

SMLOUVA NA OPAKUJÍCÍ SE PLNĚNÍ
č. ev. 2021/0437/OPS.DVZ (č. 11/3224/2021)

Poskytovatel: **ADCALL systems s.r.o.**
zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 271760
se sídlem: Bubenská 225/49, 170 00 Praha 7 – Holešovice
IČ: 29293286
DIČ: CZ29293286
zastoupený: **Mgr. Milošem Žilou, Ph.D. a Radkem Myslínem, jednatelem**
bankovní spojení: XXXXXXXXXX
číslo účtu: XXXXXXXXXX
jako **poskytovatel** na straně jedné (dále jen „poskytovatel“ nebo „dodavatel“)

a

Objednatel: **Městská část Praha 8**
se sídlem: Zenklova 1/35, 180 00 Praha 8 – Libeň
IČ: 00063797
DIČ: CZ00063797
zastoupený: **Ondřejem Grosem, starostou**
jako **objednatel** na straně druhé (dále jen „objednatel“ nebo „zadavatel“)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku dle ustanovení § 1746 odst. 2 a § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), **tuto smlouvu na opakující se plnění dodávek služeb „Poskytování vyvolávacího a audiovizuálního systému“:**

I.
Úvodní ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly na uzavření této smlouvy o poskytování a zajištění provozu vyvolávacího a audio-vizuálního systému (dále také „systém“) včetně dodání potřebné techniky (HW) a licencí k SW (dále jen „služby“). Bližší specifikace služeb je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Tato smlouva obsahuje podrobné obchodní podmínky pro realizaci plnění.

II.
Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je dodání vyvolávacího a audiovizuálního systému na dobu neurčitou formou nájmu, zahrnující dodání, instalaci, předvedení a zaškolení personálu pro potřeby Úřadu městské části Praha 8.
2. Celý systém bude dodán včetně všech potřebných SW a HW komponent, které budou po celou dobu trvání této smlouvy majetkem poskytovatele a po celou dobu si poskytovatel zajišťuje potřebný servis a revizi těchto komponent.
3. Plnění dle této smlouvy musí splňovat veškeré požadavky stanovené objednavatelem v rámci předmětné veřejné zakázky. V rámci průběžných dodávek služeb poskytování vyvolávacího a audio-vizuálního systému bude poskytovatelem provedeno:

Fáze 1

Před-implemenční práce vedoucí k řádnému poskytování vyvolávacího systému:

- Srovnávací analýza v rozsahu nezbytném pro instalaci prostředí.
- Instalace a konfigurace aplikačního serveru.
- Instalace a konfigurace databázového serveru.
- Instalace a konfigurace webového serveru.
- Otestování provozu a síťové komunikace serverů.
- Analýza napojení na NIS Stapro Accord.
- Akceptace před-implemenčních prací.

Před-implemenční práce vedoucí k řádnému poskytování audiovizuálního systému:

- Srovnávací analýza v rozsahu nezbytném pro instalaci prostředí.
- Instalace a konfigurace aplikačního serveru.
- Instalace a konfigurace databázového serveru.
- Instalace a konfigurace webového serveru.
- Otestování provozu a síťové komunikace serverů.
- Akceptace před-implemenčních prací.

Termín plnění: Do 30 kalendářních dnů ode dne účinnosti této smlouvy.

Fáze 2

Implementace řídicích aplikací audiovizuálního a vyvolávacího systému:

- Instalace řídicí aplikace na server.
- Napojení na NIS Stapro Accord.
- Instalace a konfigurace databáze na server.
- Konfigurace webového serveru, instalace certifikátů.
- Otestování funkcionality a komunikace mezi servery.
- Ověření funkčnosti aplikací.

Termín plnění: Do 7 pracovních dnů od řádné akceptace Fáze 1.

Fáze 3

Implementace vyvolávacího systému na jednotlivá pracoviště objednatele:

- Instalace všech komponent vyvolávacího systému na dané klinice.
- Konfigurace a nastavení vyvolávacího systému.
- Testování provozu.
- Zaškolení klíčových uživatelů - zaměstnanců objednatele.
- Vytvoření provozní i technické dokumentace.
- Příprava ostrého provozu.
- Spuštění ostrého provozu.
- Podpora uživatelů v ostrém provozu.
- Akceptace dodávky.

Implementace audiovizuálního systému na jednotlivá pracoviště objednatele:

- Instalace všech komponent audiovizuálního systému.
- Konfigurace a nastavení audiovizuálního systému.
- Testování provozu.
- Zaškolení cca 5 zaměstnanců objednatele – aplikace pro správu multimediálního obsahu – reklamy na TV obrazovkách atd.

V rámci zaškolení budou dodány veškeré podklady pro tvorbu edukačních materiálů a interních školení.

- Vytvoření provozní i technické dokumentace.
- Příprava ostrého provozu.
- Spuštění ostrého provozu.
- Podpora uživatelů v ostrém provozu.
- Akceptace dodávky.

4. Nedílnou součástí všech komponent je nezbytný SW (uživatelská práva k SW), montážní prvky a ostatní příslušenství (elektronické i mechanické), a to dodané poskytovatelem v rámci předmětu plnění. Všechny komponenty dodané v rámci poskytování systému (HW) musí být nové, nepoužité, nerepasované, nepoškozené, plně funkční, v nejvyšší jakosti poskytované výrobcem zboží. Veškerý HW zůstává po dobu trvání této smlouvy ve vlastnictví poskytovatele.
5. Služby dalšího rozvoje poskytovaného systému nad rámec předmětu plnění této smlouvy budou realizovány na základě písemných objednávek objednatele, které budou zaslány na e-mailovou adresu kontaktní osoby poskytovatele. Za písemnou formu se považuje rovněž její elektronická forma.
6. Objednatel si vyhrazuje právo neodebrat celý předpokládaný objem služeb, dané množství je pouze orientační a není pro objednatele závazné. Množství požadovaných dodávek služeb uvedené v zadání předmětné veřejné zakázky je pouze množstvím orientačním. To znamená, že objednatel je oprávněn určovat konkrétní plnění jednotlivých dodávek služeb podle svých okamžitých, resp. aktuálních potřeb bez penalizace či jiného postihu ze strany poskytovatele.

III.

Podmínky pro jednotlivá dílčí plnění

1. Poskytovatel je povinen na základě písemného požadavku objednatele zasláného e-mailem na adresu kontaktní osoby uvedenou v čl. X. této smlouvy předložit objednateli návrh technického řešení konkrétního požadovaného plnění s rozpisem jednotlivých položek, a to nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne zaslání požadavku objednatelem poskytovateli.
2. Objednatel má právo kdykoli v době účinnosti této smlouvy zaslat poskytovateli písemnou objednávku na konkrétní požadované plnění jednotlivých dodávek služeb dle návrhu technického řešení schváleného objednatelem. Za písemnou formu se považuje rovněž její elektronická forma.
3. Objednávka bude obsahovat zejména:
 - identifikační údaje objednatele a poskytovatele;
 - evidenční číslo této smlouvy;
 - podrobnou specifikaci požadovaného plnění;
 - cenu v Kč bez DPH, daňovou sazbu a cenu včetně DPH;
 - místo požadovaného plnění;
 - další požadavky na předmět plnění.
4. Objednávka bude doručena na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy nebo na e-mailovou adresu kontaktní osoby poskytovatele uvedenou v čl. X. této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen neprodleně, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení písemné objednávky zpětně potvrdit její přijetí objednateli na jeho elektronickou adresu, ze které byl odeslán požadavek nebo na adresu uvedenou v čl. X. této smlouvy. Potvrzení objednávky bude opatřeno elektronickým podpisem poskytovatele.

6. Dílčí smlouva je uzavřena okamžikem, kdy je poskytovatelem objednateli potvrzena objednávka učiněná objednatelem za podmínek uvedených v této smlouvě.
7. Poskytovatel je povinen dodat plnění v celém rozsahu na místa určení uvedená v konkrétní objednávce dílčího plnění na vlastní náklady nejpozději **do 7 kalendářních dnů ode dne potvrzení objednávky**. Poskytovatel se zavazuje poskytovat jednotlivé služby v určeném konkrétním místě plnění, které bude vždy předem specifikováno v objednávce. Služba bude poskytovatelem předána a objednatelem akceptována dle podmínek uvedených v tomto článku. Poskytovatel je povinen spolu se zahájením řádného poskytování služby předat objednateli veškeré doklady, které se k dodávané službě vztahují.
8. Za řádné předání jednotlivé služby poskytovatelem objednateli se považuje, pokud byl nainstalován příslušný SW a HW, poskytování služby bylo zprovozněno dle objednávky a služba byla řádně poskytovatelem předána a objednatelem převzata včetně příslušné dokumentace, za kterou se rozumí akceptační protokol, jehož součástí bude i datum zahájení poskytování služby a zahájení fakturace.
9. Po řádném zahájení poskytování služby vystaví poskytovatel akceptační protokol.
10. Akceptační protokol podepíše i opatří otisky razítek oprávnění zástupci obou smluvních stran, tj. statutární orgány nebo zaměstnanci či osoby, které budou pověřeny příslušným vedoucím zaměstnancem (statutárním orgánem) k realizaci tohoto smluvního vztahu, zejména na základě plné moci, interním předpisem apod. Takto opatřený akceptační protokol slouží jako doklad o řádném předání a převzetí předmětu plnění.

IV.

Provozní doba systému

1. Systém bude v provozu dle požadavků objednatele, a to 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu.

V.

Cena, platební podmínky

1. Plnění bude realizováno v konkrétních termínech a za podmínek sjednaných touto smlouvou a objednávkami.
2. Sjednaná cena za služby ve výši 25.640 Kč bez DPH/měsíc je stanovena mezi smluvními stranami jako cena konečná, nepřekročitelná a nejvýše přípustná za komplexní plnění celého předmětu této smlouvy a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele související s řádným plněním předmětu této smlouvy, tj. zahrnuje veškeré činnosti a související výkony nutné k naplnění účelu a cíle této smlouvy.
3. Úhrada cen za služby bude realizována formou měsíčních faktur (daňových dokladů). Poskytovatel je povinen vystavit fakturu vždy k poslednímu pracovnímu dni daného kalendářního měsíce, přičemž dnem zdanitelného plnění je poslední pracovní den příslušného kalendářního měsíce. Přílohou faktury bude soupis poskytnutých služeb.
4. Faktura musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČ, DIČ (je-li přiděleno), označení této smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
5. Nebude-li faktura obsahovat výše uvedené náležitosti, má objednatel právo fakturu vrátit ve lhůtě splatnosti dle této smlouvy k opravě a doplnění. Ode dne doručení opravené faktury počíná objednateli běžet nová lhůta splatnosti dle této smlouvy.
6. Splatnost oprávněné a řádně vystavených faktur se sjednává na 21 kalendářních dnů ode dne jejich doručení objednateli.
7. Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odeslání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.
8. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

VI.

Doba trvání smlouvy, odstoupení od smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na **dobu neurčitou** s platností ode dne podpisu této smlouvy a účinností ode dne 1. 10. 2021
2. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit v případě jejího podstatného porušení druhou smluvní stranou. Pro účely této smlouvy se za podstatné porušení smluvních povinností považuje takové porušení, u kterého strana porušující tuto smlouvu měla nebo mohla předpokládat, že při takovémto porušení této smlouvy, s přihlédnutím ke všem okolnostem, by druhá smluvní strana neměla zájem smlouvu uzavřít, zejména:
 - na straně objednatele nezaplacení ceny podle této smlouvy ve lhůtě delší 60 dnů po dni splatnosti příslušné faktury,
 - na straně poskytovatele zejména jednání uvedená v čl. VIII. této smlouvy, pokud poskytovatel nezjednal nápravu, přestože byl objednatelem na neplnění této smlouvy písemně upozorněn a dále pokud nebude udržovat pojištění dle čl. VIII. odst. 1, 2 a 3 této smlouvy v platnosti.
- Objednatel má právo vypovědět tuto smlouvu bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba je tříměsíční a počne běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena poskytovateli.
3. Poskytovatel je oprávněn ukončit tuto smlouvu písemnou výpovědí i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 6 měsíců, přičemž tato doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi objednateli.
4. Poskytování služeb dle objednávek je možné i po ukončení této smlouvy na základě dohody smluvních stran.
5. Odstoupení od této smlouvy musí být provedeno písemným oznámením o odstoupení, které musí být doručeno druhé smluvní straně. Účinky odstoupení nastanou okamžikem doručení písemného vyhotovení odstoupení druhé smluvní straně.

VII.

Práva a povinnosti poskytovatele, HELP DESK a servis systému

1. Základní formou komunikace mezi poskytovatelem a objednatelem bude elektronický systém objednatele (dále jen „Helpdesk“), popřípadě Hot Line poskytovatele na tel. čísle [REDAKCE]. Součástí Helpdesku bude popis procesu zpracování požadavku poskytovatelem. V případě přímého přístupu poskytovatele do Helpdesku objednatele, objednatel zajistí neomezený dálkový přístup do Helpdesku objednatele pro zaměstnance poskytovatele, kteří mohou pracovat s Helpdeskem objednatele. V případě integrace

Helpdesku objednatele s Helpdeskem poskytovatele, objednatel dodá přesnou podobu strukturované e-mailové komunikace, kterou musí Helpdesk poskytovatele reflektovat.

2. V případě technických potíží, které zabraňují objednateli komunikovat prostřednictvím Helpdesku nebo Hot-line dle předchozího odstavce, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty na adresu poskytovatele uvedenou v čl. X. této smlouvy.

VIII.

Ostatní ujednání

1. Poskytovatel je povinen před podpisem této smlouvy předložit pojistnou smlouvu o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti s plněním této smlouvy, přičemž limit pojistného plnění bude činit minimálně 1.000.000 Kč.
2. Poskytovatel je povinen udržovat pojistnou smlouvu dle předchozího odstavce v platnosti po celou dobu plnění dle této smlouvy a do druhého pracovního dne od vyzvání objednatelem je povinen ji předložit k nahlédnutí objednateli.
3. V případě, že poskytovatel nepředloží pojistnou smlouvu v souladu touto smlouvou, je poskytovatel povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 30.000 Kč. Zároveň má objednatel právo odstoupit od této smlouvy.
4. Objednatel je oprávněn požadovat za porušení jakékoliv povinnosti stanovené touto smlouvou smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti dle této smlouvy, přičemž smluvní pokuta může být uplatňována opakovaně.
5. V případě prodloužení poskytovatele s jakýmkoli termínem plnění dle této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý den prodloužení a za každý jednotlivý případ.
6. Smluvní pokuty jsou splatné 15. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody.
7. Pohledávky objednatele vůči poskytovateli vzniklé v souvislosti s touto smlouvou mohou být vypořádány formou započtení této pohledávky na poskytovatelem vystavenou fakturu. Možnost zápočtu pohledávky objednatele smluvní strany v rámci této smlouvy výslovně sjednávají.
8. Poskytovatel není oprávněn jednostranně započíst jakékoliv pohledávky vůči objednateli vzniklé v souvislosti s touto smlouvou bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
9. Objednatel má právo vypovědět tuto smlouvu bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba je tříměsíční a počne běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena poskytovateli.
10. Otázky v této smlouvě neupravené nebo upravené jen částečně se řídí ustanoveními občanského zákoníku a předpisy souvisejícími.
11. Veškeré změny a dodatky k této smlouvě je možné činit pouze na základě předchozí dohody smluvních stran, a to ve formě očíslovaných písemných dodatků.
12. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
13. Smluvní strany si sjednávají inflační doložku, na jejímž základě je poskytovatel každoročně vždy k 1. dubnu příslušného roku (počínaje 1. dubnem 2022) oprávněn jednostranně zvýšit sjednanou cenu o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem.

IX.

Registr smluv

1. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním této smlouvy v jejím plném znění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
2. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, zajistí objednatel.

X.

Kontaktní osoby

1. Kontaktní osobou za poskytovatele ve věci servisu je: Radek Myslín, tel. [REDAKOVANÉ]
2. Kontaktní osobou za poskytovatele ve věci podpisu akceptačního protokolu je: Mgr. Miloš Žíla, Ph.D., tel. [REDAKOVANÉ], email: [REDAKOVANÉ]
3. Kontaktní osobou za objednatele ohledně této smlouvy je: Bc. Simona Hejná, tel. +420 222 805 665, e-mail: [REDAKOVANÉ]
4. Kontakt pro zaslání objednávky objednatelem poskytovateli: ADCALL systems s.r.o., Bubenská 225/49, 170 00 Praha 7, e-mail: [REDAKOVANÉ]

XI.

Závěrečná ustanovení

1. Případné spory smluvních stran budou řešeny smírnou cestou a v případě, že nedojde k dohodě, budou spory řešeny příslušnými soudy ČR.
2. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly a že byla ujednána po vzájemném projednání podle jejich svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.
3. Tato smlouva byla vyhotovena ve třech stejnopisech, přičemž poskytovatel obdrží jeden a objednatel dva výtisky.
4. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy

Příloha č. 1 – Technická specifikace

Doložka dle § 43 odst. 1 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, potvrzující splnění podmínek pro platnost právního jednání městské části Praha 8
Rozhodnuto orgánem městské části: Rada městské části Praha 8
Datum jednání a číslo usnesení: 22. 9. 2021, č. Usn RMC 0429/2021

V Praze dne: 29.9.2021

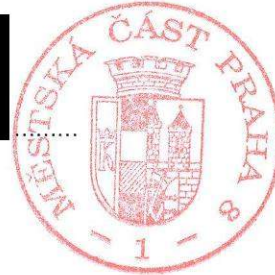
Za poskytovatele:

Mgr. Miloš Zila a Radek Myslín
jednatele

V Praze dne: 30-09-2021

Za objednatele:

Ondřej Gros
starosta



Správce rozpočtu:

MAREDOVÁ

Příloha č. 1 – Technická specifikace

Technická specifikace zařízení:

Minimální požadavky na řešení vyvolávacího systému **Obecné SW požadavky na řešení**

- Řešení musí být dodáno, licencováno a provozováno jako služba, včetně dodaného hardware.
- Instalaci a konfiguraci software zajišťuje primárně dodavatel v součinnosti zadavatele (Úseku informatiky). Dodavatel poskytne zadavateli dokumentaci, ve které popíše řešení a jeho specifikaci.
- Řešení musí ukládat a zálohovat data, nezbytná pro tvorbu a interní publikaci analytických materiálů.
- Pro řešení požadavků na úpravy a opravy bude primárně využívána komunikace přes ServiceDesk zadavatele. Případné použití Hot-line dodavatele akceptujeme za předpokladu, že veškeré požadavky a průběh jejich řešení dodavatel bezodkladně eviduje v ServiceDesku zadavatele.

Specifikace SW požadavků:

- Serverové prostředí – Windows server 2016 a novější
- Aplikační servery – Windows server 2016, případně Linux
- OS kiosků – nespecifikováno, klíčové je webové, nebo vizuálně graficky modifikovatelné rozhraní s dotykovým ovládáním.
- OS pracovních (obslužných) stanic, budou-li, - Windows

Účel provozování řešení:

- Objednávání klientů k odbavení v lokalitách zadavatele.
- Správa pořadí klientů a jejich odbavování v lokalitách zadavatele.
- Evidence odbavených klientů a čekajících na odbavení.
- Základní provozní reporty v reálném čase.
- Zdroje pro dlouhodobý reporting a analytické přehledy.

Požadavky na funkcionality řešení:

Způsoby odbavení:

- Klient získává lístek, či pouze číselný kód na dotykovém panelu, je vyvolán k recepci, poté čeká na vyvolání na pracoviště
- Klient získává kód pomocí internetového objednávkového systému, který zadá na dotykové ploše tiskárny a čeká na vyvolání

Modul správy obsluhované lokality / klientů:

- Vyvolání klienta.
- Opakované vyvolání klienta.
- Vyvolání libovolného klienta z fronty dle požadavku obsluhy
- Přeposílání klienta na jiné pracoviště, a to s možností priority, na konec fronty, nebo tak, že se zařadí do fronty podle času, kdy mu bylo na tiskárně vydáno jeho pořadové číslo.
- Možnost zařazení klienta do fronty na libovolném pracovišti.
- Možnost vyvolat pořadové číslo, které není ve frontě.
- Upozornění na příchod prvního klienta.
- Sledování počtu klientů ve frontě, celkově i s členěním po činnostech.
- Možnost nastavit pravidla zastupitelnosti. V případě nepřítomnosti, přerušení práce nebo přetížení na pracovišti

vyvolávací systém přesměruje klienty na jiná pracoviště dle zadaných kritérií.

Požadavky na konfigurační funkcionality řešení:

Správa uživatelů v řešení

Správa uživatelů musí být centrálně spravována minimálně do úrovně lokálních „správců“ zadavatele, kteří budou přidělovat a spravovat obsluhující personál v dané lokalitě. V případě tohoto modelu musí být k dispozici zobrazovací a obslužný systém v desktopovém standardu. Zadavatel požaduje integraci LDAP/Active Directory, pro globální správu uživatelů pomocí AD skupin. Správa uživatelů musí být řešena na úrovni AD/AAD, na základě skupin uživatelů a teprve těmto skupinám uživatelů musí být na úrovni správy aplikace přiřazena role. Struktura oprávnění a přístupů musí být co nejjednodušší a unifikovaná.

Obecné požadavky na uživatelská rozhraní řešení

Zobrazení informací o čekajících klientech na jednotlivých pracovištích a stav jednotlivých front v dané části clientské aplikace u obsluhy. Zadavatel požaduje multiplatformní aplikaci – tenkého klienta, který musí běžet jak na PC (WIN), tak na tabletu (WIN) vč. mobilní verze pro mobilní OS, formou provozu ve webovém rozhraní. Z pohledu WIN je požadována podpora WIN 10 Professional.

Minimální požadavky na řešení audiovizuálního systému

Obecné SW požadavky na řešení:

- Řešení musí být poskytováno, licencováno a provozováno jako služba, včetně dodaného hardware v rámci poskytovaného řešení.
- Řešení nesmí vyžadovat pro práci uživatele administrátorská oprávnění (vyjma instalace či aktualizace, případně servisních zásahů).
- Pro práci uživatelů a správců zadavatel požaduje desktopovou aplikaci a webové prostředí.
- Instalaci a konfiguraci řešení musí zajistit dodavatel v součinnosti zadavatele (Úseku informatiky).

Požadavky na funkcionality řešení:

- Zadavatel požaduje pouze jednu aplikaci pro návrh, editaci, plánování a distribuci obsahu.
- Aplikace musí pracovat se všemi standardními formáty videí, obrázků, animací a efektů.
- Aplikace musí umožnit ukládání vlastních šablon, předdefinovaných postupů, a plánů vysílání obsahu pro následné použití.
- Aplikace nesmí vyžadovat pro publikaci konverzi vněvytvořeného standardního multimediálního obsahu.
- Obsah na obrazovkách musí být možné libovolně kombinovat ve všech multimediálních formátech a nezávisle časově plánovat jeho distribuci (reklamní a informativní pole s časovým "oknem" ve stávajícím obsahu).
- Aplikace musí být modulární a následná implementace dalších komponent nesmí vyžadovat vývojářské práce a vícepráce. Proces musí probíhat formou updatu, nebo "odemčení" funkcionalit.
- Plánování distribuce obsahu musí být variabilní a mimo plánování pro lokalitu, musí být možné plánovat obsah pro individuální distribuční kanály, nebo konkrétně na zobrazovací zařízení. Tato variabilita nesmí být nikterak omezena a musí být k dispozici již v dodané verzi aplikace, bez nutnosti dalšího vývoje.
- Časové plánování distribuce obsahu musí být variabilní a musí umožňovat plánování až do úrovně konkrétního zobrazovacího zařízení s tím, že požadujeme, aby bylo možné plánovat nezávisle veškeré části obsahu na něm.
- Aplikace musí v dodané verzi umožňovat jednoduché napojení na veřejné, nebo placené informační kanály a případně zobrazení informací z nich v distribuovaném obsahu.

Požadavky na hardware správy multimediálního obsahu:

- Volitelně pracovní stanice pro instalaci aplikace (zadavatel vyžaduje webového klienta na stanicích zadavatele).
- Přehrávače k zobrazovacím zařízením – v konfiguraci pro FullHD vysílání obsahu s rozhraním, kompatibilním

se zobrazovacími zařízeními (HDMI, DisplayPort) a ethernetovým rozhraním.

- Profesionální zobrazovací jednotky, certifikované pro provoz 16x7 s úhlopříčkou 43" dle lokalit. Pozorovací úhly 170° horizontálně i vertikálně. Rozlišení 4K. Konektivita: HDMI a DisplayPort.

Požadavky na uživatelskou podporu:

- Upgrade řešení po dobu trvání Smlouvy na aktuální verzi, která je otestována pro prostředí zadavatele včetně její instalace po předchozím schválení zadavatelem.
- Funkčnost zařízení na vždy aktuálně podporované poslední verzi OS, nebo firmware.
- Součinnost pro odstranění havárií, poruch a chyb.
- Nastavování parametrů konfigurace Systému podle pokynů zadavatele.

Minimální požadavky na HW a úložiště dat

Požadavky na úložiště dat

Data budou v souladu s GDPR a ZKB (v posledním znění včetně souvisejících (předpisů) ukládána výhradně na serveru zadavatele. Je nepřijatelné ukládání dat na lokální stanice nebo mimo prostředky Zadavatele. Výjimku tvoří operativně ukládaná data pro zajištění lokálního provozu v případě výpadku, u nichž bude definován minimální a maximální rozsah času uložení. Je požadováno rozložení provozu mezi centrální a pobočkovou infrastrukturu (při nenadálém výpadku serveru nedojde k přerušení provozu na klinice).

Minimální požadavky na HW

Případné další informace o topologii řešení budou dodavateli poskytnuty pouze v rozsahu nezbytném pro vlastní implementaci systému, a to na základě jednoznačného zdůvodnění této nezbytnosti.

Dodavatel je povinen vhodným umístěním a vlastním provedením montáže minimalizovat možnost zcizení nebo poškození zařízení, která jsou předmětem pronájmu.

SW pro online objednávání

On-line objednávkový systém je rezervační internetová služba, která prostřednictvím internetových aplikací dokáže propojit vyvolávací systém na pobočce s internetem. Umožňuje objednání klienta přes internetové stránky k některé konkrétní činnosti, na konkrétní datum a přesný čas určený pobočkou. Po rezervaci termínu obdrží klient čtyřmístný kód, který po příchodu na pobočku, ve stanovené časové rozmezí, zadá na dotykové obrazovce tiskárny pořadových lístků, je zařazen prioritně na objednanou činnost a čeká na vyvolání.

Požadavky na službu:

- Instalace veškerých SW modulů bude provedena na technických prostředcích zadavatele (serverová část, aplikace na pobočkách).
- Přizpůsobení vzhledu webových stránek uživatele.

Požadavky na funkce:

Objednávání:

- Zajišťuje provedení klienta procesem objednání – výběr činnosti, data, času, vložení potřebných informací ke zvolené činnosti.
- Požadované funkce v nastavení činností:
- U libovolných činností požadovat po klientovi zadání specifických údajů, které mohou být povinné i nepovinné. Vybrané údaje pak také přenášet do vyvolávacího systému a zobrazit je společně se jménem klienta na přepážce.
- Nastavení pravidelného zasílání seznamů objednaných klientů ze zvolených činností pracovníkům zadavatele. Možnost nastavení, v které dny se emaily budou posílat a kolik dní dopředu budou objednávky obsahovat.
- Bloky dnů pro objednání pro zvolené činnosti z důvodu svátků nebo plánovaných odstavek. Bloky musí umožnit volbu pravidelnou nebo jednorázovou a volbu automatického blokování Velikonočních svátků.
- Názvy činností budou volitelně přebírány z vyvolávacího systému nebo samostatně editovatelné pro objednání
- Činnosti půjde sdružit pod skupiny. Při výběru činností se pak klientovi nabídnou nejdříve skupiny činností a činnosti bez skupiny a po kliknutí na skupinu se zobrazí činnosti pro objednání.
- Pro každou činnost bude možné zadat specifický text pro potvrzení objednávky

- U tlačítka činnosti bude možné mít odkaz na bližší informace k dané činnosti a také příslušnou ikonu, pokud se jedná o činnost speciálně určenou pro zdravotně nebo tělesně postižené osoby.
- Určení, které činnosti jsou určeny pro objednávání.
- Požadované funkce v nastavení termínů objednávek:
- Nastavení minimální a maximální počtu dnů, na kdy se může klient objednat s možností objednání se na aktuální den.
- Omezení počtu objednávek na email na pobočku a činnost za zvolený počet dní.
- Možnost povinného potvrzení rezervace přes odkaz v emailu.
- Nastavení provozní doby objednávek.
- Zadáání libovolných termínů objednávek s možností platnosti od zadaného data.
- Sloučení termínů pod skupinu činností
- Potvrzení objednání klientovi na jeho zadanou emailovou adresu

SMS:

- Modul je možné implementovat přes rozhraní zadavatele.
- Zajišťuje zaslání SMS zpráv klientům:
- Potvrzení objednávky.
- Upozornění na termín objednání 24h před termínem.
- Potvrzení zrušení objednávky.

Bezpečnost:

- Aplikace musí být zabezpečena minimálně proti útokům SQL injection.
- Komunikace mezi PC vyvolávacího systému a serverem aplikace bude zabezpečena šifrováním prostřednictvím SSL.
- Ověřování přístupových práv bude probíhat při každé komunikaci se serverem
- Data aplikací budou zasílána vždy na základě vyslání požadavku řídicím počítačem vyvolávacího systému.
- Přístup do administrace bude zabezpečen minimálně protokolem HTTPS, dále chráněn pomocí loginu a hesla. Hesla v aplikaci musí splňovat minimální délku 10 znaků, velká i malá písmena a číslo.
- Aplikace musí splňovat Zákon č. 99/2019 o přístupnosti internetových stránek.
- Zabezpečení dat musí odpovídat směrnici GDPR

Miňimální požadavky na HW komponenty poskytované v rámci předmětu plnění

Serverové prostředí systému

Požadavky na servery vyvolávacího systému: Dodavatel bude mít k dispozici potřebné prostředky provozu a vzdálený přístup.

Všechny servery vyvolávacího systému budou provozovány na stejné verzi OS a stejné verzi aplikací a databázových řešení.

Správa prostředí (SW) je plně v kompetenci a odpovědnosti dodavatele.

O případných úpravách/změnách v konfiguraci a topologii řešení musí být předem informovány prokazatelným způsobem obě strany, a to jak zadavatel, tak objednatel. Musí dojít k vzájemnému souhlasu. Dodavatel se zavazuje, že SW změny nebudou testovány v provozním prostředí.

ZÁKAZNICKÝ SAMOBSLUŽBÝ TERMINÁL (včetně tiskárny)

Zařízení určené pro vygenerování a vytištění (případně zaslání na mobilní telefon) pořadového lístku klienta zadavatele. Zařízení musí pracovat buď v samoobslužném režimu (pro klienta zadavatele) nebo v recepčním režimu (obsluha zaměstnancem zadavatele). Zadavatel požaduje kiosek nebo All-In-One zařízení.

- Dotykový LCD displej (uhlopříčka min. 15")
- Termotiskárna na velkoobjemové kotoučky papíru
- Multijazyková lokalizace
- Nezbytná je možnost varianty do stojanu, na zeď nebo na stůl

MULTIMEDIÁLNÍ A/V LED MONITOR (LED TV/Signage Monitor)

Zobrazovací zařízení určené pro multimediální A/V prezentaci reklamy zadavatele a souběžně zobrazovací pořadí klientů zadavatele

- LCD TV/Signage Monitor (uhlopříčka min. 43", 4K rozlišení, deklarované pro provoz 16/7)
- Nedílnou součástí jsou montážní prvky a příslušenství pro uchycení na strop/zeď s možností naklopení pod úhlem až 45°

MULTIMEDIÁLNÍ PŘEHRÁVAČ PREZENTACE (řídící jednotka pro multimediální monitor) včetně případné SW/licence pro funkci a centrální správu přehrávače a multimediálních streamů

HW zařízení řídící A/V data na monitoru. Generuje zobrazovaný obsah – pořadové číslo a případnou A/V prezentaci.

- Kompatibilní pro dodaný A/V monitor (komunikační rozhraní, rozlišení)
- Deklarovaný pro provoz 16/7
- Kompaktní s dodaným A/V monitorem
- Nedílnou součástí dodávky je nezbytný SW, včetně SW pro centrální správu A/V prezentace

ZOBRAZOVACÍ ČÍSELNÉ PANELY

Zobrazovací číselné panely pro individuální identifikaci pořadí klienta zadavatele pro danou místnost nebo jeho navigaci do konkrétní místnosti/přepážky včetně případné řídící jednotky pro číselný panel a nastavitelného držáku na zeď/strop (0°/45°/90°)

- Intenzivní světlo emitující LED displeje v dostatečné velikosti
- Jednořádkové displeje minimálně 3 znaky (nad dveře)
- Nezbytná možnost volby permanentního potisku nadpisů na panelu dle potřeby zadavatele
- Nedílnou součástí jsou montážní prvky a příslušenství pro uchycení na strop/zeď s možností naklopení pod úhlem až 45°

ODBAVOVACÍ BEZDRÁTOVÝ TERMINÁL (klient)

Bezdrátový klávesnicový nebo dotykový terminál pro správu „fronty“ klientů zadavatele z pozice jednotlivých pracovišť. Zadavatel požaduje odbavovací terminál včetně veškerého příslušenství (držáky, stojánky aj.) a případného SW k jeho užívání.

Tento odbavovací terminál musí mít i alternativní SW formu v podobě tzv. PC klienta pro OS MS Windows 10 a vyšší.

OBECNÉ PODMÍNKY NA HW SYSTÉMU A JEHO INSTALACI

Zadavatel požaduje komponenty systému komunikující na rozhraní LAN sítě, kdy zadavatel zajistí dostačující přípojný bod (v každé požadované lokalitě) do jeho LAN sítě (1 port) a k tomuto bodu následně dodavatel připojí vyvolávací systém jako celek.

Nedílnou součástí všech komponent je nezbytný SW, montážní prvky a ostatní příslušenství (elektronické i mechanické), a to dodané na náklady dodavatele.

Položky:	Počet kusů:
Řídící aplikace	1
Konfigurační sw pro správce systému	1
Software pracoviště	22
Přepážkový displej PoE 57 mm	22
LCD hlavní displej SoC 43" včetně uchycení a integrovaného PC	3
SW propojení digital signage a VS	3
Hlavní displej LCD číslicový 23"+PC+uchycení	3
Tiskárna dotyková 15" se stojanem	1
Stojan tiskárny kovový	1
Montážní práce	1
Konfigurace systému, testování	1
Školení obsluhy – malé školení	2
Školení administrátora	1

Minimální požadavky na podporu poskytovaného řešení

Uživatelská podpora

V rámci služby uživatelské podpory zadavatel požaduje

- Poskytování uprady software po dobu trvání smlouvy na aktuální verzi, která je otestována pro prostředí zadavatele včetně její instalace po předchozím schválení zadavatelem.
- Zajištění funkčnosti klienta na vždy aktuálně podporované poslední verzi OS Windows.
- Vzdálený dohled, odstranění havárií, poruch a chyb.
- Součinnost pro odstranění havárií, poruch a chyb.
- Včasná dodávka spotřebního materiálu, nezbytného pro provoz systému.
- Nastavování parametrů konfigurace systému podle pokynů zadavatele.
- Údržbu databází systému.
- Monitorování systému včetně logování dostupnosti.
- Zaškolení IT pracovníků zadavatele k využívání a obsluze.
- Zaškolení uživatelů pro obsluhu V případě nasazení nové verze SW dodavatel dodá dokumentaci a provede jednorázové školení v případě změných funkcionalit. Školení se bude týkat administrátora systému a klíčových pracovníků zadavatele.

Poskytování služby Hot-line

Určenou k telefonickému nebo e-mailovému nahlašování nežádoucích provozních stavů (incidentů) a požadavků zadavatele v pracovní dny v rozmezí 7:00 – 16:00.

- Poskytování služby Helpdesk

Určenou k elektronickému předávání nežádoucích provozních stavů (incidentů) a požadavků z helpdesku zadavatele 24x7 příp. napojení na Helpdesk zadavatele.

Služba poskytování uživatelské podpory musí splňovat požadavky na termíny řešení vyjádřené v následující tabulce:

Úroveň závady	Provozní doba služby Hot-line	Reakční doba od nahlášení požadavku	Maximální doba Odstranění závady od nahlášení
Havárie	9x5	4 hod	Do 1 pracovního dne
Porucha	9x5	4 hod	Do 3 pracovních dní
Chyba	9x5	1 pracovní den	Do 10 pracovních dní

Úroveň závady

- Havárie – závada, která znemožní využívání všech důležitých funkcí poskytovaného SW řešení.
- Porucha – závada, která znemožní používat některou ze základních funkcí poskytovaného SW řešení.
- Chyba – závada, která znamená dílčí omezení některých funkcí poskytovaného SW řešení nebo se jedná o nepodstatnou funkční poruchu.
- Do doby na odstranění závady se nezapočítává doba, po kterou jsou dodávány zadavatelem doplňující či upřesňující informace nutné pro řešení.
- Řešení chyb a provozních problémů není omezeno počtem hodin / měsíc.

Další požadavky:

Součástí dodávky je doprava na určené pracoviště, instalace, zprovoznění a zaškolení personálu v obsluze dle návodu na použití.

Součástí zakázky je i bezplatné provádění servisu a revizí přístrojů dle platných právních předpisů, norem a návodu výrobce po celou dobu pronájmu. Cena za servis je součástí pronájmu vč. výměny náhradních dílů.

Délka záruční doby je stanovena po dobu pronájmu na dobu neurčitou.

Dodavatel uvede podrobnou technickou specifikaci vč. fotografie nabízeného zboží, jeho součástí, příslušenství a požadovaného vybavení.

Předmětem veřejné zakázky je rovněž předvedení funkčnosti nabízeného zboží a seznámení zaměstnanců kupujícího s obsluhou tak, aby jej byli schopni řádně užívat, dále dodání veškerých návodů k použití a údržbě dodávaného zboží v českém jazyce, technická dokumentace v českém jazyce a uživatelské dokumentace v českém jazyce.