

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOFTWARE JAKO SLUŽBY

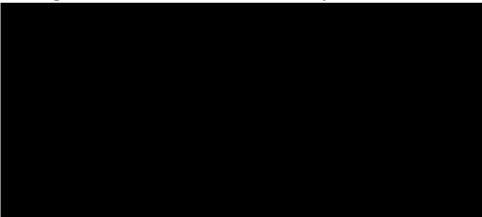
č. 2024/0007

„Online rezervační a vyvolávací systém pro veřejnost – online rezervační (webový) systém“

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů


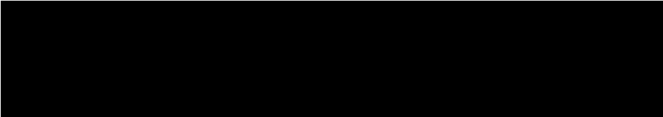
I. Smluvní strany

Město Neratovice

se sídlem: Kojetická 1028, 277 11 Neratovice
IČO: 00237108
DIČ: CZ00237108
zastoupené: Ing. Romanem Kroužeckým, starostou
bankovní spojení: 
číslo účtu:
kontaktní osoba:
telefon:
e-mail:

(dále jen „objednatel“, „zadavatel“)

a

Obchodní jméno: Kadlec – elektronika, s. r. o.
se sídlem / místem podnikání: Hviezdoslavova 1335/55e, 627 00 Brno
IČO: 25518402
DIČ: CZ25518402
zastoupený/jednající: 
bankovní spojení:
číslo účtu:
zapsán v obchodním rejstříku, vedeném vedeném u KS v Brně, oddíl C, vložka 29863,
zhotovitel je plátce DPH: Ano
kontaktní osoba: 
telefon:
e-mail:

(dále jen „poskytovatel“, „účastník zadávacího řízení“)

Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na veřejnou zakázku s názvem „Online rezervační a vyvolávací systém pro veřejnost“, zadávanou objednatelem jakožto zadavatelem.

II.

Předmět smlouvy

- 1) Poskytovatel touto smlouvou poskytuje objednateli licenci k užívání Webové aplikace (dále jen „Software“). Předmětem licence je oprávnění k užívání Software, jakož i komponent třetích stran dodávaných k užívání společně se Software. Softwarem se rozumí i veškeré její aktualizace, přidané součásti, moduly, rozšíření, webové služby, tištěná nebo elektronická dokumentace a doplňky, které jsou součástí dodaného software nebo které vám poskytovatel poskytne či zpřístupní po uzavření této smlouvy za předpokladu, že tyto doplňky nedoprovází samostatná licenční smlouva nebo podmínky použití. Software je možné používat výhradně za podmínek stanovených touto smlouvou.
- 2) Provozovatelem Software je Poskytovatel za podmínek dále specifikovaných touto smlouvou.
- 3) Uživatelem aplikace je fyzická osoba (občan) provádějící online rezervaci času jednání na MěÚ Neratovice.

III.

Licenční ujednání

- 1) Software je ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb. O právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů ve znění jeho pozdějších novelizací (dále jen „Autorský zákon“) autorským dílem.
- 2) Veškerá vlastnická, majetková a autorská práva týkající se Software, jakož i případné elektronické nebo tištěné materiály dodávané se Software a všechny jeho kopie jsou majetkem Poskytovatele.
- 3) Veškeré data obsažené v Software nebo data, která objednatel a s ním spojení Uživatelé do Software vkládají, je majetkem vlastníka obsahu a může být chráněno příslušnými zákony na ochranu autorských práv a zákony na ochranu duševního vlastnictví.
- 4) Poskytovatel uděluje objednateli licenci nevýhradní, omezenou a nepřenosnou.

IV.

Práva a povinnosti

- 1) Objednatel je oprávněn prostřednictvím Software zpracovávat data v rozsahu, v jakém to Software rozsahem svých funkcí umožňuje.
- 2) Objednatel se zavazuje neužívat aplikaci žádným způsobem, který by jakkoli narušoval práva Poskytovatele nebo protiprávní jednání obecně.
- 3) Smluvní strany se vzájemně zavazují zachovávat mlčenlivost o všech podstatných skutečnostech získaných při své činnosti vyplývající z této Smlouvy, zejména o skutečnostech, které tvoří obchodní tajemství a důvěrné informace, provozní či obchodní povahy, které se nejsou veřejně dostupné nebo jsou jako důvěrné smluvní stranou označeny. Obchodním tajemstvím se také a zejména rozumí data objednatel zpracovávaná Softwarem. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých důvěrných informací o po skončení této Smlouvy.
- 4) V případě ukončení této Smlouvy má objednatel nárok na zálohu dat ve formátu CSV a Poskytovatel na odměnu za tuto vykonanou službu.

V.

Záruky a servisní podpora

- 1) V rámci této smlouvy poskytuje Poskytovatel k Software technickou a servisní podporu (dále jen „Servisní podpora“). Servisní podpora je poskytována zástupci objednatele na následujících kontaktech:
 - a) telefonicky na čísle: +420 547 425 825
 - b) e-mailem zaslaným na adresu: servis@kadlecelektro.cz
 - c) zápisem do helpdesku na adrese: helpdesk.kadlecelektro.cz
- 2) Servisní podpora je poskytována v běžné pracovní dny v čase od 4:30 do 23:00 hodin (dále také „pracovní doba“).
- 3) Poskytovatel garantuje plnění SLA a řešení incidentů objednatele v těchto termínech:
 - a) Incident kategorie A – do konce následujícího pracovního dne v pracovní době,
 - b) Incident kategorie B – do 3 pracovních dnů.
- 4) Kategorie incidentů:
 - a) Kategorie A – je znemožněna nebo významně omezena práce se systémem IS, jedná se např. o:
 - i. závada zcela zabraňující používání aplikace,
 - ii. nelze otevřít úvodní obrazovku systému,
 - iii. nedostupné agendy MěÚ, pro které je možné si rezervovat čas,
 - iv. nedostupný kalendář,
 - v. nedostupné informace o obsazenosti a volných termínech,
 - vi. nelze provést objednání,
 - vii. nefunkční notifikace.
 - b) Kategorie B – jsou nefunkční vybrané části systému – tento stav neumožňuje plynulý provoz a plnou funkcionalitu systému, nicméně uživatel může provést rezervaci a získat příslušnou notifikaci. Jedná se např. o:
 - i. nefunkční modul pro přihlášení uživatele,
 - ii. nedostupné nebo věcně nesprávné statistiky čekání a odbavení,
 - iii. nesprávné rozvržení obrazovky systému,
 - iv. doba odezvy systému je neočekávaně a neúměrně dlouhá, tj. není umožněna práce se systémem bez neočekávaných prodlev.
- 5) Neprovede-li zhotovitel řešení incidentu v dobách dle bodu 7 této smlouvy, je Zadavatel oprávněn požadovat po zhotoviteli zaplacení jednorázové smluvní pokuty ve výši:
 - a) 5.000 Kč za nedodržení termínu plnění při incidentu kategorie A za každý započatý den prodlení;
 - b) 2.000 Kč za nedodržení termínu plnění při incidentu kategorie B za každý započatý den prodlení;
- 6) Dostupnost aplikace bude zajištěna minimálně na úrovni 99,5 % v pracovních dnech od 4:30 do 23:00 hodin. Nedostupnost IS představuje situaci, kdy je nedostupný server poskytovatele (uživatel se nemůže připojit k serveru; uživatel se nemůže přihlásit do systému).

- 7) Při překročení maximální doby nedostupnosti dle bodu 10 čl. V. této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu nedostupnosti a zhotovitel je povinen takto požadovanou smluvní pokutu zaplatit.

VI. Provoz software

- 1) Software bude provozován na HW infrastruktuře Poskytovatele, který tak zajišťuje provoz a dostupnost software pro objednatele.
- 2) Cena za provoz software je zahrnuta v celkové odměně za poskytovanou službu.
- 3) Objednatel nemá omezen prostor pro ukládání dat prostřednictvím software.
- 4) Poskytovatel se zavazuje plnit maximální možnou dostupnost služeb v prostředí internetu, přičemž nejnižší garantovaná dostupnost je 99,5 % v pracovních dnech od 4:30 do 23:00 hodin.
- 5) Poskytovatel se zavazuje provádět pravidelné zálohování dat a uchovávat zálohy aplikace a databáze Software, které objednatel využívá. Plné zálohy budou prováděny každý pracovní den v časech mimo pracovní dobu Zhotovitele a uchovávané po dobu pěti dnů. Rozdílové zálohy budou prováděny každé 2 hodiny. Veškeré zálohy budou ukládány ve dvou geograficky oddělených datových uložiscích, pro případ selhání technického vybavení, živelní katastrofy nebo jiné nepředpokládané události.
- 6) Poskytovatel je povinen oznámit objednateli předpokládané odstávky software, zejména z důvodu údržby a aktualizací. Pokud nebude stanoveno jinak, předpokládá se běžná údržba v časech mimo pracovní dobu. Čas plánované odstávky v pracovní době Zadavatele se započítává do celkové doby nedostupnosti Software. Čas plánované odstávky mimo pracovní dobu Zadavatele se do celkové doby nedostupnosti nezapočítá.

VII. Odměna a platební podmínky

- 1) Odměna za licence, užívání a provoz Software (dále jen „Odměna“) je stanovena periodicky v měsíčních platbách. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli Odměnu za každý započatý měsíc, ve kterém byla služba poskytována.
- 2) Cena za poskytování Služeb dle čl. II. této smlouvy bude hrazena v měsíčních platbách zpětně, a to na základě zhotovitelem vystavené faktury. Zhotovitel je za každý měsíc poskytování služeb oprávněn vystavit fakturu vždy nejdříve k datu 1. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla poskytována služba, po dobu trvání smlouvy.
- 3) Splatnost faktury činí 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů (zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění). Faktura musí obsahovat označení smlouvy, číslo účtu zhotovitele a všechny údaje uvedené v § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 4) Dojde-li k prodloužení s úhradou daňového dokladu – faktury, je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodloužení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodloužení po termínu splatnosti až do doby zaplacení dlužné částky.
- 5) Základem pro výpočet smluvní pokuty je na základě dohody smluvních stran cena v Kč včetně DPH.

- 6) Objednatel a zhotovitel se dohodli, že cena za poskytování Služeb dle bodu II. této smlouvy činí částku:
- 3.751 Kč** včetně DPH **za měsíc**, přičemž
cena bez DPH činí **3.100 Kč**,
sazba DPH činí **21 %**,
výše DPH činí **651 Kč**.
- 7) Tato cena je stanovena jako cena konečná a úplná.
- 8) Zhotovitel není oprávněn požadovat po objednateli poskytnutí zálohy.

VIII. Doba trvání smlouvy

- 1) Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 2) Plnění této smlouvy bude zahájeno dne, ve kterém dojde k akceptaci v předmětu plnění smlouvy uvedeného software.
- 3) Každá ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou v délce tři měsíce, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 4) Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy odstoupit s účinností ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, jestliže druhá smluvní strana podstatným způsobem poruší tuto smlouvu. Za podstatné porušení smlouvy se považuje:
 - a) Prodlení Poskytovatele s poskytnutím služby delší než 30 dnů nebo nedodržení závazků Poskytovatele dle této smlouvy.
 - b) Prodlení objednatel s úhradou Odměny delší než 30 dnů nebo nedodržení závazků objednatel dle této smlouvy.
 - c) Takové porušení smlouvy, na které byla druhá smluvní strana písemně upozorněna a ani po uplynutí přiměřené lhůty (v minimální délce 5 dnů) uvedené ve výzvě závadný stav neodstranila.
- 5) Ztratí-li Poskytovatel oprávnění k činnosti dle této smlouvy, je povinen tuto skutečnost neprodleně oznámit objednateli. Tato smlouva pak zaniká dnem, kdy dojde k zániku daného oprávnění k výkonu činnosti.
- 6) Odstoupením od smlouvy zůstávají nedotčena práva a povinnosti smluvních stran vzniklé do okamžiku účinnosti odstoupení.

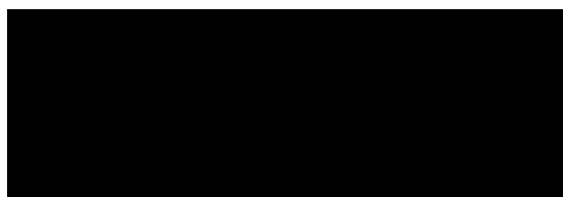
IX. Závěrečná a společná ustanovení

- 1) Práva a povinnosti smluvních stran z této smlouvy vyplývající se řídí platnými právními předpisy České republiky.
- 2) V případě, že po podpisu této smlouvy na poskytovatele anebo jeho poddodavatele budou dopadat mezinárodní sankce podle zákona upravujícího provádění mezinárodních sankcí č. 69/2006 Sb. ve smyslu zákona č. 240/2022 Sb. účinného od 01.09.2022, je povinen to prodávající písemně oznámit objednateli. V případě, že oznámení neprovede a objednatel zjistí, že na poskytovatele anebo jeho poddodavatele mezinárodní sankce dopadají, vyzve poskytovatele k vysvětlení nebo nápravě formou vyjmutí osoby ze sankčního seznamu. V případě že náprava není možná, odstoupí objednatel od této smlouvy, přičemž účinnost odstoupení nastává doručením odstoupení poskytovateli.

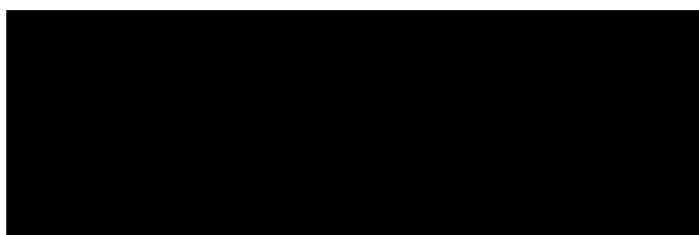
- 3) Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, není tím dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatná/ neúčinná novým ustanovením platným a účinným, které nejlépe odpovídá zamýšlenému ekonomickému účelu daného neplatného či neúčinného ustanovení.
- 4) Změny a doplnění této smlouvy je možné provádět pouze písemnými, oběma stranami odsouhlasenými dodatky.
- 5) Tato smlouva je uzavřena elektronicky.
- 6) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
- 7) Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:
 - Příloha č. 1 smlouvy – Technická specifikace objednatele
 - Příloha č. 2 smlouvy – Kontakty Zadavatele
 -

Tato smlouva byla schválena usnesením Rady města Neratovice dne 10.01.2024 č. usnesení RM/01/14/24, kterým bylo rozhodnuto o zadání veřejné zakázky.

V dne



Objednatel
Ing. Roman Kroužecký
starosta města Neratovice



Poskytovatel
[Redacted]
prokurista Kadlec – elektrotechnika s.r.o.

Příloha č. 1 smlouvy – Technická specifikace objednatele

Příloha č. 2 smlouvy – Kontakty Zadavatele

Emailová adresa pro zaslání faktur [Redacted]

Kompetentní osoby pro zadávání požadavků: [Redacted]

Kompetentní osoby pro schvalování placených [Redacted]



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Příloha č. 1 Výzvy k podání nabídek – Technická specifikace zadavatele

Příloha č. 1 Smlouvy – Technická dokumentace

Technická dokumentace

Online rezervační a vyvolávací systém pro veřejnost

verze 07 ze dne 24.10.2023

1 Obsah

1	OBSAH.....	2
2	ONLINE REZERVAČNÍ A VYVOLÁVACÍ SYSTÉM PRO VEŘEJNOST.....	3
2.1	POPIS PŘEDMĚTU PLNĚNÍ	3
2.2	POPIS VÝCHOZÍHO STAVU	3
2.3	ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA ŘEŠENÍ.....	4
2.4	POPIS POŽADOVANÝCH FUNKČNĚJIT APLIKAČNÍ ČÁSTI.....	5
2.5	POŽADAVKY NA DODÁVANÁ HW ZAŘÍZENÍ.....	6
2.6	LOKALITY UMÍSTĚNÍ POŘIZOVANÝCH HW ZAŘÍZENÍ	8
2.7	POŽADAVKY NA INTEGRAČNÍ VAZBY	8
2.8	INSTALACE APLIKAČNÍ A DATABÁZOVÉ ČÁSTI SYSTÉMU.....	9
2.9	POŽADAVKY NA INSTALAČNÍ PRÁCE	9
2.10	POŽADAVKY NA DOKUMENTACI.....	10
2.11	ZÁRUKA A ZÁRUČNÍ SERVIS	10

2 Online rezervační a vyvolávací systém pro veřejnost

2.1 Popis předmětu plnění

Předmětem plnění je poskytování SW jako služby – online rezervačního (webového) systému a dále nasazení vyvolávacího systému pro definované agendy veřejné správy vykonávané MěÚ Neratovice, včetně dodávky dále specifikovaných zařízení a propojení nového řešení s prvky centrálního eGovernmentu.

Předmětem plnění jsou následující činnosti dodavatele:

- poskytování SW jako služby – online rezervačního (webového) systému po dobu neurčitou,
- nasazení vyvolávacího systému na:
 - Odbor správních činností a dopravy – agenda občanských průkazů, cestovních dokladů, matriční agenda, ohlašovna – trvalý pobyt, evidence vozidel a evidence řidičů,
 - Finanční odbor – agenda místních poplatků, vymáhání pohledávek, pokladna,
 - Městská policie Neratovice – agenda přestupků.
- dodávka zařízení:
 - 4× vyvolávací terminál (rezervační kiosk) s dotykovým displejem, tiskárnou a příslušenstvím,
 - 3× chodbový displej včetně příslušenství,
 - 15× přepážkový displej včetně příslušenství,
 - 1× řídicí PC sestava pro vyvolávací systém včetně příslušenství (OS, kabeláž)
 - 8× přepínač s příslušenstvím.

Pro výše uvedený rozsah plnění:

- poskytování licence online rezervačního (webového) systému ve formě Software as a Service,
- dodávka licence a instalace aplikační a databázové části **vyvolávacího systému** na systémové prostředky zadavatele,
- instalace, zapojení a oživení dodávaných zařízení,
- nastavení rozcestníku online rezervačního (webového) systému a vyvolávacího systému v rozsahu výše uvedených agend,
- provádění online rezervačního (webového) systému a vyvolávacího systému.

Dále je předmětem plnění:

- demontáž, odvoz a zajištění likvidace dvou stávajících vyvolávacích terminálů a 15 displejů,
- instalace strukturované kabeláže pro napojení nově osazovaných technologií (v rozsahu 250 m),
- dodání dokumentace k dodanému plnění v požadovaném rozsahu,
- zaškolení IT administrátorů a klíčových uživatelů,
- listinné potvrzení dodaných licencí co do jejich počtu a rozsahu,
- poskytování technické podpory k vyvolávacímu systému ve virtualizovaném prostředí, včetně jeho veškerého příslušenství (zejména databáze a rozhraní) na dobu neurčitou.

2.2 Popis výchozího stavu

Zadavatel má v současné době nasazen webový rezervační systém pro agendy Odboru správních činností a dopravy, tj. pro agendu občanských průkazů, cestovních dokladů, matriční agendu a evidence vozidel a řidičů. Jedná se o starší, částečně vlastní vyvinuté řešení (dostupné viz. <https://rezervace.neratovice.cz/index.php>) s problematickou a omezenou možností a vizí dalšího rozvoje, např. ve smyslu rozšiřování na další agendy, o nové funkcionality nebo zavedení dalších integračních vazeb (např. na eIdentita).

Vlastní vyvolávací systém je dnes dostupný pouze v lokalitě MěÚ Neratovice, nám. Republiky 400. Jedná se o řešení společnosti *TETRONIK – výrobní družstvo Terežín, družstvo* v rozsahu 2 vyvolávacích kiosků (agendy jsou umístěny ve více patrech) a s omezeným počtem informačních panelů. Stávající systém je co do jeho architektury již morálně i technicky zastaralý a neumožňuje další rozšiřování ve smyslu např. integračních vazeb.

Provoz tohoto systému tak bude ukončen a zadavatel požaduje dodávku nového systému, bez vazeb na stávající, tj. ukončovaný systém.

2.3 Základní požadavky na řešení

Online rezervační systém umožní prostřednictvím webové aplikace (tj. vzdálenou formou v režimu 24/7) provést rezervaci času úředníka (tj. termínu a času jednání) pro níže specifikované odbory MěÚ a jimi řešené agendy. Následně se po příchodu na MěÚ občan „samoobslužně“ autentizuje na terminálu (pomocí obdržného ověřovacího kódu při webové rezervaci) a z terminálu obdrží pořadový lístek.

Vyvolávací systém zahrnuje terminál pro výběr řešení agendy pro níže specifikované odbory MěÚ. Po výběru dojde k tisku pořadového lístku a zařazení občana do fronty.

Minimální požadavky na dodávané řešení jsou definovány následovně:

Webová rezervační část
Poskytování SW jako služby – online rezervačního (webového) systému po dobu neurčitou.
Zadavatel požaduje dodání systému ve formě webové aplikace bez nutnosti instalace podpůrných SW komponent na uživatelských stanicích Zadavatele.
Samotná aplikační logika, databáze a další nezbytné komponenty IS musí být provozovány na HW prostředcích dodavatele. Všechny HW požadavky a požadavky na platformní SW musí být zajištěny ze strany Dodavatele v souladu s podmínkami poskytovatele takového SW.
Komunikace serveru s webovou aplikací musí probíhat přes zabezpečený protokol HTTPS.
Webová aplikace musí být responzivní, musí být dostupná z PC, mobilního telefonu, tabletu, a to prostřednictvím webového prohlížeče. Aplikace musí podporovat minimálně následující webové prohlížeče: <ul style="list-style-type: none">- Google Chrome, MS Edge, Firefox a Safari.
Uživatelsky intuitivní ovládání rezervačního (webového) systému.
Možnost provedení online (webové) rezervace pro: <ul style="list-style-type: none">- Odbor správních činností a dopravy – agenda občanských průkazů, cestovních dokladů, matriční agenda, ohlašovna – trvalý pobyt, evidence vozidel a evidence řidičů,- Finanční odbor – agenda místních poplatků, vymáhání pohledávek, pokladna,- Městská policie Neratovice – agenda přestupků.
Uživatel se bude do online rezervačního (webového) systému přihlašovat, tj. autentizovat prostřednictvím národní eIdentity viz kap. 2.7 Požadavky na integrační vazby.
Možnost práce (tj. provedení rezervace) s online rezervačním (webovým) systémem i bez provedení autentizace.

Vyvolávací (pořadníková) část:
Dodávka licence a instalace aplikační a databázové části vyvolávacího systému na systémové prostředky zadavatele.
Aplikační část rezervačního a vyvolávacího systému bude mít plně lokalizované uživatelské rozhraní (čeština).
Uživatelsky intuitivní ovládání vyvolávacího systému.
Možnost výběru řešené agendy na terminálu na MěÚ pro: <ul style="list-style-type: none">- Odbor správních činností a dopravy – agenda občanských průkazů, cestovních dokladů, matriční agenda, ohlašovna – trvalý pobyt, evidence vozidel a evidence řidičů,- Finanční odbor – agenda místních poplatků, vymáhání pohledávek, pokladna,- Městská policie Neratovice – agenda přestupků.
Interaktivní menu terminálu umožňující víceúrovňové uspořádání a jeho editaci.

Dodávaná IIW zařízení – nová a nerepasovaná zařízení, určená pro provoz v České republice.

2.4 Popis požadovaných funkcionalit aplikační části

Minimální požadavky na funkcionalitu aplikačních částí řešení jsou definovány následovně:

Webová rezervační část
Pro jednotlivé agendy nabídka kalendáře, s barevným rozlišením termínů (volný, obsazený, zavřeno atd.).
Výběr z kalendáře a objednání se (zarezerování času jednání) na MěÚ pro danou agendu, možnost zrušení rezervace.
Přiřazení identifikátoru schůzky, např. ve formě PIN.
SMS funkcionalita umožňující zaslání notifikačních SMS zpráv na telefonní čísla registrovaná v ČR (tj. čísla s prefixem +420). Služba telekomunikačního operátora pro odesílání SMS zpráv bude zajištěna zadavatelem. <ul style="list-style-type: none">- potvrzovací SMS – zaslání ihned po vytvoření objednávky,- upozorňovací – zaslání v nastaveném časovém předstihu před termínem. SMS bude obsahovat informace o vytvořené rezervaci (typicky jméno a příjmení, rezervovaný termín, agenda, vygenerovaný PIN kód pro identifikaci při odběru pořadového čísla atd.).
Možnost zaslání notifikačních zpráv prostřednictvím emailu. <ul style="list-style-type: none">- potvrzovací zprávy – zaslání ihned po vytvoření objednávky,- upozorňovací zprávy – zaslání v nastaveném časovém předstihu před termínem. Zpráva bude obsahovat informace o vytvořené rezervaci (typicky jméno a příjmení, rezervovaný termín, agenda, vygenerovaný PIN kód pro identifikaci při odběru pořadového čísla atd.).
Veřejná informace o stavu služeb a fronty na webu – otevřené přepážky pro jednotlivé agendy, počet čekajících ve frontě, průměrná délka čekání.
Možnost administrace systému ze strany IT administrátorů zadavatele: <ul style="list-style-type: none">- možnost rozšiřování a doplňování dalších agend do nabídky pro objednání se / rezervaci času,- nastavení délky jednotlivých „oken“ pro jednotlivé agendy, např. 15 min/30 min.
Export objednaných klientů do strukturovaného formátu, např. CSV, XLSX, včetně omezení exportu dle datů od/do.

Vyvolávací (pořadníková) část:
Dotykové objednání se, tj. přidělení pořadí ve frontě z nabídky agend.
Možnost vložení identifikátoru (PIN) zarezerovaného času/schůzky z webu, tj. zařazení do fronty na sjednaný čas pro občany s předchozí webovou rezervací.
Tisk a výdej pořadového lístku klienta a jeho zařazení do virtuální fronty (typicky s pořadovým číslem, názvem agendy nebo názvem odboru a číslem patra).
Aplikační část zajistí jednotné řízení fronty a vyvolávání občanů.
Zobrazení pokynu pro vstup do jednací místnosti (kanceláře) na displej.
Akustická signalizace změny stavu fronty a vyzvání ke vstupu.
Zobrazení času a stavu fronty na chodbovém displeji.
Informace o stavu přepážky (typicky volná/obsazená/zavřená).

Řízení fronty pro danou agendu (tj. řízení vstupu do jednací místnosti/na přepážku) formou ovládacího SW na pracovní stanici úředníka/referenta MěÚ.

Možnost administrace systému ze strany IT administrátorů zadavatele:

- možnost rozšiřování a doplňování dalších agend do nabídky pro objednání se / rezervaci času,
- nastavení vzhled dotykových obrazovek, popisek na pořadových listcích,
- nastavení délky jednotlivých „oken“ pro jednotlivé agendy (např. 15 min/30 min),
- statistiky čekání a odbavení.

2.5 Požadavky na dodávaná HW zařízení

Název zařízení	Minimální požadavky
4× Vyvolávací terminál (rezervační kiosky) s dotykovým displejem, tiskárnou a příslušenstvím	<p>HW zařízení (terminál) s dotykovou obrazovkou pro výběr požadované agendy MěÚ a zařazení se do fronty.</p> <p>Zařízení určené pro provoz ve vnitřních prostorách.</p> <p>Min. 19" dotykový displej.</p> <p>Integrovaná tiskárna pro vydávání lístků s pořadovými čísly a dalšími údaji (typicky se jedná o datum a čas tisku, požadovanou agendu).</p> <p>Kovové provedení (šasi), tvrzené sklo displeje.</p> <p>Světlé (bílé, světle šedé nebo stříbrné) provedení krytu (šasi).</p> <p>Provedení ve formě přisazení zařízení ke zdi.</p> <p>Dodávka včetně nezbytného příslušenství (zejména konzole/držák, datové/napájecí kabely plastová lišta apod. pro zajištění požadované funkcionality řešení jako celku) pro uvedení zařízení do provozu.</p>
3× Chodbový displej včetně příslušenství	<p>HW zařízení pro společné zobrazení pořadového čísla a čísla dveří nebo přepážky.</p> <p>Zařízení určené pro provoz ve vnitřních prostorách.</p> <p>Číslicový LED panel na principu <u>např.</u> tzv. sedmi-segmentových LED diodových zobrazovačů se zajištěním zřetelného a jasně čitelné zobrazení v rámci denního použití.</p> <p>Zobrazení min. 3 pořadových čísel a čísel přepážek nebo dveří.</p> <p>Akustická signalizace.</p> <p>Možnost blikání při opakované výzvě ke vstupu.</p> <p>Výška jednotlivých znaků min. 100 mm.</p> <p>Barva znaků: červená (klientské číslo), zelená nebo bílá pro číslo přepážky nebo dveří.</p> <p>Konektivita LAN.</p> <p>Napájení PoE.</p> <p>Dodávka včetně nezbytného příslušenství – držák pro nástěnné umístění, datové/napájecí kabely apod. pro uvedení do provozu.</p>
15× Přepážkový displej včetně příslušenství	<p>HW zařízení pro zobrazení konkrétního pořadového čísla a čísla dveří nebo přepážky.</p> <p>Zařízení určené pro provoz ve vnitřních prostorách.</p> <p>Číslicový LED panel na principu <u>např.</u> tzv. sedmi-segmentových LED diodových zobrazovačů se zajištěním zřetelného a jasně čitelné zobrazení v rámci denního použití.</p> <p>Zobrazení pořadového čísla a čísla přepážky nebo dveří.</p>

	<p>Možnost blikání při opakované výzvě ke vstupu.</p> <p>Výška jednotlivých znaků min. 50 mm.</p> <p>Barva znaků: červená (klientské číslo), zelená nebo bílá pro číslo přepážky nebo dveří.</p> <p>Konektivita LAN.</p> <p>Napájení PoE.</p> <p>Dodávka včetně nezbytného příslušenství – držák pro nástěnné umístění, datové/napájecí kabely apod. pro uvedení do provozu.</p>
1× Řídicí PC sestava pro vyvolávací systém včetně příslušenství	<p>Kancelářské PC, procesor s CPU Mark score min. 19.000 (https://www.cpubenchmark.net/), 32 GB RAM, 1× SSD nebo HDD určený pro nepřetržitý provoz min. 480 GB pro operační systém, 1× SSD nebo HDD určený pro nepřetržitý provoz min. 4 TB GB pro data, integrovaná grafická karta, min. 6× USB / 1× LAN / 1× HDMI konektory na zadním panelu základní desky, ATX zdroj min. 80 PLUS Bronze.</p> <p>Monitor velikost 24“, nativní rozlišení min. 1920×1080, technologie IPS, OS Windows 10+ Pro z důvodu kompatibility s doménovým prostředím Windows serveru a zařazení zařízení do domény,</p> <p>Dodávka včetně nezbytného příslušenství – kabeláž/napájecí adapter, myš, CZ klávesnice atd. pro uvedení do provozu.</p>
8× přepínač s příslušenstvím	<p>Každý jeden kus zařízení musí splňovat následující technické požadavky:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L2+ přepínač v rackovém provedení, 1U včetně montážního materiálu (instalace do racku 19“ 42U), - min. 48× 1 GbE PoE+, 4× SFP 1 Gb, - neblokovaná architektura, přepínání/směrování min. 104 Gbps, - podpora PoE/PoE+ 802.3af/at min na 24 portech, celkový PoE výkon min. 370 W, - podpora LACP, min. 16 skupin, min. 8 členů skupiny, - statické včetně VLAN, podpora IPv4 a IPv6 , - podpora standardu IEEE 802.1p – IP adresa, IP typ služby (ToS), L3 protokol, TCP/UDP port, DiffServ, - podpora ACL (access list) – zdrojová/cílová IP adresa/sít', TCP/UDP port na úrovni portů přepínače a VLAN, - VLAN 802.1Q, MAC i Protocol Based, podpora zařazování do VLAN na základě 802.1X ověření, podpora, min. 2.000 VLAN, - plná podpora IEEE 802.1X, - plný IPv4 a IPv6 dualstack včetně směrování a QoS, - podpora min. 15.000 MAC adres, - zrcadlení síťového provozu portu(ů) a VLAN, - interní napájecí zdroj, - podpora Energy Efficient Ethernet podle IEEE 802.3az, - max. 40 dB pro možnost provozu v pracovních prostorech, - plná podpora CLI, SSH, SNMP, syslog, sFlow, web rozhraní, REST nebo SOAP/WDSL API pro automatizaci, - jednotná centrální správa, monitorování a aktualizace firmwre z centrální webové grafické konzole obsažené ve firmware nabízených přepínačů, - 4× modul SFP 1Gb, SM, 1 km, DMI diagnostika, LC rozhraní, - 2× kabel SM LC-LC, - 2× kabel SM LC-SC.

2.6 Lokality umístění pořizovaných HW zařízení

Umístění	Agenda	Pořizovaná zařízení
MěÚ Neratovice, nám. Republiky 400 / 3. patro	Správní činnosti (OP, cestovní doklady, matrika, pobyt), pokladna číslo 1	1× rezervační kiosk s tiskárnou 1× chodbový displej 7× přepážkový displej
MěÚ Neratovice, nám. Republiky 400 / 4. patro	Dopravní agendy (evidenze řidičů, evidence vozidel)	1× rezervační kiosk s tiskárnou 1× chodbový displej 7× přepážkový displej
MěÚ Neratovice, Kojetická 1028 / přízemí	Městská policie Neratovice, přestupky	1× rezervační kiosk s tiskárnou 1× chodbový displej 0× přepážkový displej
MěÚ Neratovice, Kojetická 1028 / 3. patro	Místní poplatky, vymáhání pohledávek, pokladna číslo 2	1× rezervační kiosk s tiskárnou 0× chodbový displej 1× přepážkový displej

2.7 Požadavky na integrační vazby

Součástí plnění je provedení integračních vazeb na následující systémy:

Informační systém	Popis systému a požadované integrační vazby
eIdentita	Rezervační a vyvolávací systém musí zajistit užití autentizačních služeb Národního bodu pro identifikaci a autentizace (více na URL https://info.identitaobcana.cz/) jako prostředku autentizace jeho uživatelů. Integrace musí být provedena v souladu požadavky Portálu národního bodu pro identifikaci a autentizace dostupnými na URI https://info.identitaobcana.cz/idp/

Informační systém musí být připraven k řízení uživatelských účtů z externího zdroje v podobě Identity management systému (pro vyvolávací (pořadníkovou) část systému). Za účelem takového řízení bude součástí dodávky rozhraní systému a jeho popis pro možnost budoucího napojení systému IDM. Je požadováno standardizované řešení typicky na úrovni WSDL (SOAP), jiné API pro řízení uživatelských účtů, protokoly LDAP či jiná forma integrace na Microsoft AD včetně popisu způsobu řízení uživatelských účtů, skupin uživatelů a jejich oprávnění. Zadavatel vylučuje dodávku proprietárního řešení integrace IDM z důvodu budoucího vendor lock-in a jeho předcházení. Rozhraní a popis musí být dodán v takovém rozsahu a podobě, která umožní dodavateli IDM napojení systému bez nezbytné součinnosti (výjimkou může být informace a data konkrétních stavů uživatelů, skupin a jejich práv zanesená v systému před prvotním napojením IDM) a dalších dodávek komponent ze strany dodavatele systému podle této specifikace.

Žadatel připravuje pořízení a nasazení portálu občana města Neratovice (tj. dodavatel není v současné době známý). Do budoucna v rámci rozvoje online rezervačního a vyvolávacího systému pro veřejnost (tj. není součástí předmětu plnění dle této technické specifikace) bude na dodavatele systému vznesen požadavek na provedení integrace rezervačního systému na portál občana. Pro provedení integrace bude zveřejněno komunikační rozhraní portálu občana a jeho popis, kdy bude přihlášený uživatel autentizován prostřednictvím národní eIdentity, na kterou bude portál občana města Neratovice napojen. Pro využití rezervačního systému tedy nebude třeba opětovné přihlašování a autentizace uživatele.

2.8 Instalace aplikační a databázové části systému

Instalace systému a jeho nastavení (ve smyslu **aplikační části SW vyvolávacího systému**) bude provedena na hardware a software objednatele. Pro potřebu nasazení a provozu dodávaného řešení budou zhotoviteli poskytnuty licence a systémové prostředky v rozsahu uvedeném níže v této kapitole.

Pro nasazení a řádný provoz systému (ve smyslu **aplikační části SW vyvolávacího systému**) nesmějí být tyto systémové prostředky překročeny minimálně po dobu 60 měsíců od akceptace plnění, s výjimkou zásadního rozšíření funkcionality a podstatného objemu dat ze strany objednatele.

Veškeré softwarové komponenty a databáze (ve smyslu **aplikační části SW vyvolávacího systému**) poběží nad dodavatelem dodanými operačními systémy (neužije-li ty nabídnuté objednatelem) ve virtualizovaném prostředí objednatele. Licence virtualizace a serverových operačních systémů Windows Server 2019 Datacenter poskytne objednatel. Jedná se o jednotnou platformu virtualizace provozovanou objednatelem v jeho serverovém prostředí Hyper-V.

2.9 Požadavky na instalační práce

Zadavatel požaduje v rámci předmětu plnění provedení následujících prací:

- demontáž, odvoz a zajištění likvidace dvou stávajících vyvolávacích terminálů a 15 displejů,
- konfigurace a zpřístupnění online rezervačního (webového) systému formou předplatného, tj. formou Software jako služba (Software as a Service – SaaS) viz kap 2.3,
- instalace aplikační a databázové části vyvolávacího systému na systémové prostředky MěÚ viz kap 2.8,
- doprava HW zařízení včetně příslušenství na adresu viz seznam lokalit v kap. 2.6,
- instalace, zapojení a oživení pořizovaných zařízení viz kap. 2.5,
- pro dodávané přepínače upgrade firmware na poslední podporovanou verzi,
- nastavení rozcestníku online rezervačního (webového) systému a vyvolávacího systému v rozsahu agend uvedených viz. kap. 2.3,
- provádění online rezervačního (webového) systému a vyvolávacího systému,
- napojení na prvek centrálního eGovernmentu (eIdentita) a dodávka rozhraní na IDM viz kap. 2.7,
- ověření funkčnosti dodávky ve formě provedení zkušební online rezervace a zařazení se do fronty pro vyvolání,
- zaškolení IT administrátorů a klíčových uživatelů systému na dodané řešení v prostorách MěÚ v rozsahu do 4 hodin celkem,
- dodání dokumentace v rozsahu požadovaném viz. kap. 2.10,
- dodávka a instalace strukturované kabeláže pro napojení nově osazovaných technologií v rozsahu:
 - dodávka a instalace instalačního datového kabelu Cat.6a stíněný v rozsahu celkem 250 m (lokalita MěÚ Neratovice, Kojetická 1028 / přízemí a 4. patro)
 - možnost vedení strukturované kabeláže v prostoru stávajících chodbových podhledů,
 - pro napojení vyvolávacích terminálů (rezervačních kiosků) s tiskárnou (celkem 2×) předpoklad použití plastové lišty (2× 2,5 m), vertikálně vedené, s přísazením ke zdi.
 - bez nutnosti provádění horizontálních nebo vertikálních prostupů spojených se stavebními pracemi.

Poznámka: účastníkům zadávacího řízení jsou v rámci zadávacího řízení nabídnuty 2 termíny pro provedení prohlídky místa plnění, a to právě za účelem možného dalšího a podrobnějšího seznámení se současným stavem předmětných lokalit ve vztahu k požadavku na instalaci strukturované kabeláže.

Ze strany zadavatele bude v místě instalace vyvolávacích terminálů (rezervačních kiosků) s dotykovým displejem a tiskárnou připraveno napájení AC 230 V.

2.10 Požadavky na dokumentaci

Dodavatele zpracuje a předá **uživatelskou dokumentaci**, která bude obsahovat minimálně základní popis práce s jednotlivými komponentami řešení, postupy a bude popisovat jejich funkcionality pro potřebu řádné orientace a řádné práce uživatelů v systému.

Dodavatele zpracuje a předá **administrátorskou dokumentaci** objednateli, která bude obsahovat detailní popis správy a údržby dodávaného řešení na základě této technické specifikace.

Pro vyvolávací (pořadníkovou) část systému dodavatel zpracuje a předá **popis rozhraní systému pro možnost budoucího napojení systému IDM** v takovém rozsahu a podobě, která umožní dodavateli IDM napojení systému bez nezbytné součinnosti (výjimkou může být informace a data konkrétních stavů uživatelů, skupin a jejich práv zanesená v systému před prvotním napojením IDM) a dalších dodávek komponent ze strany dodavatele systému podle této specifikace.

Požadovaná dokumentace bude zpřístupněna v elektronické podobě, s možností dodat pouze URL odkaz na web dodavatele pro stažení dokumentace.

2.11 Záruka a záruční servis

Je požadována záruka 24 měsíců na systém jako celek a jeho funkce.

Je požadován záruční servis po dobu 60 měsíců na dodaná zařízení a jejich implementaci. **Servisní zásah s opravou do 1 pracovního dne** od nahlášení závady. Servisní zásah na HW bude proveden v místě instalace.