



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

SMLOUVA č. 330/2017 - DKT

KUPNÍ SMLOUVA číslo kupujícího.....



MUBOP00CYFNW

I.

Smluvní strany

1. Město Boskovice

se sídlem: Masarykovo nám. 4/2, 680 18 Boskovice
zastoupena: Bc. Hana Nedomová, starostka,
IČO: 00279978
DIČ: CZ00279978
Bankovní spojení:
Číslo účtu:
(dále jen „kupující“)

a

VARIANTA A (pro právnickou osobu nebo fyzickou osobu zapsanou v obchodním rejstříku, údaje se vyplní dle výpisu z obchodního rejstříku):

2. TETRONIK - výrobní družstvo Terezín, družstvo

se sídlem: Terezín, ul. Prokopa Holého 183, PSČ 411 55
zastoupena: Jiří Rous, předseda družstva
IČO: 00483389
DIČ: CZ00483389
Bankovní spojení, určené ke zveřejnění: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl Dr, vložka 73
(dále jen „prodávající“)

II.

Základní ustanovení

1. Tato smlouva je uzavřena dle § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“); práva a povinnosti stran touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v čl. I této smlouvy jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení písemně druhé smluvní straně. V případě změny účtu prodávajícího je prodávající povinen rovněž doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopií příslušné smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek.



3. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto jednání oprávněny.
4. Prodávající prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu plnění podle této smlouvy.

III.

Předmět a účel smlouvy

1. Prodávající se zavazuje odevzdat kupujícímu nový objednávkový rezervační a vyvolávací systém včetně příslušenství dle specifikace uvedené v příloze č. 1 této smlouvy, a to včetně všech nezbytných dokladů (dále souhrnně též jen „zboží“). Prodávající se dále zavazuje umožnit kupujícímu nabýt vlastnické právo ke zboží. Kupující se zavazuje zboží převzít a zaplatit za ně prodávajícímu kupní cenu dle čl. IV. této smlouvy.
2. Dodané zboží bude dodáno v první jakostní třídě a v provedení založeném prohlášením o shodě, atesty a dalšími nezbytnými listinami v souladu s právním řádem, pokud se na zboží vztahují. Dodané zboží musí být nové a nepoužívané.

IV.

Kupní cena

1. Kupující se zavazuje zaplatit prodávajícímu za řádně dodané zboží kupní cenu v celkové výši **bez DPH 286.930,- Kč** (slovy: Dvě sta osmdesát šest tisíc devět set třicet korun českých), DPH ve výši 21% a cena **včetně DPH činí 347.185,- Kč** (slovy: Tři sta čtyřicet sedm tisíc jedno sto osmdesát pět korun českých).
2. Podrobná kalkulace kupní ceny je uvedena v příloze č. 3 této smlouvy. Jednotkové ceny uvedené v příloze č. 3 této smlouvy jsou nejvýše přípustné.
3. Kupní cena podle odst. 1 tohoto článku smlouvy zahrnuje veškeré náklady prodávajícího spojené se splněním jeho závazku z této smlouvy, tj. cenu zboží včetně zejména dopravného, dokumentace a dalších souvisejících nákladů. Kupní cena je stanovena jako nejvýše přípustná a není ji možno překročit vyjma případů, že by došlo ke změně sazby DPH.

V.

Místo a doba plnění

1. Prodávající je povinen dodat zboží do sídla kupujícího 2. budova MěÚ - Náměstí 9. května, 680 18 Boskovice.
2. Prodávající se zavazuje řádně odevzdat kupujícímu zboží nejpozději **do třiceti (30) dnů** od nabytí účinnosti této smlouvy včetně jeho uvedení do provozu. Kupující umožňuje dodání zboží postupně po částech.



VI.

Povinnosti prodávajícího a kupujícího

1. Prodávající je povinen:
 - a) Dodat zboží řádně a včas.
 - b) Dodat kupujícímu zboží:
 - v množství dle čl. III této smlouvy; prodávající není oprávněn kupujícímu dodat jiné množství zboží, než bylo ujednáno,
 - v provedení dle § 2095 občanského zákoníku a balení dle § 2097 občanského zákoníku,
 - v I. jakosti.
 - c) Dodat zboží nové, nepoužívané a odpovídající platným technickým normám, právním předpisům, předpisům výrobce a požadavkům kupujícího.
 - d) Dodat zboží kompletní, plně funkční a způsobilé ke sjednanému účelu, resp. účelu, k němuž obvykle slouží a jeho kvalita odpovídá požadavkům kupujícího vymezeným v příloze č. 1 této smlouvy. Pro případ, že zboží tyto vlastnosti mít nebude smluvní strany sjednávají smluvní pokutu dle čl. XI. odst. 4 této smlouvy.
 - e) Při dodání zboží do místa plnění dle čl. V této smlouvy předat kupujícímu doklady, které se ke zboží vztahují ve smyslu § 2087 občanského zákoníku v českém jazyce.
 - f) Dbát při poskytování plnění dle této smlouvy na ochranu životního prostředí.
 - g) Dodat zboží sám, nebo s využitím poddodavatelů, uvedených spolu s rozsahem jejich plnění v příloze č. 2 této smlouvy. Prodávající je povinen písemně informovat kupujícího o všech svých poddodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a o tom, které plnění pro každý z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do 7 (sedmi) dnů ode dne, kdy prodávající vstoupil s poddodavatelem ve smluvní vztah či ode dne, kdy nastala změna.
 - h) Dodání části zboží poddodavatelem nezbavuje prodávajícího jeho výlučné odpovědnosti za řádné dodání zboží kupujícímu. Prodávající odpovídá kupujícímu za plnění (či jeho část), které svěřil poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.
2. Kupující je povinen:
 - a) Poskytnout prodávajícímu potřebnou součinnost pro plnění jeho závazku.
 - b) Pokud nabídnuté zboží nemá zjevné vady a plnění prodávajícího splňuje požadavky stanovené touto smlouvou, zboží převzít.
 - c) Zaplatit dohodnutou kupní cenu za řádně dodané zboží.

VII.

Převod vlastnického práva a nebezpečí škody na zboží

Kupující nabývá vlastnické právo ke zboží jeho převzetím kupujícím v místě plnění; v témže okamžiku přechází na kupujícího nebezpečí škody na zboží.



VIII.

Předání a převzetí zboží

1. K převzetí zboží dojde na základě předávacího protokolu podepsaného zástupci obou smluvních stran. Kupující převzetím zařízení pověřuje Zbyňka Hájka, informatika, příp. jinou osobu, která se prokáže plnou mocí.
2. Po dodání zboží a jeho instalaci u kupujícího prodávající zajistí funkční kontrolu zboží a jeho uvedení do provozu. Současně prokáže splnění požadovaných technických parametrů.
3. Zboží se považuje za odevzdané kupujícímu jeho převzetím kupujícím v místě plnění dle čl. V. této smlouvy. Kupující má právo při přebírání zboží (nebo jeho části) požadovat předvedení garantovaných vlastností zboží a zejména doložení všech vlastností zboží požadovaných v technických specifikacích.
4. Kupující při převzetí zboží provede kontrolu:
 - a) dodaného druhu a množství zboží,
 - b) zjevných jakostních vlastností zboží,
 - c) zda nedošlo k poškození zboží při přepravě,
 - d) dokladů dodaných se zbožím.
5. V případě zjištění zjevných vad zboží může kupující odmítnout jeho převzetí, což řádně i s důvody potvrdí na dodacím listu.
6. O předání a převzetí zboží prodávající vyhotoví dodací list, který za kupujícího podepíše k tomu pověřený zástupce. Proávající je povinen na dodacím listu uvést typ zboží, počet kusů, sériové či jiné identifikační číslo zboží (pokud existuje) a datum předání. Dodací list bude dále obsahovat jméno a podpis prodávající osoby za prodávajícího a jméno a podpis přejímající osoby za kupujícího. Dodací list bude označen číslem této smlouvy, uvedeným kupujícím v jejím záhlaví. Proávající odpovídá za to, že informace uvedené v dodacím listu odpovídají skutečnosti. Nebude-li dodací list obsahovat údaje uvedené v tomto odstavci, je kupující oprávněn převzetí zboží odmítnout, a to až do předání dodacího listu s výše uvedenými údaji.
7. Předmět koupě je oprávněn jménem kupujícího odebrat (převzít) [REDACTED] [REDACTED] nesdělí-li kupující jinou osobu.

IX.

Platební podmínky

1. Úhrada kupní ceny bude provedena po odevzdání a převzetí zboží (nebo jeho části) dle čl. VIII. odst. 1 této smlouvy. Zálohové platby nebudou poskytovány.
2. Podkladem pro úhradu kupní ceny bude faktura, která bude mít náležitosti daňového dokladu (dále jen „faktura“). Kromě dalších náležitostí stanovených právními předpisy pro daňový doklad bude prodávající povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a) číslo smlouvy kupujícího, IČO kupujícího,
 - b) číslo a datum vystavení faktury,



- c) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na uzavřenou smlouvu),
 - d) označení banky a čísla účtu, na který musí být zaplaceno (viz též čl. XIII.),
 - e) číslo dodacího listu a datum jeho podpisu kupujícím. Dodací list bude nedílnou přílohou faktury,
 - f) lhůtu splatnosti faktury,
 - g) jméno a podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
3. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení kupujícím. Prodávající je povinen doručit fakturu kupujícím nejpozději 16. den následující po dni uskutečnění zdanitelného plnění. Nesplní-li prodávající tuto povinnost a kupujícím v důsledku toho vznikne škoda (např. uhrazením sankcí uložených příslušným správcem daně v důsledku pozdní úhrady DPH kupujícím), bude prodávající povinen kupujícím tuto škodu v plném rozsahu uhradit.
4. Povinnost zaplatit kupní cenu je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu kupujícího.
5. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena, je kupující oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit prodávajícímu k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Prodávající provede opravu vystavením nové faktury. Vrácením vadné faktury prodávajícímu přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení nové faktury kupujícím.

X.

Záruka za jakost, práva z vadného plnění

Záruka za jakost

1. Prodávající kupujícím na zboží dle specifikace Přílohy č. 1 této smlouvy poskytuje záruku za jakost (dále jen „záruka“) ve smyslu § 2113 a násl. občanského zákoníku, a to v souladu se specifikacemi, které jsou přílohou č. 1 této smlouvy (dále též „záruční doba“).
2. Záruční doba začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím. Záruční doba se staví po dobu, po kterou nemůže kupující zboží řádně užívat pro vady, za které nese odpovědnost prodávající.
3. Pro nahlašování a odstraňování vad v rámci záruky platí podmínky uvedené v odst. 6 a násl. tohoto článku smlouvy.

Práva z vadného plnění

4. Kupující má právo z vadného plnění v případě existence z vad, které má zboží při převzetí kupujícím, byť se vada projeví až později. Kupující má právo z vadného plnění také z vad vzniklých po převzetí zboží kupujícím, pokud je prodávající způsobil porušením své povinnosti. Projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí zboží kupujícím, má se zato, že dodaná věc byla vadná již při převzetí.



5. Vady zboží dle odst. 4 tohoto článku a vady, které se projeví v záruční době, budou prodávajícím odstraněny bezplatně.
6. Veškeré vady zboží je kupující povinen uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil, a to formou písemného oznámení (popř. e-mailem či prostřednictvím datové schránky), obsahujícím specifikaci zjištěné vady. Kupující bude vady zboží oznamovat na:
 - e-mail: [REDACTED]
 - adresu: Prokopa Holého 183, 411 55 Terezín nebo
 - do datové schránky prodávajícího, má-li ji zřízenou.
7. Kupující má právo na odstranění vady dodáním nové věci nebo opravou; je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, také právo od smlouvy odstoupit. Právo volby (nároku z vadného plnění) má kupující.
8. Odstranění vad bude provedeno bez zbytečného odkladu ode dne jejich oznámení kupujícím. Dopravu vadného zboží od kupujícího do opravy a dopravu opraveného nebo vyměněného zboží zpět ke kupujícímu hradí prodávající.
9. V případě výměny vadného zboží začíná na vyměněné zboží běžet nová záruční doba v délce dle odst. 1 tohoto článku.
10. Prodávající je povinen uhradit kupujícímu škodu, která mu vznikla vadným plněním, a to v plné výši. Prodávající rovněž kupujícímu uhradí náklady vzniklé při uplatňování práv z vadného plnění.

XI.

Sankce

1. Neodevzdá-li prodávající kupujícímu zboží v řádné kvalitě ve lhůtě uvedené v čl. V. odst. 2 této smlouvy, je povinen zaplatit kupujícímu smluvní pokutu ve výši 0,1 % z kupní ceny nedodaného zboží bez DPH, a to za každý započatý den prodlení.
2. Pokud prodávající neodstraní vadu zboží ve lhůtě uvedené v čl. X. odst. 8 této smlouvy, je povinen zaplatit kupujícímu smluvní pokutu ve výši 0,2 % z kupní ceny příslušného kontejneru bez DPH, a to za každý takovýto případ a za každý započatý den prodlení až do odstranění vady.
3. Pro případ prodlení se zaplacením kupní ceny sjednávají smluvní strany úrok z prodlení ve výši stanovené občanskoprávními předpisy.
4. Pro případ, že zboží nebude mít vlastnosti dle čl. VI. odst. 1 písm. d) této smlouvy, je kupující oprávněn požadovat po prodávajícím smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ.
5. Ujednáním smluvních pokut podle této smlouvy není dotčeno právo kupujícího na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se taková smluvní pokuta vztahuje, a to v plné výši.
6. Prodávající odpovídá v plném rozsahu za škodu způsobenou kupujícímu neposkytnutím



dotace nebo její části na realizaci této dodávky z prostředků Integrovaného operačního programu 2014 - 2020 z důvodu porušení jakýchkoliv smluvních povinností prodávajícím, majících za následek neposkytnutí těchto finančních prostředků z Integrovaného operačního programu 2014 - 2020 kupujícím. V případě neposkytnutí dotace na realizaci této dodávky z prostředků Integrovaného operačního programu 2014 - 2020 kupujícím z důvodu porušení jakýchkoliv smluvních povinností ze strany prodávajícího dle této smlouvy, majících za následek neposkytnutí těchto dotačních finančních prostředků, uhradí prodávající kupujícím částku ve výši neposkytnutých dotačních finančních prostředků z Integrovaného operačního programu 2014 - 2020 jako náhradu škody tím vzniklé kupujícím. Splatnost této částky náhrady škody je 30 dnů od data uplatnění nároku na náhradu prokazatelně vzniklé škody.

XII.

Zánik smlouvy

1. Tato smlouva zaniká:
 - a) písemnou dohodou smluvních stran,
 - b) jednostranným odstoupením od smlouvy pro její podstatné porušení druhou smluvní stranou, s tím, že podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména
 - neodevzdání zboží kupujícím řádně nebo ve stanovené době plnění s prodloužením v délce nejméně 21 dnů,
 - pokud má zboží vady, které je činí neupotřebitelným nebo nemá vlastnosti, které si kupující vymínil nebo o kterých ho prodávající ujistil,
 - nedodržení smluvních ujednání o záruce za jakost nebo o právech z vadného plnění a nesjednání nápravy ani v dodatečně lhůtě poskytnuté kupujícím,
 - neuhrazení kupní ceny kupujícím po druhé výzvě prodávajícího k uhrazení dlužné částky, přičemž druhá výzva nesmí následovat dříve než 30 dnů po doručení první výzvy.
2. Kupující je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - a) bylo-li příslušným soudem rozhodnuto o tom, že prodávající je v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (a to bez ohledu na právní moc tohoto rozhodnutí);
 - b) podá-li prodávající sám na sebe insolvenční návrh.
3. Odstoupením od smlouvy není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na zaplacení smluvní pokuty ani na náhradu škody vzniklé porušením smlouvy.

XIII.

Nespolehlivý plátc, zveřejnění

1. V případě, že se prodávající stane nespolehlivým plátcem (dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů; dále jen „ZDPH“) nebo bude vyžadovat provedení platby na jiný účet než je zveřejněný účet prodávajícího (dle § 98 ZDPH), provede kupující platbu za plnění ve výši základu daně z přidané hodnoty na účet uvedený ve smlouvě a platbu daně z přidané hodnoty na účet finančního úřadu (dle § 109a ZDPH).



2. Podpisem této smlouvy prodávající bere na vědomí, že kupující je povinnou osobou dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a dále, že je osobou dle ust. § 2 odst. 1 písm. n) 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. Smluvní strany se dohodly, že kupující je oprávněn bez dalšího zveřejnit obsah celé smlouvy, a to prostřednictvím registru smluv dle citovaného zákona, nebo jiným způsobem.

XIV.

Archivace a součinnost

1. Prodávající se zavazuje **uchovávat** veškeré doklady, které souvisí s realizací zakázky a jejím financováním po dobu nejméně 10 let od proplacení konečné faktury (finančního ukončení projektu), zároveň však alespoň do 31. 12. 2026.
2. Prodávající je povinen **uchovat** dokumentaci zakázky, a to originál smlouvy včetně jejích případných dodatků a její přílohy, veškeré originály dokladů a originály zadávací dokumentace a dalších dokumentů souvisejících s realizací zakázky. Doklady budou uchovány způsobem uvedeným v zákoně č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, nebo v zákoně č. 586/1992 Sb., o dani z příjmu, ve znění pozdějších předpisů, ve smyslu ustanovení § 7b pro daňovou evidenci.
3. Prodávající je povinen umožnit poskytovateli dotace nebo jim pověřeným osobám provedení **kontroly** účetní (daňové) evidence, použití veřejných finančních prostředků a fyzické realizace projektu, zejména ve smyslu zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů, mj. umožnit vstup do staveb, dopravních prostředků, na pozemky a do dalších prostor, jež vlastní nebo užívá anebo jinak přímo souvisí s výkonem a předmětem kontroly, je-li to nezbytné k výkonu kontroly. Tato povinnost se rovněž týká obydlí, je-li užíváné k podnikání nebo provozování jiné hospodářské činnosti nebo v případě, kdy se mají prostřednictvím kontroly odstranit pochybnosti o tom, zda je obydlí užíváné k těmto účelům a nelze-li dosáhnout splnění účelu kontroly jinak. Tímto ujednáním nejsou dotčena ani omezena práva ostatních kontrolních orgánů státní správy ČR a orgánů EU (např. NKÚ, Evropská komise, OLAF, Ministerstvo financí, Evropský účetní dvůr, Auditní orgán, územní finanční orgán, Platební a certifikační orgán, popřípadě jimi určených zmocněnců a dalších kontrolních orgánů dle předpisů ČR a EU).
4. Prodávající se zavazuje nepostoupit **pohledávky** plynoucí z této smlouvy třetí osobě.

XV.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
2. Doplnění nebo změnu této smlouvy lze provádět jen se souhlasem obou smluvních stran, a to pouze formou písemných, postupně číslovaných a takto označených dodatků.
3. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.

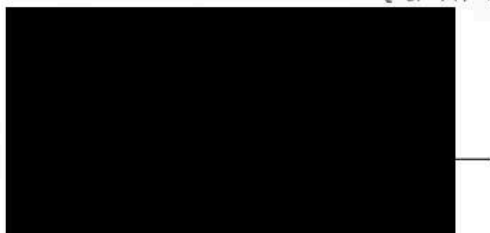


4. Kupující si vyhrazuje právo od smlouvy v případě nedostatku či omezení finanční prostředků odstoupit, a to písemným jednostranným úkonem adresovaným prodávajícímu, který je účinný dnem doručení prodávajícímu. Kupující v tomto případě uhradí prodávajícímu náklady provedené na podkladě této kupní smlouvy vzniklé do doby odstoupení kupujícího dle předešlé věty
5. Pro účely této smlouvy se pod pojmem „bez zbytečného odkladu“ rozumí „nejpozději do 14-ti dnů“
6. Prodávající nemůže bez souhlasu kupujícího postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí straně, ani provést jednostranný zápočet.
7. Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech s platností originálu, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž kupující obdrží 1 a prodávající 1 její vyhotovení.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1: Technická specifikace (*převzatá příloha č. 4 zadávací dokumentace*)
Příloha č. 2: Seznam poddodavatelů (*převzatá příloha č. 2 zadávací dokumentace*)
Příloha č. 3: Cenová kalkulace

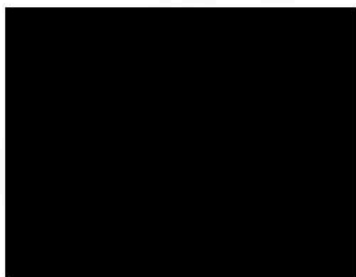
Tato smlouva byla schválena na jednání Rady města Boskovice

č. 160 dne 7. 11. 2017 usnesením č. 28.3.

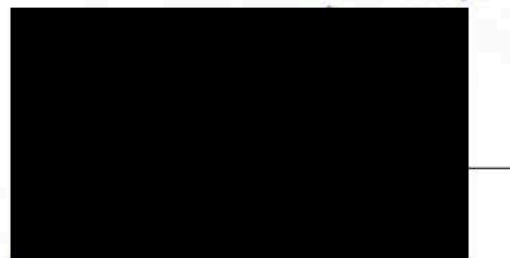
V Boskovicích dne: 30. 11. 2017



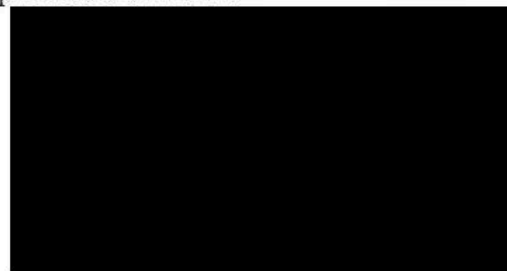
Bc. Hana Nedomová
starostka



V Terezíně dne: 24. 11. 2017



Jiří Rous
předseda družstva



4. Technická specifikace nabízeného řešení

Název: „**Pořízení nového objednávkového rezervačního a vyvolávacího informačního systému pro Město Boskovice**“

4. Technická specifikace nabízeného řešení.....	18-45
4.1. Popis technického řešení – obecný popis.....	19
4.2. Stručné odpovědi na Vaše zadání.....	20-22
4.2.1. <i>Technické zadání</i>	20-21
4.2.2. <i>Další požadavky zadavatele</i>	22
4.3. Blokové schéma navrhovaného řešení.....	23
4.4. Popis jednotlivých komponentů systému.....	24-45
4.4.1. <i>KIOSEK s výdejnou lístků – QVL192</i>	24-25
4.4.2. <i>Přepážkový displej – QDP1/32JE_LED</i>	26
4.4.3. <i>Halový informační displej – QDH/LCD obrazovka (typ Samsung)</i>	27-28
4.4.4. <i>Řídící software – QWIN</i>	29
4.4.5. <i>Konfigurační modul QTKONF a QTOUCH</i>	30-32
4.4.5.1. <i>QTKONF</i>	30-31
4.4.5.2. <i>QTOUCH</i>	32
4.4.6. <i>Dohledový modul, monitoring systému – QTMONITOR</i>	33
4.4.7. <i>Virtuální přepážkový terminál – QVPT</i>	34
4.4.8. <i>Modul statistik – QSTAT</i>	35-43
4.4.9. <i>Modul WEB objednávání – QWEB</i>	44-45

4.1. Popis technického řešení – obecný popis

Nabízené technické řešení je navrženo na požadavky dle zadávací dokumentace „Pořízení nového objednávkového rezervačního a vyvolávacího systému pro Město Boskovice“. Hlavním předmětem této části je návrh vyvolávacího systému sloužící k zajištění odbavení klientů v prostorech úřadu. Navržený systém je schopen plně zabezpečit a obsáhnout požadavky na odbavování klientů v požadovaném rozsahu, dle požadovaných kategorií, které jsou vykonávány jednotlivými pracovišti.

Vyvolávací systém bude HW rozdělen na dvě části – 2. NP (odbor dopravy), 3.NP (odbor vnitřních věcí) se společnou DB a SW částí. Společnou částí vyvolávacích systémů bude i webové objednávání, které bude společné pro oba odbory, statistiky a monitoring systému s dostupností z jakéhokoliv místa v LAN, odkud se bude možné připojit k DB.

Nabízený systém umožňuje samoobslužnou registraci klientů na KIOSKU s volbou požadované kategorie / služby. Součástí kiosku je dotyková obrazovka, TERMO tiskárna lístků, napájecí zdroj a řídicí jednotka s připojením do LAN. Přepážkové displeje jsou navrženy v technologii SMD LED s napájením a komunikací přes TCP IP nebo i z aktivního PoE. Displeje disponují výstupním RELÉ pro sepnutí EMZ u vstupních dveří do dané kanceláře. Komponentově je v systému dále počítáno s doplňkovým příslušenstvím (koncové krabička, rozvodnice apod.)

Halové displeje budou tvořeny LCD zobrazovači, které slouží nejen jako halový displej, ale zároveň umožňují přehrávání multimediálního obsahu (videa, spoty, streamy, texty...) a například textových informací zaslaných z modulů QVPT nebo QMONITOR. Dále lze využít zvukový výstup, který přehraje výzvu vyvolání klienta s konkrétními čísly příjemně namluveným hlasem nebo melodií.

SW řešení vyvolávacího systému Qtronik je modulární, lze tedy velmi snadno celkové řešení přizpůsobit aktuálním požadavkům odběratele, využít pouze potřebné moduly v požadovaném množství, případně v budoucnu systém bez obtíží rozšiřovat o další funkčnosti nových modulů.

Databáze je jednoduše zálohovatelná a přenositelná na jiné PC. Součástí dodávky je řídicí modul QWIN s konfiguračním klientem (QTKONF, QTTOUCH), moduly virtuálních přepážek QVPT, modul statistik QSTAT, dohledový modul QMONITOR.

Pro modul virtuálního přepážkového terminálu bude použita naše standartní aplikace QVPT, která oproti webové variantě přináší uživatelům vyšší uživatelský komfort v ovládání a například i možnosti minimalizované verze, která uživatelům zabere minimální pracovní plochu monitoru a může být například zobrazena „vždy na vrchu“ aby uživatel neztratil přehled nad vyvolávacím systémem. Další informace naleznete v následujících kapitolách.

Součástí návrhu vyvolávacích systémů, je i rezervační modul QWEB s rozšířeným modulem QGSM pro zasílání zpráv klientům pomocí SMS. Všechny SW licence jsou navrženy pro instalaci na serverech Zadavatele.

4.2. Stručné odpovědi na Vaše zadání

4.2.1. Technické zadání:

Systém má sloužit k zajištění odbavení klientů úřadu a zabezpečit požadavky na odbavování klientů v jednotlivých odděleních a agendách.

4.2.1.1. Nabízený systém musí umožňovat samoobslužnou registraci klientů na KIOSCÍCH s volbou požadované agendy / služby. Součástí kiosku musí být odolná dotyková obrazovka s velikostí **min. 19"**, termotiskárna lístků, napájecí zdroj a řídicí jednotka **pro nepřetržitý provoz** min. 12 hodin / 7 dní (dále jen **12/7**). Připojení přímo do LAN a a napájení ze sítě 230V. Záruku na všechny komponenty v KIOSKU požadujeme minimálně **48 měsíců**.

KIOSEK:

- Velikost **TS min. 19"**
- OS WIN Embedded 7 nebo WIN 10
- Pro nepřetržitý provoz 12/7
- Záruka 48 měsíců

4.2.1.2. Přepážkové displeje požadujeme v technologii SMD LED s napájením po LAN nebo i z aktivního POE a komunikací přes TCP IP. Minimální výška zobrazovacích čísel - 60 mm. Při vyvolání klienta a zobrazením na displeji požadujeme **současný výstup v podobě sepnutí EMZ u vstupních dveří** vedoucí k odbavení.

4.2.1.3. Halové displeje požadujeme v technologii LCD **pro nepřetržitý provoz 12/7. Bez TV tuneru.** Velikost minimálně 40" (100 cm) Připojení přes TCP IP a napájení ze sítě 230V. Na obrazovce musí být možno graficky zobrazit, kromě vyvolávacího systému, doplňkové informace (texty, spoty, videa, stream, statické obrázky apod.

LCD zobrazovač:

- Uhlopříčka min. 40" (100cm)
- bez TV tuneru
- funkce automatické Zapnutí / vypnutí
- provoz 12/7

4.2.1.4. Obslužný SW by měl minimálně obsahovat:

- Windows 7 a vyšší
- Windows Server 2008 R2 a vyšší
- MS SQL 2008 a vyšší
- My SQL 5.0.27 a vyšší
- ORACLE 10g a vyšší

4.2.1.5. Virtuální přepážkový terminál QVPT:

- Windows 7 a vyšší

4.2.1.6. Zajištění WEB serveru:

- instalace na server zákazníka, předání licence k software

4.2.1.7. Specifikace software:

- plně síťová aplikace, všechny komponenty komunikují po síti
- možnost řazení příchozích klientů dle pořadových lístků do front, k jednotlivým k přepážkám dle agend.
- rezervaci přes WEB modul s možností rozšíření o mobilní aplikaci se zasíláním zpráv klientům pomocí SMS
- zařazování klientů do front, dle rezervací v objednávkovém systému.
- zobrazení až 3 měsíčního kalendáře s barevnými políčky podle toho, jestli je nebo není možné si termín rezervovat. Rozkliknutím pole se zobrazí daný den s časovými termíny, které jsou volné. Volbou termínu uživatel přejde do/před rezervaci.
- výstupy v podobě statistického přehledu provedených úkonů na jednotlivých pracovištích
- reporty stavu systému – počty čekajících klientů, stav přepážek, skutečná doba čekání, celkové počty klientů a další
- v rámci volání klienta zajistit automatické odemčení elektronického zámku dveří
- jednoduché a intuitivní ovládání
- přehledné informace o klientech ve frontě a času čekání
- možnost přesměrování klienta na jinou přepážku (např. prioritní přesměrování na pokladnu apod.)
- možnost v reálném čase sledovat vytížení všech přepážek, stav jednotlivých front a umožnit měnit nastavení přepážek a blokovat služby (pro vedoucí pracovníky)
- opakované vyvolání klienta, manuální vyvolání klienta mimo pořadí
- upozornění na nového klienta ve frontě
- na lístku tisk pořadového čísla, názvu služby, umístění přepážky (poschodí), datum a čas tisku a příp. dalších informací (tisk ikony přepážky)

Součástí dodávky jsou i kompletní kabelové trasy a potřebné příslušenství nezbytné pro provoz systému.

Ano, systém je navržen a splňuje všechny požadované Technické parametry uvedené v této sekci 4.2.

- viz konkrétní popis HW i SW modulů v dalších bodech této Technické specifikace

4.2.2. Další požadavky zadavatele

- Požadavek na záruční dobu je specifikován v Příloze č. 4 – v rámci popisu jednotlivých technických požadavků na předmět plnění. Po tuto dobu bude veškerý záruční servis a s ním související služby poskytovány bezplatně.

- Možnost pozáručního servisu a dostupnost servisu (včetně náhradních dílů) po dobu 2 roky od konce záruční doby.

Ano, v nabídce položka 5.5. Online servis po dobu záruční lhůty

- Servisní zásah v záruční i pozáruční době nejpozději do 10.00 hod. pracovního dne následujícího po dni nahlášení závady (reklamace).

Ano, v nabídce položka 5.5. Online servis po dobu záruční lhůty

- Závady bude hlásit definovaná skupina oprávněných pracovníků. Definice skupiny bude uvedena jako příloha budoucí smlouvy a může být podle potřeb v době trvání smlouvy kdykoliv aktualizována.

Ano, základní hlášení přes náš formulář na WEBU: 

- Dodavatel pro účely hlášení závad poskytne jedno telefonní číslo, a jednu emailovou adresu a jedno faxové číslo platné 24 hodin denně po celou dobu trvání záruky. Všechny tyto komunikační prostředky budou dosažitelné nonstop v pracovní době v pracovní dny.

- Specializovaný servis s dobou nástupu na opravu maximálně 24 hodin od nahlášení závady. Oprava bude provedena v místě zadavatele, případně dodavatel nefunkční zařízení odveze na vlastní náklady k opravě a opravené je dodá zadavateli zpět.

Hlavní servisní středisko – Terezín, Přerov

- Při nutnosti odvezení zařízení v záruce možnost bezplatné zápůjčky jiného zařízení.

Technici vždy mají sebou všechny náhradní komponenty a v případě odvozu porouchaného dílu, nahrazují jiným, plně funkčním.

- Zadavatel požaduje dodané zařízení dopravit, provést jejich montáž a instalaci na určené místo. Ano, nabídka obsahuje.

- Dodávané zařízení uvést do plně funkčního a provozuschopného stavu a náležité zaškolení obsluhy zařízení v místě instalace. Ano, nabídka obsahuje.

- Účastník zadávacího řízení musí zadavateli poskytovat neomezený informační servis a technickou podporu. Ano, nabídka obsahuje.

- Účastník zadávacího řízení ve své nabídce musí doložit, že má po dobu trvání záruky zajištěno poskytování servisních služeb autorizovaným servisem. Ano, viz výše uvedená hlavní servisní střediska.

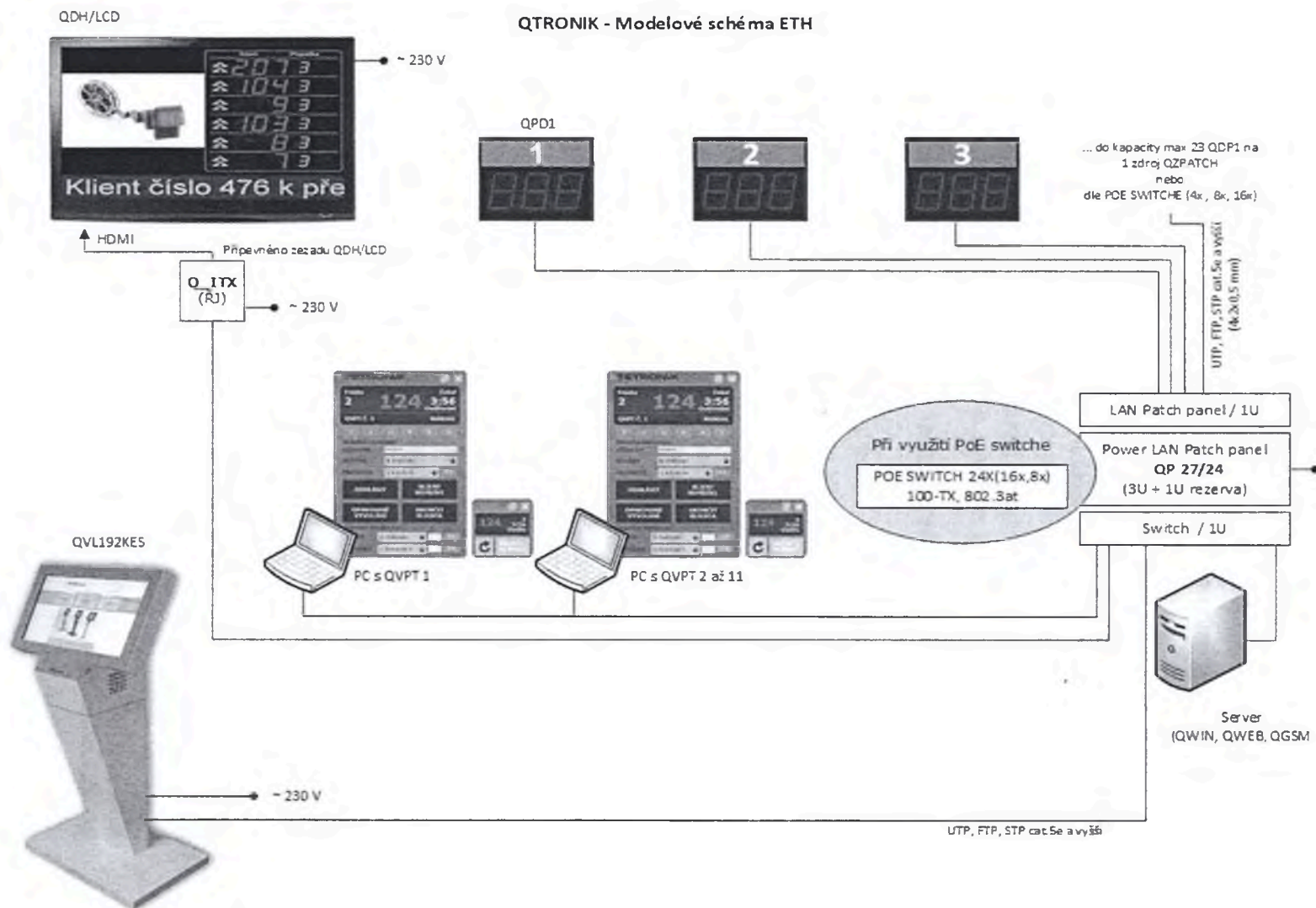
- Účastník zadávacího řízení poskytne dokumentaci k systému v češtině.

Ano, nabídka obsahuje.

- Zajištění instalace operačního systému dodaným zadavatelem, aktualizace ovladačů. Zajištění technické podpory a poradenství, zajištění pomoci při instalaci a uvedení HW a SW do provozuschopného stavu. Ano, nabídka obsahuje.

- Zájemce musí ve své nabídce jasně specifikovat jednotlivé nabízené komponenty a jejich dodavatele (účastník zadávacího řízení v nabídce uvede název a typ výrobku včetně jeho výrobce). - viz **konkrétní popis HW i SW modulů v dalších bodech této Technické specifikace / výrobce uveden v nabídce pod katalog ozn.**

4.3. Blokové schéma navrhovaného řešení



4.4. Popis jednotlivých komponentů systému

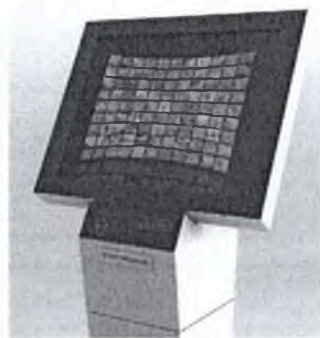
4.4.1. KIOSEK s výdejnou lístků – QVL192

Nová řada KIOSKU s výdejnou lístků – obsahuje termotiskárnu s ořezem lístků, dotykovou obrazovku, která je k dostání ve třech různých rozměrech (19", 22", 27"), průmyslové řídicí PC s OS WIN Embedded. KIOSEK lze dodat na podstavci (viz foto) i ve variantě pouze s tzv. vrchní částí, která se upevní na stůl, nebo na zeď. Samozřejmostí je možnost barevné úpravy dle požadavků klienta. Tento typ je určen i pro řadu informačních KIOSKŮ doplněné o možnost identifikace ID (Proxi IK 125kHz, MIFARE, LEGIC, HID aj.)



KIOSEK je obvykle umístěn u vstupů do úřadu nebo čekárny. Po příchodu do haly si klient zvolí službu „stisknutím“ virtuálního tlačítka na LCD monitoru s dotykovou obrazovkou velikostně 19". Kiosk je **celokovový a do značné míry velmi odolný i proti hrubšímu zacházení**. Hodí se prakticky všude, kde je potřeba aby si klient vyzvedl lístek s pořadovým číslem. Barva kiosku je volitelná dle přání zákazníka (bílá a modrá), **k dispozici jsou odstíny RAL vzorníku**. Po výběru služby je okamžitě vytištěn a odříznut lístek, který si klient odebere. Na lístku je uvedeno jeho pořadové číslo, název služby, který si vybral, čas příchodu a případné další texty, které definuje provozovatel systému. Délka tištěného lístku se

automaticky nebo lze uživatelsky měnit. KIOSEK napájí zdroj s připojením do klasické sítě ~230V, dále **obsahuje řídicí průmyslové PC** (mini ITX EPIA, SATADom 8GB, bez točivého HDD, pasivní chlazení), OS WIN Embedded je přizpůsoben nepřetržitému provozu a není potřeba, v době záruky systému, zvýšené péče. Pracuje a nabíhá po výpadku el., restartech aj. Připojení je přímo do stávající LAN sítě. Tiskárna může mít přímý ethernetový vstup. Jsou však možné i jiné konstrukční varianty, dle přání zákazníka.



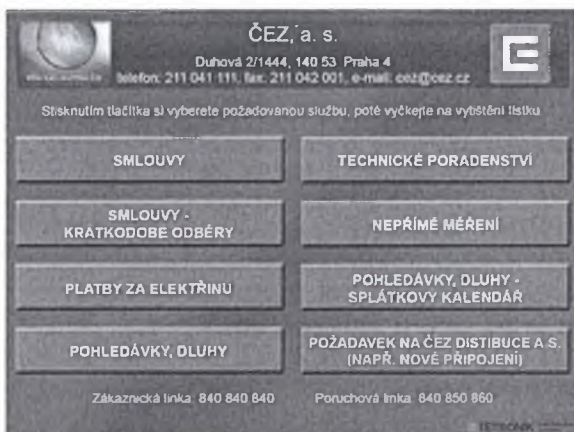
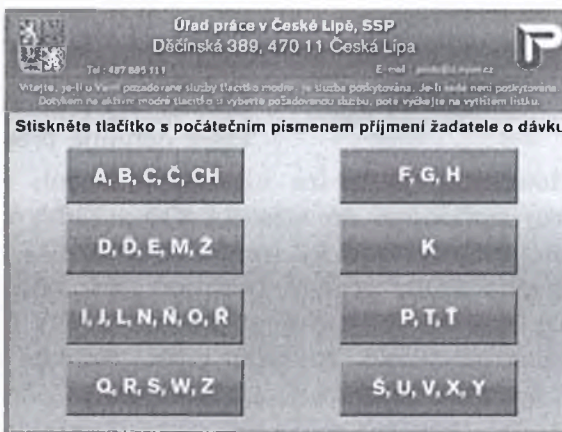
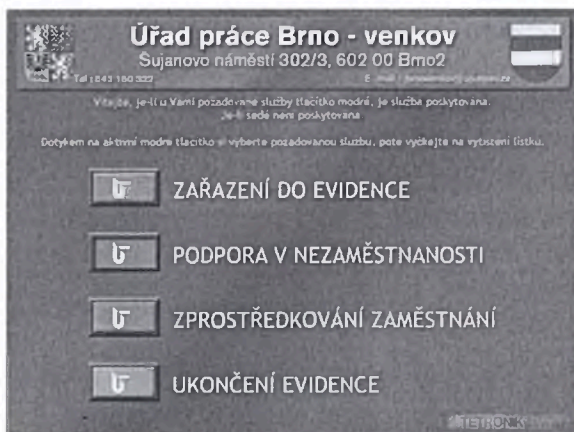
Výdejové místo s dotykovou obrazovkou má řadu výhod:

- motivy a služby se dají měnit dle potřeby (viz. příklady z posledních realizací)
- zdali je služba poskytována či nikoliv je okamžitě zřejmé z barev jednotlivých tlačítek
- jména služeb je možné doplnit dalšími informacemi (jména referentek, atd.)
- stisk tlačítka je doprovázen jeho grafickou změnou a akustickým signálem
- po stisknutí tlačítka je možno klientovi zobrazit mapu se situačním plánkem, případně dalšími pokyny (jaké formuláře je třeba vzít si sebou atd.)
- na monitoru si mohou zobrazovat další informace pro klienta
- možnost umístění takřka libovolného počtu tlačítek
- víceúrovňové zobrazování a vizualizace
- ultra rychlá tiskárna lístků (180mm/s), klient okamžitě obdrží již oříznutý lístek, netahá tak za něj a odpadají dílčí mechanické problémy s tiskárnou
- jednoduchá možnost rozšíření o modul QWEBu
- rezervace

Technické parametry nabízené varianty QVL192:

Barva:	Bílá (možná změna na přání dle RAL)
Velikost obrazovky:	19"
Provoz:	16/7
Rozlišení:	1280x1024
Celkový rozměr:	1295 x 540 x 400, podstava 540x400x40 mm
Rozměr na zeď:	544 x 540 x 400 (bez stojanu)
Krytí IP:	30 (vnitřní, nechráněné proti dešti)
Napájecí napětí:	~230 V
Spotřeba:	800 W
Rozhraní:	TCP IP
Pracovní rozsah teplot:	0 °C až 40°C
OS:	WIN Embedded 7
Tiskárna:	TERMO, ultra rychlá tiskárna lístků 180mm/s hlášením konce papíru, s nastavitelným ořezem lístku Odolná proti poškození při ucpání vývodů pro lístek, zahlcení otvoru
Tisk:	Jednostranný
Záruka:	Prodloužená na 48 měsíců

Ukázka návrhů obrazovek pro QVL.....:



Vzhled je vždy upraven dle konkrétního přání zákazníka: barva, logo, texty, vnořené obrazovky (POD MENU), doplňkové informace, PIN klávesnice apod.

4.4.2. Přepážkový displej – QDP1/32JE_LED



Slouží k zobrazení čísla přepážky a pořadového čísla vyvolaného klienta. Běžně je umístěn nad přepážkou. Pokud je přepážka obsluhována, svítí na displeji její zelené číslo. Je-li přepážka bez obsluhy, je panel zcela temný. Po přihlášení pracovnice se na displeji zeleně rozsvítí číslo přepážky, klient tak okamžitě po příchodu vidí kolik a jaké přepážky jsou aktivní. Po vyvolání klienta, se jeho pořadové číslo zobrazí červenými číslicemi a bliká. Blikání slouží k upoutání pozornosti – aktuální údaj. Při odbavování klienta svítí jeho číslo stále. Po vyvolání dalšího klienta, je číslo předchozího klienta nahrazeno novým, nebo není-li další klient ve frontě, svítí jen zelené číslo přepážky.

Displeje se vyrábí ve dvou variantách komunikace. A to buď RS422 nebo připojení k LAN síti.

Displej se standardně dodává v jednořádkovém provedení. Možné jsou ale i provedení **víceřádkové 2ř, 3ř, 4ř, 5ř, 6ř... oboustranné apod.**

Technické parametry:

Napájení:	18 - 27 V, POE IEEE 802.3af, POE IEEE 802.3at, QZ23/24 – PATCH zdroj
Proudový odběr:	0,21 A DC / řádek
Rozměr 1ř. displeje:	450 x 180 x 40 mm
Rozměr 2 ř. displeje:	450 x 380 x 40 mm
Rozměr 3 ř. displeje:	450 x 570 x 40 mm
Rozměr 4 ř. displeje:	450 x 760 x 40 mm
Krytí IP:	30 (vnitřní, nechráněné proti dešti)
Výška čísel:	3 čísla 100 mm – klient, 2 čísla 70 mm – přepážka (čitelnost do 50 m) nebo pasivní (nalepené číslo)
Rozhraní:	TCP IP, RS422
Pracovní rozsah teplot:	-10 °C až 40°C
Upevnění:	Závěs, na zeď, ze spodu, ze strany tzv. praporek

Doplnění: Displej má Relé výstup k ovládní vstupu (EMZ, turniket, EMZ apod.)



4.4.3. Halový informační displej – QDH/LCD obrazovka (typ Samsung)

Virtuální halový displej nahrazuje klasický segmentový nebo LED halový displej. Jako zobrazovač je použita LCD nebo plazmová obrazovka s libovolným rozměrem úhlopříčky. Doporučená úhlopříčka je cca 80-107cm. Pro tuto nabídku **40" tj. 100 cm.**

Nespornou výhodou tohoto displeje je možnost zobrazit jakékoliv dodatečné informace a rozdělení obrazovky na více samostatných celků. Levá nebo pravá nebo obě části mohou být využity **k zobrazení čísel klientů.** Levá

nebo pravá polovina (případně jiné procentuální rozdělení obrazovky) může být použit k **obrazové prezentaci přes tzv. „play list“.** Ve spodu displeje je pak **textový pruh** na kterém běží navolený text, případně se zde mohou zobrazovat zprávy zaslané na obrazovku z jednotlivých virtuálních přepážek.

Při vyvolání klienta zazní gong (nebo mluvené vyvolání) a jeho číslo se na prvním řádku rozblíká a zůstane svítit, další vyvolání posune předešlého na druhý řádek atd. tzv. funkce rolování. Na obrazovce mohou být současně promítány uživatelem specifikované informace (spoty, videa, sekvence obrázků, TV vysílání – DVB-T nebo stream, atd.) a dynamicky zobrazovány informační texty.

Displej je řízen samostatným PC (QITX), který je připojen do místní LAN sítě. K PC je displej připojen klasickým VGA kabelem a audio kabelem nebo HDMI kabelem.



Technické parametry navržené verze s 40":

Napájení:	~ 220 V
Typická spotřeba:	45 W / Stand-by 0,3 W
Uhlopříčka:	40" / 100 cm
TV tuner:	NE (není nutnost LIC poplatků za TV)
Provoz:	12 / 7
Funkce:	automatické Zapnutí / Vypnutí
Rozlišení:	Full HD (1920 x 1080) nebo HD Ready (1280 x 720)
Frekvence:	min. 50 Hz
Krytí IP:	30 (vnitřní, nechráněné proti dešti)
Rozdělení:	3 části / 1 a 2 rovnoměrně, 3 – proužek pro text
Výška čísel:	volitelná... Doporučená od 50 - 100 mm – klient, 50 - 100 mm – přepážka / šipky do všech 10 stran (8 základních + dopředu a dozadu)
Pracovní rozsah teplot:	+5 °C až +50°C
Zvuk:	Akustický GONG nebo hlasové vyvolávání v ČJ
Upevnění:	Závěs, na zeď.

Ukázka možného grafického řešení:

Vítejte ve společnosti Tetronik!

Výrobky a služby společnosti TETRONIK, v. d. mají široké uplatnění a řeší potřeby firem, které vyžadují jednoznačnou identifikaci osob a přesné sledování přístupů do objektu. Dále pak řeší požadavky státních institucí, úřadů a firem, které poskytují služby pro obyvatele, jejich informovanost a řízení pracovníků vedoucí k rychlému odbavování osob.



Klient	Přepážka	
623	4	←
265	5	↘
125	3	→

Poslední klient bude odbaven v 16:30. Děkuje za pochopení.

TETRONIK



4.4.4. Řídící software – QWIN

Veškerý chod systému ovládá řídicí služba obvykle umístěna na serveru uživatele. Při běžném provozu systému není potřeba do řídicí služby nijak uživatelsky zasahovat. Slouží především k zajištění komunikace s periferiemi a organizaci virtuální fronty klientů. Dále jsou v něm integrovány služby zajišťující chod systému a test komunikace všech periférií apod. Tato aplikace má velmi přehledné rozhraní a lze tak velmi snadno zjistit aktuální stav a nastavení služby.

Řídící software v reálném čase zálohuje aktuální stav celého systému, po případném výpadku proudu tak může systém po naběhnutí dále pokračovat s původní frontou klientů.

Systém umožňuje rozesílat stavové hlášení prostřednictvím emailu (docházející papír, došel papír, překročení maximální doby čekání atd.) Software je instalovaný na počítač s OS Windows (Server 2008 a vyšší, WIN 7 a vyšší), ke kterému je možný lokální i vzdálený přístup dodavatele. Řídící software zaznamenává všechny události ve vyvolávacím systému, které slouží k dalšímu zpracování (statistiky obsluhy, provozní statistiky, atd.)

K monitorování chodu celého systému, aktuálního stavu a vytížení slouží aplikace QTMONITOR. Aplikace instalována obvykle vedoucím pracovníkům poskytuje ty nejdůležitější informace o aktuálním provozu a umožňuje chod systému v reálném čase ovlivňovat.

Další důležitou aplikací zejména pro vedoucí pracovníky jsou statistiky QTSTAT, kde lze data libovolně zobrazovat, filtrovat, tisknout a exportovat.

Pro ukládání veškerých dat, konfiguračních i provozních, se používá jedna centrální databáze, která je snadno zálohovatelná a přenositelná. Umístění centrální databáze není závislé na umístění řídicí služby a v případě požadavku je tedy možné pro ni využít nové, ale již i existující databázové servery odběratele (MS SQL nebo My SQL).

Podporované operační systémy:

- Windows 7 a vyšší
- Windows Server 2008 R2 a vyšší

Podporované databázové platformy:

- MS SQL 2008 a vyšší
- My SQL 5.0.27 a vyšší

Virtuální přepázkový terminál QVPT:

- Windows XP a vyšší

WEB server:

- instalace na server zákazníka
- Pro funkčnost je vyžadováno PHP verze 5 a vyšší
- Funkční propojení PHP s SQL databází, podporovány jsou API: Original MySQL API, Microsoft SQL Server, Microsoft

4.4.5. Konfigurační modul QTKONF a QTTOUCH

Umožňuje celkové nastavení a změny konfigurace vyvolávacího systému, které lze provádět i v průběhu provozu systému.

Ke konfiguraci celého systému slouží aplikace **QTKONF**, ve které se nastavuje jak rozsah, tak i chování všech komponent systému. Umožňuje nastavení priorit jednotlivých agend, služeb a pravidla pro vyvolávání klientů. Tato aplikace, stejně jako všechny následující, může být umístěna kdekoliv v LAN, nutné je pouze zajistit přístup k centrální databázi dle nastavených uživatelských práv.

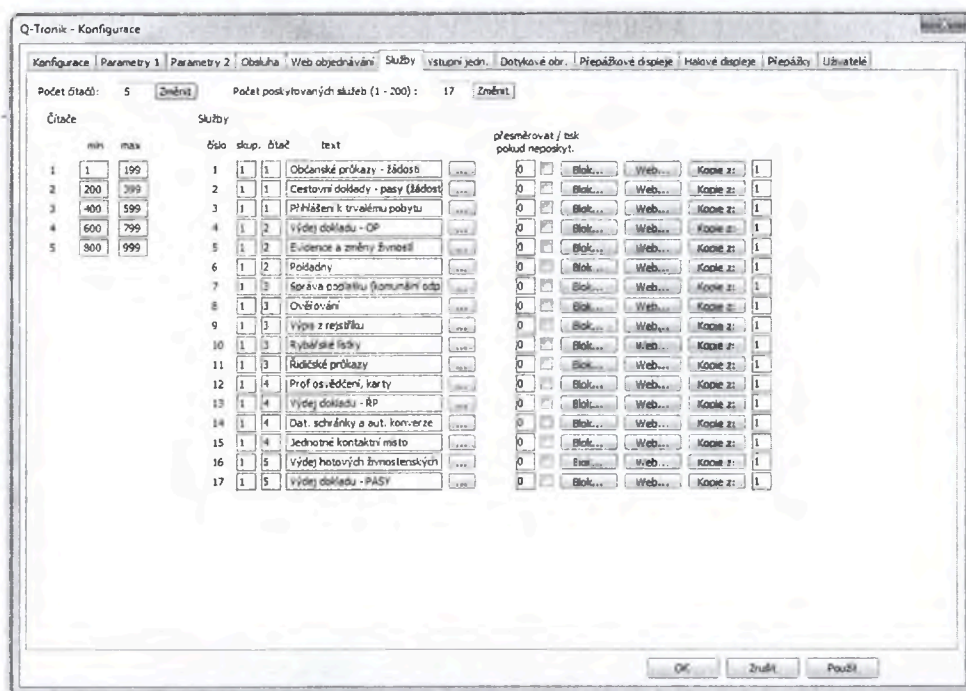
Umožňuje nastavení grafického rozhraní a struktury rozvržení jednotlivých agend (služeb) a to i vzdáleně v rámci LAN.

Aplikace **QTTOUCH** na kiosku slouží klientovi k výběru a vytištění lístku na požadovanou službu (agendu). Aplikace je nepřetržitě spuštěna v režimu fullscreen a tím umožní klientovi pohyb pouze ve svém vlastním rozhraní. Nehrozí tak že by ji klient dokázal prostřednictvím dotykové obrazovky jakkoliv ukončit a znemožnit tak výdej lístků.

V aplikaci byl opět kladen důraz na velkou variabilitu, lze tak vzhled a chování uzpůsobit požadavkům odběratele.

Pro vzhled obrazovek lze použít dodané grafické podklady odběratelem, případně vytvořit na míru grafické podklady dle požadavků v barvách, s logem a hlavičkou instituce.

4.4.5.1. QTKONF



Další funkce:

- Nastavení až 200 služeb (front) – rozlišení za jakým účelem klient přišel a kdo klienta odbaví
- Nastavení různých číselných řad pro různé služby – 1 až 199 pro první službu, 200 až 399 pro druhou službu
- Možnost nastavení časových intervalů pro výdej lístků dle dne v týdnu – lze nastavit výdej lístků přesně dle pracovní doby volitelně i mimo přestávky na oběd.
- Možnost hlídání konce pracovní doby a počtu čekajících klientů – lze nastavit, že dle zadaného potřebného času na odbavení klienta bude systém například poslední půlhodinu hlídat, aby vydal tolik lístků, kolik se stihne odbavit
- Maximální počet klientů za den – lze nastavit kolik lístků bude maximálně za den vydáno na danou službu
- Maximální délka fronty – lze nastavit maximální délku fronty na danou službu, po překročení systém přestane vydávat další lístky
- Nastavení až 200 přepážek – odbavovací místa
- Odbavování klientů na přepážkách – ke každé přepážce se nastaví, jaké služby (fronty klientů) má odbavovat, možnost nastavení i přednostně odbavovaných služeb např. OZP
- Zástupy a výpomoci mezi přepážkami - ke každé přepážce lze nastavit až 200 různých kombinací odbavovaných služeb tzv. priorit. Pracovník na přepážce si po té mezi těmito prioritami může přepínat a tím ovlivňuje, jaké klienty bude odbavovat. Například pokud kolegyně na vedlejší přepážce nebude v práci, nastaví si prioritu, která zahrnuje i její odbavované služby a tím jí zastoupí
- Individuální nastavení zvuku, hlasitosti a jasu pro každý displej (záleží na HW konfiguraci displejů)
- Individuální nastavení ke každé přepážce na jakých displejích se má vyvolané číslo, s jakou šipkou a zda i se zvukem zobrazit (záleží na HW konfiguraci displejů)
- Nastavení uživatelských účtů a jejich oprávnění pro přístup do modulů statistik a monitoru
- Nastavení uživatelských účtů pro přihlašování k přepážkám

Ukázky možného popisku na lístek:

Úřad práce v Sokolově

721

Žádost o dávky SSP (Q-Web)
23.10.2007 12.00-12.30 hod.
Předpl. čas čekání : 0 hod. 0 min.

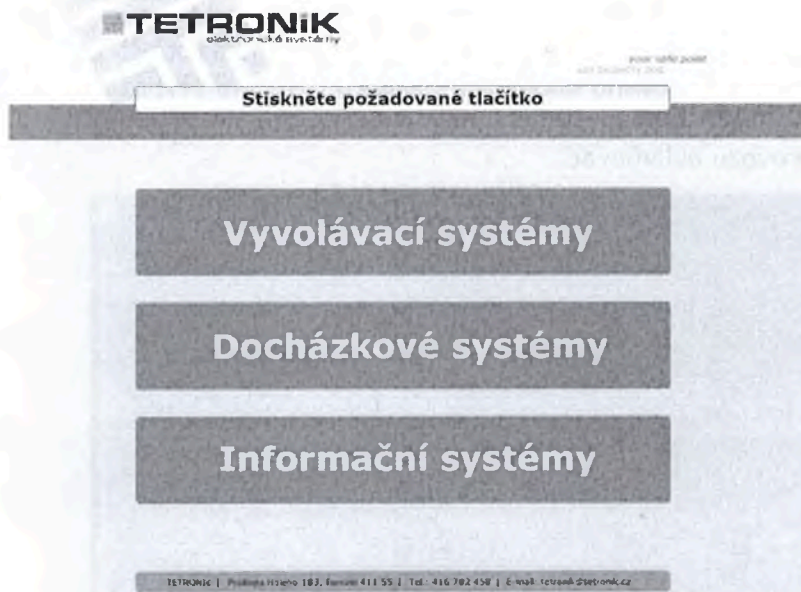
••T••Mobile••
T - Mobile
Praha - Tomičkova

1

text před názvem
Reklama
text za názvem

dne 11. 12. hodin 19 : 31
Lorem ipsum dolor sit amet,
consectetur adipiscing elit. Donec
posuere felis vitae nunc feugiat
a scelerisque augue lobortis.
Donec luctus dapibus ultrices.
In elementum arcu pretium quam
commodo nec dignissim dolor
aliquam. Maecenas adipiscing
nisi in urna sollicitudin eu
tempor tellus venenatis.
Proin a nunc nunc. sed
elementum erat. Ut gravida
vehicula tellus, at congue
lacus commodo ac. Integer
erat arcu, mollis ut lobortis
tristique, laoreet ut erat. Phasellus
vel mi in quam porta aliquet.
Nam posuere.

4.4.5.2. QTOUCH



Dotyková obrazovka se konfiguruje s ohledem na velikost a počet tlačítek. U menšího systému tak lze nakonfigurovat jednu jedinou obrazovku, na které jsou všechna tlačítka. V případě většího systému se používají tzv. propadávající obrazovky, kde si klient vybere nejdříve agendu (skupinu) a po té se mu otevře další obrazovka už s konkrétními poskytovanými službami pod danou agendou.

Těchto propadávajících obrazovek a jejich zanoření může být samozřejmě více, dle konkrétních požadavků.

Zobrazovaná tlačítka mají tři stavy (grafické znázornění) aktivní, neaktivní a stisknuté. Aktivním a neaktivním tlačítkem je znázorněno, zda je služba poskytována, tedy je přihlášena alespoň jedna přepážka, která danou službu odbavuje. Z tohoto důvodu je také vydán lístek pouze na aktivním tlačítku. Stisk aktivního a neaktivního tlačítka také doprovází rozdílný zvukový signál a při stisku aktivního tlačítka se zobrazí stav stisknutého tlačítka, klient je tak velmi intuitivně informován o tom co se děje.

Další funkce:

- Umožňuje nastavení grafického rozhraní a struktury rozvržení jednotlivých agend (služeb) a to i vzdáleně v rámci LAN.
- Identifikace klienta – klient může být vyzván k zadání jména nebo rodného čísla.
- Zadání pinu pro přednostní odbavení objednaných klientů z internetu
- Možnost poskytnutí klientovi dalších informací – stálým textem, obrázkem, zprávou odeslanou z přepážky
- Možnost tisku obrázku na lístek – logo, QR kód a podobně
- Možnost tisku dalších informací – počet klientů před, průměrné doby čekání
- Zobrazení informace o docházejícím papíru
- Odeslání informace o docházejícím papíru na přepážky
- Zobrazení různých obrázků (informací) po stisku neaktivního tlačítka z důvodu: neposkytované služby, zablokováno časem (mimo pracovní dobu, polední pauza), vydaným maximálním počtem lístků, ručně zablokovanou (např. nečekané množství klientů, které se nestihne odbavit)
- Možnost zhasínání monitoru mimo pracovní dobu – přes noc a víkendy kiosek zbytečně nesvítí

4.4.6. Dohledový modul, monitoring systému – QTMONITOR

Aplikace určená vedoucím pracovníkům poskytuje přehledně ty nejdůležitější on-line informace o stavu celého systému a průběhu odbavování klientů (vytížení přepážek, stav jednotlivých přepážek, identifikace obsluhujících, délky front atd.). Tato aplikace umožňuje i chod systému v provozu ovlivňovat.



Hlavní funkce:

- Monitorování stavu služeb (front) – informace o čekajících a odbavených klientech, průměrné doby čekání
- Možnost manuálního zablokování služby (výdeje lístků)
- Možnost úpravy automatického blokování časem – například mimořádně prodloužená provozní doba
- Monitorování stavu přepážek – informace o otevření/uzavření přepážky, aktuálním odbavovaném klientu, nastavených prioritách
- Možnost přenastavit přepážce prioritu odbavovaných služeb
- Rychlý přehled odbavených klientů
- Přehled objednaných klientů
- Objednání klienta, zrušení objednaného klienta, Black list klientů, blokování intervalů pro objednání, odeslat SMS s objednaním (přes modul QGSM), možnost tisku a exportu objednaných klientů
- Možnost posláni textové zprávy na přepážky, virtuální displeje, kiosky
- Nastavení play listu virtuálních displejů
- Nastavení plánovaných úloh (odmazávání starých záznamů, generování statistik...)
- Možnost změny jasu a hlasitosti displejů (záleží na HW konfiguraci displejů)
- Servisní přehled komunikace jednotlivých komponent systému a záznam událostí celého systému

4.4.7. Virtuální přepážkový terminál – QVPT



Virtuální přepážkový terminál je softwarová aplikace, která je pomocí interní LAN sítě propojena (konektivitou) s řídicím PC (serverem) vyvolávacího systému. QVPT se spouští na klasické pracovní stanici každé pracovnice (podmínka je OS na WIN platformě), která poskytuje nějakou službu. Pomocí tohoto terminálu si referentky zvou jednotlivé klienty k přepážce, sledují různé stavy systému, případně interně objednávají, přeposílají klienty na jinou přepážku (službu). Umožňuje více přepážek pracovat pod stejným číslem (více QVPT může být nastaveno libovolně tak, že na halových displejích se zobrazují pod stejným číslem přepážky).

Funkce lze samozřejmě administrátorsky blokovat, povolovat apod.

Základní funkcionality:

- Jednoduché a intuitivní ovládání, terminál poskytuje přehledné informace o nastavení systému
- Tlačítka se virtuálně mění, tzn., že vždy nabízejí aktuální funkci
- Možnost jmenovitého přihlášení uživatele i s heslem.
- Zobrazuje přesný počet klientů na poskytovanou službu, včetně času čekání právě pozvaného klienta
- Možnost přeposílání klientů na jiné služby, ale i na jiné přepážky (vhodné pro klienty, kteří mají jmenovité referentky a např. si špatně zvolili službu)
- Opakované vyvolání klienta
- Manuální vyvolání klienta mimo frontu
- Možnost jednoduché změny priorit poskytovaných služeb (výběr pomocí roletkového menu)
- Minimalizované okno pro pohodlnější práci na PC (terminál tak nezabírá na ploše mnoho místa)
- Akustické i vizuální upozornění operátora na zařazení nového klienta do virtuální fronty (referentka tak nemusí stále sledovat během své práce terminál a reaguje pouze na upozornění)
- Možnost zobrazení celé virtuální fronty čekajících klientů na odbavení ke službě, poskytující daná přepážka. Tlačítko „F“. Možnost případného vyvolání zákazníka z této fronty mimo pořadí.
- Možnost posílání zpráv, tlačítko „Z“, např. „Odcházím na oběd“ nebo jakékoli textové sdělení. Zprávy, se mohou poslat buď na všechny přepážky, nebo na konkrétní přihlášenou přepážku. Dokonce je zde možnost zaslat zprávu na dotykovou obrazovku, např. nějaké důležité sdělení klientům.
- Do systému je zaintegrovan systém pokladny, tlačítko „P“. V tomto systému je kompletní správa pokladen a to pro případ, že klienti platí např. správné poplatky přímo na pokladně.
- Možnost do programování dalších funkcí na přání zákazníka
- Možnost zasílání textových zpráv všem nebo na určité místo, konkrétnímu uživateli, na KIOSEK
- Podporovaný OS referentského PC: WIN XP, WIN 7, 8
- Připojení k DB: ODBC (MS SQL), HTTP

4.4.8. Modul statistik – QSTAT

Tento modul poskytuje uživateli přesné a vypovídající údaje o provozu a efektivitě systému jako celku, avšak mohou sloužit i k přenastavení systému, tak aby výkonnost přepážek byla co nejvyšší.

Základní požadavky a hlavní funkce

- **filtrování vždy podle aktuálního přehledu**
- uložení šablon různých nastavení filtrů
- tisk zobrazených (vyfiltrovaných) dat
- export do Excelu (.csv) zobrazených (vyfiltrovaných) dat
- grafické zobrazení dat
- možnost omezení extrémních hodnot

Přehled služeb

Ke každé službě počet odbavených klientů, odbavených objednaných klientů, průměrné čekací doby a maximální čekací doby.

Služba	Odbaveno klientů	Odbaveno objednaných	Průměrná čekací doba	Max. čekací doba
Občanské průkazy - žádost	3965	51	5:02	30:58
Cestovní doklady - pasy (žádost);	1307	31	6:55	36:19
Přihlášení k trvalému pobytu	1308	12	4:23	48:32
Výdej dokladů - OP	2463	18	5:47	31:29
Evidence a změny živnosti	3474	41	3:49	54:32
Polkadny	12317	113	15:59	117:19
Správa poplatků (komunální odpad, po)	6534	64	6:57	46:36
Ověřování	1200	91	6:18	42:54
Výpis z rejstříku	1696	32	6:57	46:11
Správa poplatků (komunální od...	251	2	5:44	42:16
Ověřování	2186	24	2:00	21:42
Výpis z rejstříku	196	1	1:46	11:03
Rybářské listy	779	8	1:57	20:10
Řidičské průkazy	127	10	6:38	42:34
Prof osvědčení, karty	8	1	5:20	32:53
Výdej dokladů - RP	1154	7	2:04	33:17
Dat. schránky a aut. konverze	936	17	6:34	31:01
Jednotné kontaktní místo				
Výdej hotových živnostenských oprá...				
Výdej dokladů - PASY				

Přehled klientů

Ke každému pořadovému číslu v daný datum informace o službě, uživateli přepážky, číslu přepážky, času příchodu, času vyvolání, času odchodu, času dořešení, PINu (objednání), jménu (objednání), intervalu objednání, e-mailu (objednání), telefonu (objednání).

Možnost hledat dle čísla klienta, PINu, objednání/neobjednání.

Datum	Pořadové číslo	Služba	Uživatel	Číslo přepážky	Příchod	Vyvolání
14.3.2011	232	Cestovní doklad...	huelova.j	20	16:09:19	16:12:24
14.3.2011	233	Cestovní doklad...	jedrny.j	21	16:05:56	16:16:33
14.3.2011	234	Cestovní doklad...	jedrny.j	21	16:08:49	16:21:36
14.3.2011	235	Cestovní doklad...	huelova.j	20	16:09:51	16:25:27
14.3.2011	236	Cestovní doklad...	jedrny.j	21	16:22:56	16:38:54
14.3.2011	237	Cestovní doklad...	protopova.m	18	16:38:16	16:43:00
14.3.2011	400	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	8:07:26	8:11:26
14.3.2011	401	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	8:15:47	8:17:24
14.3.2011	402	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	8:20:20	8:20:31
14.3.2011	403	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	8:45:17	8:53:39
14.3.2011	404	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	8:51:14	8:58:19
14.3.2011	405	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	9:01:14	9:05:12
14.3.2011	406	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	9:16:31	9:17:17
14.3.2011	407	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	9:20:53	9:40:26
14.3.2011	408	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	9:27:13	9:40:30
14.3.2011	409	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	9:32:39	9:40:34
14.3.2011	409	Cestovní doklad...	levanova.n	20	9:49:58	10:07:40
14.3.2011	410	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	9:53:49	9:54:55
14.3.2011	411	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	9:57:58	10:04:17
14.3.2011	412	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	10:07:47	10:08:06
14.3.2011	413	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	10:09:25	10:09:48
14.3.2011	413	Správa poplatk...	nenecova.t	23	10:24:24	10:52:54
14.3.2011	414	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	10:10:27	10:24:34
14.3.2011	414	Ověřování	stryr.j	1	10:37:13	10:34:16
14.3.2011	415	Přihlášení k tr...	recapce	24	10:11:13	10:13:35
14.3.2011	416	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	10:24:26	10:35:39
14.3.2011	417	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	10:35:59	10:38:31
14.3.2011	418	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	10:40:06	10:41:43
14.3.2011	419	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	10:58:00	10:58:18
14.3.2011	420	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	10:58:15	11:00:22
14.3.2011	421	Přihlášení k tr...	chořtova.a	17	11:16:37	11:19:12

Přehled uživatelů

Přehled o otevření a uzavření jednotlivých přepážek dle čísla přepážky, nebo dle uživatele (obsluhy přepážky).

Datum	Číslo přepážky	Přihlášení	Odstěžení
14.3.2011	2	7:29:44	13:58:46
14.3.2011	2	13:56:14	17:24:30
14.3.2011	3	8:20:03	12:30:09
14.3.2011	4	12:59:54	17:21:30
14.3.2011	4	7:51:42	17:09:03
14.3.2011	5	8:06:28	17:04:46
14.3.2011	5	7:29:59	16:56:33
14.3.2011	7	7:32:57	11:55:41
14.3.2011	7	12:58:55	17:03:15
14.3.2011	8	6:59:45	12:57:07
14.3.2011	8	12:59:36	17:02:34
14.3.2011	9	8:07:07	11:59:45
14.3.2011	9	13:03:50	13:27:57
14.3.2011	9	13:25:56	17:28:14
14.3.2011	10	8:06:32	13:58:41
14.3.2011	10	13:56:30	17:01:30
14.3.2011	12	8:05:45	13:24:13
14.3.2011	12	14:51:26	17:00:18
14.3.2011	14	7:54:22	11:55:08
14.3.2011	14	13:03:15	17:00:19
14.3.2011	15	16:34:36	17:05:24
14.3.2011	17	7:48:51	9:22:04
14.3.2011	17	9:23:57	9:30:42
14.3.2011	17	9:32:32	12:04:08
14.3.2011	17	12:06:24	12:09:36
14.3.2011	17	12:12:03	12:36:19
14.3.2011	17	12:59:50	17:04:47
14.3.2011	18	16:36:25	16:52:37
14.3.2011	19	7:45:19	13:01:54
14.3.2011	20	13:07:12	16:32:48
14.3.2011	20	16:34:53	16:59:51
14.3.2011	21	7:47:23	13:02:55

Statistiky – intervaly

V nastaveném časovém rozmezí se ve zvolených intervalech (dny, týdny...) a pro vybrané služby zobrazí tyto informace:

- Počet vyvolaných
- Průměrné čekání
- Maximální čekání
- Medián čekání
- Čekání do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Čekání do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného odbavení
- Délka maximálního odbavení
- Celkový čas odbavení
- Medián délky odbavení
- Odbavení do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Odbavení do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného dořešení klienta
- Celkový čas dořešení klienta
- Délka maximálního dořešení klienta
- Medián délky dořešení klienta
- Dořešení klienta do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Dořešení klienta do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Počet objednaných klientů
- Počet propadlých objednávek klientů
- Počet nepříchozích klientů na vyvolání

	Občanské průkaz...	počet vyvolaných	průměrné čekání	maximální čekání	procent čekání d...	počet propadlých...
01.02.2011		76	15:40	11:22	88	0
02.02.2011		106	7:28	24:45	43	0
03.02.2011		53	2:56	14:39	79	0
04.02.2011		52	4:53	18:21	61	0
05.02.2011		8	1:52	4:56	100	0
07.02.2011		127	4:24	19:11	73	1
08.02.2011		51	0:44	4:00	100	0
09.02.2011		37	7:33	25:49	51	2
10.02.2011		67	3:38	11:39	63	0
11.02.2011		54	2:22	11:33	81	2
12.02.2011		37	2:58	9:49	76	2
14.02.2011		117	5:49	20:24	55	1
15.02.2011		56	2:53	12:30	80	0
16.02.2011		139	5:27	23:02	54	0
17.02.2011		58	2:10	7:04	90	1
18.02.2011		58	2:11	12:08	86	0
19.02.2011		12	1:12	4:32	100	0
21.02.2011		125	7:01	23:54	46	2
22.02.2011		61	5:08	24:18	66	0
23.02.2011		37	3:07	18:22	75	0
24.02.2011		54	1:30	7:01	89	0
25.02.2011		41	0:00	0:00	100	0
26.02.2011		24	5:11	13:38	50	0
28.02.2011		176	8:22	23:59	39	1
01.03.2011		103	1:02	6:26	85	0
02.03.2011		147	5:57	26:18	64	0
03.03.2011		72	1:28	10:44	93	1
04.03.2011		53	6:42	19:12	40	0
05.03.2011		14	3:48	8:16	64	1
07.03.2011		144	6:15	20:58	59	0
08.03.2011		118	4:55	16:44	57	0

Statistiky – služby

V nastaveném časovém rozmezí se pro vybrané služby zobrazí tyto informace:

- Počet vyvolaných
- Průměrné čekání
- Maximální čekání
- Medián čekání
- Čekání do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Čekání do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného odbavení
- Délka maximálního odbavení
- Celkový čas odbavení
- Medián délky odbavení
- Odbavení do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Odbavení do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného dořešení klienta
- Délka maximálního dořešení klienta
- Celkový čas dořešení klienta
- Medián délky dořešení klienta
- Dořešení klienta do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Dořešení klienta do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Počet objednaných klientů
- Počet propadlých objednávek klientů
- Počet nepříchozích klientů na vyvolání

Služba	počet vyvolaných	průměrné čekání	maximální čekání	medián čekání	procent čekání d...
Odběrné přík...	123	10:19	26:33	10:07	36
Destinace dohled...	42	9:04	21:42	9:17	40
Přihlášení k trval...	44	3:41	19:33	1:42	75
Výdej dokladu - GP	30	9:15	21:33	9:32	36
Evidenční a zámě...	72	4:42	31:54	1:28	75
Podleady	540	15:24	34:51	13:15	12
Správa poplatků...	258	13:32	35:06	12:24	21
Ověřování	113	7:09	34:19	5:11	46
Výpis z registru	51	6:25	33:47	5:37	45
Rybářské loďky	7	8:30	26:43	9:16	71
Řádkové příkazy	76	2:41	10:56	1:30	87
Jednotné konta...	1	22:52	27:22	27:22	0
Výdej hotových ...	37	4:01	20:22	1:39	73
Výdej dokladu - ...	28	9:42	21:38	7:18	32
Suma	1440	11:18	35:06	8:20	32

Statistiky – uživatelé

V nastaveném časovém rozmezí se ke zvoleným přepážkám (uživatelům) pro vybrané služby zobrazí tyto informace:

- Počet vyvolaných
- Průměrné čekání
- Maximální čekání
- Medián čekání
- Čekání do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Čekání do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného odbavení
- Délka maximálního odbavení
- Celkový čas odbavení
- Medián délky odbavení
- Odbavení do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Odbavení do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného dořešení klienta
- Délka maximálního dořešení klienta
- Celkový čas dořešení klienta
- Medián délky dořešení klienta
- Dořešení klienta do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Dořešení klienta do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Počet objednaných klientů
- Počet propadlých objednávek klientů
- Počet nepřichozích klientů na vyvolání

Uživatelé	Doba čekání	Celkové přích.	počet vyvolaných	průměrné čekání	maximální čekání	medián čekání
antukova.p	7:27:29	0	0:00	0:00	0:00	0:00
chemova.a	8:22:59	0	0:00	0:00	0:00	0:00
fabova.d	0:46:16	0	0:00	0:00	0:00	0:00
napkova.d	9:15:34	0	0:00	0:00	0:00	0:00
nasova.j	3:30:16	16	10:07	23:18	1:028	1:028
nakubova.j	2:08:17	0	0:00	0:00	0:00	0:00
sedma.h	8:37:18	0	0:00	0:00	0:00	0:00
sedmy.j	3:58:12	25	8:03	23:51	4:58	4:58
sewarova.m	5:40:33	43	11:02	25:19	14:10	14:10
tokyova.a	9:17:21	0	0:00	0:00	0:00	0:00
martinkova.b	9:00:20	0	0:00	0:00	0:00	0:00
nichalova.e	8:15:41	0	0:00	0:00	0:00	0:00
hencova.i	8:41:17	0	0:00	0:00	0:00	0:00
Paurova.k	7:58:00	6	0:00	0:00	0:00	0:00
prokapeva.m	6:05:47	32	12:05	26:33	8:33	8:33
recepce	9:02:50	6	2:01	8:00	0:26	0:26
redakciovna.l	8:37:04	0	0:00	0:00	0:00	0:00
ankova.o	8:58:18	0	0:00	0:00	0:00	0:00
Skalkova.d	8:02:59	0	0:00	0:00	0:00	0:00
slavkova.i	8:19:40	1	0:00	0:00	0:00	0:00
stvr.j	8:45:26	0	0:00	0:00	0:00	0:00
Suma	150:57:32	123	1:029	26:33	1:027	1:027
Celkem	151:28:30	123	1:029	26:33	1:027	1:027

Statistiky – průměrné počty

V nastaveném časovém rozmezí se ke zvoleným obdobím (dny v týdnu, týdny v roce...) pro vybrané služby zobrazí tyto informace:

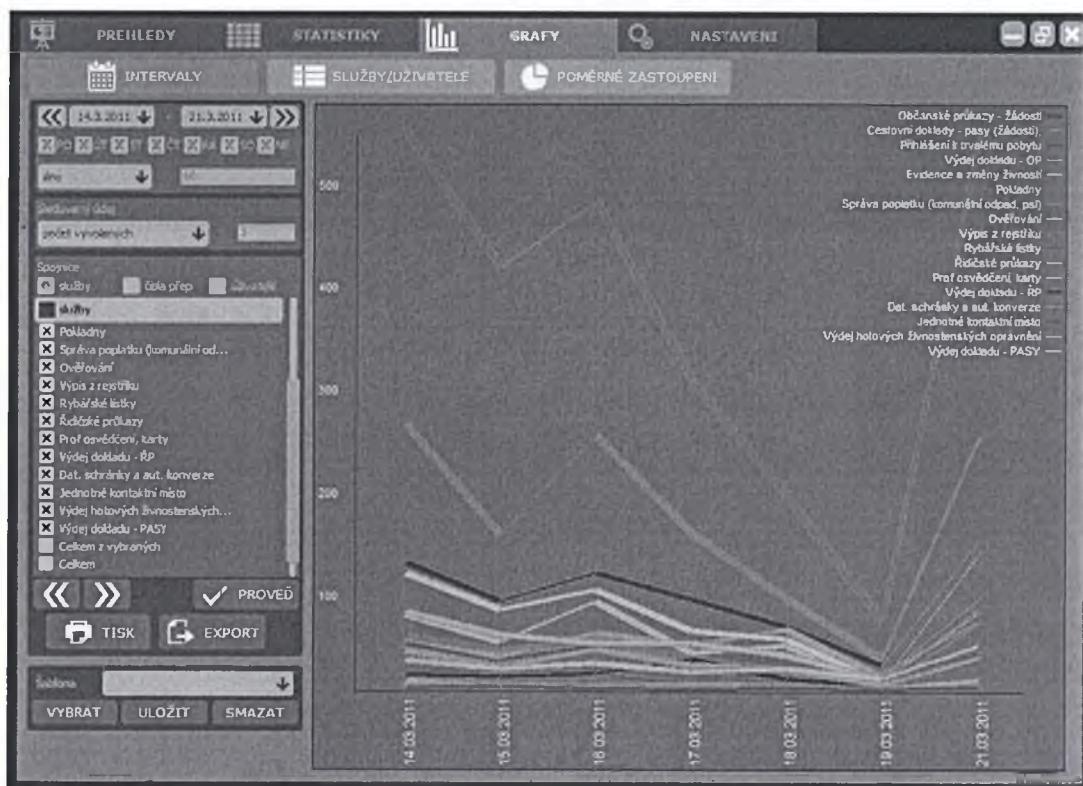
- Průměrný počet vyvolaných
- Průměrný počet objednaných
- Průměrný počet propadlých objednávek
- Průměrný počet nepříchozích na vyvolání

	Občanské průkaz...	počet vyvolaných	počet objednaných	počet propadlých...	počet nepříchozích...	Cestovní doklady...
Pondělí		134	4	1	0	
Úterý		85	2	0	0	
Středa		113	1	0	0	
Čtvrtek		87	3	0	0	
Pátek		41	0	0	0	
Sobota		23	0	0	0	

Grafy – intervaly

V nastaveném časovém rozmezí je možné ve zvolených intervalech (dny, týdny...) a z vybraných služeb / přepážek / uživatelů sestavit spojnicový graf těchto sledovaných údajů:

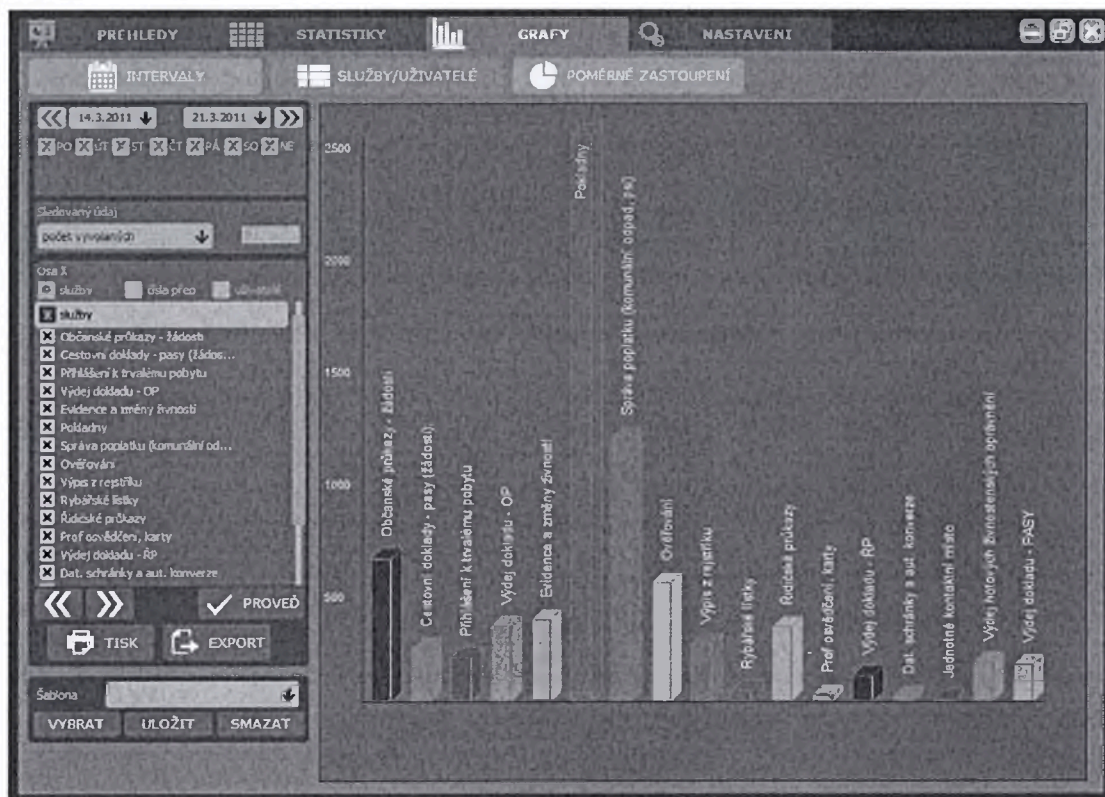
- Počet vyvolaných
- Průměrné čekání
- Maximální čekání
- Medián čekání
- Čekání do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Čekání do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného odbavení
- Délka maximálního odbavení
- Celkový čas odbavení
- Medián délky odbavení
- Odbavení do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Odbavení do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného dořešení klienta
- Délka maximálního dořešení klienta
- Celkový čas dořešení klienta
- Medián délky dořešení klienta
- Dořešení klienta do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Dořešení klienta do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Počet objednaných klientů
- Počet propadlých objednávek klientů
- Počet nepřichozích klientů na vyvolání



Grafy – služby / uživatelé

V nastaveném časovém rozmezí je možné z vybraných služeb / přepážek / uživatelů sestavit sloupcový graf těchto sledovaných údajů:

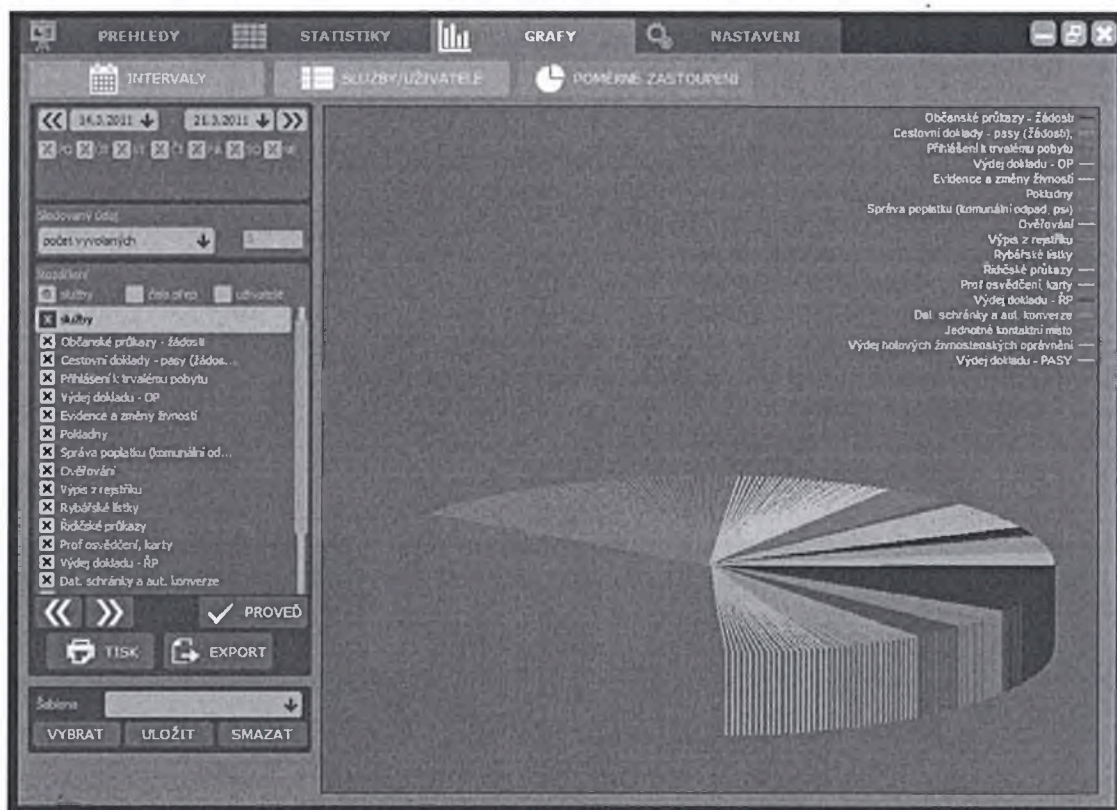
- Počet vyvolaných
- Průměrné čekání
- Maximální čekání
- Medián čekání
- Čekání do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Čekání do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného odbavení
- Délka maximálního odbavení
- Celkový čas odbavení
- Medián délky odbavení
- Odbavení do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Odbavení do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Délka průměrného dořešení klienta
- Délka maximálního dořešení klienta
- Celkový čas dořešení klienta
- Medián délky dořešení klienta
- Dořešení klienta do X minut v procentech (nastavitelná hodnota)
- Dořešení klienta do X minut počtem (nastavitelná hodnota)
- Počet objednaných klientů
- Počet propadlých objednávek klientů
- Počet nepříchozích klientů na vyvolání



Grafy – poměrné zastoupení

V nastaveném časovém rozmezí je možné z vybraných služeb / přepážek / uživatelů sestavit graf poměrného zastoupení těchto sledovaných údajů:

- Průměrný počet vyvolaných
- Průměrný počet objednaných
- Průměrný počet propadlých objednávek
- Průměrný počet nepříchozích na vyvolání



4.4.9. Modul WEB objednávání - QWEB

Tato webová aplikace umožňuje klientům pohodlné objednání na zvolenou službu a termín. Kromě možnosti objednání na určený termín je možné také zobrazovat aktuální počet čekajících klientů k jednotlivým službám.

Pro objednání si klient nejprve vybere požadovanou službu, následně se zobrazí přehledné kalendáře se zvýrazněním dnů umožňující objednání a obsazených dnů. Po výběru dne klient dostane nabídnuty volné termíny, po jejich výběru už jen vyplní jméno, e-mail, telefon a dokončí objednávku. Tím systém daný termín vyhradí a klientovi odešle přidělený PIN e-mailem. Přidělený PIN je aktivní pouze v den, na který je klient objednaný. Zadáním PINu na kiosku se klient identifikuje a systém zajistí, že v časovém intervalu, na který se objednal, bude přednostně vyvolán.

Webová aplikace se nasazuje obvykle na servery odběratele a je dodána formou webových skriptů jako ucelená webová stránka se vzorovými grafickými podklady. Odběratel si vzhled webové aplikace může upravit pomocí předpřipravených nastavovacích proměnných, nebo může vzhled úplně přepracovat a aplikaci začlenit do vlastních webových stránek.

Hlavní funkce:

- Volitelný výběr služeb pro objednávání na webu – možnost objednat pouze na vybrané služby
- Individuální nastavení intervalů – ke každé službě a každému dni v týdnu nastavit různě dlouhé intervaly potřebné pro odbavení klienta
- Automatické blokování objednávání o státní svátky
- Možnost ručního zablokování intervalů – například z důvodu mimořádného uzavření instituce a podobně
- Zobrazení aktuálního počtu čekajících klientů
- Možnost vyžadování potvrzení PINu e-mailem
- Možnost použití samostatného čítače pro objednané klienty
- Nastavení počtu minut před skončením intervalu pro propadnutí PINu – například pro klienta je vyčleněn 30min interval, klient se zpožděním si bude moci vzít lístek do 15té minuty intervalu, pak už PIN propadne, jelikož by se klient nestihl odbavit
- Doplnění o QGSM modul: Aplikace zajišťující zasílání SMS zpráv s rezervačním PINem z modulu webového objednávání. Hlavní výhodou této aplikace je možnost připomenutí objednání klientovi prostřednictvím SMS zprávy v určenou hodinu X dní před termínem objednání. Tímto způsobem tak lze zvýšit uživatelský komfort používání webového objednávání.





Příloha č. 2

Seznam osob, s jejichž pomocí účastníka zadávacího řízení předpokládá realizaci zakázky

Veřejná zakázka malého rozsahu na dodávky, zadaná mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“).			Část plnění VZ, kterou hodlá účastník zadávacího řízení zadat poddodavatel	podíl na plnění VZ v Kč
„Pořízení nového objednávkového rezervačního a vyvolávacího informačního systému pro Město Boskovice“				
1.	Název:		/	
	Sídlo/místo podnikání:			
	Tel./fax:			
	E-mail:			
	IČ:			
	DIČ:			
	Právní forma:			
	Osoba oprávněná jednat za účastníka zadávacího řízení:			
	Osoby zmocněné k dalším jednáním:			
2.	Název:			
	Sídlo/místo podnikání:			
	Tel./fax:			
	E-mail:			
	IČ:			
	DIČ:			
	Právní forma:			
	Osoba oprávněná jednat za účastníka zadávacího řízení:			
	Osoby zmocněné k dalším jednáním:			
3.	Název:		/	
	Sídlo/místo podnikání:			
	Tel./fax:			
	E-mail:			
	IČ:			
	DIČ:			
	Právní forma:			
	Osoba oprávněná jednat za účastníka zadávacího řízení:			
	Osoby zmocněné k dalším jednáním:			

Čestné prohlášení

účastníka zadávacího řízení o provádění veřejné zakázky vlastními kapacitami bez účasti poddodavatelů

„Pořízení nového objednávkového rezervačního a vyvolávacího informačního systému pro Město Boskovice“

Já, níže podepsaný,

jméno, příjmení, titul: Jiří Rous

narozený: [REDACTED]

bytem: [REDACTED]

jako osoba oprávněná jednat jménem účastníka zadávacího řízení za:

společnost: TETRONIK – výrobní družstvo Terezín, družstvo

se sídlem: Terezín, ul. Prokopa Holého 183, PSČ 411 55

IČ: 00483389

zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl Dr, vložka 73

tímto

čestně prohlašuji, že

účastník zadávacího řízení **TETRONIK – výrobní družstvo Terezín, družstvo**

bude výše uvedenou veřejnou zakázku provádět v plném rozsahu vlastními kapacitami bez pomoci poddodavatelů.

Toto prohlášení činím na základě své pravé, vážné a svobodné vůle a jsem si vědom všech následků plynoucích z uvedení nepravdivých údajů.

V Terezíně dne 24.10.2017

[REDACTED]
.....
Jiří Rous, předseda družstva

6. Cenová nabídka

Akce:	"Pořízení nového objednávkového rezervačního a vyvolávacího informačního systému pro Město Boskovice"		
Zadavatel:	Město Boskovice	IČO:	.00279978
Adresa:	Náměstí 9.května 954/2, 680 11 Boskovice	DIČ:	
Zástupce:	[REDACTED]		
Kontakt:	[REDACTED]		
Uchazeč:	TETRONIK - výrobní družstvo Terežín, družstvo	IČO:	.00483389
Adresa:	Prokopa Holého 183, 411 55 Terežín	DIČ:	CZ00483389
Zástupce:	Jiří Rous	Podpis:	[REDACTED]
E-mail:	[REDACTED]		
Telefon/fax:	[REDACTED]		
Kontakt:	[REDACTED]		
Nabídka číslo:	20171024 001	Datum vytvoření:	24.10.2017
Listů:	1+1	Platnost nabídky	31.12.2017




Souhrnné náklady po pobočkách - Vyvolávací systém QTRONIK

Variantha	poznámka	rozpočet číslo	bez DPH	s DPH	DPH 21 %
6.1. Komponenty systému HW a SW			203 180 Kč	245 848 Kč	42 668 Kč
6.2. Licence SW - QWIN+			22 000 Kč	26 620 Kč	4 620 Kč
6.3. Instalace HW+SW, nastavení a oživení systému			31 750 Kč	38 418 Kč	6 668 Kč
6.4. Prodloužená záruka na QVL- o 24 měsíců (celkem 4 roky)			14 000 Kč	16 940 Kč	2 940 Kč
6.5. *On-line servis po dobu záruční lhůty			16 000 Kč	19 360 Kč	3 360 Kč
Cena celkem			286 930 Kč	347 185 Kč	60 255 Kč
Doplňující údaje:					
Platební podmínky:	Na fakturu s 21-ti denní splatností po dodání komponentů a spuštění systému. LIC kód SW na 45 dnů od spuštění systému, plný kód dodán až po kompletní úhradě celé dodávky.				
Záruka:	24 měsíců na nově dodaný HW a SW. 48 měsíců na KIOSKY řady QVL...				
Pozáruční servis:	Garance pozáručního servisu - min. 8 let. *Servisní hotline služby po dobu záruční lhůty - 48 měsíců na KIOSKY řady QVL... - 24 měsíců na celý systém a ostatní HW prvky				
Termín dodání:	cca 21 dnů od závazné OBJ nebo podpisu SML				

Nabídková cena dodávky

Název:	Nabídka na vyvolávací systém Qtronik		Oddíl:	6.1. až 6.3.	Typ:	
Kontaktní pracoviště:	Město Boskovice		Zpracoval:	TETRONIK - výrobní družstvo Terešín, družstvo		
Adresa montáže:	Naměstí 9. května 954/2, Boskovice		Adresa:	Jobchodní oddělení, Nám. ČSA 181, 411 55 Terešín		
Kontaktní osoba:			Zpracoval:	Jan Bouš	Datum:	24.10.2012
Kontakt:			Kontakt:			

6.1. a 6.2. Rozpis komponentů vyvolávacího systému QTRONIK / HW + SW /

Popis (s v.)	Popis jednotlivých položek systému QTRONIK	MJ	MJ bez DPH	Celkem bez DPH	popis DPH	Celkem s DPH	poznámka	Foto
1	QVL192_KES (TETRONIK v.d.) KIOSEK s výdejnou listkou a s dotykovou obrazovkou TS 19" ELO (odolné provedení) - kovový korpus "horní díl" bez podstavce se zabudovanou termo tiskárnou, řídicí PC s OS WIN Embedded 7 a interní zdroj. Připojení přímo do LAN sítě a napájení ze stávající sítě 230V Barva bílá. Barva plastového rámečku dle požadavku ze vzorníku.	2	40 500 Kč	81 000 Kč	21%	98 010 Kč	Umístění dle potřeby, volně položené na stůl / stojici v prostoru, u zdi, případně upevnění na zeď / QTOUCH umožňuje definici stromové struktury agend, vnořené podmenu, doplňkové informační texty apod.	
2	QVL_ST (TETRONIK v.d.) Univerzální stojan pro KIOSEK řady QVL...	2	4 000 Kč	8 000 Kč	21%	9 680 Kč		
3	QTK (EPOS, s.r.o.) Thermolistiky do tiskárny: 60/120/12 - délka 189 m	2	90 Kč	180 Kč	21%	218 Kč	Standardní délka listku 6 - 8 cm / celkem cca. 2.360 - 3.000 listků na 1 ks ruličky	
4	QPD1/32JE (TETRONIK v.d.) Přepážkový informační d. 1-řádkový ETH LED displej aktivně zobrazuje číslo klienta (40 - 100 mm), pasivně číslo přepážky (40 - 70 mm), napájení po ETH nebo POE (normalizované IEEE802.3af), doplněné o relé k ovládní EMZ dveří.	11	3 500 Kč	38 500 Kč	21%	46 585 Kč	Umístění nad přepážkami, ve II. patře III. patře stávajících EMZ (s momentovým koilem)	
5	QZ_Patch (TETRONIK v.d.) Napájecí zdroj systému pro QDH... a QDP... v provedení patch panel 24 port. slouží ukončení datového i napájecího vedení displejů řady QDP..., QDH... / technologie (připojení a napájení) ETH (ethernet) / 300W	1	5 000 Kč	5 000 Kč	21%	6 050 Kč	V RACK, velikost 2U	
6	LCD/QDH_40Sa (Samsung) LCD obrazovka 40" (100 cm) s reproduktorem bez TV tuneru, provoz 12/7, funkce automatické ZAPNUTÍ / VYPNUTÍ - na obrazovce jsou spolu s čísly vyvolaných klientů a přepážek zobrazeny šipky do osmi směrů. Uživatelsky nastavitelný počet řádků a harmonogram zobrazení dle požadavků zákazníka. Možnost rozdělení obrazu dle zvolené šablony a zobrazení doplňkových informací - např. reklama nebo prezentace města v AVI, JPG, možnost doplňkového textu k rychlé informaci pro klienty. (typ SAMSUNG)	3	19 500 Kč	58 500 Kč	21%	70 785 Kč	Umístění dle potřeby, případně upevnění na zeď pomocí s-řádku na TV. Funkční s řídicím QITX a se SW LIC QVDLIC 2 ks LCD ve II. patře 1 ks LCD ve III. patře	
7	QITX (RS Components) Řídicí PC pro virtuální displej (QLCD) - mini ITX PC většinou umístěné do podhledu nebo za TV. Obsahuje OS WIN nebo LINUX, napájení ze stávající sítě ~230V.	3	4 000 Kč	12 000 Kč	21%	14 520 Kč	Umístění za QDH/LCD, 3x k novým LCD, 1x ke stávající LCD	
8	QVPT (TETRONIK v.d.) Přepážkový virtuální terminál - SW aplikace slouží k přihlášení / odhlášení pracovníka, zvaní klientů k přepážce, přeposílání klientů na jinou službu i přepážku, přepínání priorit, zobrazení počtu klientů ve frontě, zobrazení chyb systému a času, interní	11	500 Kč	5 500 Kč	21%	6 655 Kč	Na jednotlivých obslužných PC.	
9	QVPT (TETRONIK v.d.) Přepážkový virtuální terminál - SW aplikace slouží k přihlášení / odhlášení pracovníka, zvaní klientů k přepážce, přeposílání klientů na jinou službu i přepážku, přepínání priorit, zobrazení počtu klientů ve frontě, zobrazení chyb systému a času, interní	1	500 Kč	500 Kč	121%	605 Kč	Pro vzdálené pracoviště - ŽIVNOSTENSKÉHO Úřadu	
10	QWIN (TETRONIK v.d.) Ovládací software, plně síťová SQL varianta - WIN 7 a vyšší, MS SQL 2008 R2 a vyšší, umožňuje celý systém řídit, konfigurovat, sledovat, aj.	1	4 500 Kč	4 500 Kč	21%	5 445 Kč	Hlavní DB na serveru zadavatele.	
11	QVDLIC (TETRONIK v.d.) Modul virtuálního displeje - softwarová aplikace, která umožňuje zobrazení čísel na TV LCD obrazovce a to včetně videa nebo TEXT prezentací	3	500 Kč	1 500 Kč	21%	1 815 Kč	LIC k LCD/QDH	
12	QSTAT (TETRONIK v.d.) Modul statistiky - poskytuje veškeré informace pro sledování vytížení jednotlivých přepážek (min. max. čas odbavení, čekání. Počet klientů na přepážky na služby. Různé dlouhé časové vzorky atd.)	1	500 Kč	500 Kč	21%	605 Kč	LIC na 1 DB	
13	QMONITOR (TETRONIK v.d.) Modul správce - umožňuje v on-line provozu sledovat vytížení všech přepážek, jejich výkonost, stav jednotlivých front. Umožňuje na dálku měnit nastavení přepážek, blokovat služby, interní objednávání atd.	1	1 500 Kč	1 500 Kč	21%	1 815 Kč	LIC na 1 DB	
14	QWEB (TETRONIK v.d.) Modul WEB objednávání - možnost rezervace termínu u vybrané služby přes internet i lokálně a to až např. 3 měsíce dopředu. Upozornění zasílá pomocí e-mailu, pro zaslání SMS zpráv je potřeba GSM modul.	1	1 500 Kč	1 500 Kč	21%	1 815 Kč	LIC na 1 DB	
15	Q GSM (TETRONIK v.d.) Modul GSM - možnost zaslát klientům SMS zprávu o termínu jejich objednání, případně s dalšími informacemi. Včetně GSM modulu bez sim karty !	1	6 500 Kč	6 500 Kč	21%	7 865 Kč	LIC na 1 DB	
Mezisoučet - celkem za HW komponenty systému					203 180 Kč		245 848 Kč	
Mezisoučet - celkem za SW licence systému					22 000 Kč		26 620 Kč	

Nabídková cena dodávky

9.3. Stavění práce - Montáž, konfigurace, testy a zkušební práce

Montáž	Montáž systému zahrnuje - Montáž nových HW prvků (QVL192, QPD... a QHD LCD aj.), Příprava kabelových tras LAN výhradně pro systém QTRONIK, oživení a zprovoznění (hod), počítáno s využitím stávající el. sítě a napájením komponentů ~230V.	24	500 Kč	12 000 Kč	21%	14 520 Kč
HW technik	Oživení, HW test, konfigurace (hod)	4	600 Kč	2 400 Kč	21%	2 904 Kč
QD_LCD	Držák QLCD TV na zeď - standardní provedení.	3	1 200 Kč	3 600 Kč	21%	4 356 Kč
QD_vesa	Kloubový úchyt s aretací pro QDP...	1	450 Kč	450 Kč	21%	545 Kč
INSTAL	Instalační materiál, kabelové trasy apod.	100	45 Kč	4 500 Kč	21%	5 445 Kč
Switch	Switch / 1U	1	1 600 Kč	1 600 Kč	21%	1 936 Kč
Cestovné	Cestovné - celkem 2 cesty z Píerova / HW + SW technik / 2 x 2 x 90 km	360	10 Kč	3 600 Kč	21%	4 356 Kč
SW instal	Instalace SW, nastavení a školení obsluhy / donastavení systému na míru	6	600 Kč	3 600 Kč	21%	4 356 Kč
Dílič cena - služby s příslušenstvím				31 750 Kč		38 418 Kč

Úprava designu obrazovek na QVL

