SMLOUVA O POŘÍZENÍ SOFTWARE A SLUŽEB PODPORY

uzavřená dle § 1746, odst. 2., zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, (dále jen „zákon č. 89/2012 Sb.")

Trim Technology, s.r.o.
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 159348
se sídlem: Na výsluní 519/17, Strašnice, 100 00 Praha 10
IČ: 29005434 DIČ: CZ29005434
zastoupená: Ing. Janem Burianem, jednatelem společnosti
bankovní spojení: [redacted]
číslo účtu: [redacted]

jako **dodavatel** na straně jedné (dále jen „dodavatel")

a

Oblastní nemocnice Příbram, a.s.
se sídlem: Gen. R. Tesaříka 80, Příbram I, PSČ 261 01
IČ: 270 85 031 DIČ: CZ 270 85 031
jednající: MUDr. Stanislav Holobrada, předseda představenstva
Petr Halada, místopředseda představenstva
bankovní spojení:
číslo účtu:

jako **objednatel** na straně druhé (dále jen „objednatel")

uzavírají dnešního dne, na základě výsledku **veřejné zakázky malého rozsahu** s názvem **„Komunikační platforma pro nemocnici"**, zadávané v otevřeném řízení (dále jen „veřejná zakázka"), v souladu ustanoveními § 27 a § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon"), a dále v souladu s vnitřním metodickým pokynem č. MPO 019 (Veřejné zakázky v ONP)., tuto

smlouvu o pořízení softwaru KISS, který bude splňovat funkci komunikačního kanálu, a to jak pro interní použití v nemocnici (mezi vedením a zaměstnanci), tak pro externí komunikaci (dále jen „smlouva")

I. Předmět plnění smlouvy

1. Předmětem plnění této smlouvy je závazek dodavatele poskytnout objednateli časově neomezená uživací práva (multilicenci) k řešení pro hromadné informování a svolávání týmů a osob KISS (dále jen „řešení" nebo „předmět plnění"), které je popsáno v příloze č. 1 smlouvy.
2. V rámci předmětu plnění dodavatel zajistí:
   a. poskytnutí časově neomezených užívacích práv (multilicence) k řešení s webovským rozhraním KISS
   b. zřízení a implementaci služby na prostředcích dodavatele
   c. zaškolení uživatelů objednatele v rozsahu funkčností nabízeného řešení
   d. dodání uživatelské dokumentace v elektronické podobě
3. Provoz komunikační platformy KISS bude zabezpečen a provozován na prostředcích dodavatele.
4. Zahájení poskytování předmětu plnění bude dáno okamžikem nabytí účinnosti uzavřené smlouvy k předmětné VZ.
5. Instalace a zprovoznění předmětu plnění bude provedeno do 2 měsíců od uzavření smlouvy.
6. Dodavatel se zavazuje poskytovat SLA podporu řešení a maintenance po celou dobu trvání smlouvy.
7. Veškerá data uložená nebo ukládaná objednatelem do systému jsou výhradním vlastnictvím objednatele.

II. Způsob poskytování SLA podpory software

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat SLA podporu k předmětu plnění
2. Základními parametry SLA služby je:
   - Odstranění závad: do 24 hodin od nahlášení
   - Provoz a monitoring provozu 24/7
3. Základní formou komunikace mezi dodavatelem a objednatelem v rámci služby SLA bude elektronický systém dodavatele (dále jen „Helpdesk") a Hot Line na tel. čísle 210 082 123. Součástí Helpdesku bude popis procesu zpracování požadavku dodavatelem. Elektronická adresa dodavatele pro příjem informací z Helpdesku objednatele je sd.trimtech.cz.
4. V případě technických potíží, které zabraňují objednateli komunikovat prostřednictvím Helpdesku nebo Hot-line dle předchozího odstavce, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty na adresu dodavatele: sd@trimtech.cz.
5. Oprávněné osoby objednatele a dodavatele, které mohou pracovat s Helpdeskem objednatele jsou uvedeny v příloze č. 2 smlouvy.
6. V rámci provozování systému KISS na prostředcích dodavatele a poskytování příslušných SLA služeb je zahrnuto 500 volných SMS zpráv a 300 hlasových zpráv v délce do 1 minuty za každý kalendářní měsíc.

III. Cena a platební podmínky

1. Cena za poskytnutí předmětu plnění dle čl. I. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran ve výši **310 000 Kč bez DPH.**
2. Cena bude uhrazena na základě vystavené faktury dodavatelem až po zprovoznění platformy u objednatele na základě předávacího protokolu. Faktura musí obsahovat všechny údaje uvedené v § 29 odst. 1 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.
3. Splatnost faktury je 31 dní od doručení faktury objednateli elektronicky ve formátu PDF na e-mailovou adresu: [redacted]

4. Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a touto smlouvou stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn ji do 15 dnů od doručení vrátit dodavateli i s tím, že dodavatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě objednatel není v prodlení s úhradou faktury.
5. Faktura se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený na faktuře. Povinnost objednatele zaplatit dodavateli vyúčtovanou dohodnutou cenu je splněna dnem odeslání platby z účtu objednatele.
6. Cena za poskytované služby dle čl. II této smlouvy bude objednatelem hrazena v pravidelných měsíčních platbách ve výši [redacted]. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední kalendářní den příslušného měsíce.
7. Splatnost měsíčních faktur dle čl.III, odst. 6 bude 21 dní od doručení faktury objednateli elektronicky ve formátu PDF na e-mailovou adresu: [redacted]
8. Měsíční cena dle čl. III, odst. 6. nezahrnuje telekomunikační poplatky nad rámec volných minut a SMS, uvedených v čl. II, odst. 6. Cena za každou minutu hovoru, nad rámec volných minut, je 1 Kč. Cena za každou zaslanou SMS, nad rámec volných SMS, je 1 Kč. Telekomunikační poplatky, nad rámec volných minut a SMS, jsou fakturovány objednateli, dle skutečných odeslaných SMS a provolaných minut, dodavatelem.

IV. Dodací podmínky

1. Kontaktní osobou a odpovědným zaměstnancem objednatele je pro účely této smlouvy určen: [redacted]
2. Kontaktní osobou dodavatele je pro účely této smlouvy určen: [redacted]
3. Předmět plnění bude objednateli poskytován výhradně s využitím hardwarových prostředků dodavatele.
4. O řádném předání díla dle čl. I. bude sepsán akceptační protokol, který podepíšou obě smluvní strany.
5. Veškeré činnosti při aplikaci softwarového řešení je dodavatel povinen provádět osobami, které mají odpovídající kvalifikaci.

V. Trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smlouva může být ukončena:
   - písemnou dohodou smluvních stran,
   - písemnou výpovědí ze strany objednatele nebo dodavatele i bez udání důvodu; výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
3. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od smlouvy v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu nebo v případě porušení závazku mlčenlivosti druhou smluvní stranou. Za hrubé porušení smluvních závazků ze strany objednatele se považuje prodlení objednatele s úhradou faktur dodavateli překračující o 90 dnů termín splatnosti.
4. Odmítne – li smluvní strana, jíž je adresována zásilka, obsahující výpověď či odstoupení od této smlouvy, tuto zásilku převzít, považuje se tato zásilka za doručenou dnem odmítnutí takové zásilky.

VI. Závazky objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit dodavateli dohodnuté ceny dle této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje, že umožní dodavateli poskytování SLA podpory řešení vzdáleným přístupem.
3. Objednatel se zavazuje zajistit dodavateli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk s dodavatelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi dodavatelem a objednatelem a k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění dodavatele (seznam oprávněných osob je přílohou č. 2 této smlouvy).
5. Oprávněné osoby objednatele odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.

VII. Závazky dodavatele

1. Dodavatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém byl udržován v provozuschopném, funkčním stavu.
2. Dodavatel je povinen zajistit nepřetržitý přístup k datům objednatele uložených prostřednictvím systému. Dodavatel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Dodavatel je povinen systém zabezpečit tak, aby nedošlo k přihlášení osoby, která nemá příslušné oprávnění, do systému.
3. Dodavatel je odpovědný za škodu, která objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
4. Dodavatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno neposkytnutím potřebných informací či dokumentů objednatelem. Rozsah požadovaných potřebných informací specifikuje objednateli dodavatel, a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.

VIII. Mlčenlivost

1. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ve vztahu ve vztahu ke všem informacím a skutečnostem, které se dozví o objednateli, jeho zaměstnancích atd. v souvislosti s uzavřením a plněním smlouvy, pokud tyto informace mají povahu obchodního tajemství, osobních údajů nebo mají být z jiných důvodů chráněny před zveřejněním. Dodavatel je povinen nakládat s osobními údaji v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen GDPR) a příslušnými ustanoveními zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

2. Pokud dodavatel přijde při plnění Smlouvy do styku s osobními údaji a bude v postavení zpracovatele ve smyslu GDPR a Zákona o zpracování osobních údajů, zavazuje se nakládat s údaji pouze za účelem splnění závazků z této smlouvy a žádným jiným způsobem, a to v souladu s příslušnými ustanoveními GDPR a Zákona o zpracování osobních údajů. Zpracovávání osobních údajů v rozsahu údajů poskytnutých objednatelem a týkajících se zaměstnanců objednatele dodavatelem může zahrnovat odstranění potíží za účelem zabránění, vyhledávání a opravy problémů zjištěných při poskytování služeb dle této smlouvy, může také zahrnovat zlepšování funkcí informačních systémů, vyhledávání hrozeb uživatelům a ochrany uživatelů informačních systémů. Osobní údaje nebudou použity k jinému účelu, ani z nich nebudou odvozovány informace pro žádné reklamní či jiné komerční účely. Dodavatel se zavazuje za účelem ochrany osobních údajů objednatele a jeho zaměstnanců před neoprávněným přístupem, použitím, zveřejněním nebo zničením, resp. před jejich náhodnou ztrátou či změnou uplatňovat technická a organizační bezpečnostní opatření, interní kontroly a rutiny zabezpečení osobních údajů zajišťující splnění všech povinností dle GDPR a Zákona o zpracování osobních údajů.

3. Dodavatel se zavazuje zajistit informovanost svých pracovníků (včetně poddodavatelů) o povinnostech vyplývajících z této Smlouvy. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby jeho pracovníci, kteří budou přicházet do styku s osobními údaji, byli smluvně vázáni povinností mlčenlivosti ve smyslu GDPR a Zákona o zpracování osobních údajů a poučeni o možných následcích porušení těchto povinností s tím, že povinnost důvěrnosti bude jimi dodržována i po skončení jejich smluvního vztahu k objednateli. Toto ujednání je sjednáno ve smyslu a příslušných ustanovení GDPR a příslušných ustanovení Zákona o zpracování osobních údajů. Dodavatel se zavazuje informovat své poddodavatele o povinnosti mlčenlivosti dle této smlouvy. V případě porušení mlčenlivosti za strany poddodavatele, odpovídá dodavatel objednateli za vzniklou škodu, jako kdyby povinnost porušil sám.

4. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost též o všech ostatních skutečnostech, ve vztahu k nimž o to budou druhou stranou písemně požádány. Smluvní strany se též zavazují nevyužít informace podle prvé věty tohoto odstavce ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetích osob v rozporu s účelem jejich předání. Povinnost mlčenlivosti o informacích a skutečnostech obchodního charakteru trvá po dobu 5 let od ukončení této smlouvy, o informacích obsahujících osobní údaje zaměstnanců objednatele trvá bez časového omezení.

5. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie informací či jiné záznamy nad rámec plnění dle 1 této smlouvy, a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

6. Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývajícími z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.

IX. Ostatní ujednání

1. Dodavatel bere na vědomí, že objednatel je povinen dle ustanovení § 219 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., a dle zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv uveřejnit tuto smlouvu včetně případných dodatků a objednávek vystavených na základě této smlouvy, zákonem stanoveným způsobem.

2. Dodavatel bere na vědomí, že objednatel je povinným subjektem podle zák. č. 106/1999 Sb., zákona o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

3. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.

4. Dodavatel prohlašuje, že zajištěním podpory systému pro objednatele neporušuje práva třetích osob ve smyslu autorského zákona a že tak činí v souladu s autorským zákonem.

X. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

2. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky. Změny a doplnění této smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných dodatků této smlouvy podepsanými jejich statutárními zástupci.

3. Dodavatel je oprávněn postoupit pohledávku vyplývající z plnění dle této smlouvy na třetí osobu pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele.

4. Tato smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení jsou rovnocenná a mají platnost originálu.

5. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany svými vlastnoručními podpisy.

Přílohy:
Příloha č. 1 – Technická specifikace SW řešení
Příloha č. 2 – Seznam oprávněných osob

[redacted]

[redacted]

Příloha č. 1 – Technická specifikace SW řešení
(nabídka uchazeče/dodavatele)

Nabídka systému KISS Medical

[redacted]

Nabídka pro:

Oblastní nemocnice Příbram, a.s.

projekt **Komunikační platforma pro nemocnici**

[redacted]

Obsah

1. Předmět nabídky

Na základě Vaší poptávky Vám zasíláme nabídku na "**Komunikační platformu pro nemocnici**" pro informování zaměstnanců a dalších kontaktů ONP prostřednictvím kombinace různých komunikačních kanálů při vzniku krizových i běžných situací. **Předmětem nabídky je systém KISS – Krizový a Informační Svolávací Systém**.

Tento svolávací systém je v dnešní době nejpoužívanějším a nejrozšířenějším svolávacím systémem ve zdravotnických zařízení v ČR. Používá jej více než třicet nemocnic a zdravotnických zařízení, včetně klientů jako jsou například:

Velké fakultní nemocnice

- Všeobecná fakultní nemocnice v Praze (VFN)
- Fakultní nemocnice v Motole
- Institut klinické a experimentální medicíny, IKEM
- Fakultní nemocnice Plzeň – Bory
- Fakultní nemocnice Olomouc
- Fakultní nemocnice Ostrava
- Fakultní nemocnice Hradec Králové
- Fakultní nemocnice u sv. Anny v Brně

Krajské nemocnice

- Nemocnice Jihlava
- Nemocnice České Budějovice
- Nemocnice Benešov
- Nemocnice Havlíčkův Brod
- Nemocnice Nové Město na Moravě
- Nemocnice Třebíč

Věříme, že Vám nabízíme systém, který bude významnou pomocí při zajištění komunikace při nenadálém vzniku krizových situací, a pomůže i v běžné komunikaci.

1.1 Splnění technické kvalifikace účastníka

Dodavatel čestně prohlašuje, že v posledních 3 letech realizoval několik zakázek obdobného charakteru, jako je předmět plnění této veřejné zakázky (tj. dodávku komunikační platformy včetně instalace) ve finančním rozsahu minimálně 500.000 Kč bez DPH za dodávku a instalaci, do této hodnoty se nezapočítává cena za SLA a maintenance.

Seznam relevantních zakázek:

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

1.2 Splnění funkčních požadovaných parametrů zadavatele

Specifikace předmětu plnění:

Předmětem naší nabídky je pořízení softwaru, který splňuje funkci komunikačního kanálu, a to jak pro interní použití v nemocnici (mezi vedením a zaměstnanci), tak pro externí komunikaci.

Primárně tento komunikační nástroj zajišťuje rychlou, spolehlivou a jednoznačnou komunikaci v případě havárie nebo krizové události v těchto bodech:

- Příjem stavových událostí z více zdrojů.
- Jejich zpracování na základě definovaných scénářů.
- Zasílání zpráv o událostech příslušným kontaktním osobám s možností na ně reagovat.
- Vytváření reportů o událostech pro jejich průběžné či závěrečné hodnocení

Sekundárně pak lze tento nástroj i používat i pro běžnou nekrizovou komunikaci a informování zaměstnanců.

Nástroj umožňuje komunikovat i pomocí jiných běžných komunikačních platforem včetně IM, SMS, VoIP, Whatsapp.

Nabízené funkcionality:

- **Bezpečnostní incident** – distribuce informací a aktivace určených osob v případě bezpečnostního incidentu (násilný útok, požár, výbuch, havárie s rizikem narušení bezpečnosti, narušení objektu, ...)

Vstupy:

- Panická tlačítka
- Mobilní telefon
- PC na pracovišti
- Detektory a čidla (dle technických možností a požadavků nemocnice)

Komunikační platforma:

- Rychlá informace určeným osobám nebo všem na mobilní telefon nebo PC o události dle nastavených scénářů
- Aktivace určených osob a složek (Policie, HZS, vedení a krizový management nemocnice, ...)
- Reportování určeným osobám

Výstupy:

- Varování na monitor PC na pracovišti
- Varovná SMS, případně jiná aplikace
- Aktivace na operační středisko IZS, pult centrální ochrany, ...
- Varování na předem nastavené externí kontakty (ZZS, hasiči, policie,...)

- **Aktivace traumatologického plánu** – distribuce informací zaměstnancům při vyhlášeném hromadném postižení osob a aktivovaném traumatologickém plánu nemocnice

Vstupy:

- Mobilní telefon
- PC na pracovišti

Komunikační platforma:

- Rychlá informace určeným osobám na mobilní telefon dle povahy a rozsahu události
- Aktivace určených osob a vyhodnocení jejich zpětné reakce
- Zpracování přehledu o dostupnosti pracovních kapacit
- Reportování určeným osobám (vedení a krizový management)

Výstupy:

- Varovná SMS, případně jiná aplikace
- Hlasové volání
- Info na monitor PC na pracovišti
- Varování na předem nastavené externí kontakty (ZZS, hasiči, policie,...)

- **Interní komunikace**
  - Možnost vytvoření komunikačních skupin z jednotlivých zaměstnanců minimálně na úrovni odborů a primariátů.
  - Zasílání zpráv skupinám i jednotlivým zaměstnancům.
  - Interní komunikace umožňuje obousměrnou komunikaci.
  - Archivace jednotlivých komunikací.
  - Nastavení scénářů (podmínek a postupů) pro interní komunikaci.

  Kromě zaslání interních informací systém umožňuje zasílat zprávy i na předem nastavené externí subjekty (IZS, vodohospodáři, dodavatel energie,..).

- **Instalace systému a následná podpora**
  - Možnost napojení na stávající systémy nemocnice
  - Dodávka a instalace monitorovacích zařízení – dle potřeby
  - Instalace podpůrného softwaru
  - Konfigurace scénářů dle požadavků nemocnice
  - Provoz platformy bude zabezpečen a provozován na prostředcích dodavatele – bude tedy hostován mimo nemocnici (z bezpečnostních důvodů)
  - SLA support

- **Bezpečnostní požadavky**
  - Komunikace probíhá šifrovaně (dle standardů a možností přenosových sítí)
  - Možnost zálohování a obnovy dat
  - Platforma splňuje veškeré požadavky v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR) a zákonem o zdravotních službách (372/2011 Sb.)

2. KISS – Krizový a Informační Svolávací Systém

Systém KISS je zcela automatický systém pro monitoring, svolávání či informování osob. Eviduje kontakty osob (zaměstnanci, spolupracovníci, externisté ...), kterým je schopen předat potřebné informace v různých formách komunikace (automatické volání TTS, SMS, e-mail, push zpráva a další...). Jednotlivé typy komunikace vyjadřují přání uživatele a rovněž určují stupeň naléhavosti předávané informace.

Mezi prioritní typy komunikace patří automatické zavolání a „přeříkání" konkrétní informace pomocí modulu TTS (Text To Speech). Svolavatel vybere skupinu kontaktů, napíše text sdělení a vše ostatní již zařídí KISS. Umí předat informaci paralelně všem kontaktům najednou a výrazně tak zrychlit předání informace od svolavatele zvolené skupině kontaktů. Systém eviduje reakce příjemců – hovor bere/nebere, vzkaz si vyposlechl, potvrdil přijetí zprávy či zvolil konkrétní odpověď z několika variant (DTMF volbou). Na základě reakce volaného je systém schopen dále postupovat dle předem definovaného scénáře, např. pokud volaný nebere, tak mu informaci pošle formou SMS nebo bude volat náhradníka (kontakt, který je definovaný jako zástupce pro případ nedostupnosti). Scénáře svolávání jsou jednou ze základních částí systému KISS.

Uživatel si může sám definovat libovolné scénáře komunikace a svolávání, včetně podmínek a rozhodovacích uzlů. Scénáře jsou často využívány v krizových případech svolávání, kdy je např. nutné informovat o určité události konkrétní kontakty či konkrétní typy pracovních pozic. Např. při vážné nehodě je třeba svolat lékaře a pomocný personál, který v daný okamžik má službu. Těmto osobám pak sám zavolá a předá informaci o této události. Ve scénáři je jasně definováno jaké osoby informovat, jakým kontaktům volat, jakým jen poslat informační SMS o události a jak postupovat v případě, že někdo nereaguje. Pro spuštění celé akce bylo zapotřebí jen jednoduché spuštění konkrétního scénáře, který si uživatel předem nadefinoval do systému. Svolávající se tak vyhne zmatkům a stresu při konkrétních nenadálých situacích. Odpadají tak chyby, vznikající lidským faktorem (opomenutí někomu zavolat; pamatovat si, že volaný nezvedl hovor apod.)

Scénáře svolávání mohou být nadefinovány pro libovolné životní situace. Od krizových složitých událostí, až po běžné situace v podniku, kdy potřebujeme například jen poslat informaci zaměstnancům a evidovat jejich odpovědi.

Další hojně využívanou částí systému KISS je modul informační. Zde se nejčastěji využívá forma komunikace pomocí zasílání SMS či e-mailu. Uživatel vybere skupinu osob z modulu kontaktů a na tuto skupinu zašle konkrétní informaci. KISS eviduje seznamy oslovených kontaktů, včetně odpovědí (jsou-li očekávány). Např. pozvánka na pravidelné prohlídky u lékaře, SMS ankety či marketingové podnikové aktivity. Výsledky a informační aktivity jsou detailně evidovány a zobrazeny v modulu reportů.

Modul reportů zobrazuje veškerou historii komunikace a svolávání, kterou systém KISS prováděl. Jsou zde evidovány jednotlivé stavy a reakce uživatelů/volaných osob. Poskytuje informace v tabulkové i grafické formě s možností automatického zaslání e-mailem oprávněné osobě.

Modul mapy umožňuje sledování mapové lokalizaci osob a uživatelů systému KISS. Uživatel může používat smart-phone s nainstalovanou aplikací KISS-Mobile, nebo může využívat některé z profesionálních zařízení, příslušenství KISS. Systém nabízí okamžitou polohu uživatele, ukazuje jeho časový pohyb, ve zvolené periodě či poskytuje informace o volitelných stavech ze strany uživatele (ve službě, mimo službu, oběd...). Díky mapové lokalizaci lze také oslovovat vybrané uživatele, nalézající se ve zvoleném perimetru.

2.1 KISS Medical

KISS Medical, který Vám nabízíme, patří do celkové rodiny produktů KISS a je cíleně zaměřen pro svolávání a informování v nemocnicích a zdravotnických zařízení. Primárním účelem je automatické zpracování traumatologických plánů, ale své uplatnění nalezne v daleko širších oblastech provozu nemocnice. Mezi základní patří například:

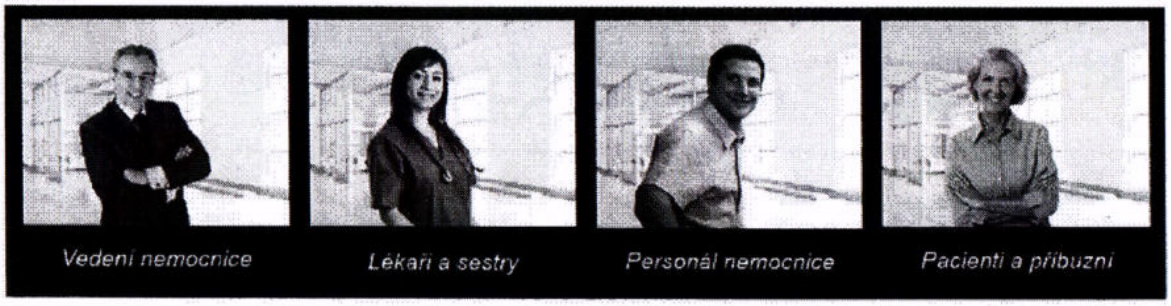
- Hromadná oslovení zdravotníků, personálu i pacientů
- Scénáře pro traumatologické plány, porady, vizity atd.
- Nástroj pro svolání krizového týmu
- Možnost plošného informování všech zaměstnanců
- Funkce pro oslovení vybraných lékařů, sester, oddělení

KISS Medical může příjemcům zavolat a pomocí automatického hlasu předat sdělení, případně jim pošle textovou zprávu či e-mail, nebo doručí zprávu PUSH do chytrého telefonu. Na výběr jsou tedy čtyři způsoby, jak své kolegy oslovit. Každé sdělení pro jednotlivé komunikační kanály může být jiné. Poté, co systém osloví příjemce, počká na zpětnou vazbu a zachová se podle ní. Návazné kroky se přímo nabízí, uveďme alespoň několik příkladů:

- Osloví náhradníky, pokud příjemci nereagují.
- Zvolí jiný způsob oslovení, místo SMS například hlasové volání
- Pošle potvrzení, že vše proběhlo v pořádku.
- Eskaluje informace na vedoucího pracovníka

Systém KISS Medical je již řadu let využíván v praxi, v reálném provozu nemocnic a zdravotnických zařízení. Po celou dobu je systém vyvíjen a modernizován na základě reálných poznatků z praxe a požadavků personálu, který systém každodenně využívá a obsluhuje. Nyní se tak systém může pochlubit řadou unikátních funkcí, zjednodušeného uživatelského ovládání i různými způsoby komunikace.

Naší primární snahou je, aby systém KISS Medical byl užitečným pomocníkem napříč celou nemocnicí.



Více informací o systému KISS Medical naleznete také na adrese:

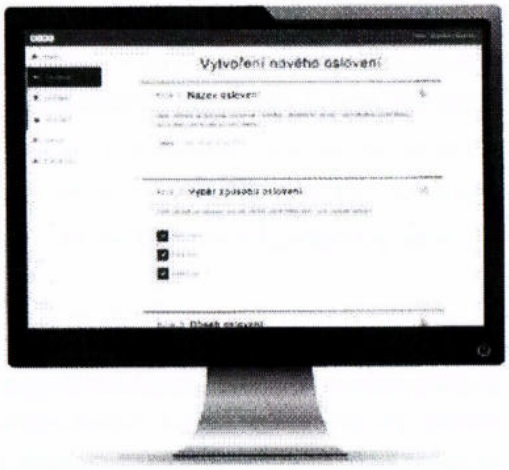
www.svolavac.cz/medical

3. KISS – popis systému

3.1 Moduly systému KISS

Základními částmi systému KISS jsou:

- Portál KISS
- Modul Kontaktů
- Modul Scénáře
- Modul Oslovení
- KISS Mobile
- Modul Mapy
- KISS Touch
- Modul Mapy
- Reporting modul
- API - Integrační modul



3.2 Portál KISS

Portál slouží jako základní nástroj pro práci se systémem KISS. Jsou zde evidováni oprávnění uživatelé, kteří mají právo zakládat svolávací scénáře či uživatelé, kteří mají právo scénáře jen spouštět. Definici oprávnění provádí administrátor systému nebo pověřený uživatel. Prostřednictví portálu jsou uživatelům zpřístupněny další moduly systému KISS – Kontakty, Scénáře, Oslovení, Mapy či Reporting. Lze zde provádět i samotné spuštění scénáře a monitoring průběhu svolávání. Uživatel tak vidí, jak svolávání probíhá, jaké jsou odpovědi apod.

KISS portál nabízí:

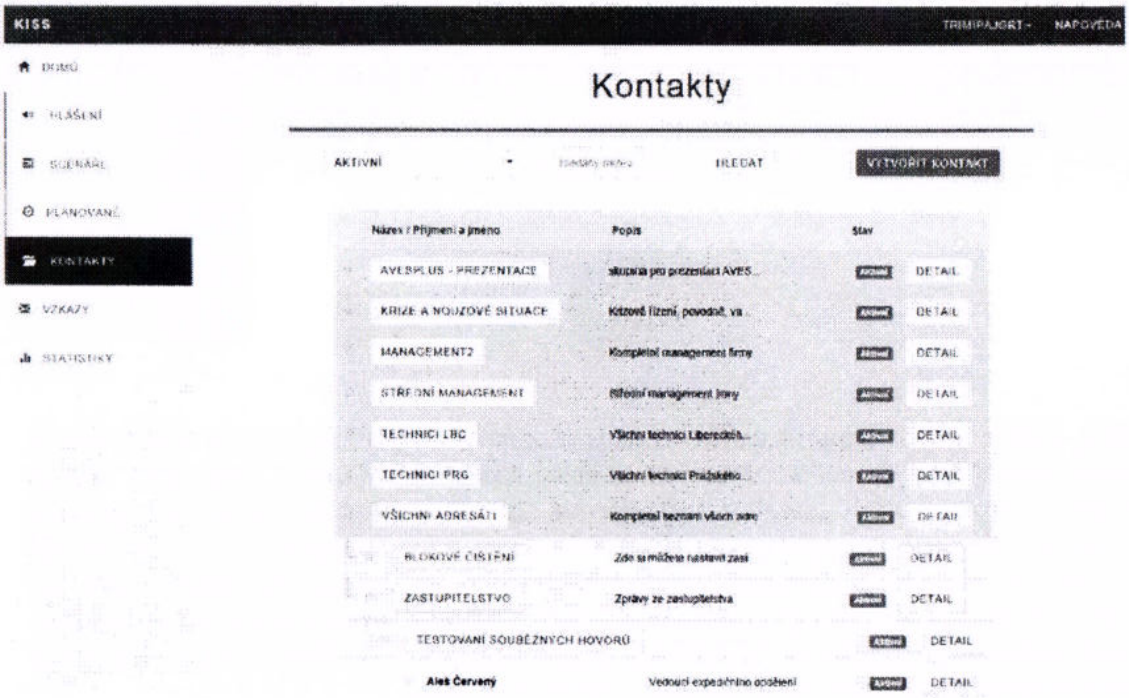
- Tvorba svolávacích a notifikačních scénářů
- Kombinace komunikačních kanálů (sms, email, hlas, PUSH notifikace a další ...)
- Komplikované scénáře a eskalační procedury
- Návaznost na další systémy a LOB aplikace (integrace)
- Sběr zpětné vazby od adresátů
- Mapová lokalizace a pokročilé funkce s KISS Mobile
- Modulární ekosystém aplikací rodiny KISS

[redacted]

3.3 Modul Kontaktů

Modul Kontaktů eviduje kompletní seznamy firem a osob, které mohou být zapojeni do svolávání či informování systémem KISS. Je zde přehledná stromová struktura kontaktů s podporou vyhledávání. Do svolávání tak mohou být zapojeni vybrané osoby, ale i celá oddělení či skupiny kontaktů (např. skupina „Lékaři chirurgie", „Akutní lékařská péče"). U každé osoby či pozice je evidován kontakt pro komunikaci hlasovou, SMS, PUSH i e-mailovou. Je možné tedy mít jiné číslo pro volání a jiné pro SMS.

Modul kontaktů lze napojit na stávající systémy organizace a synchronizovat kontakty automaticky. Odpadá tím zdvojená evidence kontaktů.

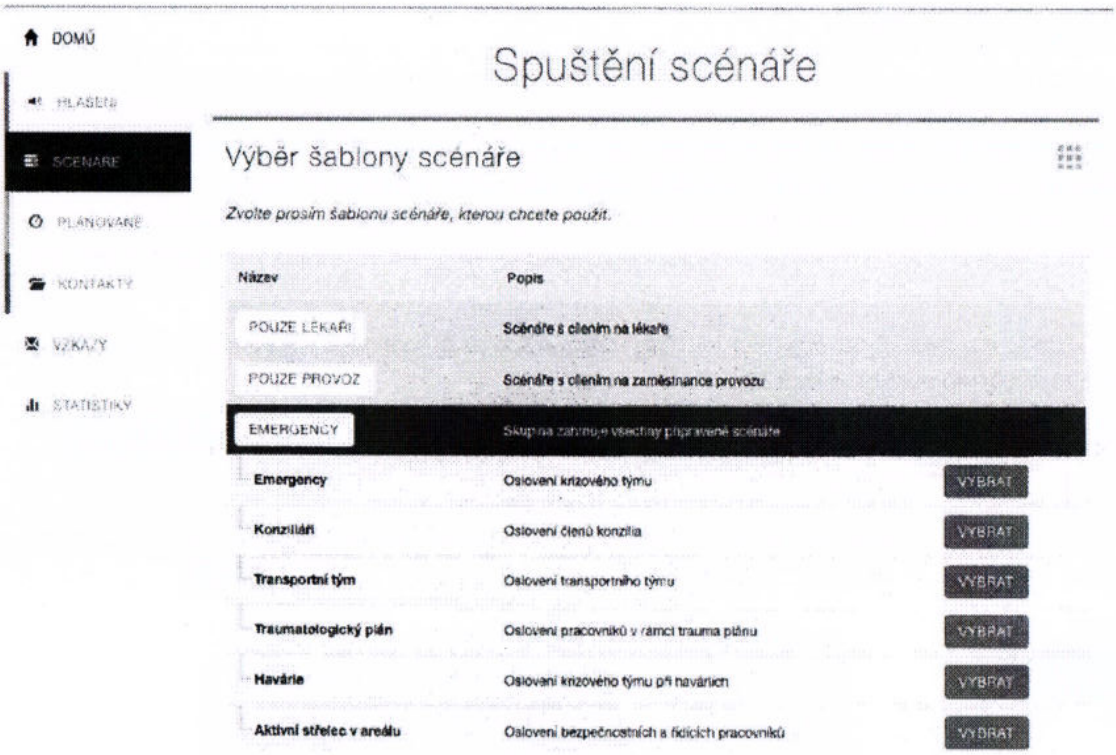


3.4 Modul Scénáře

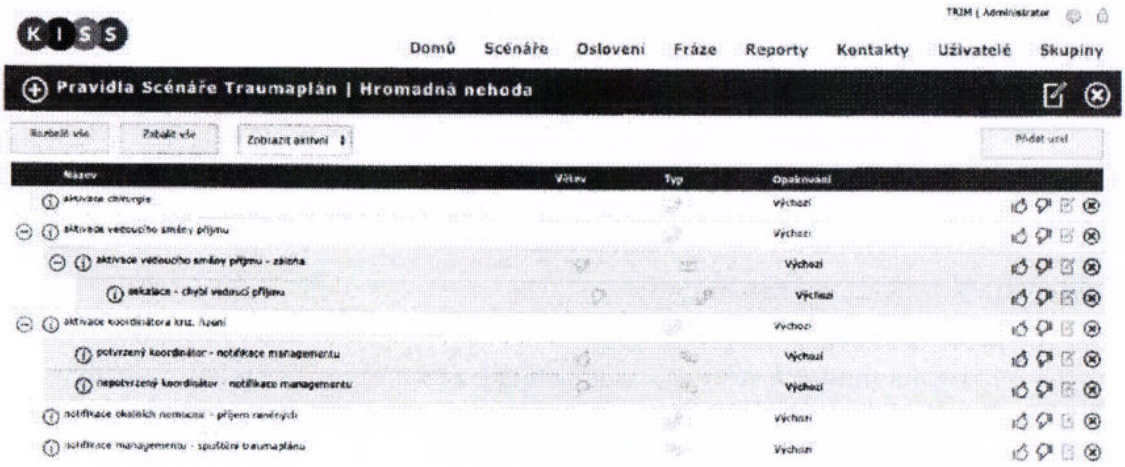
Spuštění nadefinovaných krizových scénářů lze v systému KISS realizovat několika způsoby. V každém z nich je kladen důraz na co největší jednoduchost a přehlednost, s dodržením bezpečnostních pravidel. V případě krizové situace jde o každou sekundu času a systém musí umožnit rychlé a jednoduché spuštění krizového scénáře.

Nejčastějšími způsoby spuštění scénářů jsou:

- spuštění ze základního portálu KISS
- spuštění z mobilních zařízení přes KISS Touch portál (pro mobilní telefony a tablety)
- bezobslužné spuštění scénáře přes API rozhraní (automaticky z externího systému = podpora integrace KISS na systémy zákazníka)
- zaslání SMS s bezpečnostním PINem
- telefonicky se zadáním bezpečnostního PINu

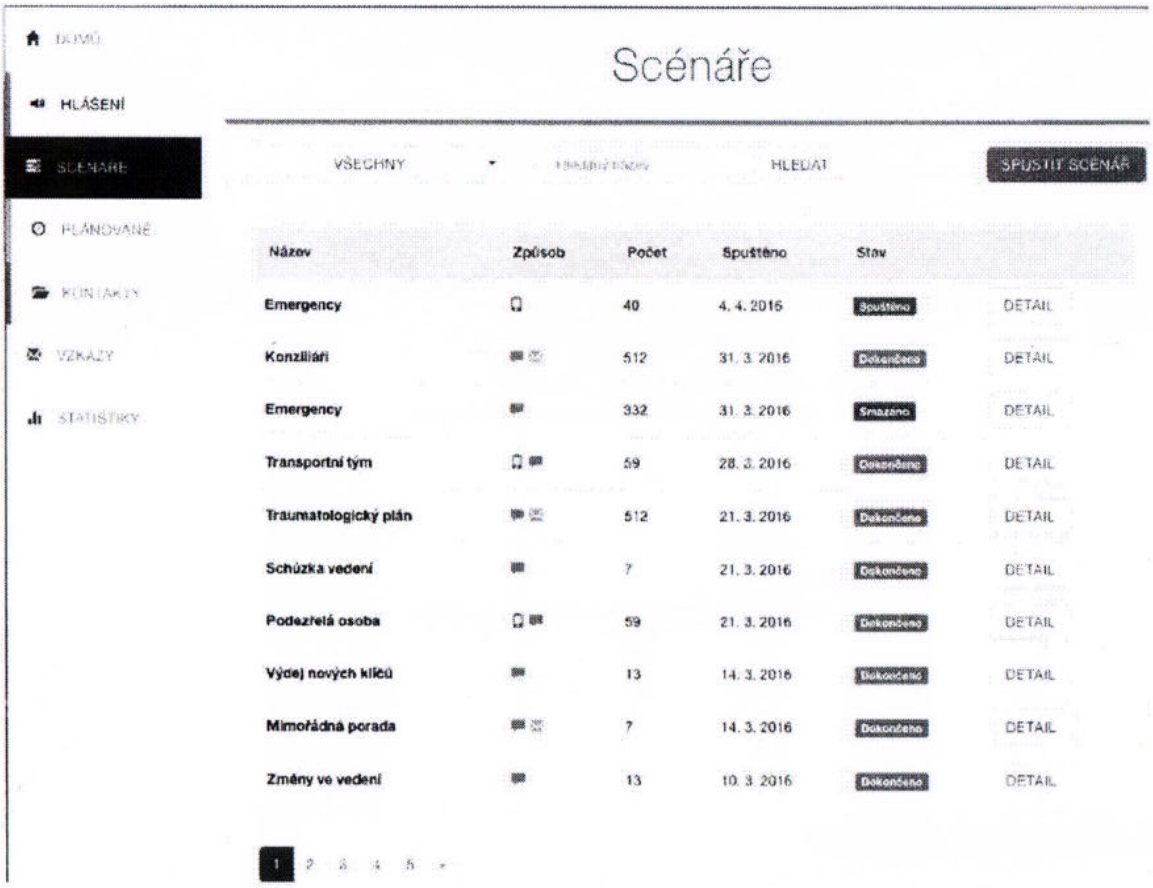


Spuštěný krizový scénář uživateli graficky zobrazuje detailní průběh jednotlivých aktivit, včetně zobrazení stavu odpovědí, počty oslovených kontaktů, počty nedostupných osob apod. Vše je zobrazeno on-line pro daný scénář a konkrétní čas, včetně přehledného barevného rozlišení. V případě nedostupnosti či negativní odpovědi primárního kontaktu, poskytuje KISS pokročilé nástroje na kontaktování náhradníků (zástupců). Systém umožňuje různé nástroje pro negativní odpověď primárního kontaktu a pro případ nedostupnosti. Např. v případě nedostupnosti lze kontaktování periodicky opakovat nebo zvolit jiný, agresivnější způsob oslovení (místo SMS zavolání). Pro případ negativní odpovědi se lze obrátit na náhradníky, lze zvolit jinou osobu.



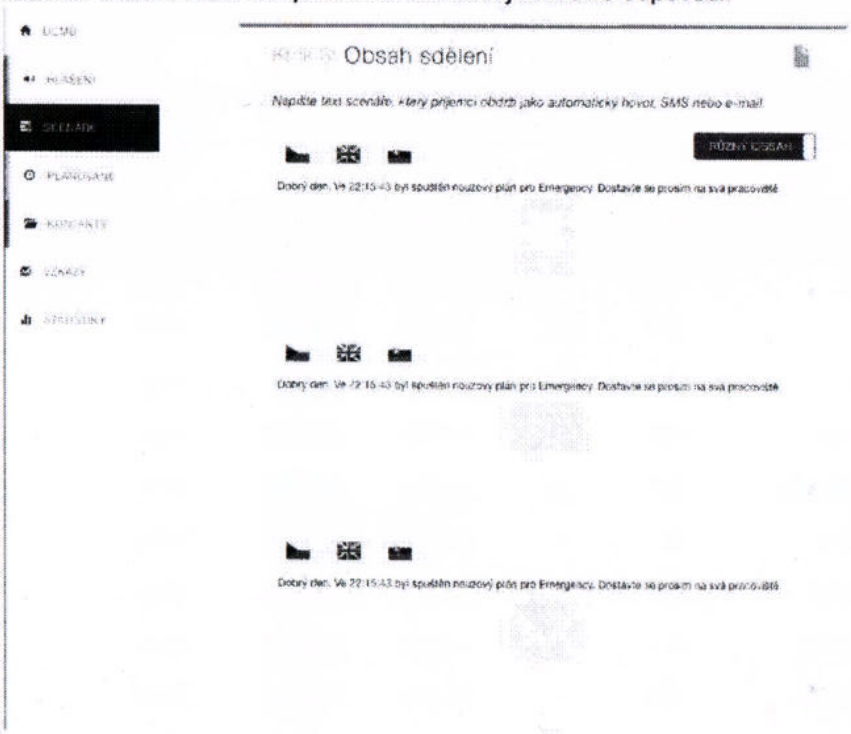
Probíhající scénář může být ukončen několika způsoby:

- přirozeným dokončením všech naplánovaných úloh pro konkrétní scénář
- přerušením ze strany uživatele (ručním zásahem do probíhajícího scénáře)
- vyčasováním volitelně nastavitelného časového limitu
- zastavením přes API (autonomně externím systémem)



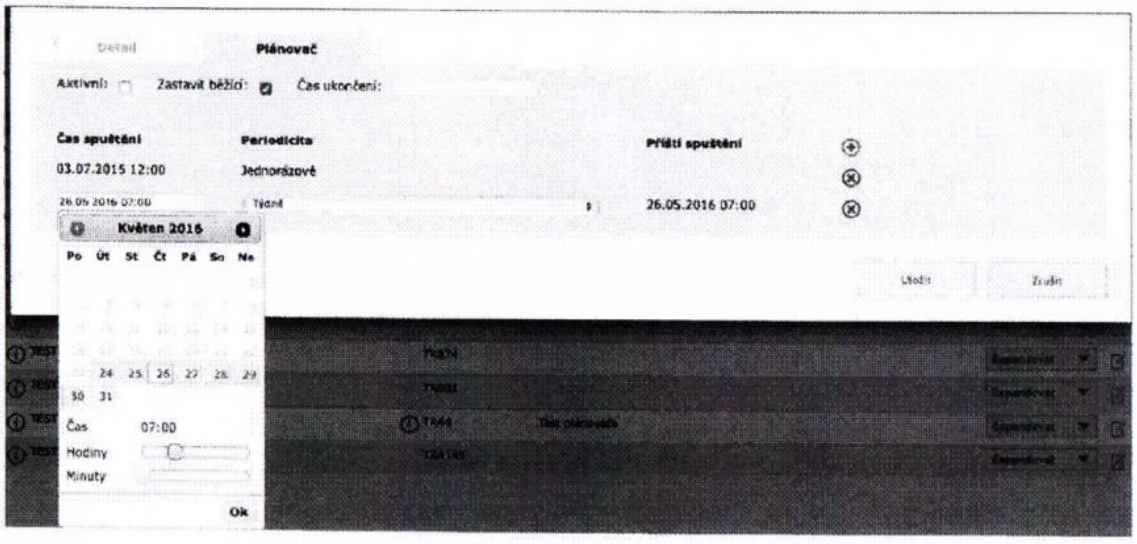
3.5 Modul Oslovení

Modul Oslovení poskytuje nástroje svolávání ve zjednodušené formě. Bez nutnosti použití konkrétního scénáře, je schopen uživatel oslovit vybranou skupinu kontaktů formou hlasu (TTS), SMS, PUSH či e-mailem. Uživatel zde vidí průběh svolávání i jednotlivé odpovědi.



3.6 Plánovač sdělení

Pro každou rozesílku SMS poskytuje systém KISS kalendářový plánovač, který výrazně zjednoduší obsluze práci a umožní naplánovat rozesílku na dlouhou dobu, včetně podpory opakujících se hlášení.



3.7 KISS Mobile

KISS Mobile je mobilní aplikace, klient služby KISS. Existuje jak v provedení pro iOS, tak pro Android. Uživatel má aplikaci KISS Mobile nainstalovánu na svém smart-telefonu. Aplikace nabízí možnost oslovení daného uživatele komunikačním kanálem „PUSH" (datovou cestou). Uživatel tak dostává informace přímo do aplikace a rovnou může i odpovídat a reagovat na dotazy (např. ANO/NE, vyplňovat textové či číselné údaje apod.). Dále si může uživatel nastavit svůj „stav", tj. zda je např. ve službě či mimo službu, na dovolení apod. Předávané informace a oslovení tak může přesněji cílit na kontakty a uživatele, kteří se nalézají v konkrétním stavu (např. ve službě). V neposlední řadě umožňuje aplikace KISS Mobile reportovat svou aktuální polohu, která je zakreslena a zobrazena v modulu KISS Mapy. Vedle aktuální polohy a historie pohybu, tato vlastnost umožňuje oslovení konkrétních kontaktů pouze v určité oblasti (uživatelem zvolený perimetr v mapě).

KISS Mobile:

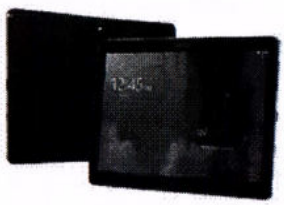
- Mobilní aplikace pro platformy iOS a Android
- Příjem PUSH notifikací oslovení z KISS (datově)
- Možnost odpovědi uživatelem (Ano/Ne, čísla, texty ...)
- Přepínání stavu uživatele (ve službě, pauza, aktivní ...)
- Signalizace stavů adresáta, oslovení na základě stavu
- Reportování polohy adresáta do KISS
- Tracking a monitoring polohy adresáta
- Oslovení na základě polohy uživatele

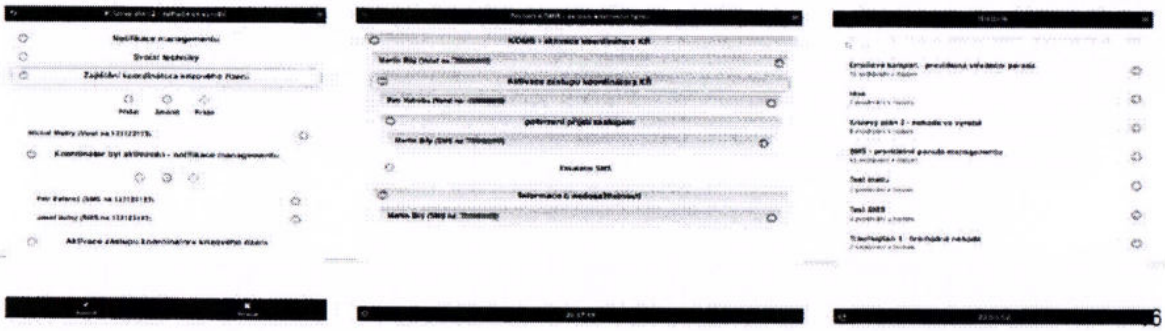
Download on the App Store

Google play

3.8 KISS Touch

KISS Touch je primárně určen pro co nejjednodušší spuštění a monitoring svolávacích scénářů. Je přizpůsoben pro ovládání z dotykových zařízení (smartphone, tablet, dotekový terminál) a umožňuje zobrazit přehled dostupných scénářů, spuštění scénáře a zobrazení informací o probíhajících aktivních scénářích.



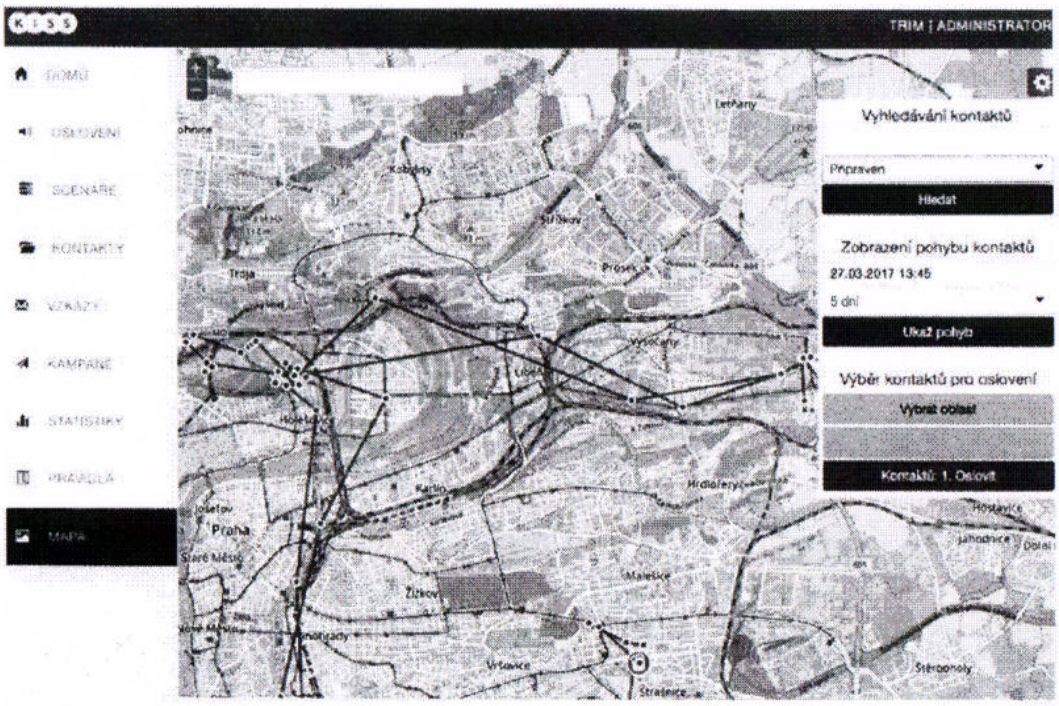


3.9 KISS Mapy

Modul KISS Mapy poskytuje nástroje pro zobrazení uživatelů na mapě, zobrazení historie pohybu osob ve zvoleném časovém úseku a nástroje pro výběr oslovených uživatelů dle jejich aktuální polohy a stavu.

KISS Mapy poskytuje:

- Zobrazení historie pohybu (tracking) uživatelů
- Zobrazení aktuálního stavu uživatelů
- Poslední čas komunikace zařízení uživatele
- Zvýraznění nekomunikujících uživatelů
- Oslovení uživatelů nacházejících se v dané oblasti (manuální nebo automatické)



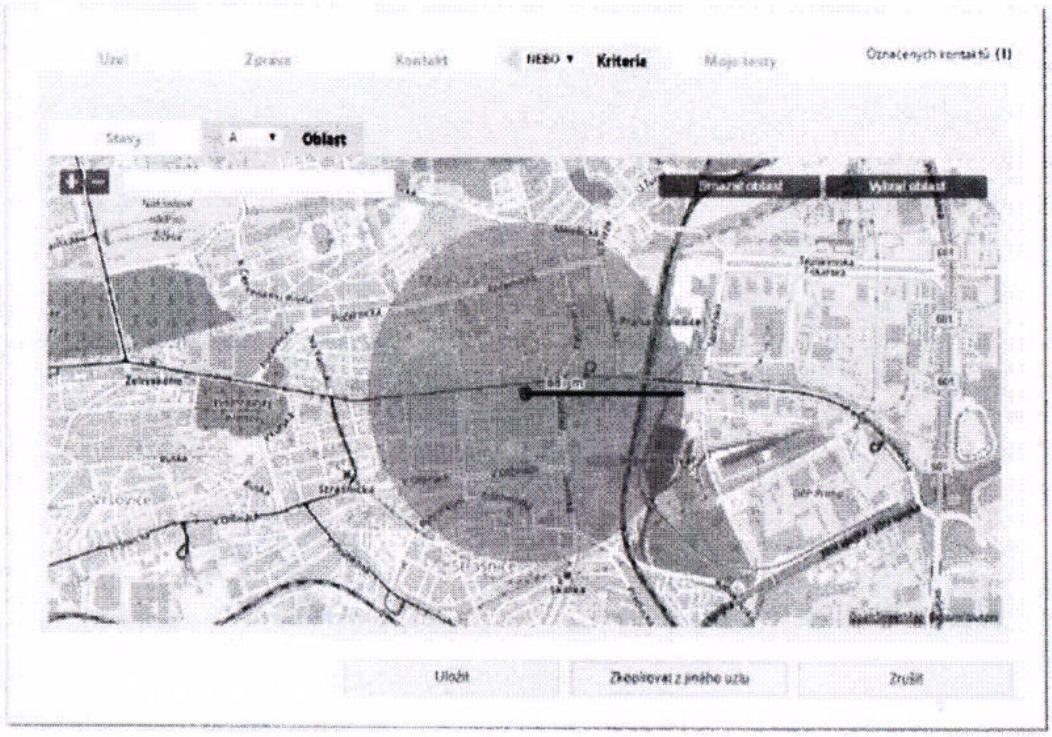
Lokalizace uživatele - aplikace pravidelně reportuje polohu adresáta do systému. Intervaly reportování jsou závislé na konkrétní platformě a s ohledem na výdrž baterie mobilního telefonu:

- Android – konfigurovatelné
- iOS - significant location change

Díky KISS Mobile je možné zobrazit aktuální stavy všech adresátů, kteří mají nainstalovanou a aktivní aplikaci

Systém umožnuje oslovit adresáty mimo jiné na základě:

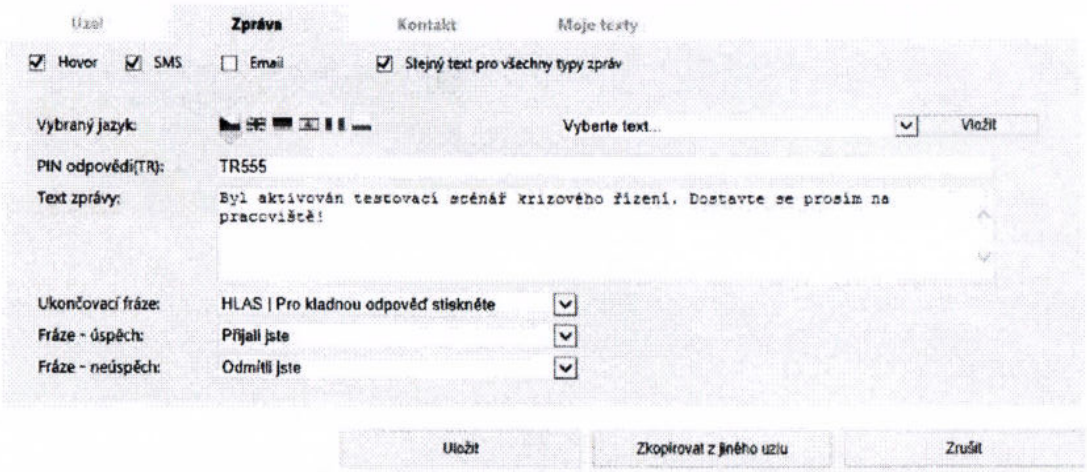
- Aktuálního stavu (například oslovit pouze adresáty ve stavu "připraven")
- Vzdálenosti od definovaného místa (například oslovit pouze adresáty do vzdálenosti 5km od definovaného místa dispečinku)



Mapový náhled na uživatele umožnuje zobrazení uživatelů, jejich jméno a podrobnosti kontaktu. Nedílnou součástí je aktuální stav uživatele, dále také zobrazení pohybu daného kontaktu ve vybraném období.

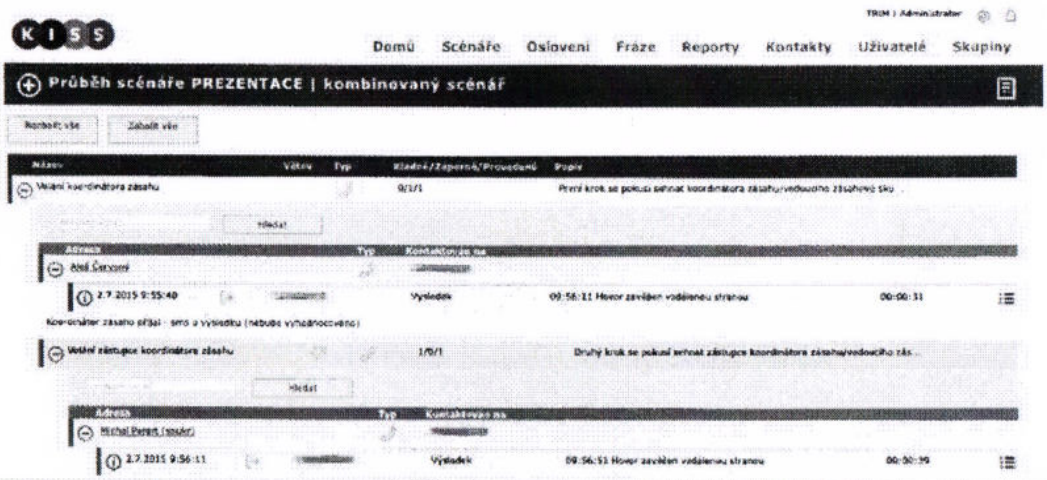
3.10 Krizové řízení

Základem nabízeného modulu je plno-grafické rozraní pro návrh, výrobu a evidenci krizových scénářů. Počet evidovaných a navržených scénářů není systémem nijak omezen. Scénáře mohou být od jednoduchých s prostým hlášením až po složité scénáře, využívající rozhodovací uzly, připravené fráze, bezpečnostní kódy odpovědí (PIN), stavy oslovených uživatelů (doručeno/nedoručeno, obsazeno, nezvedá, nedostupný apod.) či údaje z externích databází. Systémem si může sám uživatel nadefinovat veškeré přestavitelné scénáře a varianty pro krizové řízení (v praxi je nasazeno desítky instalací systému KISS v provozech s požadovanou vysokou bezpečností – nemocnice, krajské úřady, průmyslové podniky ...). Komunikačním kanálem ve scénářích může být libovolně hlas (s podporou TTS), SMS, PUSH, e-mail či libovolná kombinace těchto systémů dohromady. Stromová struktura scénářů pomáhá uživatelům v představě o celkovém konceptu a dosažení konkrétního výsledku.

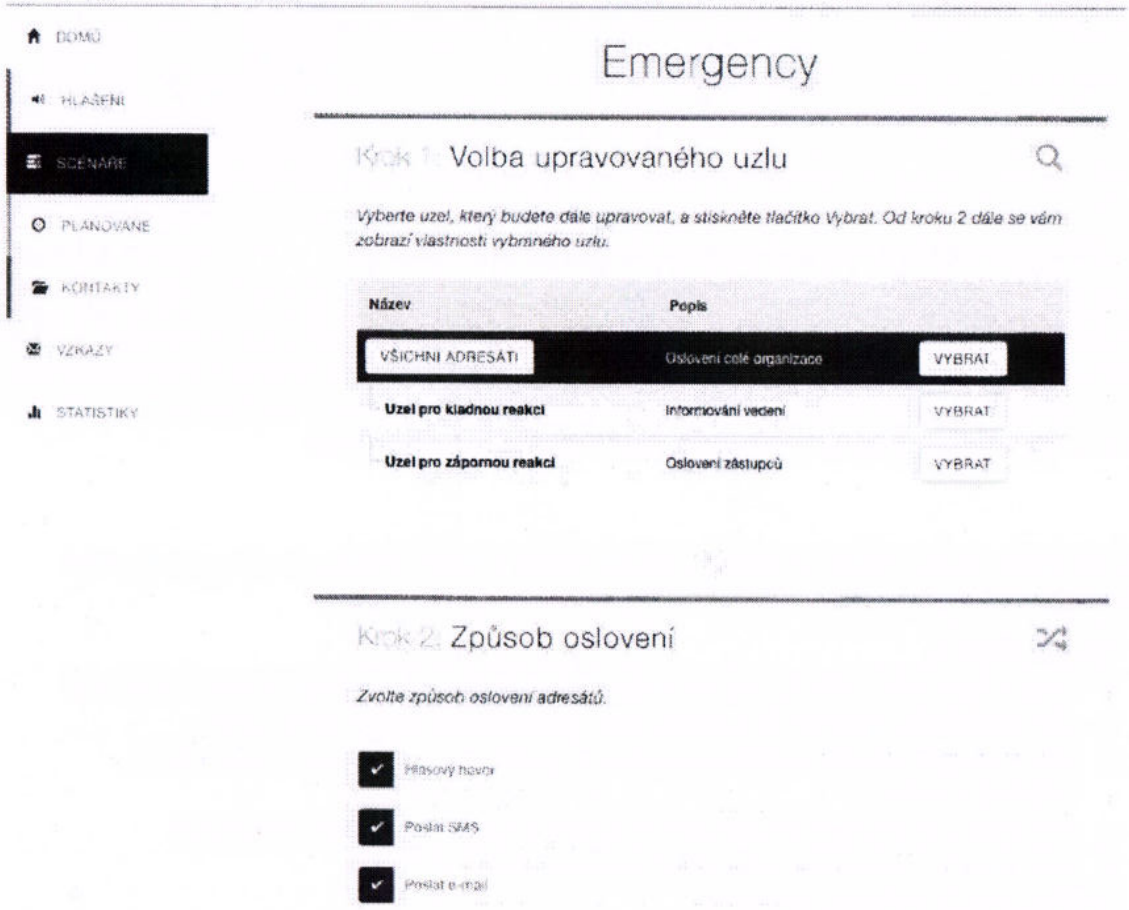


KISS – Krizový a Informační Svolávací Systém umožňuje, na základě definovaných scénářů pro jednotlivé krizové situace:

- zahájit proces svolání odpovědných osob,
- průběžně sledovat aktuální stav odpovědí těchto osob,
- v případě nedostupnosti osoby mít nadefinované její náhradníky,
- ukončit proces svolávání,
- umožnit detailní výsledný reporting pro celou krizovou situaci



Pro zjednodušení výroby krizových scénářů, KISS podporuje práci s předefinovanými frázemi, které výrazně zjednodušují opakovatelné pasáže ve scénářích. Uživateli jsou také nabídnuty pokročilé funkce pro kopírování již existujících scénářů, volání různých scénářů mezi sebou či hlídání oprávnění uživatelů v přístupu k jednotlivým scénářům.



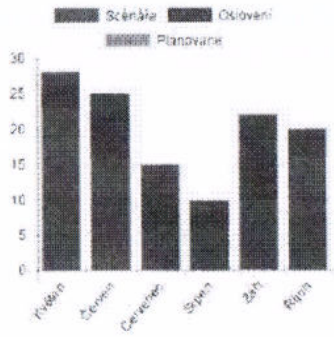
Nadefinované scénáře jsou evidovány v portále uživatele na základě propracovaného bezpečnostního systému oprávnění. Uživatel přehledně vidí, jaký komunikační kanál scénář používá, kolik respondentů scénář zahrnuje či v jakém aktuálním stavu se konkrétní scénář nachází (dokončeno, spuštěno, zrušeno apod.) Detailní pohled na scénář následně zobrazí stromovou strukturu a detaily oslovení a komunikace.

3.11 Reporting modul

Modul Reporting poskytuje uživatelům systému KISS detailní pohled na svolávání, tj. informace o spuštěných scénářích, aktivních i dokončených či historii odpovědí. Výstupy reportů tak může uživatel použít pro analýzu reakcí jednotlivých osob. To je důležité zejména v případě krizových svolávání. Zobrazení informací poskytuje systém jak v tabulkové, tak i v grafické formě. Oprávněný uživatel si může reporty nechat automaticky zasílat e-mailem (např. po skončení scénáře získá uživatel automaticky finální report svolávání). Systém poskytuje sadu předdefinovaných reportů. Uživatel může i sám vytvářet reporty vlastní.

Scénáře/Oslovení/Plánované

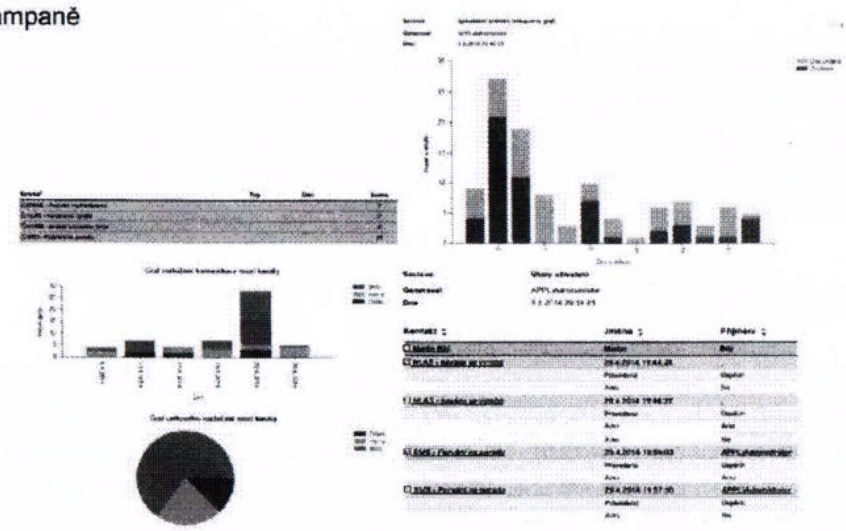
Měsíc	Scénáře	Oslovení	Plánované
Květen	23	5	0
Červen	16	9	0
Červenec	6	9	0
Srpen	6	4	0
Září	10	12	0
Říjen	16	4	0
Celkem	**77**	**43**	**0**



Vedle on-line údajů o právě probíhajících scénářích, poskytuje KISS velké množství předdefinovaných reportů a statistik. Jedná se jak o reporty obsahové, zobrazující výsledky z jednotlivých spuštěných scénářů, tak o reporty provozní, zobrazující chod a využívání systému KISS.

Uživatel si sám může vytvářet přehledné výsledné reporty o celém procesu krizové události. Mezi základní reporty patří například:

- Historie scénářů
  - Údaj o čase, kdy a kým byl proces svolání odpovědných osob zahájen a jakým způsobem
  - jaký byl průběh odpovědi oslovených osob, jakou formou a kdy k němu došlo
  - kdy a jak byl v případě nedostupnosti osoby kontaktován její náhradník, zda k těmto událostem došlo
  - kdy došlo k přechodu mezi jednotlivými fázemi procesu (jsou-li fáze definovány)
  - kdy a kým byl proces krizové události ukončen apod.
- Historie úkolů a odpovědí účastníků
- Graf historie scénářů
- Rozvržení nákladů a provozu
- SMS kampaně



3.12 API - Integrační modul (rozšířená funkce)

Integrační modul poskytuje samostatné API rozhraní na bázi webových služeb, které umožňuje napojení externích systémů na platformu KISS a její ovládání ze systémů třetích stran (např. o2 DCS, Portál, M2M, Výrobní panely – SW výroby). Součástí integračního modulu je detailní dokumentace rozhraní, metod a parametrů dostupných služeb.

Mezi základní operace na rozhraní patří například:

- Seznam všech scénářů
- Vytvoření expanze scénář
- Spuštění scénáře
- Monitoring běžícího scénáře (resp. jeho kroků)
- Zobrazení historie scénářů včetně jednotlivých kroků
- Seznam kontaktů
- Zobrazení detailu kontaktu a jeho editace
- Vytvoření/smazání kontaktu
- Vytvoření/spuštění/monitoring oslovení
- ...a další

3.13 Hardwarová rozšíření systému KISS

3.13.1 SOS tlačítko

Vedle chytrého telefonu s nainstalovanou aplikací KISS Mobile, je možné k systému KISS využít i specializovaný hardware, který se zaměřuje na bezpečnost a polohu osob. Uživatelé s tímto zařízením jsou připojeni ke KISS, čímž získávají řadu důležitých funkcí – například vyvolání krizového scénáře stisknutím tlačítka, udání aktuální polohy uživatele, trasování pohybu, monitoring nárazu a polohy mrtvého muže či hlasové spojení na centrálu.

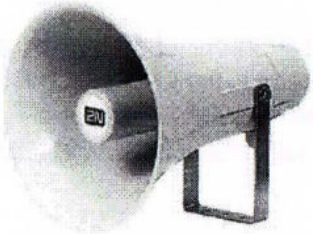
Zařízení: [redacted]

Specifikace:

[redacted]

- Pohybový senzor s detekcí pádu (Man-down funkce)
- Tlačítko Alarm
- Nastavitelná tlačítka
- Hlasové volání na centrálu
- Hlasitý odposlech
- Pravidelné reportování polohy zařízení
- Zaslání polohy na vyžádání
- Zobrazení polohy zařízení na mapě
- Spuštění konkrétního scénáře pro definované stavy (Alarm, detekce pádu...)

3.13.2 SOS siréna – SIP Speaker Horn



Zařízení SIP Speaker Horn lze označit za venkovní reproduktor, reproduktorovou houkačku, sirénu a podobně.

SIP Speaker Horn je ethernetový audio převodník určený pro vytváření systémů veřejného ozvučení. SIP Speaker Horn se připojuje k SIP proxy serveru, se kterým komunikuje pomocí telefonního hovoru. Tímto je zaručena kompatibilita se všemi systémy podporujícími protokol SIP.

SIP Proxy nebo též Server SIP či Registrátor je hlavní komponentou systému IP PBX a vztahuje se k nastavení všech hovorů SIP v síti.

Základní vlastnosti:

- Srozumitelná a hlasitá řeč
- Plánovač oznámení
- Detekce hluku
- Jednoduchá instalace pouze pomocí jednoho kabelu (Audio + PoE)
- Podpora VoIP ústředen (SIP)
- Lze použít jako běžný VoIP telefon či jako komunikátor
- Detekce DTMF podle [redacted], in-band a SIP-INFO
- 10/100Base-TX LAN rozhraní
- Napájení 24 V DC / 2 A nebo [redacted]
- IP Speaker, Wall Mounted je univerzální systém pro přenos zvuku v IP sítích. Je koncipován jako univerzální VoIP zařízení s možností připojit audio výstup. Uplatnění najde na mnoha místech – ve školách, nemocnicích, kancelářských budovách, hotelech, výrobních halách, obchodních centrech, autobusových nádražích, letištích apod.

3.13.3 SIP Reproduktor

SIP Reproduktor je samostatný dekodér a převodník se zesilovačem používající pro komunikaci protokol SIP. S ostatními komponentami audio systému komunikuje přes SIP proxy nebo napřímo přes určenou adresu. Je možné ovládat přes konfigurační webové rozhraní.

Základní vlastnosti:

- Hlasitý poslech instrukcí
- Monitoring scénářů
- Pracuje v síti ethernet
- Napájení pomocí ethernetové sítě – PoE
- Komunikační protokol SIP
- Lze použít jako běžný VoIP telefon či jako komunikátor
- Detekce DTMF podle [redacted], in-band a SIP-INFO
- 10/100Base-TX LAN rozhraní
- Napájení 12 V DC / 1,8 A nebo [redacted]
- Integrovaný 12 W zesilovač
- Linkový výstup integrovaný 8 W nebo 25 W zesilovač podle typu napájení

3.13.4 Dotykový terminál

Dotykový teminál je primárně určen pro co nejjednodušší spuštění a monitoring svolávacích scénářů.

Využít lze například dotykový terminál ELO 15E2:

- Snadné spuštění scénáře
- Monitoring událostí
- Úhlopříčka - 15.6"
- Poměr stran - 16:9
- Procesor - Celeron 2.4 GHZ
- Paměť - 2GB
- HDD - 320GB
- 4x USB 2.0

4. Reference KISS Medical

FN MOTOL

NEMOCNICE JIHLAVA

NEMOCNICE NOVÉ MĚSTO NA MORAVĚ

NEMOCNICE HAVLÍČKŮV BROD

KLAUDIÁNOVA NEMOCNICE

Česká Lípa NEMOCNICE

NEMOCNICE ČESKÉ BUDĚJOVICE, a.s.

Nemocnice Pelhřimov

NEMOCNICE TŘEBÍČ

Příloha č. 2 – Seznam oprávněných osob

[redacted]

[redacted]