za každý započatý kalendářní den tohoto prodlení. Dodavatel není v prodlení, pokud důvodem jsou prodlení překážky na straně Objednatele.
	4. V případě prodlení Dodavatele s odstraněním záručních Vad ve lhůtách dle čl. 11 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši xxx Kč (slovy: xxx korun českých) za každý započatý pracovní den tohoto prodlení.
	5. Objednatel není oprávněn smluvní pokuty uvedené v ustanovení odst. 9.3 a 9.4 Smlouvy uplatňovat kumulativně.
	6. Pro každý případ porušení závazků dle čl. 10 této Smlouvy vzniká druhé smluvní straně právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši xxx Kč (slovy: xxx korun českých) za každý jednotlivý případ porušení jmenovaných závazků.
	7. Rozhodne-li se Objednatel v souvislosti s neodstranitelnou Vadou neodstoupit od této Smlouvy nebo příslušné Dílčí smlouvy v souladu s odst. 6.10 Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši xxx Kč za každou neodstranitelnou Vadu kategorie B, a xxx Kč za každou neodstranitelnou Vadu kategorie C. Tím nejsou dotčena ostatní ustanovení tohoto čl. 6 Smlouvy. Ustanovení odst. 11.1 písm. c) VOP se v takovém případě nepoužije.
	8. Zaplacením smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok smluvní strany na náhradu skutečné škody a ušlého zisku.
	9. Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně s dodejkou. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování o smluvní pokutě druhé smluvní straně.
	10. Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Dodavateli dle této Smlouvy a neuhrazení smluvní pokuty ze strany Dodavatele oprávněn využít započtení vzájemných pohledávek.
4. Autorská práva
	1. SW dle této Smlouvy je předmětem autorskoprávní ochrany podle zák. č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“).
	2. Dodavatel prohlašuje, že poskytnutý SW a Služby ani jejich části, které jsou autorským dílem, nemají žádné právní vady, že nejsou zatíženy právy třetích osob a že Dodavatel je oprávněn v plném rozsahu vykonávat veškerá majetková autorská práva v rozsahu daném příslušnými licencemi, s Dílem disponovat a uzavřít s Objednatelem Smlouvu na celý rozsah předmětu plnění. V případě, že se uvedené prohlášení Dodavatele nezakládá na pravdě, Dodavatel odpovídá Objednateli za vyplývající důsledky v plném rozsahu včetně odpovědnosti za skutečnou škodu. Uplatní-li třetí osoba své právo k SW nebo jeho části, zavazuje se Dodavatel bez zbytečného odkladu a na vlastní náklady učinit potřebná opatření k ochraně výkonu práv Objednatele, pokud jej k tomu Dodavatel zmocní. Vlastnictví k hmotnému nosiči dat, na němž jsou SW nebo výstupy z poskytnutých Služeb zaznamenány a k materiálům včetně dokumentace přechází na Objednatele okamžikem podpisu Akceptačního protokolu.
	3. Dodavatel poskytuje Objednateli, jeho právním nástupcům a všem osobám ovládaným Objednatelem a Objednatele ovládajícím na dobu trvání majetkových práv autora k SW nevýhradní, nepřevoditelnou licenci k výkonu práva SW a jeho případné další verze (upgrade SW) užít a to po dobu trvání majetkových práv k SW. Územní rozsah licence je omezen na území České republiky. Objednatel je oprávněn užít SW způsobem a ve formě potřebné pro užití SW k účelům, k nimž je SW s ohledem na účel této Smlouvy určen, a v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání Plnění Objednatelem. Oprávnění dle tohoto odstavce začne platit ode dne podpisu Akceptačního protokolu. Objednatel není povinen využít poskytnutou licenci ani zčásti.
	4. Licence dle tohoto článku Smlouvy je udělena Dodavatelem Objednateli v souvislosti s poskytnutím Plnění a Dodavatel není oprávněn tuto licenci vypovědět ani ukončit jiným způsobem, než jak předpokládá tato Smlouva.
	5. V souvislosti s tímto ujednáními o licenční smlouvě ve smyslu tohoto článku Smlouvy smluvní strany výslovně vylučují ustanovení občanského zákoníku § 2378, § 2379, § 2380, § 2381 a § 2382.
5. Záruka a odstraňování Vad Plnění
	1. Dodavatel poskytuje záruku na poskytnuté Plnění, a to po dobu dvaceti čtyř (24) měsíců ode dne Akceptačního protokolu.
	2. Vady Plnění, které vzniknou nebo se projeví v záruční době, je Dodavatel povinen odstranit bezplatně.
	3. Na Vady Plnění v záruční době se vztahuje obdobně kategorizace Vad dle odst. 6.5 Smlouvy. Zařazení do kategorie záručních Vad navrhuje Objednatel a je následující:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategorie** | **Definice** |
| **A** | Provoz vyvolávacího systému je zastaven. Objednatel nemůže pokračovat v dalším provozu. Požadovaná změna/modifikace je kritická pro další fungování systému. |
| **B** | Provoz vyvolávacího systému je pozastaven, ale s dočasným obejitím problému (workaround) může pokračovat po určitou dobu. Požadovaná změna/modifikace je důležitá pro fungování systému, ale dočasně ji lze obejít.  |
| **C** | Provoz vyvolávacího systému je problémem ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem. Požadovaná změna/modifikace je pro celkové fungování systému marginální. |

* 1. Dodavatel může po vzájemné dohodě s Objednatelem změnit úroveň kategorie zjištěné Vady vč. konstatování, že se v daném případě nejedná o Vadu. Obě strany se zavazují dohodnout se na společném určení kategorie Vady nebo jejím vyřazení. V případě, že se smluvní strany nedohodnou, určí kategorii Vady Objednatel.
	2. Vady Plnění vzniklé nebo odhalené v záruční době bude Dodavateli oznamovat Objednatel bez zbytečného odkladu e-mailem na adresu xxx. Jestliže bude Vada oznámena telefonicky (tel.: xxx), musí být následně doručena a potvrzena písemně na v tomto odstavci uvedenou e-mailovou adresu.
	3. Záruční opravy budou prováděny v pracovní dny, v době od 8.00 hod. do 18.00 hod. Vada nahlášená po 18.00 hod., se považuje za Vadu nahlášenou nejbližší následující pracovní den v 8.00 hod.
	4. Dodavatel garantuje Dobu odezvy pro Vady kategorie A do 1 dne, B do 2 dnů a pro Vady kategorie C 5 dnů.
	5. Dodavatel garantuje, že odstraní Vady kategorie A do 3 pracovních dnů, Vady kategorie B do 5 pracovních dnů a Vady kategorie C do 10 pracovních dnů od nahlášení Vady.
	6. Dodavatel garantuje nepřetržitou práci na odstranění Vady až do jejího úplného odstranění, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Dodavatel se zavazuje průběžně informovat Objednatele o průběhu procesu odstraňování Vad až do jejich odstranění.
	7. Záruka Dodavatele se nevztahuje na Vady té části Plnění, které byly užívány v rozporu s jejich funkčním určením a písemnými doporučeními Dodavatele a/nebo způsobené neoprávněným nebo neodborným zásahem Objednatele nebo třetí osobou, za kterou Dodavatel neodpovídá dle této Smlouvy. Funkční určení je specifikováno v technické dokumentaci, která bude předána v rámci předání a převzetí Plnění.
	8. Pokud bude Vada kategorie A Objednatelem přeřazena do kategorie B nebo C, popřípadě Vada kategorie B přeřazena do kategorie C, mění se příslušná lhůta k odstranění Vady na tu, jež se vztahuje k nové kategorii Vady. To neplatí, byl-li Dodavatel v okamžiku převedení Vady do nižší kategorie již v prodlení s odstraňováním Vady.
	9. Zjistí-li Dodavatel v průběhu servisního zásahu, že Vada je neodstranitelná, je povinen bez zbytečného odkladu navrhnout Objednateli náhradní řešení a po jeho schválení Objednatelem jej začít realizovat. Výskyt neodstranitelné Vady, pokud je zapříčiněna Dodavatelem, bude považován za podstatné porušení této Smlouvy i příslušné Dílčí smlouvy.
	10. Pokud považuje Dodavatel Vadu za odstraněnou, předá předmětnou část Plnění Objednateli, který je oprávněn ověřovat všechny funkce Plnění ve smyslu jeho specifikace. Odstranění Vady potvrdí Objednatel svým podpisem na v předávacím protokolu, který spolu Smluvní strany při této příležitosti sepíší.
	11. Vadami nejsou vady software/hardware, které nejsou součástí Plnění této Smlouvy.
1. Závěrečná ustanovení
	1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv. Plnění předmětu této Smlouvy v době od platnosti Smlouvy do její účinnosti se považuje za plnění podle této Smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto Smlouvou.
	2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dvacet čtyři (24) měsíců ode dne její účinnosti, nebo do vyčerpání maximální ceny dle odst. 3.3 Smlouvy, podle toho, která ze skutečností nastane dříve. Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Dodavatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem. To platí i v případě připojení obchodních podmínek Dodavatele, které budou odporovat svým obsahem jakýmkoliv způsobem textu této Smlouvy, případně VOP.
	3. Smluvní strany výslovně potvrzují, že si vzájemně sdělily veškeré okolnosti důležité pro uzavření Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Smlouvy.
	4. Smluvní strany potvrzují, že si při uzavírání Smlouvy vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, aby se každá ze Smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Smlouvu a aby byl každé ze Smluvních stran zřejmý zájem druhé Smluvní strany Smlouvu uzavřít.
	5. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom (1) stejnopise.
	6. Kontaktní údaje Smluvních stran pro doručování jsou následující:

Kontaktní osoba Objednatele:

xxx

Kontaktní osoba Dodavatele:

 xxx,

 e-mail: xxx

* 1. Odpovědnými pracovníky Objednatele a Dodavatele ve věcech technických pro účely této Smlouvy jsou:

Za Objednatele: xxx

 Za Dodavatele: xxx,

 e-mail: xxx

* 1. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Stavební a technická připravenost

Příloha č. 2 – Procesní a technická specifikace

Příloha č. 3 – Položkový ceník

Příloha č. 4 – Protokol o předání a převzetí – Akceptační protokol

Příloha č. 5 – Report o Vadě

Příloha č. 6 – Reporting

Příloha č. 7 – VOP (služby)

Příloha č. 8 – VOP (zboží)

Příloha č. 9 – Seznam poddodavatelů

Příloha č. 10 – Seznam členů Projektového týmu

* 1. Smluvní strany potvrzují, že se s textem VOP seznámily před podpisem této Smlouvy a je jim znám jejich význam v souladu a ve spojitosti se Smlouvou. Dále Smluvní strany potvrzují, že veškerým ustanovením Smlouvy a VOP plně a bez jakýchkoli obtíží porozuměly a nepovažují je za nevýhodná. VOP představují závaznou a nedílnou součást Smlouvy, přičemž pro dodávky zboží se použijí Všeobecné obchodní podmínky pro dodávky zboží uvedené v Příloze č. 7 Smlouvy a pro poskytování Služeb se použijí Všeobecné obchodní podmínky pro poskytování služeb uvedené v Příloze č. 8 Smlouvy.

*NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem Smlouvy souhlasí, rozumí ji a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísně, zejména tísně finanční.*

|  |  |
| --- | --- |
| V Praze  | V Brně  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ing. Miroslav Štěpánředitel divize státní poštovní služby**Česká pošta, s.p.** | Kamil Koláčekprokurista a výkonný ředitel**Kadlec - elektronika, s.r.o.** |

*podepsáno elektronicky podepsáno elektronicky*

Za formální správnost a dodržení všech interních postupů a pravidel ČP:

xxx

*podepsáno elektronicky*

Příloha č. 1 – Stavební a technická připravenost

Předmětem plnění Smlouvy není vybudování lokální počítačové sítě. Objednatel zajistí její připravenost (tj. například vybudování napájených (PoE) LAN portů v potřebných místech, dle potřeb realizace konkrétního Plnění v konkrétní lokalitě) a to na základě společné obhlídky dané lokality s Dodavatelem, ze které vznikne seznam požadavků pro vybudování LAN. Seznam sepíše Dodavatel a forma a způsob předání tohoto seznamu Objednateli bude dohodnuta během obhlídky přítomnými zástupci Objednatele a Dodavatele. Objednatel následně předaný seznam do deseti pracovních dnů schválí, nebo sdělí Dodavateli své výhrady k seznamu. V takovém případě Smluvní strany zahájí bez zbytečného odkladu jednání o konečném obsahu seznamu.

Předmětem plnění Smlouvy dále není vybudování silnoproudých rozvodů. Objednatel zajistí jejich připravenost (tj. například vybudování elektrických zásuvek) dle potřeb realizace konkrétního Plnění v konkrétní lokalitě uvedené v Objednávce, a to na základě společné obhlídky dané lokality s Dodavatelem, ze které vznikne seznam požadavků pro vybudování rozvodů 230V. Seznam sepíše Dodavatel a forma a způsob předání tohoto seznamu Objednatel bude dohodnuta během obhlídky přítomnými zástupci Objednatele a Dodavatele. Objednatel následně předaný seznam do deseti pracovních dnů schválí, nebo sdělí Dodavateli své výhrady k seznamu. V takovém případě Smluvní strany zahájí bez zbytečného odkladu jednání o konečném obsahu seznamu.

Příloha č. 2 – Procesní a technická specifikace

1. **Specifikace plnění**
	1. **Základní koncepce řešení Vyvolávacích systémů**
		1. **Modulární řešení**

Objednatel požaduje koncipovat řešení VS jako plně modulární systém. To znamená, že každá instalace VS v daném objektu Objednatele (typicky se jedná o objekt pošty s prostory pro veřejnost, obslužnými přepážkami a prostorem technologického zázemí) musí být vždy sestavena jako ucelené řešení složené z předem definovaných modulů. Tyto moduly, jejich určení a specifikace jsou popsány dále. Jednotlivé moduly jsou pro všechny instalace VS shodné (s výjimkami uvedenými u konkrétních modulů), jednotlivé instalace se pak mohou odlišovat v závislosti na místních podmínkách různými počty použitých modulů. Každá instalace VS vždy musí obsahovat povinné moduly, k nimž podle požadavku Objednatele mohou být dále přidány další volitelné moduly.

Modulární řešení mj. také umožní Objednateli objednávat samostatně jednotlivé moduly, určené zejména k výměně nefunkčních částí nebo rozšíření a doplnění instalací VS v lokalitách vlastními silami Objednatele.

* + 1. **Seznam modulů VS**
			1. ***Řídící jednotka VS – povinný modul***

Řídící jednotkou je lokálně umístěný počítač či mobilní zařízení (např. tablet), který řídí činnost všech ostatních modulů VS použitých v dané lokalitě může být součástí zákaznického terminálu. Řídící jednotka je připojena prostřednictvím TCP/IP protokolu do místní datové sítě (LAN) metalickým kabelem s rozhraním RJ-45. Řídící jednotka současně jako jediný modul VS zajišťuje datovou komunikaci místní instalace VS s nadřízenými komponentami centrální správy VS Objednatele a případně dalšími aplikacemi využívajícími datovou síť pomocí WebServices. Na řídící jednotce VS je umístěn softwarový modul VS. Řídící jednotka musí být umístěna v prostorách s omezeným přístupem veřejnosti. Pokud je součástí zákaznického terminálu, musí k ní být omezen přístup a to včetně datového a silnoproudého připojení.

Technická specifikace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| parametry serveru VS  | HW sestava umožňující instalaci a provoz řídícího a konfiguračního SW |
| Velikost HDD | Min. 500GB |
| Síťová karta  | Min. 1 GB |
| Počet jader procesoru | Min. 4x |
| Kapacita paměti | Min. 4 GB |
| Operační systém  | ANO, Windows 7 a vyšší, nebo Linux SLES 11.2 a vyšší - včetně příslušných licencí  |
| Databázový systém | ANO (pokud je zapotřebí) - včetně příslušných licencí, databázový systém musí být podporován výrobcem |
| Počet USB  | Min. 2x |
| Klávesnice | ANO (může být i dotyková) |
| Myš | ANO, pokud není připojena k dotykové obrazovce |
| LCD monitor | Min. 19“ |
| SW pro ovládání serveru VS | ANO |
| Životnost | Min. 60000 h |

* + - 1. ***Základní softwarový modul VS – povinný modul***

Základní softwarový modul VS je tvořen aplikací dodanou Dodavatelem, která je umístěna na lokálním úložišti (pevném disku) Řídící jednotky VS, a na této Řídící jednotce VS je také tato aplikace lokálně spuštěna. Základní softwarový modul VS zajišťuje vzájemnou provázanost a komunikaci ostatních modulů VS v dané lokalitě a současně zajišťuje poskytování základních služeb VS. Vedle toho Základní softwarový modul VS zajišťuje logickou vazbu řídící jednotky VS na nadřízené komponenty centrální správy VS Objednatele. Základní softwarový modul VS musí být koncipován jako otevřené řešení schopné dalšího rozvoje, úprav a rozšíření s použitím standardních softwarových rozhraní a protokolů a standardních rozhraní pro datovou výměnu.

Podle velikosti lokality (počtu přepážek, prostorového uspořádání pošty, atd.) je možné nabídnout různé varianty modulu, které se budou lišit pouze celkovým výkonem a přítomností funkcí pro řízení víceprostorových objektů, přičemž způsob administrátorského i uživatelského ovládání musí být totožný pro všechny varianty.

Umožňuje a řídí:

* veškerou funkcionalitu VS v rámci jedné pobočky
* sledování chodu a stavu systému v reálném čase
* změny konfigurace za chodu systému uživatelsky (zejména uživatele)
* propojení do dalších nadstavbových systémů WebServices
* automatické sehrávání dat pro reporty a statistik na centrální server
* otevřené a dokumentované prostředí pro možnost vložení dalších funkcí, modulů, integrace dle požadavků objednavatele WebServices.
	+ - 1. ***Rozšiřující softwarový modul Just in Time – volitelný modul***

Rozšiřuje funkce Základního softwarového modulu VS, ke kterému je logicky připojen. Zajišťuje funkce „just in time“ ve spolupráci s centrálním serverem VS a ostatními komponentami VS- po identifikaci u VS zajišťuje vydání pořadového lístku a přednostní odbavení v závislosti na zvolené logice.

*Požadavky na modul Just in Time:*

Hrubý popis procesu

Část *Administrace*

Centrální – zadávání služeb a délky obslužných intervalů pro konkrétní pošty

Lokální – plánování (do časového rozvrhu na 14 dní dopředu) počtu otevřených přepážek v průběhu konkrétních dnů

Část *Obsluha klienta na pobočce*

1) Klient se dostaví ve stanovený den v daném časovém intervalu na poštovní pobočku

2) Klient zvolí na Zákaznickém terminálu možnost obsloužení na čas

3) Klient načte čárový kód své zákaznické karty (ZK) nebo zadá ověřující PIN, který obdržel mailem nebo SMS

4) VS online dotazem ověří existenci rezervace pro daného zákazníka na dané poště v daný časový interval

5) - Po kladném ověření existence rezervace přidělí klientovi pořadové číslo a zařadí ho do fronty tak, aby byl obsloužen ihned, jakmile se uvolní přepážka, která obsluhuje zvolenou službu a před klientem není ve frontě žádný klient se zvoleným obsloužením na čas.

- Po záporném ověření mu zobrazí informativní zprávu, že rezervace neexistuje/je na jiný čas, a umožní mu vybrat si pořadové číslo se zařazením do standardní fronty k dané službě

6) Klient je vyvolán k přepážce a obsloužen

Požadavky na VS

- Udržovat aplikační logiku objednávání na čas (pošty a jejich otevírací doby, zařazené služby a délky intervalů, plánování rozvrhu na pobočkách atd.)

- Propojení na webovou a mobilní aplikaci České pošty, s.p. (dále jen „**ČP**“) pro předávání dat při objednávání klientů

- Umožnit při volbě odbavení na čas na zákaznickém terminálu načíst čárový kód

- Po načtení kódu ověřit online dotazem, že zákazník s tímto kódem může být v danou chvíli na dané poště obsloužen

- Po kladném ověření přidělení pořadového čísla a jeho přednostní zařazení do fronty k odbavení

* + - 1. ***Rozšiřující softwarový modul VS Přednostní výdej zásilek – volitelný modul***

Rozšiřuje funkce Základního softwarového modulu VS, ke kterému je logicky připojen. Zajišťuje funkce „přednostního výdeje zásilek“ ve spolupráci s centrálním serverem VS - po identifikaci u VS zajišťuje nahrání klientem přinesených kódů uložených zásilek určených k vydání, tisk pořadového lístku, předání čísel zásilek na pracoviště Přípravny uložených zásilek (tisk lístku a zobrazení na terminálu) a přednostní odbavení v závislosti na zvolené logice.

* + - 1. ***Stojan pro vstupní prostor – volitelný modul***

Dostatečně stabilní a samostatně stojící stojan, pevně připojený k podlaze ve vnitřním prostoru objektu. Stojan je proveden v designu (tvaru, použité povrchové úpravě a barvě) odpovídající vybavení objektu a vzor stojanu podléhá přechozímu schválení Objednatelem. Stojan pro vstupní prostor slouží k umístění a pevnému připevnění dalších modulů VS, především modulu Zákaznický terminál a modulu Tiskárna pořadových lístků, volitelně pak modulu Snímač klientských kódů nebo dalších modulů.

Další jednotlivé moduly VS, které budou na stojan umístěny, musí být se stojanem pevně spojeny, to znamená, že jsou ke stojanu připevněny tak, aby nemohly být sňaty bez použití nářadí nebo nástrojů, respektive bez zpřístupnění vnitřního prostoru stojanu zabezpečeného zámkem s klíči, a podobně. Provedení stojanu musí zabezpečit umístění modulu Zákaznického terminálu a všech dalších modulů VS určených pro ovládání klientskou veřejností v ergonomicky výhodné výšce, sklonu dotykové obrazovky či jiných ovládacích prvků, výstupního otvoru tiskárny pořadových lístků, apod., umožňující snadné ovládání příchozími klienty.

Provedení stojanu musí zabezpečit uložení všech napájecích kabelů a datových kabelů všech modulů VS na něm umístěných před mechanickým poškozením běžným okolním provozem a před neodbornou manipulací, to znamená, že všechna vedení kabelů musí být skryta uvnitř stojanu, s vyvedením pro připojení k rozhraním sítí v zadní části stojanu, obvykle přiléhající k vnitřní stěně objektu.

Je přípustné provedení, kdy modul Stojan pro vstupní prostor tvoří společně s některým z modulů Zákaznický terminál, Tiskárna pořadových lístků a Snímač klientských kódů (nebo s jakoukoli kombinací těchto modulů) jediný nedělitelný celek, například v podobě kiosku s dotykovou obrazovkou, výstupní štěrbinou pro pořadové lístky a snímací plochou pro klientské kódy. Připojení k LAN pak může být řešeno společně, stejně jako připojení k rozvodné síti 230 V.

* + - 1. ***Zákaznický terminál – povinný modul***

Je obvykle umístěn u vstupu do objektu pošty, resp. do prostoru pro klientskou veřejnost přicházející na poštu. Modul Zákaznického terminálu je tvořen dotykovou ovládací obrazovkou, na které jsou umístěna jednotlivá virtuální tlačítka (dlaždice) s popisem, představující jednotlivé volby, které přicházející klient vybírá podle svého požadavku. V reakci na každý dotyk klienta na dotykové obrazovce Zákaznického terminálu (provedené volbě) může dojít k vyvolání dalšího okna na obrazovce (sub-menu) pro upřesnění volby, virtuální klávesnice jako další metody pro zadání údajů, nebo je provedená volba odeslána ze Zákaznického terminálu k dalšímu zpracování Softwarovým modulem.

V závislosti na provedení může být Zákaznický terminál tvořit samostatný modul, nebo může tvořit součást kombinovaného modulu (kiosku), např. společně s Tiskárnou pořadových lístků a Snímačem klientských kódů. Připojení modulu Zákaznického teminálu (nebo kombinovaného modulu obsahujícího Zákaznický terminál) do vyvolávacího systému je zajištěno via LAN rozhraním RJ-45. Modul může být volitelně napájen buď z elektrické rozvodné sítě 230 V, nebo via PoE z použité zásuvky RJ-45.

Technická specifikace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Velikost displeje – délka úhlopříčky | Min. 15“ |
| Rozlišení displeje | Min. 1024 x 768 bodů |
| Způsob zobrazování | Možnost rozdělení na více vrstev (podobrazovek) |
| Min. počet možných činností | 150 |
| Min. počet vložených obrazovek | 100 |
| Min. počet činností vložených na 1 obrazovku | 20 |
| Napájení | 230 V nebo PoE |
| Výběr z jazykových mutací | ANO - Min. 3  |
| Zajištění proti neoprávněné manipulaci klienta | Ano |
| rozhraní pro připojení do VS (k řídícímu serveru VS na pobočce) | Min. 100 Mbps Ethernet (RJ-45) |

* + - 1. ***Tiskárna pořadových lístků – volitelný modul***

Tiskárna pořadových lístků je tvořena dostatečně robustní jednoúčelovou tiskárnou, jejíž jedinou funkcí je tisk údajů na papírový podklad, vysunutí potištěného papírového pásu v délce odpovídající množství vytištěných údajů a jeho spolehlivé oddělení od návinu v okamžiku odebrání lístku. Tiskárna musí být schopna vytisknout textové znaky, čárový 1D kód i jednoduchou grafiku metodou jednostranného jednobarevného tisku, přičemž dostatečná čitelnost vytisknutých údajů musí být zajištěna dostatečným kontrastem barvy tisku vzhledem k barvě podkladu, dostatečným rozlišením tisku vzhledem k velikosti tisknutých znaků a složitosti jejich okrajů a zabezpečením proti rozmazání vytisknutých znaků bezprostředně po vysunutí lístku z tiskárny. Zpracování tiskové úlohy na tiskárně pořadových lístků musí být současně dostatečně rychlé.

Tiskárna v závislosti na provedení musí umožnit pevné připevnění ke konstrukci Stojanu pro vstupní prostor a zajištění proti nechtěné manipulaci neoprávněnými osobami (např. otevření krytu, odpojení kabelů, vyjmutí tiskového média, vypnutí tiskárny nebo změna stavu a nastavení tiskárny), nebo je integrální součástí kombinovaného modulu (kiosku). Podle provedení je Tiskárna pořadových lístků do VS připojena přes LAN metalickým ethernetovým kabelem s rozhraním RJ-45 nebo společně řešeným připojením celého kiosku. Modul může být volitelně napájen buď z elektrické rozvodné sítě 230 V, nebo via PoE z použité zásuvky RJ-45.

Technická specifikace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Napájení | 230 V nebo PoE |
| Tisk pořadového lístku | Termotisk |
| Možnost tisku grafiky a textu na pořadovém lístku | Ano |
| Plovoucí délka pořadového lístku | Ano |
| Zajištění proti neoprávněné manipulaci klienta | Ano |
| rozhraní pro připojení do VS (k řídícímu serveru VS na pobočce) | Min. 100 Mbps Ethernet (RJ-45) |

* + - 1. ***Snímač klientských kódů – volitelný modul***

Snímač klientských kódů musí umožnit přečtení a zpracování 1D kódů, 2D kódů vytisknutých na papírovém podkladu nebo zobrazených na displeji přenosného zařízení (tablet, mobilní telefon a podobně) a odeslání informace z přečteného kódu k dalšímu zpracování přes vestavěné datové rozhraní. Podle provedení je modul Snímač klientských kódů datově připojen metalickým kabelem RJ-45 do LAN, nebo jinak k modulu Zákaznický terminál, případně Tiskárna pořadových lístků, nebo je jeho připojení provedeno v rámci společného řešení Stojanu pro vstupní prostor (kiosek).

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Napájení | 230 V nebo PoE |
| Zajištění proti neoprávněné manipulaci klienta | Ano |
| Číst čárové kódy 1D, 2D a QR | Ano |
| rozhraní pro připojení do VS (k řídícímu serveru VS na pobočce) | Min. 100 Mbps Ethernet (RJ-45) nebo přímo k Zákaznickému terminálu nebo Tiskárně pořadových lístků |

* + - 1. ***Hlavní informační panel LCD – volitelný modul***

Je tvořen velkoplošnou obrazovkou a držákem zajišťujícím její spolehlivé uchycení podle místních podmínek pro umístění. Provedení obrazovky a uchycení musí být realizováno tak, aby zabraňovalo nechtěné manipulaci s kteroukoli částí neoprávněnou osobou, včetně odmontování a sejmutí bez použití speciálních přípravků nebo nářadí. Velkoplošná obrazovka využívá LCD nebo obdobnou technologii umožňující zobrazení vyvolávaných pořadových čísel společně s číslem obsluhující přepážky a případně dalších znaků pro řízení klientů (směrové šipky, apod.). Je požadována dostatečná viditelnost zobrazených znaků v maximálním bočním rozsahu za světelných podmínek očekávatelných po celou otevírací dobu pro klientskou veřejnost. Hlavní informační panel bude obsahovat zvukový modul, který prostřednictvím reproduktoru dokáže aktivovat akustický signál při změně údaje vyvolaného čísla na displeji. Modul nesmí obsahovat TV tuner. Do VS je připojen přes LAN metalickým kabelem s rozhraním RJ-45.

Technická specifikace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Velikost písma - číslo klienta  | Min. 100 mm |
| Velikost písma- číslo přepážky  | Min. 70 mm |
| Zobrazení informaci o pracovištích | Min. 5 |

* + - 1. ***Vedlejší informační panel LCD – volitelný modul***

Volitelný modul. Je tvořen obrazovkou nebo zobrazovacím panelem a držákem zajišťujícím jeho spolehlivé uchycení podle místních podmínek pro umístění. Provedení panelu a uchycení musí být realizováno tak, aby zabraňovalo nechtěné manipulaci s kteroukoli částí neoprávněnou osobou, včetně odmontování a sejmutí bez použití speciálních přípravků nebo nářadí. Velkoplošná obrazovka nebo panel využívá LCD nebo obdobnou technologii umožňující zobrazení vyvolávaných pořadových čísel definované části (skupiny) přepážek společně s číslem obsluhující přepážky a případně dalších znaků pro řízení klientů (směrové šipky, apod.). Je požadována dostatečná viditelnost zobrazených znaků v maximálním bočním rozsahu za světelných podmínek očekávatelných po celou otevírací dobu pro klientskou veřejnost. Modul nesmí obsahovat TV tuner. Do VS je připojen přes LAN metalickým kabelem s rozhraním RJ-45.

Technická specifikace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Velikost písma - číslo klienta  | Min. 100 mm |
| Velikost písma- číslo přepážky  | Min. 70 mm |
| Zobrazení informaci o pracovištích | Min. 3 |

* + - 1. ***Přepážkový informační panel LCD – volitelný modul***

je tvořen zobrazovacím panelem a držákem zajišťujícím jeho spolehlivé uchycení nad každým přepážkovým nebo obdobným pracovištěm. Zobrazovací část panelu využívá LCD nebo obdobnou technologii umožňující zobrazení vyvolávaného pořadového čísla společně s číslem přepážky. Je požadována dostatečná viditelnost zobrazených znaků v maximálním bočním rozsahu za světelných podmínek očekávatelných po celou otevírací dobu pro klientskou veřejnost. Modul nesmí obsahovat TV tuner. Do VS je připojen přes LAN metalickým kabelem s rozhraním RJ-45, případně může být jiným způsobem připojen přímo k přepážkovému terminálu umístěnému na stejné přepážce.

Technická specifikace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Velikost písma - číslo klienta  | Min. 60 mm |
| Velikost písma - číslo přepážky  | Min. 40 mm |

* + - 1. ***Přepážkový informační panel LED – volitelný modul***

Je tvořen zobrazovacím panelem a držákem zajišťujícím jeho spolehlivé uchycení nad každým přepážkovým nebo obdobným pracovištěm. Zobrazovací část panelu je tvořena prvky LED nebo obdobné technologie umožňuje zobrazení vyvolávaného pořadového čísla společně s číslem přepážky. Zobrazení všech údajů musí být realizováno aktivními prvky nebo znaky (nejsou přípustné pasívní znaky zhotovené např. ze samolepícího papíru nebo fólie. Je požadována dostatečná viditelnost zobrazených znaků v maximálním bočním rozsahu za světelných podmínek očekávatelných po celou otevírací dobu pro klientskou veřejnost. Modul nesmí obsahovat TV tuner. Do VS je připojen přes LAN metalickým kabelem s rozhraním RJ-45, případně může být jiným způsobem připojen přímo k přepážkovému terminálu umístěnému na stejné přepážce.

Technická specifikace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Velikost písma - číslo klienta  | Min. 60 mm |
| Velikost písma - číslo přepážky  | Min. 40 mm |
| Pozorovací úhel  | Min. 160° vertikálně i horizontálně |
| Počet možných panelů VS v jedné lokalitě | Min. 50 |
| rozhraní pro připojení do VS (k řídícímu serveru VS na pobočce) | Min. 100 Mbps Ethernet (RJ-45) |

* + - 1. ***Zvuková signalizace – volitelný modul***

Zvuková signalizace je vždy umístěna v blízkosti Hlavní nebo Vedlejší informační obrazovky, případně i jinde podle místních podmínek. Modul zajišťuje vytvoření akustického signálu, upozorňujícího na změnu údajů vyvolaných čísel VS. Modul musí umožnit, vytvoření a produkci samostatného akustického signálu (tzn. odlišný signál) pro definované skupiny přepážek, typy zvukových signálů lze na základě Objednavatele měnit. Modul musí umožňovat produkci akustického signálu v plynule nastavitelné hlasitosti již od nulové hodnoty a musí umožňovat připojení dalších externích reproduktorů. Do VS je modul připojen přes LAN metalickým kabelem s rozhraním RJ-45. Napájení může být provedeno buď ze sítě 230 V, nebo via PoE, kabelem použitým pro datové připojení. Nedílnou součástí modulu je držák na stěnu, případně jiný prostředek zajišťující upevnění modulu.

Technická specifikace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Možnost plynulé regulace hlasitosti | Uživatelsky  |
| Počet připojených externím reproduktorů | Min. 2 |
| Zvukový signál upozorňující vyvolávaného klienta | ANO |
| Možnost samostatných zvukových signálů dle def. Skupin | Min. 10 |
| Regulace hlasitosti | Plynule od nulové hodnoty |
| rozhraní pro připojení do VS (k řídícímu serveru VS na pobočce) | Min. 100 Mbps Ethernet (RJ-45) |

* + - 1. ***Přepážkový terminál – volitelný modul***

Přepážkového terminál zajišťuje ovládání VS pracovníkem přepážky, tzn., že umožňuje vyvolání dalšího pořadového čísla, přesměrování pořadového čísla, vyvolání pořadového čísla mimo pořadí, změnu stavu (otevření/uzavření) přepážky a případně přenos odpovídající informace na modul Přepážkový informační panel. Podle způsobu provedení vždy obsahuje displej pro pracovníka překážky, zobrazující základní informace o volaném čísle a stavu přepážky. Modul může být také proveden tak, že je přímo propojen s přepážkovým informačním panelem, který ovládá.

Modulem je do VS připojen přes LAN metalickým kabelem s rozhraním RJ-45, napájení volitelně ze sítě 230 V nebo via PoE.

Technická specifikace:

Je vybaven ovládacími prvky a displejem pro:

* vyvolání klienta
* zařazení do jiné fronty
* vyvolání mimo pořadí
* vyvolání předem dohodnutým číslem
* nastavit stav otevřeno, zavřeno, porucha apod., které se objeví na přepážkovém informačním panelu
* zobrazení pořadového čísla vyvolávaného klienta a informaci, zda klient zadal na zákaznickém terminálu kód pro výdej zásilek
* ukončení obsluhy
* zobrazení názvu vybrané služby klienta
* zobrazení aktuální fronty klientů – standartní a prioritní
* historie vyvolaných klientů

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Zobrazení informací z vyvolávacího systému (další klient, počet položek historie | ANO |
| Životnost | Min. 60000 h |
| rozhraní pro připojení do VS (k řídícímu serveru VS na pobočce) | Min. 100 Mbps Ethernet (RJ-45) |

* + - 1. ***Terminál pro přípravnu zásilek – volitelný modul***

Terminál pro přípravnu zásilek zajišťuje ovládání VS pracovníkem v technologickém zázemí pošty, které odpovídá za předpřípravu uložených zásilek k jejich vydání na přepážkách. Modul musí být vybaven displejem pro zobrazení klientských kódů (kódů s číslem uložené zásilky nebo s identifikací klienta) pořízených modulem Snímač klientských kódů, resp. zadaných na Zákaznickém terminálu, včetně možnosti procházení historie, např. tlačítky VPŘED, VZAD, apod. Modul musí umožňovat provedení změny stavu uložené zásilky ve vztahu k VS (uložení informace o dokončení předpřípravy zásilky a její hotovosti k vydání – vyvolání klienta k přepážce pro veřejnost, kde mu bude zásilka vydána). Modul je do VS připojen přes LAN metalickým kabelem s rozhraním RJ-45, napájení volitelně ze sítě 230 V nebo via PoE.

Technická specifikace:

Je vybaven ovládacími prvky a displejem pro zobrazení kódů zásilek a práci s nimi

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Dotykový LCD monitor | 15“, prachotěsný se stabilním stojanem |
| Práci s informací zadaných klientem do VS, přiřazení stavu | ANO |
| Práci s čárovými kódy zadaných klientem, přiřazení stavu | ANO |
| Zobrazení informací zadaných klientem do VS  | ANO |
| Zobrazení čárových kódů zadaných klientem | ANO |
| Životnost | Min. 60000 h |

* + - 1. ***Tiskárna pro přípravnu zásilek – volitelný modul***

Tiskárna pro přípravnu zásilek je tvořen, jednoúčelovou tiskárnou informací pro identifikaci zásilek vyžadovaných k vyskladnění. Je preferována jednoduchá tiskárna s technologií termotisku s použitím stejného spotřebního materiálu, jako pro tiskárnu pořadových lístků. Tiskárna musí umožňovat tisk štítků plovoucí délky v závislosti na množství tisknuté informace. Tiskárna pro přípravnu zásilek musí být vybavena funkcí částečného odříznutí lístku, kdy jednotlivé lístky lze ručně snadno oddělit, avšak bez ručního oddělení obsluhou jsou vytisknuté lístky spolehlivě spojené za sebou. Tiskárna je připojena do VS via LAN rozhraním RJ-45, napájení může být volitelně ze sítě 230 V nebo via PoE.

Technická specifikace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Napájení | 230 V nebo PoE |
| Tisk pořadového lístku | Termotisk |
| Možnost tisku textu, 1D a 2D kódů na pořadovém lístku | Ano |
| Plovoucí délka pořadového lístku | Ano |
| Oddělování vytisknutých lístků | Částečné oddělení (naseknutí), lístky zůstávají navzájem spojené |
| rozhraní pro připojení do VS (k řídícímu serveru VS na pobočce) | Min. 100 Mbps Ethernet (RJ-45) |

* + - 1. ***SW modul Centrum VS – povinný modul***

SW modul Centrum VS umístěný ve virtuálním prostředí datového centra Objednatele. Modul řídí – ovládá moduly Řídící jednotka VS a Základní softwarový modul VS na všech lokalitách, na které Dodavatel dodal Službu. S jednotlivými Řídícími jednotkami VS na pobočkách je propojen přes WAN Objednatele pomocí WebServices. Současně přes „Podnikovou sběrnici služeb“ spolupracuje s dalšími prostředky Objednatele. Software je implementován na HW Objednatele, HW platforma je x86 (64bit), operační systém Windows 2012 64bit a vyšší nebo Linux SLES 11.2 a vyšší. HW a licence na operační systém není součástí dodávky.

Ve spojení s jednotlivými Řídícími jednotkami VS na pobočkách a „Podnikovou sběrnicí služeb“ umožňuje:

* Propojení na ostatní informační systémy ČP,
* Zajištuje propojení s jednotlivými pobočkovými servery VS,
* Zajišťuje business logiku “just in time“
* Zajištuje business logiku pro přednostní výdej zásilek;
* Sběr a tvorbu reportů, statistik z jednotlivých pobočkových serverů VS, možnost předávání zdrojových dat přes WebServices pro možnost tvorby vlastních reportů
* Sběr logů z pobočkových serverů VS,
* Dálkovou správu software pobočkových VS.
	+ - 1. ***Obhlídka lokality***

Na základě výzvy provede Dodavatel ve spolupráci s definovaným týmem odběratele obhlídku lokality pro vyvolávací systém. Výstupem z obhlídky bude seznam potřebných komponent vyvolávacího systému na dané lokalitě a technická zpráva se zákresem komponent do předaného půdorysu. Technická zpráva musí obsahovat jasnou specifikaci pro instalaci LAN a 230V zásuvek.

* + - 1. ***Hlavní informační panel 2 řádky, šipka LED – volitelný modul***

Alternativa pro LCD hlavní informační panel. Číslicový panel se zobrazením pořadového čísla klienta (3 místa), čísla přepážky (2 místa) a směrové šipky. Číslice budou tvořeny SMD nebo obdobnou technologií umožňující zobrazení vyvolávaných pořadových čísel společně s číslem obsluhující přepážky a případně dalších znaků pro řízení klientů (směrové šipky, apod.). Je požadována dostatečná viditelnost zobrazených znaků v maximálním bočním rozsahu za světelných podmínek očekávatelných po celou otevírací dobu pro klientskou veřejnost. Do VS je připojen přes LAN metalickým kabelem s rozhraním RJ-45.

Technická specifikace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Velikost písma - číslo klienta  | Min. 100 mm |
| Velikost písma- číslo přepážky  | Min. 85 mm |
| Zobrazení informaci o pracovištích | Min. 2 |

* + - 1. ***Hlavní informační panel 3 řádky, šipka LED – volitelný modul***

Alternativa pro LCD hlavní informační panel. Číslicový panel se zobrazením pořadového čísla klienta (3 místa), čísla přepážky (2 místa) a směrové šipky. Číslice budou tvořeny SMD nebo obdobnou technologií umožňující zobrazení vyvolávaných pořadových čísel společně s číslem obsluhující přepážky a případně dalších znaků pro řízení klientů (směrové šipky, apod.). Je požadována dostatečná viditelnost zobrazených znaků v maximálním bočním rozsahu za světelných podmínek očekávatelných po celou otevírací dobu pro klientskou veřejnost. Do VS je připojen přes LAN metalickým kabelem s rozhraním RJ-45.

Technická specifikace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Velikost písma - číslo klienta  | Min. 100 mm |
| Velikost písma- číslo přepážky  | Min. 85 mm |
| Zobrazení informaci o pracovištích | Min. 3 |

* + - 1. ***Hlavní informační panel 4 řádky, šipka LED – volitelný modul***

Alternativa pro LCD hlavní informační panel. Číslicový panel se zobrazením pořadového čísla klienta (3 místa), čísla přepážky (2 místa) a směrové šipky. Číslice budou tvořeny SMD nebo obdobnou technologií umožňující zobrazení vyvolávaných pořadových čísel společně s číslem obsluhující přepážky a případně dalších znaků pro řízení klientů (směrové šipky, apod.). Je požadována dostatečná viditelnost zobrazených znaků v maximálním bočním rozsahu za světelných podmínek očekávatelných po celou otevírací dobu pro klientskou veřejnost. Do VS je připojen přes LAN metalickým kabelem s rozhraním RJ-45.

Technická specifikace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Velikost písma - číslo klienta  | Min. 100 mm |
| Velikost písma- číslo přepážky  | Min. 85 mm |
| Zobrazení informaci o pracovištích | Min. 4 |

* + - 1. ***Hlavní informační panel 5 řádků, šipka LED – volitelný modul***

Alternativa pro LCD hlavní informační panel. Číslicový panel se zobrazením pořadového čísla klienta (3 místa), čísla přepážky (2 místa) a směrové šipky. Číslice budou tvořeny SMD nebo obdobnou technologií umožňující zobrazení vyvolávaných pořadových čísel společně s číslem obsluhující přepážky a případně dalších znaků pro řízení klientů (směrové šipky, apod.). Je požadována dostatečná viditelnost zobrazených znaků v maximálním bočním rozsahu za světelných podmínek očekávatelných po celou otevírací dobu pro klientskou veřejnost. Do VS je připojen přes LAN metalickým kabelem s rozhraním RJ-45.

Technická specifikace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Velikost písma - číslo klienta  | Min. 100 mm |
| Velikost písma- číslo přepážky  | Min. 85 mm |
| Zobrazení informaci o pracovištích | Min. 5 |

* + - 1. ***Hlavní informační panel 2 řádky LED – volitelný modul***

Alternativa pro LCD hlavní informační panel. Číslicový panel se zobrazením pořadového čísla klienta (3 místa) a čísla přepážky (2 místa). Číslice budou tvořeny SMD nebo obdobnou technologií umožňující zobrazení vyvolávaných pořadových čísel společně s číslem obsluhující přepážky. Je požadována dostatečná viditelnost zobrazených znaků v maximálním bočním rozsahu za světelných podmínek očekávatelných po celou otevírací dobu pro klientskou veřejnost. Do VS je připojen přes LAN metalickým kabelem s rozhraním RJ-45.

Technická specifikace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Velikost písma - číslo klienta  | Min. 100 mm |
| Velikost písma- číslo přepážky  | Min. 85 mm |
| Zobrazení informaci o pracovištích | 2 |

* + - 1. ***Hlavní informační panel 3 řádky LED – volitelný modul***

Alternativa pro LCD hlavní informační panel. Číslicový panel se zobrazením pořadového čísla klienta (3 místa) a čísla přepážky (2 místa). Číslice budou tvořeny SMD nebo obdobnou technologií umožňující zobrazení vyvolávaných pořadových čísel společně s číslem obsluhující přepážky. Je požadována dostatečná viditelnost zobrazených znaků v maximálním bočním rozsahu za světelných podmínek očekávatelných po celou otevírací dobu pro klientskou veřejnost. Do VS je připojen přes LAN metalickým kabelem s rozhraním RJ-45.

Technická specifikace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Velikost písma - číslo klienta  | Min. 100 mm |
| Velikost písma- číslo přepážky  | Min. 85 mm |
| Zobrazení informaci o pracovištích | Min. 3 |

* + - 1. ***Hlavní informační panel 4 řádky LED – volitelný modul***

Alternativa pro LCD hlavní informační panel. Číslicový panel se zobrazením pořadového čísla klienta (3 místa) a čísla přepážky (2 místa). Číslice budou tvořeny SMD nebo obdobnou technologií umožňující zobrazení vyvolávaných pořadových čísel společně s číslem obsluhující přepážky. Je požadována dostatečná viditelnost zobrazených znaků v maximálním bočním rozsahu za světelných podmínek očekávatelných po celou otevírací dobu pro klientskou veřejnost. Do VS je připojen přes LAN metalickým kabelem s rozhraním RJ-45.

Technická specifikace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Velikost písma - číslo klienta  | Min. 100 mm |
| Velikost písma- číslo přepážky  | Min. 85 mm |
| Zobrazení informaci o pracovištích | Min. 4 |

* + - 1. ***Hlavní informační panel 5 řádků LED – volitelný modul***

Alternativa pro LCD hlavní informační panel. Číslicový panel se zobrazením pořadového čísla klienta (3 místa) a čísla přepážky (2 místa). Číslice budou tvořeny SMD nebo obdobnou technologií umožňující zobrazení vyvolávaných pořadových čísel společně s číslem obsluhující přepážky. Je požadována dostatečná viditelnost zobrazených znaků v maximálním bočním rozsahu za světelných podmínek očekávatelných po celou otevírací dobu pro klientskou veřejnost. Do VS je připojen přes LAN metalickým kabelem s rozhraním RJ-45.

Technická specifikace:

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadovaná funkcionalita/vlastnost** | **Způsob plnění požadované funkcionality/ vlastnost** |
| Velikost písma - číslo klienta  | Min. 100 mm |
| Velikost písma- číslo přepážky  | Min. 85 mm |
| Zobrazení informaci o pracovištích | Min. 5 |

* + - 1. ***Softwarová přepážka – volitelný modul***

Softwarová alternativa Přepážkového terminálu. Zajišťuje ovládání pracovníkem přepážky v rozsahu funkcí Přepážkového terminálu. Ovládání softwarové přepážky probíhá z PC na přepážce.

V případě aplikace musí být spustitelná na PC na přepážce s OS Linux/OS Windows. V případě integrace do SW odběratele přes rozhraní JSON.

* + - 1. ***Tiskárna adresních štítků – volitelný modul***

Integrovaná tiskárna adresních štítků umožňuje termotisk na samolepící termopapír s nosičem o šířce min 102 mm – max. 105mm. Délka štítku je pak přizpůsobena obsahu tisku. Při délce štítku 148mm je možné vytisknout cca 500 štítků (hrubý odhad) z jednoho kotouče. Nosič štítku má na každé straně cca 1mm přesah pro snadné odlepení. Tiskárna je vybavena tzv. cutterem. Tj. zařízení, které jednotlivé štítky od sebe odřezává. Klient tedy nemusí odtrhávat manuálně.

Tiskárna bude napojena na řídící jednotku terminálu VS. Zároveň tiskárna musí být vestavěna do stojanu terminálu VS tak, aby byla dostatečně chráněna před nežádoucí manipulací ze strany klientů. Tiskárna však musí být snadno přístupná pro obsluhu např. pro úkon výměny tiskového papíru.

* + - 1. ***NS SYS – pro obsluhu nevidomých klientů – volitelný modul***

Nepovinný doplněk vyvolávacího systému pro možnost obsluhy nevidomých, nebo jinak zrakově postižených občanů (NS klienti). Systém je uceleným řešením, které využívá standardní ovladač akustických orientačních a informačních zařízení (VPN 01 – krabička do kapsy se šesti tlačítky, VPN 03 – součást bílé hole ; pro jednoduchost v dalším textu pouze VPN) zrakově postižených. VPN nejčastěji ovládají elektroakustická zařízení (OHM – orientační hlasový maják). Pomocí těchto zařízení je možné NS občana informovat o tom, před jakou budovou se nachází, usnadnit vstup a další navádění v budově, zařadit jej do vyvolávacího systému a následně zajistit jeho orientaci v čekacím prostoru a pomoci mu nalézt pracoviště, které jej obslouží.

NS SYS se skládá z těchto zařízení:

1) Orientační hlasový majáček – slouží k přijetí výzvy z bezdrátového ovladače VPN 01 nebo VPN 03 ze vzdálenosti 50–150 m a přehrání zvukové nahrávky uložené na SD/MMC kartě přes zabudovaný reproduktor. OHM se montuje u vstupu do budovy v informační zóně a sdělí po stisku tlačítka 1 (horní na holi) na ovladači NS klientovi identifikaci objektu. Po stisku tlačítka 2 (spodní na holi) je sdělena doplňková informace o umístění registrační a čekací zóny v odbavovací hale. Tlačítko 3 a 4 má prázdné hlasové fráze.

Napájení: 230V

2) Orientační hlasový majáček s relé – slouží k přijetí výzvy z bezdrátového ovladače VPN 01 nebo VPN 03 ze vzdálenosti 50 -150 m a přehrání zvukové nahrávky uložené na SD/MMC kartě přes zabudovaný reproduktor. OHM je namontován v odbavovací hale, v blízkosti čekacího prostoru NS klienta a po stisku tlačítka číslo 4 (prostředním tlačítkem na holi) vydá zvukové potvrzení registrace a zároveň je v majáčku sepnuto relé, které je propojeno s vyvolávacím systémem přes hlasový modul a klient je prioritně zařazen do vyvolávacího systému pošty.

Napájení: 230V

3) Hlasový modul pro připojení do vyvolávacího systému – Modul přijme informaci o registraci nevidomého nebo slabozrakého klienta od orientačního hlasového majáčku s relé a zařadí ho do fronty vyvolávacího systému s prioritou. Při vyvolání tohoto klienta také přehraje naváděcí akustický signál.

Napájení: PoE

Rozhraní: LAN

4) Reproduktor – Širokopásmový reproduktor. Přehraje naváděcí zvukový signál pro NS klienta při jeho vyvolání k přepážce.

* 1. **Další součásti plnění**

Seznámení pracovníků Objednatele s obsluhou jednotlivých prvků VS je Dodavatel povinen poskytnout po dokončení realizace každého Plnění na příslušné pobočce.

Jedná se zejména o seznámení pracovníků přepážek, technologického pracoviště v zázemí a vedoucích pracovníků pošty k zvládnutí všech činností a operací spojených s běžným provozem a ovládání VS, seznámení určeného vedoucího pracovníka pošty k zvládnutí činností a operací spojených s prováděním parametrických změn nastavení VS, vypnutím/zapnutím VS a jeho jednotlivých modulů, výměnou spotřebních materiálů, atd. a dále seznámení pracovníků Objednatele sekce Zákaznické služby, s kompletní správou všech modulů VS.

Součástí Služby je dále předání ucelené dokumentace v českém jazyce, která musí obsahovat minimálně:

a) Popis jednotlivých HW modulů, postup jejich instalace, zapojení a úvodního nastavení;

b) Popis nastavení SW modulů - instalační předpis a soubor dokumentů určených na zabezpečení provozu aplikace;

c) Popis provádění změn nastavení HW modulů (změna IP adres, apod.) a popis výměny komponent (včetně souvisejících úkonů)

Dodavatel bezplatně zpřístupní Objednateli v konfiguraci SW možnost:

* aktualizace grafiky jednotlivých virtuálních tlačítek (dlaždic) na modulu Zákaznického terminálu,
* aktualizace názvů jednotlivých přepážek,
* aktualizaci názvů již existujících virtuálních tlačítek (dlaždic),
* aktualizaci názvů jednotlivých činností.

HW a SW moduly musí být kompatibilní s Vyvolávacími systémy Call 250V.

* 1. **Reporting**

Automatizované zpracování výstupů z vyvolávacího systému Objednatele. Popis principu fungování současného stavu a požadavky na centrální reporting z vyvolávacích systémů pomocí souvisejících technologických i organizačních procesů je uveden v příloze č. 6 této Smlouvy.

**Příloha č. 3: Položkový ceník**

**Vyvolávací systém**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Název modulu VS** | **Technická specifikace modulu VS viz příloha č. 2 smlouvy článek:** | **Cena za 1 kus modulu VS v Kč bez DPH** |
| Řídící jednotka VS | 1.1.2.1. | xxx |
| Základní softwarový modul VS | 1.1.2.2. | xxx |
| Rozšiřující softwarový modul Just in Time | 1.1.2.3. | xxx |
| Rozšiřující softwarový modul VS Přednostní výdej zásilek | 1.1.2.4. | xxx |
| Stojan pro vstupní prostor | 1.1.2.5. | xxx |
| Zákaznický terminál | 1.1.2.6. | xxx |
| Tiskárna pořadových lístků | 1.1.2.7. | xxx |
| Snímač klientských kódů | 1.1.2.8. | xxx |
| Hlavní informační panel - LCD | 1.1.2.9. | xxx |
| Vedlejší informační panel - LCD | 1.1.2.10. | xxx |
| Přepážkový informační panel - LCD | 1.1.2.11. | xxx |
| Přepážkový informační panel - LED | 1.1.2.12. | xxx |
| Zvuková signalizace | 1.1.2.13. | xxx |
| Přepážkový terminál | 1.1.2.14. | xxx |
| Terminál pro přípravnu zásilek | 1.1.2.15. | xxx |
| Tiskárna pro přípravnu zásilek | 1.1.2.16. | xxx |
| SW modul Centrum VS | 1.1.2.17. | xxx |
| Obhlídka lokality  | 1.1.2.18. | xxx |
| Hlavní informační panel 2 řádky šipka – LED | 1.1.2.19. | xxx |
| Hlavní informační panel 3 řádky šipka – LED | 1.1.2.20. | xxx |
| Hlavní informační panel 4 řádky šipka – LED | 1.1.2.21. | xxx |
| Hlavní informační panel 5 řádků šipka – LED | 1.1.2.22. | xxx |
| Hlavní informační panel 2 řádky – LED | 1.1.2.23. | xxx |
| Hlavní informační panel 3 řádky – LED | 1.1.2.24. | xxx |
| Hlavní informační panel 4 řádky – LED | 1.1.2.25. | xxx |
| Hlavní informační panel 5 řádků – LED | 1.1.2.26. | xxx |
| Softwarová přepážka | 1.1.2.27. | xxx |
| Tiskárna adresních štítků | 1.1.2.28. | xxx |
| NS SYS – pro obsluhu nevidomých klientů | 1.1.2.29. | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **Velikost provozovny dle počtu přepážek** | **Cena implementace VS (celková cena všech úkonů nezbytných pro instalaci, základní nastavení a uvedení do provozu včetně seznámení obsluhy) v Kč bez DPH** |
| 3 až 4 přepážky |  |
| 5 až 7 přepážek |  |
| 8 až 9 přepážek |  |
| 10 až 12 přepážek |  |
| 12 až 15 přepážek |  |
| nad 15 přepážek |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Velikost provozovny dle počtu přepážek** | **Cena implementace VS (celková cena všech úkonů nezbytných pro instalaci, základní nastavení a uvedení do provozu včetně seznámení obsluhy) v Kč bez DPH** |
| 3 až 4 přepážky | xxx |
| 5 až 7 přepážek | xxx |
| 8 až 9 přepážek | xxx |
| 10 až 12 přepážek | xxx |
| 12 až 15 přepážek | xxx |
| nad 15 přepážek | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **Počet nově připojovaných přepážek** | **Cena implementace připojení přepážek k VS (celková cena všech úkonů nezbytných pro připojení přepážek k již instalovanému VS)** |
| 1 až 2 přepážky | xxx |
| 3 až 4 přepážky | xxx |
| 5 až 7 přepážek | xxx |

|  |  |
| --- | --- |
| **Velikost provozovny dle počtu přepážek** | **Cena deinstalace všech modulů VS použitých v dané lokalitě (celková cena všech úkonů nezbytných pro demontáž VS)** |
| 4 až 5 přepážek | xxx |
| 6 až 7 přepážek | xxx |

**Příloha č. 4: Protokol o předání a převzetí**

**Akceptační protokol**

**Plnění / výstup:** plnění nebo výstup, který je akceptován

**Předáno dne:** datum předání plnění

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Předal / Převzal** | **Role na projektu, funkce** | **Podpis** |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Splnění akceptačních kritérií**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kritérium** | **Splnění kritéria** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Akceptováno dne:** datum akceptace

**Výsledek akceptace:** AKCEPTOVÁNO BEZ VÝHRAD / AKCEPTOVÁNO S VÝHRADAMI / NEAKCEPTOVÁNO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Akceptoval** | **Role na projektu, funkce** | **Podpis** |
|  |  |  |

**Připomínky, výhrady:**

připomínky a výhrady k předanému plnění

**Příloha č. 5: Report o Vadě**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Objednatel vyplní silně orámovanou část***  |  Problém vyřešen:  | **ANO / NE** |
|  Přijal (jméno a příjmení): |  Přijato (datum a čas): |  Potvrzeno (datum a čas): |  Evidenční číslo: |
|  Objednatel:   |  Jméno žadatele:  |  Číslo smlouvy: Evidenční číslo žádanky: |
|  Místo:  |  Telefon: |  Fax: Mail: |  Datum a čas zjištění: |  |
| Je vada opakovatelná?ANO/NE | Uživatel (role): |  | Označte | **X** |  |
| **Popis požadavku:** |  |  |  |  |  |  **Stav:** |  |  **S** |
|  |  Havarijní |  | 1 |
|  Kritický |  | 2 |
|  Vážný  |  | 3 |
|  Běžný |  | 4 |
|  |  | 5 |
|  **Věc:** |  |  **V** |
|  Vada |  | 1 |
|  Nový požadavek |  | 2 |
|  Změna |  | 3 |
|  Dotaz |  | 4 |
|  Služba |  | 5 |
|  |  | 6 |
|  **Lokalizace:** |  |  **L** |
|  HW |  | 1 |
|  OS |  | 2 |
|  Síť |  | 3 |
|   |  | 4 |
|  Aplikace |  | 5 |
|   |  | 6 |
|  Rozhraní |  | 7 |
|  |  | 8 |
| Jméno řešitele: |  Datum: | **Informace o stavu vyřizování** | **Přijal:** | **Odeslal:** |
| dne: | dne: |
|  |  |  |
|  |  |   |
|  Přílohy řešitele:  |

**Příloha č. 6 Reporting**

Seznam Reportů z VS

Report č. 1 – Report (opakující se každý měsíc) musí obsahovat tyto data za každou poštu s vyvolávacím systémem.

* Identifikace pošty s VS
	+ Zkratka PS
	+ PSČ
	+ Název pošty
* Hodnocené období
	+ Rok
	+ Měsíc ve tvaru mm
	+ Den ve tvaru DD
	+ Hodina ve tvaru HHMM
* Dosažené hodnoty hodnotících ukazatelů
	+ Celkem za poštu
		- Klienti
		- Průměrná doba čekání
		- Průměrná doba obsluhy
		- Průměrná doba odbavení (prům. doba čekání + prům. doba obsluhy)
		- Medián doby čekání
		- Medián doby odbavení
		- Maximální doba čekání
		- Maximální doba obsluhy
		- Celková doba obsluhy
		- Celková doba neobsluhování
		- Průměrný počet otevřených přepážek
	+ Doba čekání (počet klientů v % k celkovému počtu klientů za sledované období s nárůstem)
		- Počet klientů čekajících do 2 min.
		- % klientů čekajících do 2 min.
		- Počet klientů čekajících od 2 do 4 min
		- % klientů čekajících do 4 min.
		- Počet klientů čekajících od 4 do 6 min
		- % klientů čekajících do 6 min.
		- Počet klientů čekajících od 6 do 8 min
		- % klientů čekajících do 8 min.
		- Počet klientů čekajících od 8 do 10 min
		- % klientů čekajících do 10 min.

Graficky odlišit ve sloupci „průměrná doba čekání“ čas, který překračuje 6 min.

Plus součtový řádek za měsíc

Report č. 2 – Průměrné hodnoty a Počty klientů celkem za ČP – po měsících

* Hodnocené období
	+ Rok
	+ Měsíc ve tvaru mm
	+ Den ve tvaru DD
	+ Hodina ve tvaru HHMM
* Dosažené hodnoty hodnotících ukazatelů
	+ Celkem za poštu
		- Klienti
		- Průměrná doba čekání
		- Průměrná doba obsluhy
		- Průměrná doba odbavení (prům. doba čekání + prům. doba obsluhy)
		- Medián doby čekání
		- Medián doby odbavení
		- Maximální doba čekání
		- Maximální doba obsluhy
		- Celková doba obsluhy
		- Celková doba neobsluhování
	+ Doba čekání (počet klientů v % k celkovému počtu klientů za sledované období s nárůstem)
		- Počet klientů čekajících do 2 min.
		- % klientů čekajících do 2 min.
		- Počet klientů čekajících od 2 do 4 min
		- % klientů čekajících do 4 min.
		- Počet klientů čekajících od 4 do 6 min
		- % klientů čekajících do 6 min.
		- Počet klientů čekajících od 6 do 8 min
		- % klientů čekajících do 8 min.
		- Počet klientů čekajících od 8 do 10 min
		- % klientů čekajících do 10 min.

Plus součtový řádek za celou ČP

Report č. 3 – Počty klientů, průměrné doby čekání a obsluhy na jednotlivých typech přepážek – opakující se report (každý měsíc) po pobočkách ČP.

* Identifikace pošty s VS
	+ Zkratka PS
	+ PSČ
	+ Název pošty
* Hodnocené období
	+ Rok
	+ Měsíc ve tvaru mm
	+ Den ve tvaru DD
	+ Hodina ve tvaru HHMM
* Průměrné doby čekání a obsluhy dle přepážek
	+ Pro UNI přepážky
	+ Pro Balíkové přepážky
	+ Pro spec. bankovní přepážky
	+ Pro spec. pojišťovací přepážky
	+ Pro přepážky POSTSHOP
	+ Pro přepážky CzechPoint
	+ Pro ostatní přepážky
	+ Pro všechny přepážky bez spec bankovních a pojišťovací

Plus součtový řádek za celou ČP

Report č. 4 - Počty klientů, průměrné doby čekání a obsluhy na jednotlivých typech přepážek po měsících.

* Identifikace pošty s VS
	+ Zkratka PS
	+ PSČ
	+ Název pošty
* Hodnocené období
	+ Rok
	+ Měsíc ve tvaru mm
	+ Den ve tvaru DD
	+ Hodina ve tvaru HHMM
* Průměrné doby čekání a obsluhy dle přepážek
	+ Pro UNI přepážky
	+ Pro Balíkové přepážky
	+ Pro spec. bankovní přepážky
	+ Pro spec. pojišťovací přepážky
	+ Pro přepážky POSTSHOP
	+ Pro přepážky CzechPoint
	+ Pro ostatní přepážky
	+ Pro všechny přepážky bez spec bankovních a pojišťovací

Plus součtový řádek za rok

Report č. 5 – Průměrný počet otevřených přepážek a počet napojených přepážek – po pobočkách ČP (opakující se každý měsíc).

* Identifikace pošty s VS
	+ Zkratka PS
	+ PSČ
	+ Název pošty
* Hodnocené období
	+ Rok
	+ Měsíc ve tvaru mm
	+ Den ve tvaru DD
	+ Hodina ve tvaru HHMM
* Průměrný počet otevřených přepážek
* Počet napojených přepážek

Plus součtový řádek za celou ČP

Report č. 6 – Počet klientů, průměr z průměrné doby čekání, průměr z průměrné doby obsluhy – měsíčně, po činnostech, po pracovnících a po regionech.

Plus grafické vyjádření průměrné doby čekání a zobrazení mediánu pro průměrnou dobu čekání“

Plus grafické vyjádření průměrné doby obsluhy a zobrazení mediánu pro „průměrnou dobu obsluhy“

Report č. 7 – Počet klientů, Průměrná doba čekání, Průměrná doba obsluhy – měsíčně po činnostech, po pracovnících za celou ČP.

Plus grafické vyjádření průměrné doby čekání a zobrazení mediánu pro průměrnou dobu čekání“

Plus grafické vyjádření průměrné doby obsluhy a zobrazení mediánu pro „průměrnou dobu obsluhy“

Report č. 8 – Průměrná doba čekání a průměrná doba obsluhy za daný kalendářní rok.

Přehled po měsících.

Report č. 9 – Počet obsloužených klientů s čekací dobou pod/nad 6 min.

Přehled po měsících.

Report č. 10 Přehled o jednotlivých obsloužených klientech, členěný po pobočkách ČP.

* Klient
* Čas vytištění pořadového lístku
* Čas vyvolání
* Čas ukončení obsluhy
* Zvolená služba/činnost
* Přepážka, která klienta vyvolala
* Obsluhující pracovník
* Doba čekání
* Doba obsluhy

Report č. 11 Předávání data z VS přes stávající rozhraní ESB do datového skladu k zajištění interních reportů.

Předávání dat se týká všech operací, kdy klient načítá čárkový kód zásilky, nebo zadává kód pro výdej. V těchto případech Objednatel požaduje předat:

* Identifikaci pošty.
* Identifikaci terminálu.
* Čárkový kód/kódy zásilky/zásilek.
* Typ operace.
* Informace o zadání kódu pro výdej (A/N).
* Čas zadání kódu pro výdej/čárkového kódu (a to jak kód pro výdej/čárkový kód zásilky pro výdej, tak čárkový kód pro podání Balíku Komplet) klientem na terminál (čas ukončení transakce zadávání kódu/kódů/čárkového kódu/čárkových kódů).
* Čas předání požadavku na vyhledání zásilky/zásilek do zázemí (pokud je to ihned po ukončení transakce – bez prodlení, tak není potřeba) – neplatí pro čárkový kód Balíku Komplet pro podání.
* Čas vyhledání zásilky/zásilek z jedné transakce v zázemí (čas stavu Vychystáno pro zásilku/zásilky) – neplatí pro čárkový kód Balíku Komplet pro podání.
* V případě, že je v rámci jedné transakce zadáno klientem více kódů pro výdej/čárkových kódů, u těchto ID zásilek zajistit tuto informaci, abychom byli schopni identifikovat, kolik a jaké ID zásilek byly v dané jedné transakci.
* Číslo přepážky.
* Čas přivolání klienta na přepážku.

Příloha č. 7 – VOP (služby)

*(Tato strana je úmyslně ponechána prázdná. VOP následují na další straně.)*

Příloha č. 8 – VOP (zboží)

*(Tato strana je úmyslně ponechána prázdná. VOP následují na další straně.)*

Příloha č. 9 – Seznam poddodavatelů



Příloha č. 10 – Seznam členů Projektového týmu

|  |  |
| --- | --- |
| **Pozice v Projektovém týmu** | **Titul, jméno a příjmení** |
| **vedoucí týmu**  | xxx |
| **člen týmu „A“**  | xxx |
| **člen týmu „B“**  | xxx |
| **člen týmu „C“**  | xxx |
| **člen týmu „D“**  | xxx |