

Příloha č. 1  
Technická specifikace

## 1 Předmět plnění

Obecné ustanovení – výklad pojmů

Je-li v textu Technické specifikace uveden pojem Poskytovatel nebo Dodavatel, má se na mysli pojem Pronajímatel, užitý v Obchodních podmínkách (návrhu smlouvy).

Je-li v textu Technické specifikace uveden pojem Objednatel nebo Zadavatel, má se na mysli pojem Nájemce, užitý v Obchodních podmínkách (návrhu smlouvy).

Je-li v textu užitá zkratka IS, má se na mysli Informační systém.

- **Předmět a místo plnění**

Předmětem plnění je pořízení licence k užívání informačního systému zabezpečujícího vedení digitální agendy spojené s poskytováním sociálních, zdravotních a ostatních služeb zadavatelem. Součástí zakázky je:

- poskytnutí nevýlučné licence umožňující zadavateli používání počítačového programu formou dálkového přístupu,
- implementace informačního systému u zadavatele,
- zajištění migrace dat ze stávajícího systému,
- zaškolení uživatelů systému,
- servisní podpora,
- aktualizace systému.

Informační systém bude užíván zaměstnanci zadavatele ve všech objektech, ve kterých poskytuje zadavatel pobytové a ambulantní sociální služby, a v zázemí pro poskytování terénních služeb.

Podrobné vymezení předmětu veřejné zakázky, včetně specifikace požadavků na funkčnost informačního systému a technických podmínek v podrobnostech nezbytných pro zpracování nabídky je uvedeno v příloze č. 2 smlouvy - Požadavky na IS.

### **Místem plnění jsou následující objekty:**

Adresa zařízení sociálních služeb	Poskytované sociální služby	Forma poskytování sociálních služeb	Kapacita (počet lůžek/ počet klientů)
Riegrovo nám. 159, Kroměříž	Domov pro seniory	pobytové	80
Riegrovo nám. 159, Kroměříž	Ředitelství (management pro všechny formy služeb)	x	x
Erbenovo nábřeží 4262/2b, Kroměříž	Domov pro seniory	pobytové	112
Erbenovo nábřeží 4262/2b, Kroměříž	Domov se zvláštním režimem	pobytové	24
Lesní 299/54, Kroměříž	Domov pro seniory	pobytové	99
Lesní 299/54, Kroměříž	Domov se zvláštním režimem	pobytové	21

Purkyňova 2781/7, Kroměříž	Domov se zvláštním režimem	pobytové	54
Karla Čapka 3333/2, Kroměříž	Domov pro osoby se zdravotním postižením	pobytové	108
Karla Čapka 3333/2, Kroměříž	Odlehčovací služby pobytové	pobytové	12
Karla Čapka 3333/2, Kroměříž	Odlehčovací služby terénní	terénní	1
Gen. Svobody 1194/15, Kroměříž	Chráněné bydlení	pobytové	9
Braunerova 2433/48, Kroměříž	Chráněné bydlení	pobytové	5
Karla Čapka 3333/2, Kroměříž	Podpora samostatného bydlení	terénní	5
U Sýpek 3303, Kroměříž	Podpora samostatného bydlení – zázemí pro poskytování služby	terénní	-
Karla Čapka 3333/2, Kroměříž	Sociálně terapeutické dílny	ambulantní	22
Karla Čapka 3333/2, Kroměříž	Denní stacionář	ambulantní	8

V tabulce uvedená kapacita udává u pobytových služeb počet lůžek, který se obvykle rovná počtu aktivních klientů. U terénních a ambulantních služeb uvedená kapacita udává okamžitou kapacitu služby, tedy počet klientů, kterým je služba poskytována v jednom okamžiku. Počet aktivních klientů využívající terénní a ambulantní služby je řádově vyšší, než v tabulce uvedená okamžitá kapacita.

- **Realizace předmětu plnění**

Realizace předmětu plnění je rozdělena na 3 fáze.

### 1..1 Fáze 1 - analytická

Analytická fáze zahrnuje následující činnosti Poskytovatele:

- provedení detailní analýzy požadavků Objednatele na řešení a zpracování harmonogramu implementace včetně definice klíčových milníků, plánu podpory a vzdělávání a přesného popisu importu digitálních dat zpracovávaných a využívaných organizací (zejména ze stávajících IS) do implementovaného IS.

Výstup: Harmonogram implementace

Harmonogram bude respektovat následující milníky:

- zpracování harmonogramu implementace – do 60 kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti smlouvy,

## 1..2 Fáze 2 - implementační fáze

Implementační fáze bude zahájena nejpozději do 60 dní od nabytí účinnosti smlouvy a zahrnuje následující činnosti Poskytovatele:

- vlastní implementaci IS a integraci do prostředí Objednatele,
- migraci dat ze stávajících IS,
- školení a podporu pracovníků Objednatele,
- připojení a nastavení nezbytných koncových zařízení potřebných pro práci s daty v IS (např. docházkové čtečky),
- testování IS v testovacím prostředí, které bude využívat importovaná data Objednatele
- zajištění přípravy nasazení a vlastní nasazení IS do produkčního provozu

Výstupy: funkční IS odpovídající specifikaci řešení a veškerým požadavkům Objednatele, zejména detailní specifikaci uvedené ve smlouvě a harmonogramu implementace, veškerá související uživatelská a technická dokumentace k IS.

Implementační fáze bude ukončena nejpozději do 120 dnů od jejího zahájení.

## 1..3 Fáze 3 – provozní režim

Po ukončení implementační fáze bude IS užíván v provozním režimu a poskytovatel bude zajišťovat konzultační, poradenskou a technickou podporu v souladu se smlouvou. Od zahájení této fáze bude zadavatel platit odměnu za užívání systému dle smlouvy. Pilotní část provozního režimu běží po dobu nejméně 6 měsíců od plného zahájení provozu IS a v této době bude mít Objednatel k dispozici konzultanty pro všechny oblasti IS v rozsahu dle přílohy č. 2 smlouvy - Požadavky na IS.

## 2 Společné požadavky

### 2.1 Způsob prokázání splnění požadavků minimálního plnění

- 1) Zadavatel požaduje, aby Dodavatelem nabízená nabídka splňovala veškeré požadavky (funkcionality a parametry) v příloze č. 2 smlouvy – Požadavky na IS, a aby tyto byly zahrnuty v Nabídce Dodavatele a v celkové nabídkové ceně.
- 2) Dodavatel jednoznačně deklaruje splnění, popřípadě absenci každého z níže uvedených požadavků v tabulkách, a to vyplněním pole tabulky „Splňuje“, kde dodavatel doplní jednu z těchto možností:  
**ANO** – v případě, že nabízený IS požadavek splňuje  
**NE** – v případě, že nabízený IS požadavek nesplňuje  
**Splňuje jinak** – v případě, že IS požadavek splňuje, ale jiným způsobem než je definováno v požadavku, přičemž přesný způsob splnění dodavatel popíše poli pro komentář
- 3) Zadavatel požaduje informaci o skutečné funkcionalitě nabízeného systému, kterou bude možné ověřit v nasazeném systému, a to již v testovacím provozu (testovacím prostředí, např. v rámci školení uživatelů).
- 4) Tabulka s vyplněnými poli (všechny listy) bude nedílnou součástí nabídky. V případě nepředložení tabulky (či její části), má zadavatel právo vyloučit Dodavatele z účasti v zadávacím řízení.

- 5) V případě, že Dodavatel u některého požadavku pole nevyplní nebo vyplní jiným způsobem, než je popsáno výše, může být zadavatelem vyzván k objasnění či doplnění nabídky.
- 6) V případě, že Dodavatel v příslušné položce pole označí „**NE**“, bude taková položka posuzována jako nesplnění minimálních požadavků Zadavatele a bude znamenat vyloučení Dodavatele z důvodu **nesplnění Zadavatelem požadovaného minimálního plnění**.
- 7) Zadavatel si vyhrazuje právo ověřit splnění požadavků na funkcionality prvků IS označených ve sloupci „**splňuje**“, přímou demonstrací příslušného produktu Dodavatelem. V případě, že Dodavatel nebude schopen plnění požadavků prokázat, bude vyloučen z důvodu **nesplnění Zadavatelem požadovaného minimálního plnění**.
- 8) Zadavatel si vyhrazuje právo ověřit funkcionality prvků IS označených „**splňuje jinak**“ přímou demonstrací příslušného produktu Dodavatelem. Dodavatel může být v tomto případě rovněž Zadavatelem vyzván k objasnění či doplnění nabídky. Zadavatel upozorňuje, že u funkcionalit, které nabízený IS „splňuje jinak“, se musí jednat o rovnocenné či lepší řešení. Dále platí, že u některých funkcionalit (požadavků) nelze hodnotu „splňuje jinak“ uvést, jedná se např. o závazky dodavatele, kde se zavazuje provést školení v určitém rozsahu či že bude testovat obnovu IS ze zálohy ve stanoveném intervalu.

### 3 Legislativní požadavky

Zadavatel požaduje, aby informační systém, který je předmětem plnění, byl v souladu s platnou legislativou.

### 4 Obecné požadavky na systém

Zadavatel požaduje, aby informační systém splňoval podmínky potřebné zajištění všech administrativních a evidenčních úkonů spojených s poskytováním sociálních služeb a provozu organizace.

Zadavatel požaduje, aby systém v běžném provozu pracoval automaticky bez nutnosti zásahů poskytovatele.

Zadavatel požaduje, aby informační systém umožňoval vést agendu všech současných klientů a zaměstnanců Objednatele a archivovat agendu všech bývalých klientů a zaměstnanců Objednatele. Archivaci dat o klientech a zaměstnancích musí systém umožňovat alespoň po zákonem stanovenou dobu.

Zadavatel současně upozorňuje dodavatele, že se připravuje na postupné zapojování inovativních technologických řešení do každodenní praxe ve svých zařízeních a službách domovech. Předpokládá, že služby budou postupně vybavovány technologiemi, které budou schopny shromažďovat a předávat data o klientech a prostředí, přičemž bude žádoucí, aby byl systém schopen automatizovaným způsobem vhodná data přebírat a předávat prostřednictvím vhodného rozhraní. Zadavatel předpokládá zapojení do spolupráce s firemním i akademickým prostředím, účast v rozvojových projektech a společný postup při řešení účelného předávání, sdílení a využívání a analyzování na shromážděných dat.

#### 4.1 Požadované technické parametry

Zadavatel požaduje, aby informační systém splňoval alespoň minimální technické parametry uvedené v příloze č. 2 smlouvy – Požadavky na IS.

Zadavatel vyžaduje informace o obsahu a funkcionalitách IS a jeho modulů. Rozsah poptávaných funkcí je přílohou č. 2 smlouvy – Požadavky na IS.

Zadavatel vyžaduje, aby IS splňoval obvyklé bezpečnostní opatření a procesní postupy prokazatelným způsobem.

#### 4.2 Požadovaná úroveň provozování a kompetencí, vybavení zadavatele

- IS bude provozován jako aplikace na serveru či serverech poskytovatele, případně v jeho v jeho správě s garantovanou dostupností 99,5 % a zabezpečením 24/7 Umístění všech serverů a dalších zařízení, která nesou data organizace objednatele musí být v souladu s platnou legislativou. Jejich umístění bude objednateli po celou dobu trvání smluvního vztahu známo.
- IS bude využíván na stávajícím hardwarovém vybavení – zadavatel využívá počítačové stanice s MS Windows 10, dále mobilní zařízení využívající OS Android.
- K dispozici je NAS pro ukládání základního a přírůstkových souborů záloh (dump databáze).

Dodavatel informačního systému (dále jen IS):

- je zodpovědný za konzistenci dat v databázích případně na filestorech (souborových úložištích) v průběhu provozování IS
- poskytne součinnost při konfiguraci, zavádění operačního systému, databáze pracovníkům zadavatele, a to i v průběhu provozování IS bude úzce spolupracovat s pověřeným pracovníkem Zadavatele na aktualizacích, bezpečnostních řešeních, úpravách databáze a dalších činnostech nutných k provozu IS v provozním prostředí objednatele.

V případě, že pro chod informačního systému je zapotřebí software, který zadavatel nevlastní, je dodavatel povinen tento software dodat v rámci této veřejné zakázky a cenu zahrnout do nabídkové ceny zakázky.

Pokud je třeba pro vzdálené připojení k IS přes VPN použít další prostředky (např. terminálový server, licence pro vzdálené připojení apod.), musí být cena všech potřebných komponent zahrnuta do celkové nabídkové ceny zakázky.

### 5 Implementace a akceptace díla

- 1) V rámci implementace připraví a zprovozní Dodavatel testovací a produktivní prostředí.
- 2) Minimální požadavky na Implementaci jsou následující

Id	Minimální požadavky
Dodavatel zajistí	
01	Veškeré vlastnosti díla, včetně jeho update, legislativního update, upgrade a legislativního upgrade budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat vždy aktuálním obecně platným právním předpisům ČR a platným standardům kybernetické bezpečnosti, vrstev pro sdílení dat a dalším obvyklým standardům odpovídajícím aktuálním podmínkám. Dodavatel bude reagovat na změny normotvorby bez vyzvání zadavatelem a změny budou do IS zadavatele v rámci aktualizací.
02	Zkušební (testovací) provoz bude zahájen v implementační fázi, nejpozději 30 dní od jejího zahájení.
03	V rámci implementace bude ověřena funkčnost díla na HW a SW Zadavatele
04	Součástí implementace budou veškeré práce a služby nezbytné pro řádné a úplné zprovoznění díla včetně vytvoření dokumentace a implementačních postupů, které budou obsahovat jednotlivé kroky implementace a konfigurace všech částí umožňující přesné opakování postupů
05	Součástí budou rovněž práce a služby, které ve Smlouvě nejsou uvedeny ale Dodavatel, jakožto odborník, o nich vědět měl nebo mohl vědět
06	V případě požadavků na součinnost třetích stran (migrace dat, rozhraní apod.), zajistí tuto součinnost Dodavatel, a náklady s tím spojené budou součástí celkové ceny. Zadavatel bude o zapojení třetích stran vždy informován.
07	Implementaci testovacího / školícího prostředí, vč. testovacích / školících dat
08	Implementaci produktivního prostředí, vč. produkčních dat
09	V průběhu implementace bude prováděno funkční testování jednotlivých komponent na testovacím prostředí, a to včetně odpovídajících systémových a integračních testů
10	Podrobná specifikace akceptačních kritérií, která umožní ukončení implementační fáze a bude předcházet licence k užívání IS do provozu organizace, bude navržena a vzájemně odsouhlasena v rámci zpracování „Harmonogramu implementace“ Akceptační kritéria musí být odsouhlasena zadavatelem.

## 6 Migrace dat

- a) Dodavatel uvede a zahrne do ceny plnění všechny nutné migrace pro úspěšné nasazení díla do provozu tak, aby v maximální míře datově kompatibilní se stávajícím prostředím a informačními systémy a plnilo požadavky kompatibility. Migrace dat se týká zejména dat uložených v IS Chytrá organizace a IS Preus.
- b) Ukládaná data budou importována v maximálním možném rozsahu, přičemž zadavatel je si vědom, že migrace dat nemusí být možná v plném rozsahu. Dodavatel v takovém případě sdělí, která data není schopen do IS importovat nejpozději při ukončení analytické fáze.

## 7 Školení a podpora

Systém školení je zadavatelem považován za velmi podstatnou součástí realizace projektu pro úspěšné zavedení podpůrných nástrojů ICT do procesů s cílem zlepšení fungování.

Bude zajištěno zaškolení administrátorů i uživatelů systému.

Školení bude realizováno v minimálním rozsahu, který je dán přílohou č. 2 smlouvy – Požadavky na IS.

Id	Minimální požadavky
Dodavatel zajistí	
01	Plán školení, jako součást „Harmonogramu implementace“
02	<p>Základní seznámení s funkčností dodávaného IS pro členy projektového týmu Zadavatele na začátku realizace díla (před zpracováním detailní analýzy a harmonogramu implementace).</p> <p>Seznámení s harmonogramem implementace v rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analýzy řešení problematiky zapojení IS a jeho implementace v prostředí zadavatele včetně stanovení rozsahu migrace a integračních vazeb na okolní IS informační systémy)</li> <li>- popisu způsobu a rozsahu implementace IS včetně realizace odpovídajících vazeb</li> <li>- návrhu akceptačního procesu</li> <li>- návrhu monitoringu, zálohování a obnovy s využitím stávajících technologií zadavatele</li> <li>- detailního popisu API rozhraní produkčního i testovacího IS pro napojení aplikací třetích stran, případně řešení nastavení dohodnutých importů/exportů do dalších IS, pokud budou taková řešení použita</li> </ul>
03	Veškerá školení provést tak, aby všichni školení pracovníci byli schopni řádně užívat IS.

## 8 Technická podpora, záruky a servis

- Dodavatel poskytuje záruku na to, že veškeré vlastnosti IS, včetně jejich případných update, upgrade a nových verzí, budou po celou dobu účinnosti smlouvy, v souladu s obecně platnými právními předpisy ČR.
  - V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na poskytnutí zlepšení a dodatků k nabízenému IS (upgrade a update stávajícího modulu) vydaných dodavatelem během příslušného ročního období a zároveň licence na tyto produkty.
  - V rámci poskytování této služby získává objednatel nárok na odstraňování závad aplikace, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu aplikace nebo ve způsobu (formě) její implementace. Výskyt závady bude objednatel oznamovat dodavateli prostřednictvím nastaveného komunikačního kanálu (např. Helpdesk). Způsob komunikace včetně reakčních časů musí být stanoven ve smlouvě
- a) Poskytovatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v níže uvedených garantovaných termínech plnění.



b) Každá zjištěná či nahlášená závada bude objednatelem vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:

- Kritickou závadou se rozumí vážné vady, kdy informační systém nefunguje vůbec a není k dispozici náhradní řešení (např. aplikaci nebo některou její klíčovou funkci není možné používat, dochází k narušení uživatelských dat a provozu závažným způsobem, dochází
- Hlavní závadou se rozumí vada, kdy funkce informačního systému je významně narušena, ale může existovat náhradní řešení (např. dochází k významnému zpomalení výkonu, je výrazně omezeno ve svých hlavních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnosti objednatele, tento stav významně omezuje provoz významné části uživatelů).
- Drobnou závadou se rozumí vada, kdy funkce informačního systému jsou dostupné s omezením v takovém rozsahu, že je možné software, byť s omezením využívat. Provoz je omezen pouze určité části uživatelů
- Nevýznamnou vadou se rozumí vada, kdy informační systém je funkční, incident způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání (např. jde o situace, kdy vznikne nepohodlí uživatele, jde o nevýznamnou chybu ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování, atd.)

c) Poskytovatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě díla zahájit práci na odstranění závady a odstranit nahlášenou závadu ve lhůtách podle následující tabulky v následujícím odstavci, přičemž je třeba zohlednit odlišnosti, které jsou, vzhledem k nepřetržitému provozu práce, stanoveny pro chybu typu „kritická“.

#### Servisní režim 1 – KRITICKÁ ZÁVADA

- Reakční doba v pracovních dnech je 6:00 – 20:00 hodin (14 hodin), během víkendů a svátků 9:00 – 15:00 hodin (6 hodin)

#### Servisní režim 2 – OSTATNÍ ZÁVADY

- Reakční doba je v pracovních dnech 8:00 – 16:00 hodin (8 hodin)

Čas pro odstranění závady se vždy počítá v hodinách dle příslušného servisního režimu.

Pro případ řešení kritické chyby v rozšířených časech zadavatel připouští komunikaci prostřednictvím krizového kanálu zpřístupněného pouze pověřeným osobám. V jednotlivých buňkách jsou vždy uvedené hodiny SLA, případně v závorce jejich projekce do počtu pracovních dnů. Dále jsou v buňkách definovány smluvní pokuty za překročení maximálních lhůt oprav.

d) Odstraňování závad aplikace

Kategorie závady	Časová lhůta způsobu řešení – Odstraňování závad aplikace			Smluvní pokuta za každou, byť jen započatou hodinu prodloužení s úplným odstraněním závady
	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň částečné zprovoznění (tj. dočasné náhradní řešení) umožňující využívání systému	Úplné odstranění	
<b>Kritická závada</b>	Do 4 hodin od nahlášení	Do 8 hodin od nahlášení	do 24 hodin od nahlášení	<b>500,- Kč</b>

Zadávací dokumentace k veřejné zakázce

<b>Hlavní závada</b>	Do 8 hodin od nahlášení	Do 16 hodin (2 pracovní dny) od nahlášení	do 64 hodin (8 pracovních dnů) od nahlášení	<b>200,- Kč</b>
<b>Drobná závada</b>	do 8 hodin od nahlášení	Do 80 hodin (10 pracovních dnů) od nahlášení	Do 240 hodin (30 pracovních dnů) od nahlášení	<b>100,- Kč</b>
<b>Nevýznamná závada</b>	do 24 hodin od nahlášení	Není stanoveno	Do 720 hodin (90 pracovních dnů) od nahlášení	<b>0,- Kč</b>

- e) Poskytovatel je povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady. Oznámením poskytovatele o způsobu řešení se rozumí konkrétní informace kontaktní osobě objednatele.
- f) Poskytovatel je povinen respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění technické podpory.
- g) Do závazné doby k odstranění závady se nezapočítává čas způsobený zásahem vyšší moci (podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku).
- h) Podmínka nutná pro dodržení termínu technické podpory „Odstraňování závad aplikace“ u závady typu Kritická a Hlavní závada je:
- součinnost zodpovědných pracovníků Objednatele v pracovní dny od 8:00 do 20:00 hodin, tato doba může být upravena po oboustranné dohodě. Reakce pracovníků na výzvu k poskytnutí součinnosti je do 60 min.; prodlení reakční doby pracovníků Objednatele nad 60 minut nejde k tíži Dodavatele.
- i) Nebudou-li splněny nezbytné podmínky pro součinnost ze strany objednatele uvedené v tomto článku, nelze ze strany poskytovatele dodržet uvedené termíny k odstranění závady (Service level agreement) a poskytovatele nelze penalizovat sjednanými smluvními pokutami.