

**Provoz a podpora pro Elektronické úřední desky (EÚD)
a Rezervační, navigační a informační systém (RNIS)
MČ Praha 11**

Smluvní strany

Obchodní korporace	BSS Praha s.r.o.
Sídlo	V Holešovičkách 1451/20, 182 00 Praha 8 – Libeň
Jednatel	Petrem Silovským, jednatelem
IČO	28207611
DIČ	CZ28207611
Bankovní spojení	
Číslo účtu	
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 132765	

Dále „Poskytovatel“

Objednatel	Městská část Praha 11
Sídlo	Ocelíkova 672, 149 41 Praha 4
Zastoupená	Jiřím Dohnalem, radním MČ Praha 11
IČO	00231126
DIČ	CZ00231126
Bankovní spojení	
Číslo účtu	

Dále „Objednatel“

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat Objednateli službu technické a konzultační podpory, poskytování průběžné údržby a servisních služeb pro zabezpečení provozu „Rezervačního navigačního informačního systému“ (dále jen „RNIS“)

a „Elektronických úředních desek“ (dále jen „EÚD“) a závazek Objednatele řádně a včas zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.

2. Specifikace SLA služeb je uvedena v **Příloze č. 1 – Cenová kalkulace a specifikace SLA služeb (dále jen „Příloha č. 1“)** a tvoří nedílnou součást této smlouvy.

II. Odpovědnost za vady a záruky Poskytovatele na nové a nově instalované zařízení / díly

1. Poskytovatel odpovídá za včasné a řádné provádění Služeb dle této Smlouvy.
2. Rozsah, kvalita a provádění Služeb musí přesně odpovídat požadavkům Objednatele a vymezení uvedenému v této Smlouvě. Poskytovatel je povinen používat materiály odpovídající příslušné technologické normě a Služby provádět v souladu se standardem odpovídajícímu obvyklé současné technické úrovni. Jakékoliv odchylky od požadavků Objednatele či tohoto vymezení budou chápány jako vadné plnění.
3. Na vady plnění poskytované dle této Smlouvy se vztahují přiměřeně ustanovení § 2615 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
4. Poskytovatel na nové a nově instalované náhradní díly, spotřební materiál a provedené opravy EÚD a RNIS poskytuje bezplatnou záruku za jakost po dobu 24 měsíců ode dne jejich převzetí Objednatelem bez vad. Pokud je v technické a/nebo výrobní dokumentaci výrobce, v dokladech a dokumentech s náhradními díly nebo spotřebním materiálem uvedena kratší záruční doba, platí ustanovení o délce záruky za jakost uvedená v předchozí větě tohoto článku Smlouvy.
5. Poskytovatel neodpovídá za závady způsobené neodborným mechanickým poškozením nebo nesprávnou obsluhou EÚD a RNIS ze strany Objednatele, za závady způsobené vyšší mocí nebo třetími osobami.
6. Objednatel je oprávněn uplatnit právo z vadného plnění a/nebo právo ze záruky za jakost na odstranění vady u Poskytovatele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybnosti Smluvní strany sjednávají, že převzetím jednotlivých provedených Služeb není dotčeno právo Objednatele uplatňovat práva z vad, které byly zjistitelné, ale nebyly zjištěny při převzetí.
7. Objednatel provádí ohlášení vady prostřednictvím tiketového systému (dále jen „Ohlášení vady“). Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí Ohlášení vady do 4 hodin od doručení Ohlášení vady prostřednictvím tiketového systému nahlašujícímu (dále jen „Potvrzení Ohlášení vady“), případně si vyžádat doplnění Ohlášení vady.
8. Pokud Poskytovatel Ohlášení vady ve stanoveném termínu nepotvrdí, bere Objednatel na vědomí, že Poskytovatel uznává reklamaci v plném rozsahu.
9. Poskytovatel je povinen zahájit odstraňování reklamovaných vad způsobem dle uplatněného nároku, a to v následujících termínech, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak:
 - a) do 48 hodin od Ohlášení vady Objednatelem, případně vlastního zjištění Poskytovatele, a to v případě dílčího výpadku části zařízení či systému;
 - b) do 24 hodin od Ohlášení vady Objednatelem, případně vlastního zjištění Poskytovatele, a to v případě výpadku celého zařízení či systému.
10. Poskytovatel je povinen odstranit vady její opravou či dočasnou výměnou za jiné technické zařízení obdobných vlastností, které bude po uvedení do funkčního stavu opět nainstalované a zprovozněné na náklady Poskytovatele.

Pozáruční výměna EÚD + RNIS jejich částí

11. V případě, že systémy nebo jejich části, zejména hardware a LCD monitory po záruce vykazují takové vady, že oprava či údržba již není možná nebo je ve stavu, který ohrožuje funkčnost systémů nebo jeho částí, zašle Poskytovatel na e-mailovou adresu Oprávněných osob Objednatele cenovou nabídku na výměnu vadného hardware nebo jeho částí. Cena vyměňovaného hardware nebo jeho částí musí odpovídat ceně v místě a čase obvyklé.
12. Poskytovatel je povinen provést výměnu vadného HW nebo jeho částí za nový do 20 pracovních dnů od potvrzení cenové nabídky Objednatelem, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

13. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli na novou EÚD nebo její část bezplatnou záruku za jakost po dobu 24 měsíců ode dne jejího převzetí Objednatelem bez vad.

III. Cena a fakturace

1. Cena za předmět smlouvy dle čl. I smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a podrobně uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy. Výše ceny je stanovena ke dni uzavření smlouvy a jakákoliv změna je možná pouze písemnou dohodou smluvních stran, není-li výslovně stanoveno jinak. Veškeré ceny podle této smlouvy jsou uvedeny v českých korunách.

Celková cena v Kč bez DPH	1 786 080,00
Zákonná DPH (21 %)	375 076,80
Celková cena v Kč včetně DPH	2 161 156,80

2. Cena uvedená v tabulce je blíže specifikovaná v Příloze č. 1.
3. Fakturace za služby dle této smlouvy bude prováděna měsíčně, a to vždy k poslednímu dni v měsíci za daný kalendářní měsíc na základě Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného výkazu o poskytnutých službách (tzv. akceptační protokol), který bude obsahovat zhodnocení kvalitativních parametrů poskytnuté služby za uplynulý měsíc. Akceptační protokol bude podepsán oprávněnými osobami dle čl. V. této smlouvy vždy nejpozději do 10. dne následujícího kalendářního měsíce. Akceptační protokol bude rovněž přílohou daňového dokladu. Faktury bude Poskytovatel zasílat Objednateli elektronicky na jeho e-mailovou adresu podatelna@praha11.cz.
4. Splatnost faktur je do 14 dnů od ode dne jejich vystavení, není-li dohodnuto jinak.
5. V případě prodlení Objednatele s placením daňových dokladů, má Poskytovatel nárok účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
6. K cenám uvedeným ve smlouvě a v příloze č. 1 bez DPH bude připočtena DPH dle platných sazeb DPH na základě právních předpisů aktuálně platných v době fakturace.
7. Všechny faktury musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu a na faktuře bude jako číslo objednávky uvedeno č. smlouvy Objednatele.
8. V případě, že Poskytovatel neplní smluvní ujednání řádným způsobem a v dohodnutém čase, může Objednatel požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z paušální měsíční částky za každý den prodlení.

IV. Platnost a účinnost smlouvy

1. Zahájení poskytování služeb dle této Smlouvy je stanoveno dnem 1.8.2025, a smluvní strany shodně prohlašují, že na plnění, která si vzájemně poskytly v době od 1.8.2025 do dne nabytí účinnosti této smlouvy se hledí jako na plnění poskytnuté dle podmínek této smlouvy.
2. Doba poskytování plnění dle smlouvy je do 30.7.2029.
3. Tato smlouva nabývá platnosti v den podpisu této smlouvy poslední stranou smlouvy a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv Ministerstva vnitra ČR, v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), včetně důsledků porušení této povinnosti. Povinnost uveřejnit smlouvu v registru smluv MV ČR náleží městské části Praha 11.

V. Zánik a odstoupení od smlouvy

1. Tato smlouva primárně zaniká uplynutím doby, na kterou je uzavřena. Před uvedeným datem smluvní strany dále mohou ukončit smluvní vztah písemnou dohodou obou smluvních stran. Konečně, tato smlouva může zaniknout i jednostrannou výpovědí či odstoupením od smlouvy.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy s okamžitou platností:
 - v případě, že probíhá insolvenční řízení proti majetku Poskytovatele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek Poskytovatele byl zcela nepostačující;
 - v případě opakovaného překročení stanovených SLA (Příloha č. 2) o 48 hodin Poskytovatelem,
 - Prodlení zhotovitele s poskytnutím služby dle této smlouvy po dobu delší než 10 dnů,
 - Prodlení zhotovitele s odstraněním závady způsobující nefunkčnost celého systému po dobu delší než 5 dnů za předpokladu, že byla zhotoviteli poskytnuta případná požadovaná součinnost,
 - Zjištění, že parametry služby neodpovídají požadavkům stanoveným smlouvou či technickými normami,
 - Opakované porušení povinností zhotovitele z této smlouvy vyplývajících, přičemž za opakované porušení se považuje takové porušení, na které Objednatel zhotovitele již v minulosti výslovně upozornil.
3. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy s okamžitou platností pokud:
 - je Objednatel v prodlení s úhradou ceny déle než 60 dní,
 - Objednatel poruší autorské právo ve vztahu k předmětu této smlouvy.
4. Objednatel i Poskytovatel může vypovědět tuto smlouvu kdykoliv po jejím podpisu bez udání důvodu, a to písemnou výpovědí s 3 (tříměsíční) výpovědní dobou.
5. Výpovědní doba začíná běžet 1. kalendářní den měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemným oznámením o odstoupení od této smlouvy druhé straně, účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení druhé straně.
6. Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy dále odstoupit za podmínek stanovených občanským zákoníkem nebo jinými právními předpisy.
7. Strany se dohodly, že po ukončení smlouvy trvají a zůstávají v platnosti ujednání stran týkající se odpovědnosti za vady, záruk za jakost a záruční lhůty, smluvních pokut, náhrady škody a cenová ujednání obsažená v této smlouvě.

VI. Oprávněné osoby a způsob komunikace

Komunikace smluvních stran probíhá na úrovni oprávněných osob uvedených níže.

Objednatel	Jméno a příjmení	Telefon	Kontaktní e-mail
ve věcech smluvních	Jiří Dohnal		
ve věcech technických	Martin Zíka		
	Pavel Fröhlich		
Poskytovatel			
ve věcech smluvních	Jan Silovský		
ve věcech technických	Ondřej Vyplel		

Nahlašování požadavků a poruch v automatizovaném tiketovém systému Poskytovatele:
<https://crm.bsspraha.cz/> z registrovaných adres Objednatele v době po-pá 8-17 hodin.

VII. Ochrana informací, mlčenlivost

1. Poskytovatel se zavazuje, že informace, které získá o Objednatelovi při provádění činností podle této smlouvy, a které nejsou veřejně dostupné, bude považovat za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“).
2. Poskytovatel se zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu Objednatele nezveřejní důvěrné informace, ani je neposkytne či jinak nepřístupní osobám jiným, než jsou osoby zaměstnané nebo najaté Poskytovatelem pro realizaci smlouvy. Poskytování důvěrných informací těmto osobám musí být provedeno pouze v míře potřebné pro realizaci této smlouvy a tyto osoby musí být poučeny o povinnosti ochrany důvěrných informací.
3. Objednatel se zavazuje zabezpečit předané programové vybavení před neoprávněným přístupem nebo manipulací, které mohou mít za následek jeho užití v jiné organizaci bez souhlasu Poskytovatele, popřípadě jiný zásah do autorských práv Poskytovatele. Bez souhlasu Poskytovatele není Objednatel oprávněn jakýmkoliv způsobem zasahovat do programového vybavení, provádět jeho změny nebo úpravy ani jej užívat jinak než v souladu s touto smlouvou.
4. Povinnost mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací podle smlouvy trvá po dobu účinnosti smlouvy a dále 3 (slovy: tři) roky po jejím ukončení. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen, že žádné ustanovení této smlouvy nepodléhá z jeho strany obchodnímu tajemství a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených ve smlouvě, včetně jejích příloh a případných dodatků smlouvy za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění.
5. Objednatel se zavazuje, že informace, které získá o Poskytovateli při provádění činností podle této smlouvy, a které nejsou veřejně dostupné, bude považovat za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“).
6. Smluvní strany jsou v rámci zpracování osobních údajů vázány Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

VIII. Sankce

1. Nebude-li Poskytovatel udržovat v aktuálním stavu potřebnou dokumentaci spojenou s plněním podle této smlouvy je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč bez DPH za každé porušení a den prodlení.
2. V případě nedodržení termínů dle Přílohy č. 2 je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč bez DPH za každou započatou pracovní hodinu Objednatele, maximálně však do výše čtvrtletní paušální ceny.
3. Poruší-li Poskytovatel, nebo Objednatel kteroukoli povinnost ochrany informací a mlčenlivost uvedenou čl. VI smlouvy, zavazuje se druhé straně uhradit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč bez DPH za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
4. Přístup Poskytovatele do prostředí MČP11 je povolen pouze za podmínek stanovených Odborem kancelář tajemníka, Oddělením informatiky ÚMČ Praha 11 a je monitorován. Případné výjimky musí být projednány a schváleny manažerem bezpečnosti informací MČ Praha 1, případně bezpečnostním správcem systému. V případě porušení těchto stanovených podmínek je Poskytovatel povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč bez DPH za každé porušení.
5. Uplatněné smluvní pokuty se nezapočítávají do náhrady škody, která Objednateli vznikla nedodržením ustanovení této smlouvy či platných zákonů ze strany Poskytovatele.

6. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů ode dne obdržení příslušného vyúčtování.
7. Sankce (smluvní pokutu, úrok z prodlení) vyúčtuje oprávněná strana straně povinné písemnou formou. Ve vyúčtování musí být uvedeno to ustanovení smlouvy, které k vyúčtování sankce opravňuje a způsob výpočtu celkové výše sankce.
8. Strana povinná se musí k vyúčtování sankce vyjádřit nejpozději do deseti dnů ode dne jeho obdržení, jinak se má za to, že s vyúčtováním souhlasí. Vyjádřením se v tomto případě rozumí písemné stanovisko strany povinné. Nesouhlasí-li strana povinná s vyúčtováním sankce, je povinna písemně ve sjednané lhůtě sdělit oprávněné důvody, pro které vyúčtování sankce neuznává.

IX. Pojištění

Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu poskytování svých služeb podle této smlouvy bude pojištěn pro případy škody vyplývající z výkonu svojí podnikatelské činnosti na částku předmětného pojištění alespoň 1 milion Kč s maximální spoluúčastí 10 % a udržovat pojištění v platnosti po celou dobu platnosti této smlouvy.

X. Závěrečná ujednání

1. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva je veřejně přístupnou informací podle zákona č. 106/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
2. Smlouva je provedena v pěti vyhotoveních, zadavatel obdrží tři vyhotovení a dodavatel dvě vyhotovení.
3. Doložka dle zákona o hl. m. Praze: uzavření této smlouvy schválila RMČ usnesením č. 0950/27/R/2025 ze dne 17.09.2025 a k jejímu podpisu je pověřen Jiří Dohnal, radní MČ Praha 11, na základě usnesení RMČ č. 0950/27/R/2025 ze dne 17.09.2025

Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha 1 - Cenová kalkulace a specifikace SLA služeb
Příloha 2 - Seznam zařízení a specifikace funkcí RNIS

V Praze dne:
Za Poskytovatele:

**Petr
Silovský**
Digitálně
podepsal Petr
Silovský
Datum: 2025.10.06
14:03:52 +02'00'

Petr Silovský
Jednatel

V Praze dne:
Za Objednatele:

Dokument je podepsán elektronickým podpisem	
Podpisující:	Jiří Dohnal
Organizace:	Městská část Praha 11
Sériové č. cert.:	442532417
Vydavatel cert.:	ACAeID3.2 - Issuing Certificate
Datum a čas:	03.10.2025 09:39:42
Důvod:	
Místo:	

Jiří Dohnal
radní MČ Praha 11

Příloha č. 1 – Cenová kalkulace a specifikace SLA služeb**Podrobné členění ceny podpory pro EÚD**

Položka	Mn. (ks)	Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena v Kč včetně DPH
Pravidelná služba				
Servisní podpora na 48 měsíců	1	378 720,00	79 531,20	458 251,20
Základní podpora pro 2ks EUD + 1ks Web ÚD / měsíc	1	6 890,00	1 446,90	8 336,90
Údržba serveru EÚD / měsíc	1	1 000,00	210,00	1 210,00

Podrobné členění ceny podpory pro RNIS

Položka	Mn. (ks)	Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena v Kč včetně DPH
Pravidelná služba				
Servisní podpora na 48 měsíců	1	1 407 360,00	295 545,60	1 702 905,60
Základní podpora pro RNIS / měsíc	1	29 320,00	6 157,20	35 477,20

Specifikace SLA pro EUD a RNIS**1. EÚD – Servisní podpora SLA****a) Údržba EÚD zahrnuje zejména:**

- vzdálenou údržbu serveru EÚD prostřednictvím připojení VPN;
- vzdálenou údržbu boxu EÚD prostřednictvím připojení VPN;
- aktualizaci systémového prostředí (operačního systému) EÚD ve smyslu průběžně vydávaných aktualizovaných balíčků částí operačního systému (Linux update) na serveru i na boxech EÚD;
- 1x ročně profylaktickou kontrolu / údržbu EÚD v Místě plnění
- vzdálená správa a údržba Webové ÚD
- vzdálená správa, údržba, monitoring, aktualizace serveru EÚD

b) Servis zařízení a systému, které vykážou poruchový stav

- V případě dílčího výpadku části zařízení či systému:

Do 48 hodin (do této doby se však nezapočítávají víkendy a státní svátky) od řádného písemného nahlášení poruchy zařízení či části systému (dále také „zařízení“) Objednateli bude realizován servisní zásah Poskytovatelem, který zabezpečí odstranění poruchy díla opravou nebo dočasnou výměnou vadného komponentu za jiné technické zařízení obdobných vlastností. V případě dočasné výměny vadného dílu bude zařízení uvedeno do požadovaného funkčního stavu navrácením opraveného dílu do 30 dnů od data řádně nahlášené poruchy. Servis zařízení a systému EÚD bude prováděn buď vzdáleným přístupem nebo servisním zásahem v místě fyzické instalace EÚD.

- V případě nefunkčnosti všech zařízení či celého systému:

Do 24 hodin (do této doby se však nezapočítávají víkendy a státní svátky) od řádného písemného nahlášení poruchy zařízení či části systému (dále také „zařízení“) Objednateli bude realizován servisní zásah Poskytovatelem, který zabezpečí odstranění poruchy díla opravou nebo dočasnou výměnou vadného komponentu za jiné technické zařízení obdobných vlastností. V případě dočasné výměny vadného dílu bude zařízení uvedeno do požadovaného funkčního stavu navrácením opraveného dílu do 30 dnů od data řádně nahlášené poruchy. Servis zařízení a systému EÚD bude prováděn buď vzdáleným přístupem nebo servisním zásahem v místě fyzické instalace EÚD.

2. RNIS – Servisní podpora SLA

- Servisní podpora zahrnující provozní a uživatelskou podporu, odstraňování případných vad, realizaci konkrétních požadavků zadavatele a další technické a systémové práce za účelem zajištění bezproblémového chodu RNIS po dobu 24 měsíců
- Zajištění provozu sw RNIS na HW zadavatele
- Průběžná údržba software RNIS obsahuje:
- Vzdálenou údržbu softwaru serveru prostřednictvím vzdáleného připojení VPN.
- Vzdálenou údržbu software řídicích jednotek a PC pro LCD obrazovky, prostřednictvím vzdáleného připojení VPN.
- Aktualizaci systémového prostředí (operačního systému a všech částí systému RNIS) ve smyslu průběžně vydávaných aktualizovaných balíků software
- Profylaktická kontrola systému RNIS (nejméně 1x ročně při zvažovaném zatížení instalovaných systémů):
 - Lístkový automat (TD):
 - o Kontrola podavače lístků
 - o Kontrola kvality tisku
 - o Odstranění prachu a nečistot z vnitřku tiskárny
 - o Kontrola mechanických částí tiskárny a jejího uložení
 - o Vyčištění podavače
 - o Výměna tiskové hlavy, pokud tiskárna vykazuje poruchu
 - o Výměna nože, pokud nůž správně nefunguje
 - o Seřízení tisku (přítlak hlavy apod.)
 - o Vyčištění dotykové obrazovky listkového automatu speciálním prostředkem
 - o Celkové očištění TD
 - o Kontrola počítačů TD
 - Zobrazovací panely (displeje):
 - o Vyčištění všech zobrazovacích displejů, včetně řídicích PC
 - o Test displejů a jejich nastavení, pokud je nutné pozměnit
 - o Kontrola kabeláže
 - Ostatní prvky systému RNIS:
 - o Kontrola kabelů elektrických a datových rozvodů
 - o Kontrola rozhraní a konektorů
 - o Kontrola gongů
 - o Kontrola distributorů
 - o Kontrola jednotky SD20

- Kontrola čítačů (přepážkových displejů) a jejich vyčištění speciálním přípravkem
- Kontrola napájecího zdroje (měření jeho elektrických parametrů, pokud je nutné provést)
- Servis hardwarových zařízení a součástí systému
- Pozáruční servis

Servisní podpora probíhá v režimu 8x5, tzn. 8 hodin v pracovní dni s reakční dobou 2 hodiny.

V případě, že systém není funkční pro dané pracoviště, bude závada odstraněna do 48 hodin pro HW a do 24 hodin pro SW.

V případě, že systém je funkční pro dané pracoviště (tj. nefunguje jen některá funkcionality systému), bude závada odstraněna do 96 hodin pro HW a do 72 hodin pro SW.

3. Hlášení požadavků/závad v tiketovém systému z registrovaných emailových adres Objednatele: viz. oprávněné osoby v době po-pá 8-17 hodin.

- Veškeré vzniklé závady či požadavky se dají vytvářet kompetentní osobou prostřednictvím tiketového systému: **crm.bsspraha.cz**
- Uved'te název požadavku či závadu
- Uved'te typ zařízení (EUD, Vyvolávací systém), upřesnění hlášeného HW / SW, stručný popis závady Lokace závady / Adresa.

Příloha č.2 – Seznam zařízení a specifikace funkcí RNIS

Síťové nastavení:

Celá instalace se nachází v DMZ

IP adresy:

- **Server:** 172.28.203.254
- **Zařízení:** 172.28.203.12 - 60

Maska sítě: 255.255.255.0

Předvolená brána: 172.28.203.1

DNS: 172.28.203.250

Vazby mezi jednotlivými zařízeními RNIS:

Provozní komunikace je na bázi protokolu **https** (port TCP/443)

Všechna zařízení včetně obslužných virtuálních klávesnic (PC uživatelů) se připojuje na server v rámci infrastruktury MČ Praha 11. Ten je zdrojem všech dále zobrazovaných informací. Je zodpovědný za kompletní obsluhu a práci s lístky / klienty, jejich volání a organizaci.

Kompletní seznam zařízení RNIS MČ Praha 11:

1) Infocentrum

- Lístkový automat
 - 1x TC19 (01TC1901)
 - 1x TC16 (04TC1601)
- Řídící jednotka
 - 2x SD20 (01SD2001/01SD2002)
- Zvukový gong
 - 1x OE03 (01OE0301)
- Distributor signálu
 - 2x OE01 (01OE0101/01OE0102)
- Zdroj napětí
 - 2x PS05 (01PS0501/01PS0502)
- Halový displej segmentový
 - 3x DG55 (01DG5501/01DG5502/01DG5503)
- Přepážkový displej
 - 5x DG01 (01DG0101/ 01DG0102/01DG0103/01DG0104/01DG0105)
- Halový displej
 - 2x BDL4330QL (01TV01/01TV02)
- HW PC
 - 2x BSS STiNO BOX (01BOX0101/01BOX0102)

2) Doprava a finance

- Lístkový automat
 - 1x TC16 (02TC1601)
- Řídící jednotka
 - 2x SD20 (02SD2001/02SD2002)
- Zvukový gong
 - 1x OE03 (02OE0301)
- Distributor signálu
 - 2x OE01 (02OE0101/02OE0102)
- Zdroj napětí
 - 2x PS05 (02PS0501/02PS0502)
- Přepázkový displej
 - 7x DG01 (02DG0101/02DG0102//02DG0103/02DG0104/02DG0105/02DG0106/02DG01007)
- Halový displej
 - 1x BDL4330QL (02TV01)
- HW PC
 - 1x BSS STiNO BOX (02BOX01)
- Venkovní displej
 - 1x 43BDL4051D (android based profi panel)

3) Občanky a pasy

- Lístkový automat
 - 1x TC19 (03TC1901/03TC1902)
 - 1x TE19 (linux based)
- Řídící jednotka
 - 2x SD20 (03SD2001/03SD2002)
- Zvukový gong
 - 2x OE03 (03OE0301/03OE0302)
- Distributor signálu
 - 2x OE01 (03OE0101/03OE0102)
- Zdroj napětí
 - 2x PS05 (03PS0501/03PS0502)
- Halový displej segmentový
 - 2x DG55 (03DG5501/03DG5502)
- Přepázkový displej
 - 7x DG01
(03DG0101/03DG0102/03DG0103/03DG0104/03DG0105/03DG0106/03DG0107)
- Halový displej
 - 1x BDL4330QL (03TV01)
- Venkovní displej
 - 1x 43BDL4051D (android based profi panel)
- HW PC
 - BSS STiNO BOX (03BOX01)

4) Matrika

- Lístkový automat
 - 1x TE19 (linux based)
- Řídící jednotka
 - 1x SD20 (04SD2001)
- Zvukový gong
 - 1x OE03 (04SD2001)
- Distributor signálu
 - 1x OE01 (04OE0101/04OE0102/04OE0103)
- Zdroj napětí
 - 3x PS05 (04PS0501/04PS0502/04PS0503)
- Přepázkový displej
 - 19 x DG01
(04DG0101/04DG0102/04DG0103/04DG0104/04DG0105/04DG0106/04DG0107/04DG0108/04DG0109/04DG0110/04DG0111/04DG0112/04DG0113/04DG0114/04DG0115/04DG0116/04DG0117/04DG0118/04DG0119)
- Halový displej
 - 1x 43BDL4051D (android based profi panel)
- Halový displej
 - 1x BDL4330QL (04TV01/04TV02)
- HW PC
 - 1x BSS STiNO BOX (04BOX01/04BOX02)

5) Živnostenský odbor

- Lístkový automat
 - 1x TE19 (linux based)
- Řídící jednotka
 - 1x SD20 (05SD2001)
- Zvukový gong
 - 1x OE03 (05OE0301)
- Distributor signálu
 - 2x OE01 (05OE0101/05OE0102)
- Zdroj napětí
 - 2x PS05 (05PS0501/05PS0502)
- Přepázkový displej
 - 14x DG01
(05DG0101/05DG0102/05DG0103/05DG0104/05DG0105/05DG0106/05DG0107/05DG0108/05DG0109/05DG0110/05DG0111/05DG0112/05DG0113/05DG0114)
- Halový displej
 - 1x BDL4330QL (05TV01)
- HW PC
 - 1x BSS STiNO BOX (05BOX01)

6) Dopravně správní agendy

- Lístkový automat
 - 1x TE19 (linux based)
- Řídící jednotka
 - 1x SD20
- Zvukový gong
 - 1x OE03

- Distributor signálu
 - 2x OE01
- Zdroj napětí
 - 1x PS05 (05PS0501/05PS0502)
- Přepážkový displej
 - 13x DG01
- Halový displej
 - 1x 55BDL4051D (android based profi panel)
- Venkovní displej
 - 1x 43BDL4051D (android based profi panel)

7) Pracoviště sociálních kurátorů

- Lístkový automat
 - 1x TE19 (linux based)
- Řídící jednotka
 - 1x SD20
- Zvukový gong
 - 1x OE03
- Distributor signálu
 - 2x OE01
- Zdroj napětí
 - 1x PS05 (05PS0501/05PS0502)
- Přepážkový displej
 - 3x DB01
- Halový displej
 - 2x 49BDL4050D (android based profi panel)

Podrobná specifikace důležitých funkcí RNIS

Provoz systému:

- Komplexní správa pomocí VS Q-net CMS, nastavení všech funkcí a procesů podle uživatelských rolí
- Dohled a vzdálená správa pomocí zabezpečených uživatelských účtů, automatické reporty
- Podpora cizích jazyků – lze neomezeně přidávat další jazyky dle potřeby
- Uživatelské role pro obsluhu s přidělováním práv
- Kategorizace do složek dle druhu služeb
- Kategorizace dle odborů
- Řazení do logických celků pro statistické výstupy – vytváření unikátních reportů (modulů)
- Možnost poskytovat samostatnou číselnou řadu pro každou přepážku
- Sledování provozu s výstupy SMS nebo mail dohledovým pracovníkům pomocí sms nebo email brány
- Vizualizace procesů v podobě grafů a statistik dle potřeby online
- Alerty a automatické postupy – reakce na události systému
- Možnost nastavení pravidel fungování systému a jeho logiky – zastupování, editace služeb, editace práv uživatelů jednoduchou formou – funkce vedoucí pracovník oddělení
- Možnost přidělení práv a činností vedoucímu pracovníkovi pro decentralizaci celkové správy chování systému – zefektivnění provozu

Další:

- Zajištění funkčnosti RNIS v případě přerušení datové konektivity k internetu / server v prostředí vnitřní sítě úřadu
- Funkcionalita systému - objednávky, virtuální čekárna, modul spokojenosti kupujícího, alarm/avízo/pravidlo
- Možnost dalšího rozšíření systému
- Zajištění bezpečnosti (fyzické zajištění) proti odpojení, přerušení provozu (napojení elektřiny a dat musí být chráněné proti rozpojení neautorizovanou osobou – např. ukrytím uvnitř stojanu apod.)
- Kompletní hardwarová (fyzická) a softwarová instalace do prostředí kupujícího vč. technické podpory

Statistika podrobně:

- Statistické funkce pro analýzu provozu RNIS
- Výstupy v souborech xmls, pdf s daty
- Tvorba vlastních pohledů na statistiky min. v rozlišení přepážka a služba
- Tvorba vlastních šablon pro sledování vybraných parametrů

Objednávkový modul:

- Objednávkový modul s vybranými službami pro webové stránky úřadu
- Nastavení tokenů počet návštěvníků / den / datum
- Mobilní aplikace v internetovém prohlížeči – virtuální čekárna, čekací řada, výběr služeb, možnost integrace do mobilní aplikace MČ Praha 4
- Možnost upravit parametry možnosti objednání z centrální správy systému
- Ověřovací email ve vybraných jazycích, pokročilé nastavení šablony emailu
- Chráněný časový interval pro případ, že klient přijde později nebo odběhne – lze nastavit libovolně
- Autorizace objednávky schůzky – potvrzovací kód pro klienta