

## Servisní smlouva

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších právních předpisů

Číslo smlouvy Objednatel:  
Číslo smlouvy Poskytovatele:

Smluvní strany:

**Objednatel:** Česká republika-Hasičský záchranný sbor Pardubického kraje  
Sídlo: Teplého 1526, 530 02 Pardubice  
Korespondenční adresa: Teplého 1526, 530 02 Pardubice  
IČO: 70885869  
DIČ: není plátce DPH

jednající: plk. Mgr. Aleš Černožský, ředitel HZS Pardubického kraje  
Bankovní spojení: ČNB, pobočka Hradec Králové  
Číslo účtu: 6232881/0710

Kontaktní osoba:  
tel./fax kontaktní osoby:  
e-mail:  
(dále jen „Objednatel“)

a

**Obchodní firma:** GINA Software s.r.o.  
Sídlo: Purkyňova 649/127, Medlánky, 612 00 Brno  
Korespondenční adresa: Purkyňova 649/127, Medlánky, 612 00 Brno  
IČO: 29254191  
DIČ: CZ29254191  
Obchodní rejstřík: Krajský soud v Brně, oddíl C, vložka 68585  
jednající: Ing. Boris Procházka, jednatel  
Bankovní spojení: ČSOB  
Číslo účtu: 270682726/0300  
Kontaktní osoba:  
tel./fax kontaktní osoby:  
e-mail:

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé

Výše uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto smlouvu samostatně podepsat.

## Preambule:

Tato smlouva navazuje na dodávku ze dne 1.12.2015 „Nákup SW navigačního systému, integrace SW navigačního systému do systému IS OŘ, dodávka HW (GPS navigací, tablety)“. V rámci původní dodávky bude ukončen záruční servis dne 31.12.2023.

Je-li v této smlouvě pojednáváno o Díle, je tím míněn předmět plnění dle dodávky „Nákup SW navigačního systému, integrace SW navigačního systému do systému IS OŘ, dodávka HW (GPS navigací, tablety)“ (dále jen „Dílo“).

Je-li v této smlouvě pojednáváno o Systému, je tím míněn informační systém dodaný v rámci Díla (dále jen „Systém“).


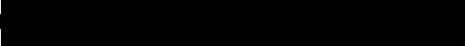
## 1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1.1 Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě provádět pro Objednatele odborné činnosti vztahující se k Dílu zahrnují zejména:

- a) Zajišťování dodávek následujících produktů:
  - a. GINA TABLET (v 5.1.6 nebo vyšší)
  - b. GINA NEXT-GEN TABLET (v 1.2.0 nebo vyšší)
  - c. GINA SERVER (v 2.19 nebo vyšší)
  - d. GINA SMART (v 3.0.0 nebo vyšší)
  - e. GINA HUB
  - f. GINA LOKATOR
- b) Zajištění dodávek servisních produktů
  - a. Nástroj pro správu nastavení produktů
  - b. Nástroj pro tiskového mluvčího
  - c. Nástroj pro správu datového skladu
  - d. Nástroj pro administraci
  - e. Profilační nástroj pro měření odezvy systému
- c) Pravidelnou údržbu zahrnující adaptace softwarového produktu na nové verze
  - a. GINA NEXT-GEN TABLET na nové verze operačního systému Android
  - b. GINA SERVER na poslední bezpečnostní aktualizace Windows server
  - c. Nutné úpravy na rozhraní RCS Kladno, kterou vedou k zajištění běhu
- d) Servisní (technickou) podporu dodaného Díla – detailní popis služeb je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- e) Konzultační podporu k Dílu na telefonní lince [REDACTED] a přes e-mail [REDACTED]
- f) Vedení a aktualizace technické a uživatelské dokumentace.

Úroveň požadovaných služeb dle této Servisní smlouvy ve vztahu k jednotlivým částem Díla je uvedena v Příloze č. 1 této Servisní smlouvy (dále též „Služby“).

## 2. TECHNICKÁ PODPORA

- 2.1 Bude prováděna na základě požadavků Objednatele, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí Poskytovatele, ale pouze v situaci, kdy by neprovedení Servisního zásahu přímo ohrozilo funkci Systému Objednatele. Servisní činnost může být prováděna vzdáleně správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele k Objednateli. Technická podpora se váže na celé řešení, úroveň poskytovaných služeb pro jednotlivé části Systému je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.2 Reakční doba (SLA) je zahájení činnosti Poskytovatelem na identifikaci a odstranění problému od jeho vytvoření Objednatelem v systému ServiceDesk společnosti GINA Software s.r.o.. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka Poskytovatele k Objednateli. Termíny pro zahájení servisního zásahu jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.3 Klasifikace vad a incidentů je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2.4 Způsob nahlašování a realizace Servisních zásahů:
- 2.4.1 Servisní zásah je nahlášen Objednatelem do systému ServiceDesk pomocí těchto nástrojů:
- Email: 
- Telefo 
- 2.4.2 Objednatel i Poskytovatel má právo si na základě nahlášení požadavku vyžádat bližší specifikaci aktuálního stavu nebo potřebu vzájemné součinnosti při řešení. Tato činnost je již považována za zahájení Servisního zásahu.
- 2.4.3 Po ukončení činnosti na realizaci předmětného požadavku Poskytovatel předá informaci o vyřešení požadavku Poskytovateli následovně:
- Pracovník technické podpory Poskytovatele informuje Objednatele o vyřešení požadavku telefonicky nebo e-mailem dle rozsahu a typu Servisního zásahu.
- Pokud se Objednatel ve lhůtě do konce následujícího pracovního dne k předmětnému požadavku ve stavu „Vyřešeno“ v ServiceDesku nevyjádří, vzniká Poskytovateli nárok na uvedení požadavku do stavu „Uzavřeno“. Požadavky ve stavu „Uzavřeno“ se považují za převzaté Objednatelem. Tímto je pro Poskytovatele považován zásah za uzavřený.

- 2.5 Poskytovatel zajistí Objednateli přístup k nahlášeným servisním zásahům (aktuálně nahlášené, již vyřešené) včetně základního popisu.
- 2.6 Poskytovatel bude Objednateli zasílat alespoň čtyřikrát ročně plánovaný produktový vývoj (product road map).

### 3. CENA

- 3.1. Objednatel se zavazuje zaplatit za předmět plnění dle této smlouvy smluvní cenu, stanovenou ve smyslu ustanovení § 2 odst. 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dohodou. Cena za služby dle této smlouvy činí **534 400,00 Kč bez DPH** (slovy: pět set třicet čtyři tisíc čtyři sta korun českých), samostatná výše DPH 112 224,00 Kč, cena včetně DPH 646 624,00 Kč. Jedná se o cenu za období od 1.1.2024 do 31.12.2024.
- 3.2 Sjednaná cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré dodávky a služby nutné k řádnému poskytování plnění v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Do sjednané ceny jsou dále zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele s poskytnutím předmětu plnění a jejího hmotného zachycení, zejména cestovní výdaje, náklady na softwarové vybavení použité pro poskytnutí služeb. Sjednanou cenu je možné změnit pouze v případě změny sazby DPH.
- 3.3 Cena za provádění odborných činností vztahující se k Dílu dle čl. I. této smlouvy bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného Poskytovatelem za podmínek stanovených v tomto článku. Cena je splatná ve čtyřech splátkách podle níže uvedeného platebního kalendáře, a to na základě fakturace Poskytovatele. Poskytovatel vystaví fakturu do 15 dnů ode dne zahájení příslušného období.
- Platební kalendář:
- na období od 1. 1. 2024 do 31. 3. 2024, částka ve výši 133 600,00 Kč bez DPH, tj. 161 656,00 s DPH;
- na období od 1. 4. 2024 do 30. 6. 2024, částka ve výši 133 600,00 Kč bez DPH, tj. 161 656,00 s DPH.
- na období od 1. 7. 2024 do 30. 9. 2024, částka ve výši 133 600,00 Kč bez DPH, tj. 161 656,00 s DPH;
- na období od 1. 10. 2024 do 31. 12. 2024, částka ve výši 133 600,00 Kč bez DPH, tj. 161 656,00 s DPH.
- 3.4. Faktura vystavená Poskytovatelem je splatná do 30 kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli.



- 3.5. Faktury adresované Objednateli musí být vystavovány v souladu s požadavky právních předpisů na daňové doklady – zejména se jedná o ustanovení § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a dle ustanovení § 435 občanského zákoníku. Faktury platí jako došlé v den, kdy byly v originále s přílohami prokazatelně doručeny Objednateli. Objednatel je oprávněn fakturu vrátit do 10 kalendářních dnů od doručení s písemným odůvodněním, neodpovídá-li Smlouvě nebo není-li možné ji zkontrolovat. Byla-li faktura takto vrácena, není Objednatel v prodlení s placením ceny Díla. Lhůta splatnosti se počítá ode dne doručení opravené faktury Objednateli. Není-li faktura ve lhůtě 10 pracovních dní vrácená, platí, že s ní Objednatel souhlasí.

#### **4. SMLUVNÍ POKUTY**

Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s plněním svých povinností vyplývajících z této Smlouvy je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši:

- 4.1 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou vady kategorie A či B této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za dané jednotlivé prodlení.
- 4.2 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou vady kategorie C této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 200 Kč za dané jednotlivé prodlení.
- 4.3 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s odstraněním vady kategorie A této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za dané jednotlivé prodlení.
- 4.4 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s odstraněním vady kategorie B této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za dané jednotlivé prodlení.
- 4.5 Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody.

#### **5. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ**

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny Objednatele.
- 5.2 Objednatel se zavazuje, že bude maximálně spolupracovat s Poskytovatelem na řešení a předcházení problémům, tj. umožní přístup k systému, bude dodržovat pokyny Poskytovatele apod.
- 5.3 Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy.

Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.

- 5.4 Pokud Objednatel neposkytne či nezajistí součinnost definovanou v článku 5.3 této Smlouvy, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu dle této smlouvy. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
- 5.5 Objednatel se zavazuje, že vyvine úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury Uživatele výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.
- 5.6 Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytované činnosti.
- 5.7 Obě smluvní strany se zavazují k dodržování mlčenlivosti o všech skutečnostech, o kterých se v rámci plnění této smlouvy dozví u druhé smluvní strany (případně u pracovníků u Objednatele). Smluvní strany se dále zavazují, že informace získané při plnění této smlouvy nepoužijí pro svůj ani cizí prospěch. Povinnosti vyplývající z tohoto článku nezanikají ani po ukončení účinnosti této smlouvy a nelze se jich zprostit bez souhlasu druhé smluvní strany. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku, nesou obě smluvní strany všechny důsledky s tím spojené, zejména pak musí druhé smluvní straně nahradit škodu, která jí vznikla porušením tohoto článku druhou smluvní stranou. Poskytovatel odpovídá též za škodu, která vznikla v důsledku porušení tohoto článku Poskytovatelem pracovníkům u Objednatele.
- 5.8 Místem plnění jsou veškerá pracoviště Hasičského záchranného sboru Pardubického kraje.
- 5.9 Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy nebo písemně či elektronickou poštou prostřednictvím pověřených osob výslovně jmenovaných.

Pověřenou osobou Objednatele ve věcech smluvních je [REDACTED]  
tel [REDACTED]

Pověřenými osobami Objednatele ve věcech technických je [REDACTED]  
[REDACTED]

Pověřenou osobou Poskytovatele ve věcech smluvních je [REDACTED]  
[REDACTED]

Pověřenými osobami Poskytovatele ve věcech technických je: [REDACTED]  
[REDACTED]

Kontakt na servis Poskytovatele:

Email: [REDACTED]

## 6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1 Plnění dle této smlouvy bude poskytováno od 1.1.2024 do 31.12.2024. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění 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, avšak s výjimkou ujednání dle tohoto odstavce, který nabývá účinnosti dnem uzavření této smlouvy. Smluvní strany se dohodly, 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 na své náklady Objednatel.
- 6.2 Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou, a to na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně počínaje číslem 1.
- 6.3 Jestliže se některé ustanovení této Smlouvy ukáže jako neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude tím dotčena platnost ani účinnost Smlouvy jako celku ani jejích zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany změní nebo přizpůsobí takové neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení písemnou formou tak, aby bylo dosaženo úpravy, které odpovídá účelu a úmyslu stran v době uzavření této Smlouvy, která je hospodářsky nejbližší neplatnému, neúčinnému nebo nevymahatelnému ustanovení, popřípadě podniknou jakékoliv další právní kroky vedoucí k realizaci původního účelu takového ustanovení.
- 6.4 Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním této smlouvy v plném znění s výjimkou osobních údajů ve smyslu čl. 4 bod 1 nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecného nařízení o ochraně osobních údajů).
- Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
- 6.5 Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou a přechodu této Smlouvy při právním nástupnictví.
- 6.6 Tato smlouva je sepsána v 1 vyhotovení v českém jazyce s platností originálu s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

6.7 Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle. Na důkaz dohody o všech článcích této smlouvy připojují pověření zástupci obou smluvních stran své elektronické podpisy.

**Příloha:**

Příloha č. 1: Servisní podmínky

Příloha č. 2: Technické podmínky

Objednatel:

V Pardubicích dne \_\_\_\_\_

**Ing. Martin  
Záleský** Digitally signed by  
Ing. Martin Záleský  
Date: 2023.12.27  
14:58:52 +01'00'

Česká republika - HZS Pardubického kraje  
Plk. Mgr. Aleš Černožský  
ředitel

Poskytovatel:

V Brně dne \_\_\_\_\_

**Ing. Boris  
Procházka** Digitally signed by Ing. Boris  
Procházka  
Date: 2023.12.14 16:43:57 +01'00'

GINA Software s.r.o.  
Ing. Boris Procházka  
jednatel

## Příloha č. 1: Servisní podmínky

V této kapitole jsou detailně popsány požadavky a parametry servisních služeb ze strany Poskytovatele servisních služeb po dobu platnosti servisní smlouvy.

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident (požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Doba nahlášení	Doba nahlášení incidentu prostřednictvím smluvního kanálu (viz podmínky dle smlouvy – hotline, email, kontaktní telefon).
Reakční doba (Reakce)	Doba potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem služby na email Objednatele a potvrzení zahájení incidentu řešením Poskytovatelem.
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba vyřešení incidentu a předání Objednateli k ověření vyřešení. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Objednatele není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.

Tabulka: Pojmy pro poskytování servisních služeb

Poskytovatel služeb zajistí jednotný systém hotline:

- s kontaktním emailem [REDACTED]
- s kontaktním telefonním [REDACTED]

## 1 Kategorizace incidentů

V následující tabulce jsou uvedeny základní kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení kategorií servisních služeb:

Kategorie	Popis
<b>A</b> (Kritická)	Vada kategorie A/Kritická znamená nejzávažnější vadu, která se projevuje tím, že: <ul style="list-style-type: none"><li>• Dochází k zásadnímu omezení nebo zastavení nejdůležitějších obchodních procesů Objednatele nebo</li><li>• Předmět plnění nebo jeho podstatná část je zcela nefunkční a Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho podstatnou část užívat.</li></ul>
<b>B</b> (Nekritická)	Vada kategorie B/Nekritická znamená vadu, která se projevuje tím, že: <ul style="list-style-type: none"><li>• Užívání nebo funkčnost předmětu plnění je vadou významně omezeno a dochází tak k významnému zpomalení obchodních procesů Objednatele.</li></ul>
<b>C</b> (Provozní)	Vada kategorie C/Provozní znamená vadu, která nebyla zařazena ani mezi vadu kategorie A/Kritické ani mezi vadu kategorie B/Nekritické, a která nebrání užívání předmětu plnění anebo má zcela minimální vliv na řádné užívání nebo funkčnost předmětu plnění ze strany Objednatele.
<b>REQ</b>	Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada IS nebo jeho části.

Tabulka: Kategorie incidentů

## 2 Kategorizace servisních služeb

V následující tabulce jsou pro jednotlivé kategorie servisních služeb definovány základní parametry:

Kategorie	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
<b>Maximální doba</b>	8 hodin	24 hodin	1 prac. den	5 prac. dnů	5 prac. dnů	Po dohodě

Tabulka: Parametry servisních služeb

Pracovní doba je v pracovní dny od 9:00 do 17:00.

Upozornění: Nevztahuje se na případy, kdy důvody nefunkčnosti jsou způsobené Objednatelem, nebo třetí stranou, případně jsou způsobeny částí dodávky, na které se nevztahuje příslušné SLA.

Pro kategorii REQ nejsou stanovena SLA, konkrétní lhůty jsou předmětem dohody mezi smluvními stranami.

## Příloha č. 2: Technické podmínky

### SPECIFIKACE DODÁVKY:

Zajištění běhu navigačních služeb pomocí těchto produktů/modulů:

1. navigační SW pro Android 8+
2. webový přístup do aplikace pro řídicí pracovníky
3. serverová část

### NAVIGAČNÍ SW PRO ANDROID 8+

- Základní požadavky:
  - Tlustý klient
    - Aplikace funguje na nestabilním nebo chybějícím datovém připojení (všechna důležitá data jsou automaticky uložena a synchronizována v trvalé paměti)
    - Uchování navigačních map, rastrových map, POI, datového skladu, fotografií v rámci zařízení
  - Nízká šířka pásma dat s prioritami
    - Aplikace je plně použitelná při nízké šířce pásma dat (tj. GPRS 56 kbit/s)
    - Událostní a kritická data jsou synchronizována s prioritou
    - Velká data (mapové dlaždice, směrovací data, dokumenty ...) jsou synchronizována na základně (tj. Wi-Fi) nebo na vyžádání
  - Typy zařízení
    - Tablet s OS Android 8 nebo novější s ergonomickým rozložením ovládacích prvků využívající celou plochu tabletu
    - Mobilní telefony s OS Android 8 nebo novější s ergonomickým rozložením ovládacích prvků zohledňující malý display mobilního zařízení
- Zobrazení a práce s událostí:
  - Popis události
    - Typ události
    - Adresa a místo události
    - Detailní popis události
    - Datum a čas události
    - Informace o volajícím
    - Vyslané SaP
    - Přidružení dokumentů dle typu události (př. dopravní nehoda se zraněním)
    - Přidružení informační karty budovy (př. DZP)
    - Podpora propojení na katastr nemovitostí
    - Integrace Street view.
  - Oznámení a změny:
    - Vizuální a hlasové oznámení o nové události.
    - Vizuální a hlasové oznámení o aktualizaci události (explicitní vizuální informace o změnách).
    - Automatický navigační přepočítání při změně polohy události
  - Kódy typových činností (KTČ)
    - Odeslání KTČ s ohledem na čas a logickou posloupnost definovaných stavů (stavový automat)
    - Hlasové potvrzení doručení stavu
    - Podpora jednomístných a dvoumístných stavů (1-99)
    - Podpora odpočítávání času do začátku výjezdu ke splnění legislativní povinnosti.

- Možnost skrýt KTC
  - Zprávy
    - Možnost odeslání zprávy na jednotku
    - Možnost odeslání zprávy k události (všem jednotkám + KOPIS)
    - Uživatelská filtrace zpráv na konkrétní typ zprávy
    - Možnost volání o pomoc
  - Multimediální obsah
    - Přiřazení fotografie k události, sdílení s ostatními, galerie fotek k události
    - Přiřazení videa k události, sdílení s ostatními, galerie videí k události
    - Spuštění živého video přenosu (tzv. live streaming) k události, sdílení a možnost zobrazení video přenosu s ostatními, možnost uložení video přenosu na serveru
    - Integrace aplikace s externími kamerami (např. přední nebo zadní) přes ethernet / Wifi AP tabletu
    - Možnost pořídit screenshot mapy a odeslat jej do konverzace k události
  - Historie událostí
    - Přístup k událostem i po zavření / ukončení události
    - Konfigurovatelný rozsah oprávnění (možnost zakázat přístup k historii, nebo omezit typ zobrazovaných informací)
  - Přěřazení
    - Možnost dynamického přiřazení spojového prostředku na vybraný vůz dle volby uživatele
    - Uživatelská správa jednotlivých přěřazení – možnost nakonfigurovat přěřazení
- Sledování polohy:
  - Interval
    - Možnost centrální konfigurace a změny intervalu sledování (od 1s po kroku 1s)
  - Vyrovnávací paměť pro místa bez signálu
    - Na místech bez signálu aplikace ukládá pozice do vyrovnávací paměti časovým razítkem, které se automaticky synchronizují při obnovení připojení (nedochází ke ztrátě znalosti pozice zařízení v místě bez GSM/DATA signálu)
- Navigace na místo události
  - Navigační poskytovatel
    - Možnost volby mezi Sygic. Mapy.cz, Waze, Google
    - Podpora rozdělení zobrazení (tzv. Split view) pro navigaci a pro mapu v rámci navigačního sw
    - Podpora routovacích map CEDA
  - Navigace na trase
    - Automatická navigace k události
    - Možnost zobrazení náhledu trasy
    - Hlasová navigace
    - Výpočet odhadovaného času příjezdu (ETA)
  - Konfigurace navigace
    - Parametry vozidel (dálkově konfigurované parametry vozidla – hmotnost, šířka, výška, délka)
    - Podpora tzv. Emergency routing
    - Možnost ručního zadání cíle



- Vzdálené a automatické aktualizace map
- Mapa
  - Základní požadavky
    - Volitelný poskytovatel mapy (alespoň IZS mapa, Ortophoto, Topografická, OSM)
    - Možnost importu proprietární (soukromé) mapy nebo katastrální mapy
    - Základní akce s mapou (pohyb, přiblížení, otočení a naklonění)
    - Zobrazení navigační trasy v mapě klienta
    - Zobrazení aktuální polohy jednotky
    - Zobrazení polohy události (s typem)
    - Vizualizace pozice spolupracujících jednotek (tj. policie, hasičů a záchranářů, záchranné služby, dalších složek) v reálném čase s aktuálním stavem (tj. Stav výjezd, Na místě, ...)
    - Možnost zobrazení informací o jednotce (název, volací znak, typ)
    - Podporou rastrových a vektorových formátů
    - Možnost stažení offline map na interní úložiště
  - Body zájmu (POI)
    - Kombinovatelný pohled 0-N bodů zájmu (tj. hydranty, uzavírky, DZP, ...)
    - POI je definován ikonou, polohou, strukturovaným popisem a multimediálními přílohami
    - Vrstva POI je definována a automaticky centrálně synchronizována
    - Mapa umožňující zobrazení alespoň 100 000 POI záznamů v mapě bez snížení kvality uživatelského ovládání (zasekávání)
  - Společný operační situace
    - Možnost zobrazení a kreslení tvarů na mapě (prstem nebo stylusem) k události
    - Kresba je definována svým tvarem, popisem, barvou, ikonou, možnost přiřazení multimédií
- Datový sklad:
  - Dokumentace zdolávání požárů
    - Řazení do hierarchie dle adresy (město – okres – ulice – číslo popisné – dokument)
  - Možnost centrálního uložení vlastních dokumentů (např. typové činnosti)
  - Možnost instalace a spuštění doplňkových aplikací (aplikace pro vyprošťování z vozidle, první pomoc, slovníky, nebezpečné látky, ...)
  - Možnost záložek pro webové stránky
  - Možnost uživatelského vyhledávání v rámci datového skladu
- Ergonomie
  - Jas
    - Možnost nastavení jasu aplikace (manuální / auto)
  - Tmavý režim
    - Podpora tmavého režimu
    - Integrace s navigačním poskytovatelem (zajištění barevné konzistence aplikace)
  - Automatické spuštění aplikace

- Automatické spuštění aplikace na základě nové události (resp. příchodu PKV) i po restartování přístroje bez potřeby spouštění aplikace uživatelem
- Ladění
  - Schopnost exportovat interní databázi zařízení pro potřeby ladění
  - Schopnost odesílání chybových stavů na server (tzv. Crashlytics)
  - Možnost administrátora snížit počet dotazů aplikace na server, např. na polovinu nebo čtvrtinu, při výkonnostních problémech
- Ostatní
  - Možnost zkopírovat vlastní GPS souřadnice do schránky pro účel sdílení této informace

## WEBOVÝ PŘÍSTUP DO APLIKACE PRO ŘÍDÍCÍ PRACOVNÍKY

- Základní požadavky:
  - Přístup přes webový prohlížeč pro Windows/iOS/Android a přístroj jakéhokoliv typu stolní počítač/notebook/tablet/telefon
- Seznam událostí
  - Filtr seznamu událostí
    - Filtr na kraj
    - Filtr na okres
    - Filtr na typ události
    - Filtr na otevřené události, resp. všechny události
    - Filtre dle časového rozmezí (datum-čas od-do)
    - Možnost všechny filtry libovolně kombinovat
  - Zobrazení konkrétní události
    - Popis události, typ, adresa, oznamovatel, zprávy k události, přiřazené jednotky, fotografie, videa, případně živé vysílání
    - Možnost volat oznamovateli
    - Možnost navigace na místo zásahu (možnost centrálního nastavení mezi Mapy.cz, Waze, Google)
    - Možnost filtrace zpráv dle typu zprávy
    - Možnost přidat fotografii nebo video k události
    - Možnost prohlížení fotografií nebo videa v rámci galerie
  - Statistika událostí
    - Seznam typů událostí a jejich počet
- Mapa
  - Podpora 3D zobrazení a plastického (terénního) zobrazení mapy
  - Práce s mapou
    - Běžná práce s mapou – pohyb, přiblížení oddálení
    - Naklánění, rotace, režim sever nahoře, zobrazení vlastní polohy
    - Podpora mapových podkladů alespoň ve stejném rozsahu, jako pro navigační SW
  - Zobrazení SaP v mapě
    - Zobrazení všech SaP přiřazených k událostem dle filtrace seznamu událostí
    - Při výběru konkrétní události zobrazení SaP přiřazených k vybrané události
    - Vizuální rozlišení SaP: policie, hasiči, záchranka, ostatní

- Zobrazení detailních informací o jednotce (volací znak, poloha, rychlost ...)
- Jednotky
  - Vyhledávání a možnost zobrazení všech existujících jednotek
  - Rozdělení do stromového seznamu dle zařazení do skupin (př. stanic)
- Ostatní
  - Podpora telefonního seznamu
  - Podpora rozpisu služeb
  - Přepínání světlý a tmavý režim

## SERVEROVÁ ČÁST

- Základní požadavky:
  - Šifrování a zabezpečení – komunikace je plně šifrována. Všechna data uložená v trvalé paměti jsou šifrována.
  - Autorizace, oprávnění, hierarchie – Identita uživatele je ověřena. Systém by měl udělovat přístup pouze identifikovaným uživatelům podle definovaných oprávnění.
  - Všechny použité technologie musí být tzv. on premise, tedy instalovány na serverech klienta bez nutnosti přístupu k Internetu
- Role:
  - Správce úložiště dat
    - Přiřazení dat v režimu (0-N) s hierarchickou (stromovou) strukturou
    - Vkládání: Informační karty o budovách, SOP, Dokumenty (pdf, xls(x), doc(x), ...), Ostatní propojení aplikací
  - Tiskový mluvčí
    - Přístup k multimédiím souvisejícím s událostmi (fotografie, videa)
  - Správce zařízení
    - Povolení / zakázání uživatelů
    - Párovací zařízení – jednotka
    - Oprávnění k zobrazení událostí (jaké oblasti / jaké typy)
    - Zjišťování informací o koncových zařízeních - rychlost, poslední známá poloha, stav baterie, stav, kapacita disku, síla signálu ...
  - Administrátor
    - Konfigurace mapových a datových formátů
      - Podpora mapových formátů: File System, ZIP File, MBTiles, Geo-Referenced Image File, WMTS, WMS, ArcGIS
    - Konfigurace stavového automatu kódů typických činností
    - Konfigurace typů a podtypů událostí včetně ikon
    - Konfigurace společné operační situace
    - Přístup k logu systémové komunikace
    - Import/export dat ve vektorových formátech: kml, kmz, rss, cap, xml, gpx, csv, shapefile
  - Všechny změny jsou provedeny automaticky bez potřeby restartování nebo re-instalace navigačního SW
- Konfigurace navigačního SW
  - Typ layout
    - Horní menu
    - Boční menu

- Záložky/karty
  - Událost (zprávy, filtrace zpráv, fotky, videa, odpočítávání, streetview)
  - Mapa (počasí, připojení na katastr nemovitostí)
  - Nástroje (video streaming, externí aplikace, externí odkazy)
  - Datový sklad
  - Historie událostí
  - Možnost přerazení
  - Sledování polohy
  - Statusy (jedno i dvojmístné)
  - Podpora externí kamery
- Nastavení/oprávnění
  - Odpočítávání do výjezdu s funkcí alarm
  - Heslo pro odemčená funkce přerazení
  - Sledovací interval
  - Možnost volat oznamovateli
  - Kreslení do mapy
  - Měnit rozložení ovládacích prvků
- Všechny změny jsou provedeny automaticky bez potřeby restartování nebo re-instalace navigačního SW
- Evidenční modul:
  - Historie pohybu
    - Zobrazení historie: jednotlivec, skupina, všichni
    - Přehrání historie pohybu jako na videu (možnost určení zrychlení např. přehrávat v rámci 1s délku 1min)
    - Zobrazení historie pohybu ve specifickém časovém úseku (detailní výběr na rok, měsíc, den, hodina, minuta, vteřina)
    - Zobrazení čas, místo, rychlost, zrychlení
  - Reporty
    - Nastavitelné: jednotlivec, skupina, všichni
    - Odeslané statusy, ujeté kilometry, počet splněných úkolů, celkový operační čas, fotografie
    - Podpora zobrazení v manažerských grafech a tabulkách
- Nástroje údržby
  - Zobrazení komunikační odezvy na
    - Rozhraní (API) ve vztahu k navigačnímu SW
    - Rozhraní (API) ve vztahu k ISOR (aplikační server RCS Kladno)
    - Rozhraní s databází
  - Úrovně detailu
    - Úroveň celého komunikačního rozhraní
    - Úroveň konkrétního navigačního prostředku
    - Úroveň jednotlivých metod (včetně volaných parametrů)
  - Typy profilovaných informací:
    - hodnota posledního volání
    - maximální hodnota za poslední minutu
    - průměrná hodnota za poslední minutu
- Podpora externích sledovacích zařízení
  - Podpora externí sledovacích zařízení
    - Queclink
    - Teltonika
    - Garmin

- Konfigurace video technologie live streamingu
  - Schopnost nastavení kvality streamingu (podpora H264, VP8, schopnost adaptivního streamování (rozlíšení x video bitrate x audio bitrate, HLS Streaming)
  - Podpora ukládání streamování na disk (MP4, WebM)
  - Zabezpečení streamingu na základě bezpečnostních tokenů
- Podpora drony/UAV:
  - Aplikace pro ovládání dronu včetně zajištění spojení s ovladačem i dronem výrobce DJI
  - Konfigurace pořizování snímků z dronu (výška, okraje snímků, výběr oblasti v mapě, atd.). Možnost nastavit místo vzletu. Schopnost systému pořídít a ukládat snímky z dronu včetně jejich GPS souřadnic
  - Schopnost systému složit mapu ze snímků z dronu do podoby mapového podkladu (OrthoRGB a Infrared).
  - Schopnost automaticky sdílet mapový podklad z dronu dalším uživatelům, především navigačnímu SW, webové aplikaci pro řídicí pracovníky a operačnímu středisku
- Podpora ExtSys rozhraní z ISOŘ
  - Schopnost přijmou a zareagovat na spolupráci složek IZS (př. Horská služba, přeshraniční spolupráce)

#### POŽADAVKY NA SLUŽBY:

Zajištění bezchybného chodu řešení včetně souvisejících služeb - garance funkčnosti dle výše uvedené specifikace dodávky ve všech částech plnění; oprava vad plnění (chyby v rozporu se specifikací) do garantovaných časů, případně snížení kategorie vady dle definice základních kategorií požadavků; řešení incidentů a problémů řešení; současný provoz minimálně 100 uživatelů (zařízení).

#### ÚDRŽBA SOFTWARE

- Adaptace na nové verze OS Android / Android API
- Adaptace za účelem zachování jakosti služeb na softwarovém prostředí KOPIS HZS Libereckého kraje.
- Funkčnost po aplikaci posledních bezpečnostní aktualizací OS Windows Server na provozovaném serveru
- Nutné úpravy na rozhraní AS RCS Kladno, které vedou k zajištění běhu služeb v rámci NaS HZS.

#### DEFINICE SERVISNÍCH SLUŽEB

Pojem	Význam
Incident (požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Kategorizace incidentů je uvedena níže.
Doba nahlášení	Doba nahlášení incidentu prostřednictvím smluvního kanálu (viz podmínky dle smlouvy – hotline, email, kontaktní telefon).

Pojem	Význam
Reakční doba (Reakce)	Doba potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem služby na email Objednatele a potvrzení zahájení incidentu řešení Poskytovatelem.
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba vyřešení incidentu a předání Objednateli k ověření vyřešení.
BD	Pracovní den (Business Day) od doby nahlášení incidentu.

#### POŽADAVEK NA TECHNICKOU PODPORU:

Telefonická s jednotným telefonním číslem, předvolbou v ČR a plynně česky hovořícím operátorem se znalostí problematiky s přístupem 24/7 a garantovanou reakční dobou dedikovaná emailová schránka s automatickým zpracováním požadavku a jeho zařazení do procesu 24/7.

Kategorie	Reakce	Vyřešení
A (Kritická)	Max. 8 hodin	Max. 24 hodin
B (Nekritická)	1 BD	5 BD
C (Provozní)	5 BD	dle dohody

Kategorie	Popis
A (Kritická)	Nejzávažnější vada. Dochází k zásadnímu omezení nebo zastavení nejdůležitějších obchodních procesů Objednatele nebo předmět plnění nebo jeho podstatná část je zcela nefunkční; Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho podstatnou část užívat.
B (Nekritická)	Vada užívání nebo funkčnosti předmětu plnění. Je vadou významně omezen a dochází k významnému zpomalení obchodních procesů Objednatele.
C (Provozní)	Vada, která nebyla zařazena ani mezi vadu kategorie A/Kritické ani mezi vadu kategorie B/Nekritické, a která nebrání užívání předmětu plnění anebo má zcela minimální vliv na řádné užívání nebo funkčnost předmětu plnění ze strany Objednatele.