



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

### SMLOUVA O DÍLO

č. Objednatele: 2018/1496

č. Zhotovitele: 201808\_001/5476\_Q1

#### Smluvní strany:

**1. Objednatel:** Statutární město Hradec Králové  
Sídlo: Československé armády 408, 502 00 Hradec Králové  
Zastoupený: MUDr. Zdeňkem Finkem, primátorem města  
El. podatelna: [epodatelna@mmhk.cz](mailto:epodatelna@mmhk.cz)  
ID datové schránky: bebb2in  
IČ: 00268810  
DIČ: CZ00268810  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Hradec Králové  
č. účtu: 426511/0100  
Kontakt: Ing. Jan Nagy, vedoucí odboru informatiky

(dále jen „Objednatel“)

a

**2. Zhotovitel:** TETRONIK – výrobní družstvo Terežín, družstvo  
Sídlo: Prokopa Holého 183, 411 55 Terežín  
Zastoupený: Jiřím Rousem, předsedou představenstva  
IČ: 00483389  
DIČ: CZ00483389  
Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s., pobočka Litoměřice  
č. účtu: [REDACTED]  
Kontakt: Jiří Rous, předseda družstva  
Zapsán v obchodním rejstříku vedeném u rejstříkového soudu v Ústí nad Labem pod spisovou značkou Dr 73

(dále jen „Zhotovitel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu o dílo (dále jen „Smlouva“):

#### I.

##### Prohlášení a účel Smlouvy

1. Statutární orgány (příp. osoby oprávněné k podpisu Smlouvy) uvedené v záhlaví Smlouvy prohlašují, že jsou oprávněny v souladu s obecně závaznými právními předpisy a vnitřními předpisy příslušné smluvní strany podepsat bez dalšího tuto Smlouvu.
2. Zhotovitel prohlašuje, že má všechna podnikatelská oprávnění potřebná k realizaci této Smlouvy a že i v dalším je oprávněn provést dílo dle této Smlouvy.
3. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví Smlouvy jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření Smlouvy.
4. Tato Smlouva se uzavírá za účelem komplexní dodávky a implementace „Specifické agendové informační systémy-Vyvolávací a rezervační systém“. Zhotovitel se zavazuje realizovat předmět smlouvy v plném rozsahu určeném zadáním Objednatele – Zadávací dokumentací č. j.

Strana 1 (celkem 16)

MMHK/096849/2018 ze dne 25. 5. 2018, vč. všech příloh, a v plném souladu se soutěžní nabídkou Zhotovitele ze dne 29. 6. 2018.

5. Tato Smlouva se uzavírá na základě výsledků zadávacího řízení č. MMHK/122903/2018 ze dne 11. 7. 2018 schválených Radou města Hradec Králové dne 17. 7. 2018 usnesením číslo RM/2018/897.
6. Tato zakázka je součástí projektu „Specifické agendové informační systémy“, reg. č. CZ.06.3.05/0.0/0.0/16\_044/0004360, který bude spolufinancován Evropskou unií – Evropským fondem pro regionální rozvoj v rámci Integrovaného regionálního operačního programu.
  - 6.1. Zhotovitel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně účetních dokladů minimálně do konce roku 2028. Pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší, musí ji žadatel/příjemce použít.
  - 6.2. Každý originál účetní doklad musí obsahovat informaci, že se jedná o projekt IROP a má být označen číslem a názvem projektu.
  - 6.3. Zhotovitel je povinen minimálně do konce roku 2028 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.

## II.

### Předmět Smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje pro Objednatele provést dílo, jehož předmětem je:
  - 1.1 Vypracování Projektu nasazení, který bude podroben písemné interní oponentuře objednatel. Projektem nasazení se rozumí popis způsobu implementace, konfigurace a integrace vyvolávacího a rezervačního systému do prostředí objednatel v závislosti na provedené detailní analýze a požadavcích objednatel. Projekt nasazení bude podroben interní oponentuře objednatel a vzniklé připomínky je zhotovitel povinen vypořádat v Projektu nasazení.
  - 1.2 Dodávka, instalace a konfigurace hardware, včetně veškerých podkladů nutných k převzetí a užívání dodaného technického zařízení. Instalace a montáž prvků nového HW, tak aby neovlivnilo provoz stávající vyvolávacího a rezervačního provozu.
  - 1.3 Dodávka a implementace kompletního softwarového řešení vyvolávacího a rezervačního systému a dalšího veškerého potřebného softwarového vybavení potřebného k provozování všech požadovaných součástí této zakázky v potřebném počtu softwarových licencí, včetně integrace s webovým portálem.
  - 1.4 Školení pracovníků objednatel pro administrátory a pro uživatele instalovaných technologií, zpracování provozní dokumentace v českém jazyce.
  - 1.5 Testovací provoz díla  
je popsán v čl. VII. Předání a převzetí díla
  - 1.6 Zkušební provoz díla
2. je popsán v čl. VII. Předání a převzetí díla. Bližší je předmět smlouvy specifikován v příloze č. 1 – „Specifikace předmětu veřejné zakázky“ která jsou nedílnou součástí této Smlouvy.
3. Zhotovitel se zavazuje zabezpečit na svůj náklad a na své nebezpečí všechna související plnění a práce potřebné k včasnému a řádnému provedení díla.
4. Součástí plnění předmětu Smlouvy jsou i práce a dodávky v této Smlouvě výslovně nespécifikované, které však jsou k řádnému plnění nezbytné a o kterých Zhotovitel vzhledem ke své odbornosti a zkušenostem měl nebo mohl vědět a bez jejichž realizace se nedá dílo



řádně dokončit, příp. užívat. Provedení těchto prací nezvyšuje cenu díla, dále se Zhotovitel zavazuje provést dílo s potřebnou péčí a v ujednaném čase.

- Práce nad rozsah díla dle této smlouvy (vícepráce), budou realizovány, jen pokud o ně bylo po vzájemné dohodě písemným dodatkem k této smlouvě dílo rozšířeno. V opačném případě se má za to, že práce realizované Zhotovitelem byly v předmětu díla a v jeho ceně zahrnuty.

### III.

#### Podklady pro provedení díla

- Podklady pro provedení díla:
  - Zadávací dokumentace veřejné zakázky č. j. MMHK/122903/2018 ze dne 11. 7. 2018 včetně všech příloh a dodatečných informací k ní.
  - Soutěžní nabídka Zhotovitele ze dne 29. 6. 2018.
- Zhotovitel prohlašuje, že kopie všech dokumentů uvedených v odst. 1 tohoto článku mu byly předány nejpozději při podpisu Smlouvy a má je tak k dispozici.
- Zhotovitel se zavazuje, že veškeré podklady použije výhradně pro potřeby plnění této smlouvy o dílo. Zhotovitel se zavazuje, že podklady nepoužije k žádným jiným účelům.

### IV.

#### Způsob, doba a místo plnění

- Termín zahájení provádění díla je do 5 dnů od účinnosti smlouvy. Dílo bude realizováno a předáváno po etapách. Začátek každé etapy je vázán na protokolární převzetí předchozí etapy Objednatel, s výjimkou realizace 1. etapy, která počíná běžet od prvního pracovního dne následujícího po podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami. Termín ukončení realizace díla, resp. každé dílčí etapy, je určen harmonogramem plnění uvedeným v odst. 2 tohoto článku Smlouvy.

Dílo musí být Objednateli protokolárně předáno nejpozději do 4 měsíce od podpisu Smlouvy, tzn. v této lhůtě musí dojít k finálnímu převzetí díla pro rutinní provoz dle čl. VII. odst. 4 Smlouvy, tj. realizace akce musí být provedena nejpozději do 30.11.2018.

- V níže uvedené tabulce je uveden harmonogram plnění, který je pro smluvní strany závazný. Zhotovitel je povinen realizovat každou dílčí etapu vymezenou v odst. 1 tohoto článku Smlouvy.

| Etapa    | Obsah plnění   | Ukončení etapy  |
|----------|--|---|
| 1. etapa | Vypracování Projektu nasazení (implementační dokumentace) dle čl. II. odst. 1, bod 1.1 | Interní oponentura dle čl. II. odst. 1.1                      |
| 2. etapa | Realizace díla dle čl. II. odst. 1, bod 1.2 a bod 1.3                                  | Po dohodě se zadavatelem.                                     |
| 3. etapa | Testovací provoz dle čl. VII. odst. 2 (čl. II. odst. 1, bod 1.5)                       | Akceptace díla pro zkušební provoz dle čl. VII. odst. 3       |
| 4. etapa | Zkušební provoz dle čl. VII. odst. 3 (čl. II. odst. 1, bod 1.6)                        | Finální převzetí díla pro rutinní provoz dle čl. VII. odst. 4 |
| 5. etapa | Rutinní provoz dle čl. VII. odst. 4  | ---   |

- Zhotovitel není v prodlení s plněním této Smlouvy a neodpovídá za škody tímto způsobené Objednateli, pokud neplnění smluvních povinností je způsobeno vyšší mocí ve smyslu čl. X. této Smlouvy.
- Pokud Zhotovitel během plnění zjistí okolnosti, které brání včasné realizaci díla, musí bez zbytečného odkladu písemně uvědomit Objednatele o předpokládaném zpoždění, jeho pravděpodobném trvání a příčině.

5. Místem plnění této Smlouvy je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy.

## V.

### Cena za dílo

1. Strany se dohodly, že  
**cena za celé dílo** dle článku II. této Smlouvy činí:  
cena bez DPH 1.394.832,- Kč  
(slovy: Jedenmiliontřístadevadesátčtyřitisícsmsetřicetdvakorun českých)  
DPH 21% 292.914,72,- Kč  
cena včetně DPH **1.687.746,72 Kč**  
(Cena musí odpovídat nabídkové ceně uvedené v nabídce Zhotovitele).
2. Zhotovitel jako plátce DPH připočítává k ceně za dílo daň z přidané hodnoty ve výši 21 %. Pokud dojde ke změně sazby DPH v době uskutečnění zdanitelného plnění, je Zhotovitel oprávněn účtovat DPH v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě účinné k datu uskutečnění zdanitelného plnění. V případě takové změny DPH není třeba uzavírat dodatek ke Smlouvě, postačuje písemné oznámení Zhotovitele o takové změně.
3. Cena za předmět plnění dohodnutá v čl. V. odst. 1 je cenou úplnou, konečnou a závaznou. Zhotovitel prohlašuje, že tato cena zahrnuje veškeré jeho náklady související s realizací předmětu této Smlouvy.
4. Zvýšení dohodnuté ceny je možné pouze při změně sazby DPH v době uskutečnění zdanitelného plnění, a to pouze o toto zvýšení DPH.

## VI.

### Platební podmínky

1. Objednatel nebude poskytovat žádné zálohové platby.
2. Cena za dílo dle článku II. ve výši dle čl. V. odst. 1 bude uhrazena na základě faktury vystavené Zhotovitelem. Právo fakturovat cenu dle odst. 1 článku V. této Smlouvy Zhotoviteli vzniká po řádném dokončení a protokolárním předání celého díla dle čl. VII odst. 4 bodu 4.3 Smlouvy.
3. Faktura bude vždy obsahovat číslo faktury, název díla nebo jeho části, datum předání provedených prací Objednateli, název, sídlo a DIČ Objednatele, název, sídlo a DIČ Zhotovitele, den odeslání faktury, označení peněžního ústavu a účtu, na který má být placeno, vyznačení dne splatnosti, fakturovanou částku s DPH a bez DPH. Faktura musí dále obsahovat číslo smlouvy Objednatele a číslo i název veřejné zakázky, na základě, které byla tato Smlouva uzavřena. Její přílohou bude předávací protokol splňující všechny náležitosti dle čl. VII. odst. 4 bodu 4.3 Smlouvy.
4. Každý originál účetní doklad musí obsahovat informaci, že se jedná o projekt IROP a má být označen číslem a názvem projektu.
5. Stane-li se Zhotovitel nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (zákon o DPH), je povinen neprodleně o tomto informovat Objednatele.
6. Bude-li Zhotovitel ke dni poskytnutí zdanitelného plnění veden jako nespolehlivý plátce ve smyslu § 106a zákona o DPH, je Objednatel oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty uhradit přímo na účet správce daně v souladu s ust. § 109a zákona o DPH. O tuto část bude ponížena cena díla a Zhotovitel obdrží pouze cenu díla (části díla) bez DPH.
7. Dojde-li po uzavření smlouvy ke změně účtu Zhotovitele, který je zveřejněn na stránkách České daňové správy, je Zhotovitel povinen o tom neprodleně informovat Objednatele.
8. Splatnost faktury je 21 dní od jejího doručení Objednateli. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele.
9. Jestliže faktura nebude obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu nebo údaje stanovené touto Smlouvou, nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje nebo nebude



doložena předávacím protokolem podepsaným oprávněnými zástupci obou smluvních stran, je Objednatel oprávněn tuto fakturu doporučeně či osobně (prostřednictvím zaměstnance Objednatele) vrátit Zhotoviteli. Faktura musí být vrácena do data její splatnosti. Do doby, než je vystavena nová faktura s novou lhůtou splatnosti, není Objednatel v prodlení s placením příslušné faktury. Po vrácení faktury je Zhotovitel povinen vystavit novou fakturu se správnými náležitostmi. Splatnost nově vystavené faktury je rovněž 21 dnů od jejího doručení Objednateli.

10. Veškeré platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.

## VII.

### Předání a převzetí díla

1. Závazek Zhotovitele provést dílo dle čl. II. odst. 1 bodů 1.1 až 1.3 této Smlouvy je splněn jeho řádným dokončením a předáním. Dílo se pokládá za řádně dokončené, jestliže je kompletní, nebude při protokolárním převzetí po ukončení zkušebního provozu vykazovat žádné vady (nefunkčnosti a nedodělky), tedy že bude plně v souladu s touto Smlouvou a bude splňovat všechny požadavky na všechny funkčnosti jednotlivých částí díla dle zadávacích podmínek na tuto zakázku a jejích příloh.
2. Projekt nasazení bude předán po zapracování připomínek objednatele zhotovitelem a po písemné akceptaci objednatele Projektu nasazení.

#### Testovací provoz

- 2.1 Testování proběhne na zhotovitelem dočasně zřízeném testovacím pracovišti v místě určeném objednatelem. Účelem testovacího provozu je prověření funkčnosti díla před spuštěním jeho zkušebního a následně rutinního provozu a jeho cílem je odstranění zjištěných nedostatků. Podstatou testovacího provozu je prověření funkčnosti díla na simulovaném rutinním prostředí a díky této simulaci umožnit identifikaci všech, byť i jen potenciálních vad díla, které je Zhotovitel následně povinen odstranit. Zároveň budou během testovacího provozu testovány v testovacím prostředí všechny požadované integrace s informačními systémy.
- 2.2 Evidenci poruch provozu a vad díla (nefunkčnosti, nedodělky) během testovacího provozu, včetně evidence doby potřebné na jejich odstranění bude provádět Objednatel – administrátor Vyvolávacího a rezervačního systému.
- 2.3 Pokud se v průběhu testovacího provozu objeví vady (nefunkčnosti, nedodělky), testovací provoz se přeruší a Zhotovitel bude povinen vady díla co nejdříve odstranit. Doba potřebná na jejich odstranění se do doby testovacího provozu nezapočítává, testovací provoz se tedy o každé takové jeho přerušení prodlužuje.
- 2.4 Pokud si to vyžádají zjištění učiněná v průběhu testovacího provozu, Zhotovitel opraví a/nebo doplní provozní dokumentaci Vyvolávacího a rezervačního systému a kompletní provozní dokumentaci předá Objednateli.
- 2.5 Během testovacího provozu musí být zachován plný provoz stávajícího Vyvolávacího a rezervačního systému a testovací provoz nového systému nesmí chod stávajícího systému ohrozit.
- 2.6 Testovací provoz musí být v délce minimálně 1 měsíc.

#### 3. Zkušební provoz

- 3.1 Po ukončení testovacího provozu bude dílo předáno do zkušebního provozu. Účelem zkušebního provozu je prověření funkčnosti díla v rutinním prostředí Objednatele a jeho cílem je odstranění zjištěných nedostatků. Všechny, byť i jen potenciální vady díla, je Zhotovitel následně povinen ještě během zkušebního provozu co nejdříve odstranit. Doba potřebná na jejich odstranění se do doby zkušebního provozu nezapočítává, zkušební provoz se tedy o každé takové jeho přerušení prodlužuje.
- 3.2 Podmínkou akceptace díla pro zkušební provoz je, že dílo nebude na konci testovacího provozu vykazovat žádné vady (nefunkčnosti a nedodělky).
- 3.3 Zadavatel předpokládá přechod do zkušebního provozu od pátku do neděle.

- 3.4 Objednatel požaduje, aby první pracovní den od přechodu na nový vyvolávací systém, byl přítomen v sídle objednatele technik zhotovitele.
- 3.5 Ke dni zahájení zkušebního provozu zahajuje Zhotovitel poskytování služeb technické podpory provozu Vyvolávacího a rezervačního systému a poskytování softwarové podpory k dodaným software, a to v souladu se Smlouvou o poskytování služeb technické podpory Vyvolávacího a rezervačního systému č. 2018/1497, uzavřené mezi oběma smluvními stranami současně s touto Smlouvou.
4. Rutinní provoz
- 4.1 Po ukončení zkušebního provozu díla bude dílo Objednatelem finálně převzato do rutinního provozu, pokud po ukončení zkušebního provozu díla toto nebude vykazovat žádné vady, nefunkčnosti a nedodělky.
- 4.2 Objednatel zahájí přijímací řízení bez zbytečného odkladu po ukončení zkušebního provozu. Je-li dílo řádně dokončené, je Objednatel povinen dílo bez zbytečného odkladu převzít.
- 4.3 O finálním převzetí díla Objednatelem po ukončení zkušebního provozu sepiší Objednatel a Zhotovitel finální předávací protokol. Protokol bude podepsán oprávněnými zástupci obou stran, kteří předání a převzetí díla provedou, a to ve dvou stejnopisech. Jeden stejnopis protokolu obdrží Objednatel a jeden Zhotovitel. Protokol bude obsahovat zejména:
- identifikační údaje o díle i jeho částech, úplný výčet všech přebíraných a předávaných softwarových i hardwarových komponent včetně jejich licenčních nebo výrobních čísel a čísel verzí,
  - instalační DVD/CD se všemi předávanými softwarovými komponentami dodanými v rámci díla, a to včetně bezpečnostní, administrátorské a uživatelské příručky v českém jazyce ke všem dodaným systémům a aplikacím,
  - akceptační protokol z akceptace díla pro testovací provoz,
  - kompletní dokumentaci celého díla včetně rozhraní dodaného software nutného pro integraci s jinými systémy (jeho datový a funkční model),
  - prohlášení Objednatele, že dílo přijímá.
5. Termín předání díla dle čl. IV. bude považován za splněný, pokud dílo bude Objednatelem převzato ve stanovené lhůtě (tj. pokud bude Objednatelem podepsán finální předávací protokol dle odst. 4 bodu 4.3 tohoto článku smlouvy). V případě, že Objednatel odmítne dílo převzít, sepiší obě strany zápis, v němž uvedou svá stanoviska a jejich odůvodnění a dohodnou náhradní termín předání. Zhotovitel není v prodlení, jestliže Objednatel odmítl bezdůvodně převzít řádně zhotovené dílo.
6. K přechodu vlastnického práva ze Zhotovitele na Objednatele dochází protokolárním předáním a převzetím díla dle odst. 4 bodu 4.3 tohoto článku smlouvy.

## VIII.

### Práva a povinnosti smluvních stran

1. Oprávněnými pracovníky Zhotovitele pro realizaci této Smlouvy jsou:
- ve věcech smluvních:  
Jiří Rous, předseda družstva, [REDACTED]
  - ve věcech technických a organizačních je nutné uvést vedoucího projektového týmu dle požadavků na kvalifikaci:  
[REDACTED]

Oprávněnými pracovníky Objednatele pro realizaci této Smlouvy jsou:

smluvní kontakt:

Ing. Jan Nagy, tel. 495 707 307

e-mail:jan.nagy@mmhk.cz



organizační kontakt:

Ing. Tereza Voženilková, tel. 495 707 312,

e-mail: tereza.vozenilkova@mmhk.cz

technický kontakt:

Stanislav Kupa, tel. 495 707 313

e-mail: stanislav.kupa@mmhk.cz

2. Pokud dojde ke změně v kontaktních údajích uvedených v předchozím odstavci, jsou smluvní strany povinny změnu písemně oznámit druhé smluvní straně, a to předem nebo nejpozději bezodkladně poté, co ke změně dojde. Za dostačující formu oznámení změny je považováno zaslání emailu kontaktní osobě druhé smluvní strany ve věcech smluvních, která je povinna obdržení e-mailu do 2 pracovních dnů potvrdit. V případě změny v kontaktních údajích uvedených v tomto článku není třeba uzavírat dodatek ke Smlouvě.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli nezbytnou součinnost potřebnou pro řádné plnění podle této Smlouvy.
4. Zhotovitel je povinen Objednateli předložit při zahájení zpracování Projektu nasazení seznam osob, které se budou na zpracování díla podílet a Objednatel je povinen těmto osobám poskytnout veškerou nezbytnou součinnost. Zhotovitel je povinen do 2 pracovních dnů objednatel písemně informovat o jakýchkoli změnách pracovníků podílejících se přímo na realizaci díla. Nové osoby zhotovitele pracující na díle musí mít odpovídající kvalifikaci a být schváleni objednatel, který je ale nemůže bezdůvodně odmítnout.
5. Zhotovitel se zavazuje při plnění této smlouvy plně spolupracovat s Outsourcerem IT infrastruktury Objednatel – společností AutoCont CZ a.s, se sídlem Hornopolní 3322/34, Moravská Ostrava, 70200 Ostrava, IČ:476 76 795. Spolupráci Outsourcera zajistí na své náklady Objednatel.
6. Zhotovitel je povinen dodržovat po celou dobu plnění předmětu této Smlouvy platné a účinné právní předpisy a další normy související s realizací předmětu smlouvy.
7. Zhotovitel je povinen provádět dílo podle této Smlouvy řádně a včas s přihlédnutím k pokynům Objednatel, ustanovení § 2594 tím není dotčeno.
8. Zhotovitel není oprávněn použít podklady předané Objednatel pro jiné účely než je realizace předmětu plnění podle této Smlouvy.
9. Zhotovitel je oprávněn k plnění dle této Smlouvy použít pouze těch třetích osob, které jsou uvedeny v nabídce Zhotovitel na tuto zakázku jako poddodavatelé. Zhotovitel je povinen písemně informovat objednatel o všech dalších (nových) poddodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a o tom, které služby pro něj v rámci předmětu plnění každý z poddodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy zhotovitel vstoupil s poddodavatelem ve smluvní vztah či ode dne, kdy nastala změna. Zhotovitel je oprávněn změnit poddodavatele, pomoci něhož prokázal část splnění kvalifikace v rámci zadávacího řízení, na základě, něhož byla uzavřena tato smlouva, jen z vážných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem objednatel, přičemž nový poddodavatel musí disponovat kvalifikací ve stejném či větším rozsahu, který původní poddodavatel prokázal za zhotovitel
10. Veškeré odborné práce musí vykonávat pracovníci Zhotovitel nebo jeho poddodavatelů mající příslušnou kvalifikaci, je-li tato kvalifikace pro realizaci příslušné části díla nezbytná. Doklad prokazující potřebnou kvalifikaci těchto osob je Zhotovitel na požádání Objednatel povinen bez zbytečného odkladu předložit.
11. Zhotovitel postupuje při provádění díla samostatně při respektování zejména:
  - právních předpisů o bezpečnosti práce,
  - technických norem, vzorových listů, technologií, výrobních předpisů (receptur) a jiných závazných pokynů,
  - požadavků stanovených k tomu oprávněnými orgány,
  - ostatních závazných norem a obecně závazných právních předpisů.

12. Za škody odpovídá Zhotovitel podle obecně závazných právních předpisů. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
13. Objednatel je oprávněn kontrolovat provádění díla, a to kdykoliv po celou dobu provádění díla. Jestliže Objednatel zjistí, že Zhotovitel provádí dílo v rozporu se Smlouvou, má právo požadovat, aby Zhotovitel odstranil zjištěné vady a dílo prováděl v souladu se Smlouvou. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že je Objednatel oprávněn kontrolovat provádění díla i prostřednictvím třetí strany. Objednatel v takovémto případě bude informovat Zhotovitele o identifikaci této třetí strany a Zhotovitel jí poskytne při kontrole stejnou součinnost jako Objednateli.
14. V průběhu provádění díla budou konány v sídle Objednatele kontrolní dny, a to minimálně jednou za měsíc. Účelem kontrolních dnů je konzultace průběhu plnění Smlouvy oběma smluvními stranami. Podrobnosti organizace a komunikace dohodnou smluvní strany na svém prvním jednání. Jednání organizuje Zhotovitel, který připravuje podklady pro jednání, vyhotovuje zápisy z jednání, prezenční listiny apod. Originál všech zápisů a listin vzešlých z jednání předává Objednateli. Zhotovitel při realizaci díla postupuje dle zásad projektového řízení. Ze všech jednání mezi smluvními stranami (řídící výbor, vedení projektu, workshopy,) budou vyhotoveny zápisy. Zápisy vyhotovuje Zhotovitel již v průběhu jednání, po jednání je Objednatel připomínkuje a obě smluvní strany je odsouhlasí. Všechny dokumenty, které bude Zhotovitel zpracovávat, bude objednateli předávat k připomínkování průběžně.

Závěry kontrolního dne musí mít písemnou podobu a musí být podepsány zástupci obou smluvních stran. Závěry kontrolního dne nejsou dodatkem ke Smlouvě a jsou pro obě strany závazné jen tehdy, jsou-li v souladu s touto Smlouvou. V opačném případě musejí být opatření schválena oprávněnými zástupci smluvních stran formou dodatku Smlouvy, bez schválení statutárními zástupci nejsou opatření účinná a nelze je realizovat.
15. Eskalace problémů. Pokud kontaktní osoby ve věcech technických nedosáhnou shody ohledně řešení problému při plnění této Smlouvy, postoupí se problém k řešení kontaktním osobám ve věcech smluvních. Pokud ani kontaktní osoby ve věcech smluvních nedosáhnou shody ohledně řešení takového problému, postoupí se problém k řešení na úroveň vyššího managementu smluvních stran.
16. Objednatel je oprávněn v průběhu realizace Smlouvy nechat posoudit plnění smluvních povinností Zhotovitele, jakož i výstupy plnění třetí osobou – nezávislým auditorem. Objednatel je oprávněn v průběhu realizace díla provést minimálně 2 oponentury (každou v samostatném termínu) pro posouzení kvality dílčích fází plnění. V rámci oponentur má Objednatel právo přizvat k odbornému posouzení dané problematiky třetí stranu, s níž se zavazuje mít uzavřenu dohodu o důvěrnosti vztahující se k posuzované problematice. Oponentury se uskuteční v sídle Objednatele. Skutečný počet oponentur při respektování zde uvedeného stanoví Objednatel, nepřesáhne však počet etap plnění. Termíny oponentur oznámí Objednatel Zhotoviteli nejméně 14 kalendářních dní předem. Zhotovitel je povinen poskytnout při oponenturách patřičnou součinnost, náklady na jeho straně jsou pokryty cenou za plnění dle této Smlouvy.
17. Zhotovitel se dále zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění Smlouvy k omezení běžné činnosti Objednatele.
18. Zhotovitel nese nebezpečí škody na díle až do doby finálního protokolárního předání a převzetí díla. Zhotovitel je povinen po celou dobu plnění Smlouvy být pojištěn na odpovědnost za škodu způsobenou Zhotovitelem třetí osobě na částku v minimální výši 2.000.000,- Kč. Zánik pojištění nebo snížení jeho výše plnění pod uvedenou hranici v průběhu plnění Smlouvy bude posuzováno jako podstatné porušení Smlouvy Zhotovitelem. Zhotovitel je povinen předložit na vyžádání k nahlédnutí pojistnou smlouvu nebo obdobný doklad, z nichž bude zřejmé, že má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě na pojistnou částku ve výši minimálně 2.000.000,- Kč. Náklady na pojištění odpovědnosti jsou zahrnuty v ceně dohodnuté v článku V této Smlouvy.
19. Systém Vyvolávací a rezervační systém musí být plně v souladu s bezpečnostní politikou Objednatele dle normy ČSN ISO/IEC 27001.



20. Zhotovitel se zavazuje po celou dobu plnění Smlouvy realizovat dílo tak, aby bylo v souladu s vnitřními předpisy Objednatele. Návrhy jejich optimalizace potřebné pro implementaci systému Vyvolávací a rezervační systém může Zhotovitel předložit dle čl. II. odst. 1 bodu 1.1 této Smlouvy.
21. Zhotovitel se zavazuje po celou dobu plnění Smlouvy dodržovat „Pravidla bezpečnosti ICT“ Objednatele, která jsou uvedena v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
22. Objednatel i Zhotovitel bez zbytečného odkladu poskytnou druhé straně přístup k věcným i technickým informacím, které mohou ovlivnit plnění díla. Zhotovitel se dále zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění smlouvy k omezení běžné činnosti Objednatele.
23. Zhotovitel není oprávněn postoupit práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
24. Celá realizace dodávky a implementace díla bude probíhat pomocí projektového řízení zajišťovaného Zhotovitelem.

## IX.

### Přerušeni a zastavení provádění díla

1. Zhotovitel je oprávněn na nezbytně nutnou dobu a v nezbytném rozsahu přerušit provádění díla, jestliže:
  - provádění díla brání vyšší moc,
  - při výskytu vážných skrytých překážek bránících řádnému provádění díla, o nichž Zhotovitel nevěděl, nemohl vědět, ani nemohl celou situaci přiměřeným způsobem vyřešit tak, aby nemuselo být přerušeno provádění díla
  - dojde k zastavení provádění díla rozhodnutím k tomu příslušného státního orgánu nikoliv z důvodů na straně Zhotovitele

Přerušeni provádění díla z výše uvedených důvodů přestávají dnem přerušeni běžet lhůty tímto přerušeni dotčené.

2. Objednatel je oprávněn přikázat Zhotoviteli přerušeni provádění díla na nezbytně nutnou dobu a v nezbytném rozsahu, zejména jestliže:
  - pracovníci Zhotovitele při práci poruší platné technické a bezpečnostní normy a předpisy,
  - by vadný postup Zhotovitele nepochybně vedl k podstatnému porušení Smlouvy,
  - je ohrožena bezpečnost zhotovovaného díla, život nebo zdraví pracovníků nebo hrozí-li jiné hospodářské škody.

Přerušeni provádění díla Objednatelem z výše uvedených důvodů nestaví běh smluvních lhůt tímto přerušeni dotčených a nezakládá nárok Zhotovitele na úhradu vícenákladů vyvolaných přerušeni.

3. V případě předčasného ukončení smlouvy (exit strategie) má objednatel právo s pomocí vypracované dokumentace pokračovat v provozu systému, a to buď samostatně, nebo s jiným zhotovitelem. Zhotovitel se zavazuje v rámci exit strategie splnit tyto povinnosti:
  - v rámci Zkušebního provozu vytvořit Exit plán, který bude přesně specifikovat postup pro přechodné období při případné předčasné ukončení smlouvy.
  - příprava a předání systému novému poskytovateli nebo objednateli na základě Exit plánu,
  - poskytnutí požadovaných součinností v souvislosti s předáním podpory a provozu systému novému poskytovateli nebo objednateli,
  - řádné předání dat zpracovávaných v systému, včetně dat doplňkových či souvisejících,
  - poskytnutí informací nezbytných k převzetí systému novým poskytovatelem nebo objednatel,
  - poskytnutí veškeré relevantní dokumentace k podpoře provozu, k rozvoji systému a ke všem datovým strukturám (modely, nastavení a další) v aktuálním stavu, které byly převzaty a vytvořeny v rámci plnění.
  - zhotovitel předá prohlášení hlavních výrobců technologií s uvedením certifikovaných partnerů pro implementaci a následný support v České republice.

## X.

### Vyšší moc

1. Vyšší mocí se pro potřeby této Smlouvy rozumí události, které nastaly za okolnosti, které nemohly být odvráceny účastníky této Smlouvy, které nebylo možné předvídat a které nebyly způsobeny chybou nebo zanedbáním žádné ze smluvních stran, jako např. války, revoluce, požáry, záplavy, zemětřesení, epidemie nebo dopravní embarga. Vyšší mocí není nedostatek úředního povolení ani jiný zásah orgánů státní moci v České republice.
2. Nastane-li situace vyšší moci, uvědomí příslušný účastník této Smlouvy o takovém stavu, o jeho příčině a jeho skončení druhého účastníka. Zhotovitel je povinen hledat alternativní prostředky pro splnění Smlouvy.
3. Trvá-li vyšší moc déle než 6 měsíců a nedohodnou-li se smluvní strany v této době na alternativním řešení, má Objednatel právo od Smlouvy odstoupit.
4. V takovém případě má Objednatel povinnost dosud přijatá plnění si ponechat za sjednanou úhradu a hledat alternativní řešení ke splnění Smlouvy s jiným partnerem.

## XI.

### Licenční ujednání,

#### ujednání pro účely užití díla ve smyslu § 2358 občanského zákoníku

1. Pro užívání celého díla, resp. těch částí díla, na které se vztahuje ochrana poskytovaná zákonem č. 89/2012 Sb., obč. zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a z.č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), poskytuje Zhotovitel tímto Objednateli oprávnění k výkonu práva takové dílo (včetně jeho upgrade a update) užit způsobem níže uvedeným (dále jen "Licence").
2. Licence dle odst. 1 tohoto článku se poskytuje jako časově neomezená v trvání po celou dobu autorské ochrany díla a pro území České republiky i pro užívání v zahraničí s tím, že licence se poskytuje ve sjednaném rozsahu pro počet současně pracujících uživatelů uvedený v čl. 1. odst. 1.3 přílohy č. 1 této Smlouvy, nevyplyvá-li ze smlouvy nebo z povahy díla oprávnění užit dílo v širším rozsahu.
3. Objednatel je oprávněn použít dílo (resp. části díla, které jsou chráněny právem duševního vlastnictví) pro účely vyplývající z této smlouvy, zejména
  - pro účely využití díla v rozsahu vyplývajícím z předmětu plnění této Smlouvy včetně jeho integrace do informačního systému Objednatele,
  - při plnění veškerých činností Objednatele v oblasti státní správy a samosprávy, to vše vždy i prostřednictvím třetích osob.
4. Zhotovitel podpisem této smlouvy uděluje dále Objednateli v souladu s občanským zákoníkem a autorským zákonem nevýhradní licenci ke všem způsobům užití provozní dokumentace (nikoli dokumentace ke standardnímu software), coby autorského díla vytvořeného v rámci plnění této Smlouvy.

Pokud se týká ostatních písemných výstupů, které Zhotovitel na základě této Smlouvy pro Objednatele zhotoví, vztahují se na ně práva a povinnosti, která podle občanského zákoníku a autorského zákona platí pro dílo vytvořené na objednávku.

Objednatel má právo dokumenty dle tohoto odstavce dále jakkoliv upravovat, zejména učinit z nich součást jiného autorského díla či používat z nich výňatky.
5. Objednatel není povinen Licenci využít.
6. K použití díla (resp. části díla,) pro jiné účely, než jak vyplývají z této Smlouvy jsou uvedeny v odst. 1 až 3 tohoto článku Smlouvy, je třeba souhlasu Zhotovitele.
7. Licence dle tohoto článku Smlouvy se poskytuje bezúplatně, nestanovi-li se v této smlouvě jinak.
8. Objednatel nabývá dnem předání nosiče s dílem vlastnictví k tomuto nosiči.



9. Strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn poskytnout třetí straně data (datové soubory, databáze) zpracovaná za použití díla, a to za účelem zajištění migrace dat, resp. případně přenesení a zajištění přenositelnosti dat do dalšího software, který bude Objednatel užívat.
10. Strany se dohodly, že v případě, že bude mít Objednatel zájem využívat pro nakládání s daty, která byla zpracována prostřednictvím díla, jiný software, je oprávněn třetímu subjektu za tímto účelem poskytnout kompletní API aplikace.
11. Smluvní strany se dále dohodly, že všechna data (a jejich hmotné nosiče), která vznikla či vzniknou při plnění díla podle této Smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele.
12. Kromě práva pořízení záložních kopií nesmí Objednatel nijakým způsobem reprodukovat, prodávat či šířit dílo, ani jeho části.
13. Smluvní strany se dále dohodly, že Projekt nasazení dle čl. II odst. 1 bodu 1.1 této Smlouvy bude majetkem Objednatele, který jej bude moci plně využít pro svoje potřeby, a to všemi způsoby užití a bez dalšího souhlasu Zhotovitele nebo zpracovatele projektu.
14. Zhotovitel je povinen uspořádat si své právní vztahy se třetími osobami tak, aby plně dostal svým závazkům dle tohoto článku Smlouvy. Zhotovitel se zavazuje, že vypořádá veškeré případné nároky autorů příslušných plnění poskytovaných v souvislosti s realizací této Smlouvy a že cena sjednaná ve Smlouvě zahrnuje i celkovou odměnu za poskytnutí práv včetně vypořádání veškerých práv autorů; vůči Objednateli tak nebudou uplatněny žádné nároky majitelů autorských práv či jakékoli jiné nároky třetích osob v souvislosti s užitím díla (práva autorská, práva příbuzná právu autorskému, práva patentová, práva k ochranné známce, práva z nekalé soutěže, práva osobnostní či práva vlastnická aj.).
15. V případě, že některá z licencí nezbytných pro řádnou funkčnost a provoz díla nebyla Zhotovitelem uvedena v jeho nabídce v zadávacím řízení, které předcházelo uzavření této Smlouvy, nebo není výslovně uvedena v této Smlouvě (resp. v jejích přílohách), pak platí, že Zhotovitel je povinen dodat Objednateli bez jakýchkoliv finančních nároků všechny potřebné licence tak, aby množstevně, časově a územně zajistily legální a řádnou funkčnost a provoz díla.

## XII.

### Odpovědnost za vady, záruka

1. Zhotovitel odpovídá za to, že dílo bude mít v jednotlivých částech i jako celek smlouvené vlastnosti stanovené touto Smlouvou a všemi jejími přílohami, všemi dalšími dokumenty, vzniklými v rámci plnění této Smlouvy a všemi obvyklými technickými normami, které se vztahují k materiálům a pracím prováděným na základě této Smlouvy, jinak vlastnosti obvyklé, a dále že bude použitelné ke smlouvenému, jinak obvyklému účelu. Nemá-li dílo tyto vlastnosti, má dílo vady.
2. Zhotovitel poskytuje záruku za jakost celého díla (tj. veškerých složek díla) v délce 60 měsíců. Záruční lhůta začíná běžet ode dne předání díla na základě finálního předávacího protokolu dle čl. VII. odst. 4 této Smlouvy.
3. Objednatel je povinen nahlásit zhotoviteli zjištěné vady písemně. Za písemné nahlášení vady se považuje též nahlášení vady prostřednictvím e-mailu na adresu kontaktního pracovníka Zhotovitele pro věci technické, nebo prostřednictvím Help Desku. Zhotovitel obratem obdržení reklamace potvrdí. Pokud bude Objednatel požadovat odstranění vady Zhotovitelem, zavazuje se Zhotovitel započít s odstraňováním nahlášených vad bez zbytečného odkladu a v souladu se smlouvou o poskytování služeb technické podpory Vytvářací a rezervační systém č. ..., uzavřené mezi oběma smluvními stranami současně s touto Smlouvou, vady odstranit, a to na své náklady.
4. V případě, že Objednatel bude požadovat odstranění vady Zhotovitelem a Zhotovitel neodstraní vadu ve lhůtě dle odst. 3 tohoto článku, je Objednatel oprávněn odstranit tyto vady sám nebo prostřednictvím třetích osob, a to na náklady Zhotovitele.
5. Zhotovitel neodpovídá za závady díla, které vznikly použitím podkladů a věcí poskytnutých Objednatelem, jestliže Zhotovitel nemohl ani při vynaložení veškeré péče zjistit jejich nevhodnost, nebo na jejich nevhodnost Objednatele řádně předem upozornil, ale ten na jejich

použití trval. Zhotovitel neodpovídá za závady prokazatelně způsobené nesprávnou obsluhou nebo údržbou odporující návodu na obsluhu nebo údržbu, předaného Zhotovitelem Objednateli při předání díla, a za závady způsobené nekvalifikovanými zásahy na straně Objednatele. Je však povinen závady odstranit na žádost Objednatele a na jeho náklady do konce záruční doby.

### **XIII.**

#### **Ochrana informací**

1. Obě strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Obě strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran a poddodavatelů, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly dotčenou stranou označeny jako veřejné, které se týkají dotčené strany nebo jím zajišťovaných činností anebo informace, s nimiž je pro nakládání stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně dotčenou stranou označeny.
4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé straně, pokud je některá ze stran schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Obě smluvní strany tímto výslovně souhlasí se zveřejněním této Smlouvy na veřejnou zakázku.
6. Poskytovatel se výslovně zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech datech získaných nebo přístupných v informačním systému Objednatele nebo i jinak, zejména o osobních údajích (dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů) a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Poskytovatel předem zaváže mlčenlivostí všechny své pracovníky i další osoby, u kterých lze předpokládat, že mohou v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy přijít do styku s osobními údaji vedenými Objednatелеm. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti této Smlouvy.
7. Obě strany se výslovně zavazují v rámci plnění této Smlouvy zajistit opatření k ochraně dat uložených v informačním systému Objednatele před jejich poškozením, ztrátou nebo zcizením a před neautorizovaným přístupem k těmto datům. Objednatel je povinen předcházet ztrátě, nebo poškozením dat jejich zálohováním.

### **XIV.**

#### **Smluvní sankce**

1. Objednatel může požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty dále v následujících případech:
  - 2.1 V případě, že Zhotovitel bude v prodlení s předáním díla do rutinního provozu dle odst. 4 čl. VII. Smlouvy oproti termínu uvedenému v odst. 2 čl. IV. této Smlouvy, zavazuje se Zhotovitel zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 4.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
  - 2.2 V případě, že Zhotovitel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. XIII. této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu 50 000,- Kč za každé takové porušení (za každý jednotlivý případ).



- 2.3 V případě, že Zhotovitel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. VIII. odst. 21 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu 10 000,- Kč za každé takové porušení (za každý jednotlivý případ).
- 2.4 V případech dle bodů 2.1 až 2.3 tohoto odstavce čl. XIV Smlouvy se Zhotovitel též zavazuje uhradit Objednateli veškeré náklady vzniklé Objednateli tím, že byl Objednatel nucen řešit stav vzniklý prodlením nebo porušením uvedených povinností.
- 2.5 V případě, že Zhotovitel nesplní povinnosti stanovené v čl. IX. odst. 3 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu 50 000,- Kč za každé takové porušení (za každý jednotlivý případ).
2. Smluvní pokutou není dotčen nárok na náhradu škody, vedle zaplacení smluvní pokuty je Zhotovitel povinen rovněž nahradit Objednateli škodu, která mu vznikla v důsledku porušení povinností, jejíž splnění bylo zajištěno smluvní pokutou. Ustanovení § 2050 zákona se nepoužije.
3. V případě prodlení Objednatele s platbou faktury za dokončené dílo uhradí Objednatel Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý den prodlení.
4. Smluvní strany prohlašují, že sjednaná výše smluvních pokut je přiměřená významu zajištěné právní povinnosti.
5. Každá smluvní pokuta dle této Smlouvy bude uhrazena na základě faktury vystavené oprávněnou smluvní stranou. Splatnost této faktury je 21 dní od jejího doručení druhé smluvní straně.
6. Pohledávky Objednatele na zaplacení smluvní pokuty nebo náhrady škody je možno i bez předchozího souhlasu Zhotovitele započíst na splatné pohledávky Zhotovitele za Objednatelem.

## XV.

### Doba trvání a možnost ukončení Smlouvy před dokončením díla

1. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou smluvních stran nebo odstoupením jedné ze smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
2. Objednatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, pokud Zhotovitel:
- neodstraní v průběhu provádění díla vady zjištěné Objednatelem, a to ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené písemně Objednatelem,
  - je v prodlení s dokončením díla nebo jeho jednotlivých částí (etap) po dobu delší než 30 kalendářních dnů,
  - přes opakovaně písemné upozornění Objednatele provádí dílo v rozporu s touto Smlouvou, platnými technickými normami, obecně závaznými právními předpisy, případně pokyny Objednatele.

V případě, že bude odstoupeno od Smlouvy z výše popsaných důvodů, je Zhotovitel současně povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 % z celkové ceny díla vč. DPH. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody. Nárok na zaplacení této smluvní pokuty vzniká bez dalšího doručením písemného odstoupení od Smlouvy Zhotoviteli. V případě odstoupení od Smlouvy z výše uvedených důvodů má Objednatel v každém případě nárok na náhradu prokázaných nákladů, které vzniknou v souvislosti s náhradním řešením, zejména nákladů, které mohou vzniknout v souvislosti s výběrem nového Zhotovitele.

3. Dojde-li ke změně statutu (změna právní formy právnické osoby, fúze právnických osob, rozdělení právnické osoby) smluvní strany Zhotovitele, je Zhotovitel povinen oznámit tuto skutečnost Objednateli ve lhůtě 14 dnů od zápisu této změny v obchodním rejstříku. Objednatel je v tomto případě oprávněn písemně vypovědět Smlouvu z důvodu změny statutu druhé smluvní strany. Výpovědní lhůta činí 10 dní a počíná běžet následujícím dnem po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
4. Každá ze smluvních stran je oprávněna písemně odstoupit od Smlouvy:

- pokud vůči majetku druhé smluvní strany probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo byl insolvenční návrh zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurz zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů,
  - pokud druhá smluvní strana vstoupí do likvidace,
  - z důvodů stanovených Občanským zákoníkem.
5. Odstoupením od Smlouvy se smlouva neruší od počátku, ale okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
  6. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut a ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
  7. V případě odstoupení od Smlouvy obě smluvní strany provedou inventuru a vyúčtování dosud provedených prací na díle a vypořádání vzájemných závazků plynoucích ze Smlouvy.
  8. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Zhotovitel nárok na úhradu plnění řádně provedených v souladu s touto Smlouvou ke dni předčasného ukončení této Smlouvy.
  9. Případným ukončením této Smlouvy není nijak dotčena platnost a trvání poskytnutých licencí, resp. možnost používat část díla, která je chráněna právem duševního vlastnictví, pro účely, které vyplývaly z ukončené Smlouvy.

## **XVI.**

### **Ostatní ustanovení**

1. Smluvní strany se dohodly, že aplikace ustanovení § 2591, § 2595, § 2605 odst. 2, § 2606, § 2611, § 2620 odst. 2 zákona se vylučuje.
2. Zhotovitel prohlašuje, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažuje za obchodní tajemství a uděluje svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
3. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s uveřejněním smlouvy v registru smluv.

## **XVII.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Smluvní strany se dohodly, že aplikace ustanovení § 2591, § 2595, § 2605 odst. 2, § 2606, § 2611, § 2620 odst. 2, 2630 odst. 2 zákona se vylučuje.
2. Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároku na smluvní pokutu. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy ihned odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy druhou smluvní stranou. Odstoupení je účinné jeho doručením druhé straně. Za závažné porušení povinnosti dodavatele se rozumí prodlení s plněním povinností realizace služby o více než 30 dnů. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
3. Smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu obou smluvních stran a účinnost dnem uveřejnění v registru smluv.
4. Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, z nichž zhotovitel obdrží 2 vyhotovení a objednatel 2 vyhotovení.
5. Smluvní strany sjednávají, že měnit nebo doplňovat text smlouvy je možné pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Možnost měnit smlouvu jinou formou smluvní strany vylučují.
6. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu



ustanovení neplatného/neúčinného. Uvedené platí obdobně i v případě zrušení Smlouvy dle § 7 zákona o registru smluv. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

7. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena na základě vážné a svobodné vůle obou smluvních stran, nikoliv v tisni či za nápadně nevýhodných podmínek, že smlouvě porozuměly a chápou její význam, což stvrzují svými podpisy.
8. Zhotovitel potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje uvedené v této smlouvě jsou přesné a že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů. Zhotovitel bere na vědomí, že Statutární město Hradec Králové je oprávněno zpracovávat osobní údaje poskytnuté zhotovitelem uvedené v této smlouvě za podmínek dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
9. Zhotovitel prohlašuje, že souhlasí s uveřejněním Smlouvy v plném znění (včetně všech příloh).
10. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva neobsahuje žádná obchodní tajemství a zhotovitel souhlasí s uveřejněním Smlouvy (vč. metadat) bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
11. Smluvní strany prohlašují, že na Smlouvu se mj. vztahuje zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a objednatel je dle § 2 cit. zákona subjektem, jehož smlouvy se povinně uveřejňují prostřednictvím registru smluv.
12. Dle § 5 odst. 5 zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, je k řádnému uveřejnění smlouvy třeba, aby byla uveřejněna způsobem tam stanoveným, a to včetně vyplnění metadat. Smluvní strany se dohodly, že uveřejní metadata v níže uvedeném rozsahu a prohlašují, že uvedený rozsah metadat:
  - identifikace smluvních stran:  
Statutární město Hradec Králové, Československé armády č.p. 408, IČ: 00268810, datová schránka: bebb2in  
TETRONIK – výrobní družstvo Terezín, družstvo, Prokopa Holého 183, 411 55 Terezín, IČ: 00483389, datová schránka: qff63br
  - vymezení předmětu smlouvy: Smlouva o dilo – Vyvolávací a rezervační systém
  - cena: hodnota bez DPH 1.394.832,- CZK, vč. DPH 1.687.746,72 CZK
  - datum uzavření smlouvy: datum podpisu smlouvy poslední smluvní stranou

považují za správný, úplný a v tomto znění plně odpovídající a vyhovující požadavkům zákona o registru smluv.

Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:

- Příloha č. 1 – Specifikace předmětu veřejné zakázky,
- Příloha č. 2 – Bezpečnostní pravidla ICT,
- Příloha č. 3 – Katalogový list služby technické podpory

pPokud se v těchto přílohách hovoří o Zadavateli, myslí se jím Objednatel. Pokud se v těchto přílohách hovoří o dodavateli, Zhotoviteli nebo poskytovateli, myslí se jím Zhotovitel. Pokud se v těchto přílohách hovoří o řešení, programovém vybavení, systému, nástroji apod., myslí se jím dilo nebo jeho část, pokud z kontextu nevyplývá jiný význam. Pokud je v těchto přílohách něco upraveno odlišně než v textu smlouvy samotné, přednost má text smlouvy samotné.

V Terezíně dne 15.8.2018

V Hradci Králové dne 03.09.2018

.....  
za Objednatel

5 (celkem 16)

## PŘÍLOHY SMLOUVY

**Příloha č. 1 Smlouvy – Zadávací dokumentace – Podrobná technická specifikace dodávky**

Tato příloha je identická s Přílohou č. 1 Zadávací dokumentace téhož názvu.

**Příloha č. 2 Smlouvy – Bezpečnostní pravidla ICT**

Tato příloha je identická s Přílohou č. 7 Zadávací dokumentace téhož názvu.

**Příloha č. 3 Smlouvy – Katalogový list služby technické podpory**

Tato příloha je identická s Přílohou č. 6 Zadávací dokumentace téhož názvu.





**Příloha č. 1 Zadávací dokumentace - Podrobná technická specifikace dodávky**

**Obsah**

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | Popis stávajícího stavu vyvolávacího a rezervačního systému.....         | 2  |
| 2   | Specifikace předmětu veřejné zakázky .....                               | 3  |
| 2.1 | Vypracování projektu nasazení .....                                      | 3  |
| 2.2 | Dodávka, instalace, konfigurace hardware, včetně implementace .....      | 4  |
| 2.3 | Dodávka a implementace vyvolávacího a rezervačního systému .....         | 4  |
| 2.4 | Školení zaměstnanců zadavatele pro administrátory.....                   | 6  |
| 2.5 | Poskytování služeb technické podpory.....                                | 6  |
| 3   | Harmonogram .....  | 6  |
| 4   | Základní vlastnosti řešení.....  | 7  |
| 5   | Formulář plnění technických požadavků .....                              | 8  |
| 5.1 | Podrobný popis předmětu veřejné zakázky – povinné parametry systému..... | 8  |
| 5.2 | Podrobný popis předmětu veřejné zakázky – bonifikační požadavky .....    | 17 |



## 1 Popis stávajícího stavu vyvolávacího a rezervačního systému používaného zadavatelem

V současné době je provozován systém Q-MATIC od dodavatele EUROPEUM. Ten je rozdělen na dvě samostatné části dle lokací umístění. Realizace objednávaní, tisk lístků s pořadovým číslem, proces vyvolávání klienta a způsob práce s vyvolávacím a rezervačním systémem je na každém odboru jiný a nastavení systému musí těmto odlišným procesům na daném odboru odpovídat.

### 1. Pracoviště odboru dopravy (Československé armády 216)

Pracoviště zajišťuje tyto agendy: Registr řidičů a Registr vozidel.

Pracovní doba systému: Po, St 7.30 – 17.00 hod.

Út, Čt 7.30 – 14.00 hod

#### a. Registr řidičů

**Popis:** Klient si vytiskne lístek s pořadovým číslem na tiskárně umístěné na chodbě odboru.

Pořadí klientů je určeno jejich příchodem. Na tiskárně lístků si klient volí požadovanou službu z nabídky služeb

#### b. Registr vozidel

**Popis:** Pracoviště registru vozidel je dále vnitřně rozděleno na část registru vozidel a část technici registru vozidel. Pracovník na informacích registru vozidel provede kontrolu dokladů, vytiskne pořadový lístek na tiskárně umístěné na informacích (tiskárna umístěná mimo veřejný prostor) tzv. „časovku“. Systém umí vytvořit několik číselných řad, kdy u každé číselné řady je předem definován čas (doba) obslužení. Tato doba je proměnná a je možné ji měnit dle aktuálních potřeb. Systém vydává časovky a zároveň počítá čas (dobu) dle jednotlivých vydaných časovek a dle počtu otevřených přepážek. Systém musí umožnit vřadit do časové osy pracovního dne přestávku na jídlo a oddech – například 12.00 – 12.40 hodin, a přitom zohlednit délku (dobu) vydaných časovek, aby do této pevně dané přestávky nezasahovaly. Systém musí počítat s pevně daným začátkem a koncem pracovní doby a vydané časovky nesmí svým časem (dobou) odbavení přesahovat nastavenou pracovní dobu. Před a po pracovní době, stejně jako při vyčerpání časové a číselné řady nesmí systém vydávat další časovky. Pokud čas tisknutý na lístku by byl větší (délka správního úkonu delší), než je čas konce pracovní doby bude klientovi pouze vytisknut lístek s omluvou například: „Kapacita pro dnešní den je vyčerpána – dostavte se prosím jiný úřední den“. Klient nesmí dostat lístek s pořadovým číslem a časem, kterým by byla překročena pracovní doba.

**Popis infrastruktury:** 1 fyzický PC server se systémem QWIN 2000Q, 2x tlačítkový terminál s tiskárnou lístků, 3x hlavní displej a dále u každé přepážky LED displej pro zobrazování vyvolávaného čísla a HW terminál pro (tzv. kalkulačka) pro vyvolávání klientů pracovníky. Na odboru dopravy jsou všechny periferie připojeny přes komunikační sběrnici 485 připojen převodníkem na RS232 PC serveru.

### 2. Pracoviště odboru správního (Československé armády 408)

Pracoviště zajišťuje tyto agendy: Osobní doklady (občanský průkaz, cestovní pas), Trvalý pobyt, Matrika, Czech Point.

**Pracovní doba systému:** Po, St 7.30 – 17.00 hod.

Út, Čt, Pá 7.30 – 14.00 hod.

**Popis:** Klient si vytiskne lístek s číslem na tiskárně (každá služba má předem vymezenou číselnou řadu, tiskárna tedy nedává čísla po sobě jdoucí) umístěné na chodbě odboru. Pořadí klientů je určeno jejich příchodem, agendou a stanovenou prioritou, přičemž některé služby vytváří jednu frontu, jiné služby frontu samostatnou (vedoucí má možnost nastavit priority





(pořadí) odbavení jednotlivých služeb na konkrétních přepážkách – kdy má přednost služba a nikoli čas příchodu). Na tiskárně lístků si klient volí požadovanou službu z nabídky služeb. Obsluha klientů je prováděna na jednotlivých přepážkách, případně v kanceláři.

**Popis infrastruktury:** 1 fyzický PC server se systémem QWIN S, dva 17 ti palcové dotykové terminály s tiskárnou připojené přes TCP/IP, jedno PC s VGA rozbočovačem pro zobrazování fronty na třech obrazovkách a dále u každé přepážky LED display pro zobrazení vyvolávaného čísla a HW terminál (tzv. kalkulačka) pro vyvolávání klientů pracovníky. LED displeje a terminály jsou připojeny přes komunikační sběrnici 485 napojenou převodníkem na RS232 PC serveru.

Občan, který provedl internetovou rezervaci, obdrží potvrzení o provedené rezervaci s potřebnými informacemi (číslo, pod kterým bude volán na přepážku, požadované datum a čas rezervace, další pokyny dle rezervované služby).

Dále je na webserveru provozována služba pro internetové objednávání klientů. Databázi mají všechny aplikace na MSSQL 2012.

## 2 Specifikace předmětu veřejné zakázky

Předmětem veřejné zakázky je dodávka, montáž a implementace vyvolávacího a rezervačního systému pro potřeby Magistrátu města Hradec Králové. Vyvolávací a rezervační systém bude montován a provozován v objektech úřadu: Odbor správní (Československé armády 408) a Odbor dopravy, (Československé armády 216). Uvedené objekty jsou součástí stejné počítačové sítě.

### 2.1 Vypracování projektu nasazení

Součástí projektu nasazení bude zejména:

- Dodavatel provede analýzu současného stavu a navrhne způsob nasazení vyvolávacího a rezervačního systému včetně způsobu integrace tak, jak je požadováno v kapitole č. 5 této přílohy a včetně jeho přizpůsobení potřebám zadavatele. Navrhne obsah, funkce a nastavení vyvolávacího a rezervačního systému.
- Popis rozsahu úkonů údržby a rozsahu parametrů a vlastností vyvolávacího a rezervačního systému nastavitelných tak, aby proškolení zaměstnanci zadavatele mohli provádět základní správu vyvolávacího a rezervačního systému a měnit jeho vyhrazené parametry a vlastnosti.
- Popis implementace vyvolávacího a rezervačního systému, zejména:
  - o popis integrace vyvolávacího a rezervačního systému s webovým portálem města,
  - o detailní popis implementace včetně časového harmonogramu,
  - o popis věcného a organizačního zabezpečení testovacího provozu,
  - o popis instalačních procedur pro instalaci vyvolávacího a rezervačního systému a nastavení parametrů (na straně serveru a na straně klientských stanic),
  - o popis rozhraní pro integraci s webovým portálem města (jeho datový a funkční model),
  - o návrh akceptačních kritérií pro předání díla do testovacího provozu včetně návrhu akceptačního protokolu pro předání díla do testovacího provozu; akceptační kritéria musí obsahovat výčet všech požadavků na funkčnost díla dle kapitoly č. 5 tohoto dokumentu.
  - o Řízení rizik
- Popis metodiky vyhodnocení testovacího provozu pro předání díla do rutinního provozu.
- Analýza stávajících interních předpisů zadavatele dotčených změnou vyvolávacího a rezervačního systému a návrhy jejich optimalizace potřebné pro implementaci nového vyvolávacího a rezervačního systém.

Projekt nasazení bude podroben interní oponentuře zadavatele. V případě připomínek zadavatele je dodavatel povinen tyto připomínky do projektu nasazení vypořádat. Akceptace a předání projektu



nasazení je nutnou podmínkou pro realizaci dalších etap plnění zakázky. Projekt nasazení se stane jeho předáním majetkem zadavatele, který jej bude moci plně využít pro svoje potřeby ke všem způsobům užití, a to bez dalšího souhlasu zhotovitele nebo zpracovatele projektu.

## **2.2 Dodávka, instalace, konfigurace hardware, včetně implementace do stávající infrastruktury a dodání veškerých podkladů nutných k převzetí a užívání dodaného technického zařízení.**

Součástí zakázky je dodávka, kompletace montáž a konfigurace dodaného zařízení včetně veškerých potřebných implementačních prací (např. instalace kabeláže, uchycení a zapojení HW komponent systému apod.) do stávající infrastruktury zadavatele, a to včetně dodávky veškerého k tomu potřebného materiálu (napájecí panely, optické kabely). Na veškeré části zakázky (včetně všech komponent a subsystémů) požaduje zadavatel záruční dobu v délce 60 měsíců.

Zadavatel požaduje písemné prohlášení výrobce o výše uvedených záručních podmínkách na nabízené řešení uchazeče, ze kterého bude vyplývat, že poskytne zadavateli potřebný záruční servis.

Podrobná technická specifikace HW je uvedena v kapitole č. 5 této přílohy.

## **2.3 Dodávka a implementace vyvolávacího a rezervačního systému a veškerého potřebného softwarového vybavení potřebného k provozování všech požadovaných součástí této zakázky v potřebném počtu softwarových licencí, včetně integrace s vybranými informačními systémy**

Zadavatel preferuje vybudovat vyvolávací a rezervační systém na již existujících softwarových produktech, které jsou na trhu k dispozici a jejich přizpůsobení dle potřeb zadavatele, před budováním zcela nového softwarového produktu. Hlavním důvodem požadavku je jednodušší a levnější následná správa řešení.

Systémy musí být implementovány plně v souladu s bezpečnostní politikou zadavatele dle normy ČSN ISO/IEC 27001.

### **Součástí dodávky musí být veškeré potřebné časově neomezené licence pro legální užívání a správný chod celého vyvolávacího a rezervačního systému:**

**Na odboru správním** referenti systému pracují volitelně buď na přepážkách a v zázemí. Na přepážkách nelze z prostorových důvodů použít pro vyvolání klientů PC, proto je třeba přepážková pracoviště vybavit odpovídajícím zařízením pro vyvolávání klientů. Zázemí je běžné pracoviště vybaveno městským PC a je zpravidla mimo přepážku. Je potřeba systém za licencovat tak, aby byly dodány licence odpovídající počtům přepážek. V případě neomezené licence systému, požadujeme, aby referenti mohli do systému nahlížet i ze zázemí. Navíc do systému nahlíží vedoucí pracovníci.

**Na odboru dopravy** pracují všichni referenti na přepážkách, na městských PC. Pro vyvolávání klientů požadujeme vybavit tato pracoviště odpovídajícím zařízením pro vyvolávání klientů. Navíc do systému nahlíží vedoucí pracovníci.

- Počet licencí administrace systému: 2 licence.
- Počet licencí pro uživatele:  
**Odbor správní**
  - 17 přepážkových pracovišť
  - 7 klientů na pc v zázemí pro vedoucí pracovníky**Odbor dopravy**
  - 19 přepážkových pracovišť
  - 5 klientů na pc v zázemí pro vedoucí pracovníky

Systém musí být řádně zalicencován, včetně licencí vzdáleného přístupu pro správu aplikace a administrátory. Zadavatel poskytne klientské přístupové licence a licence podkladových systémů (Windows server), které má nyní k dispozici.

### **Součástí dodávky je další software:**





- Součástí zakázky je kromě licencí vlastního informačního systému také dodávka potřebného počtu všech případných dalších licencí veškerého dalšího software potřebného k provozování všech požadovaných součástí této zakázky, a to včetně jejich technické podpory po dobu udržitelnosti (tj. 60 měsíců).
- Součástí nabídkové ceny je i cena serverového operačního systému (včetně služby Software Assurance, je-li k dispozici) nutného pro provoz nabídnutého řešení, a to včetně jeho maintenance po dobu 5 let od předání díla, a to vše v případě, že současné licenční pokrytí zadavatele je nepostačující.
- Zadavatel disponuje licencemi WinSvrExtConn, které umožňují přístup pro neomezený počet interních i externích uživatelů na všech stávajících fyzických serverech.
- Infrastruktura zadavatele je provozována na platformě Microsoft Windows Server. Je využíváno řešení virtualizace na platformě VMware ESX, kde jsou provozovány veškeré aplikační servery. Zadavatel upřednostňuje rutinní provoz nabízeného řešení na těchto platformách v prostředí Zadavatele.
- Zadavatel má uzavřenou smlouvu Microsoft Enterprise Agreement s LARem, společností AutoCont CZ a.s. se sídlem v Hornopolní 3322/34, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava, IČ: 47676795. Licence zakoupené v rámci této smlouvy má zadavatel přiřazené k jednotlivým fyzickým zařízením a tyto licence jsou uchazeči k dispozici.
- MS Windows Server 2008 R2: aplikační servery, fileservy. MS Windows Server 2012 R2: aplikační servery, fileservy, SQL (MS Exchange 2013, MSSQL 2012 a 2014). MS Windows Server 2016: aplikační servery, SQL (Sharepoint 2016 + MSSQL 2016). V síti je implementována adresářová služba Microsoft Active Directory verze 2012R2 s funkční úrovní domény 2008R2.
- Zálohování probíhá přes nástroj IBM Tivoli Storage Manager na pásky LTO6 a virtuální páskovou knihovnu. Zálohují se téměř veškerá serverová data, na úrovni snapshotů virtuálních strojů, filesystémů a databází.
- Outsourcer systémové podpory zadavatele podporuje serverové operační systémy MS Windows. V případě, že serverový operační systém, který je nutný pro provoz nabídnutého řešení, bude provozován na jiné platformě, je součástí nabídkové ceny též cena administrátorského školení v rozsahu 40 hodin pro 5 zaměstnanců pověřených zadavatelem pro správu tohoto serverového systému.

Veškeré licence budou dodány tak, že do nabídkové ceny bude zahrnuta možnost Zadavatele k bezplatnému přechodu na jejich nové verze.

**Implementace vyvolávacího a rezervačního systému do prostředí zadavatele na základě akceptovaného a předaného projektu nasazení**

Implementace vyvolávacího a rezervačního systému (včetně instalace všech potřebných softwarových a databázových součástí dodaného řešení) proběhne v souladu s akceptovaným projektem nasazení na produkční a testovací prostředí zadavatele (v počtu požadovaných licencí).

Dodavatel zajistí dodávku a implementaci vlastního řešení a instalaci a konfiguraci produkčního prostředí.

V případě potřeby poskytne zadavatel nezbytnou součinnost v rozsahu:

- a) Příprava virtuálních serverů, instalace operačních systémů podporovaných zadavatelem
- b) Začlenění serverů do sítě zadavatele.
- c) Konfigurace firewallů a konfigurace požadovaných portů pro přístup na požadované systémy
- d) Zřízení VPN přístupu
- e) Napojení na dohledové a zálohovací nástroje.

Při vlastní instalaci je dodavatel povinen spolupracovat s outsourcerem IT infrastruktury zadavatele – společností AutoCont a.s., se sídlem Hornopolní 3322/34, 70200 Ostrava, IČ 47676795. Tuto spolupráci při instalaci zajistí na své náklady zadavatel.



Dodavatel musí v rámci nabídky specifikovat parametry (sizing) příslušných infrastrukturních komponent (Hardware – CPU Cores, RAM, Disky – kapacita a dělení, typ a podporované verze operačních systémů).

### **Integrace vyvolávacího a rezervačního systému s informačními systémy provozovanými nebo využívanými zadavatelem**

#### **Požadavek na otevřené rozhraní**

Součástí dodávky bude otevřené rozhraní nového vyvolávacího a rezervačního systému, prostřednictvím kterého bude vytvořena vazba na webové stránky města a bude poskytovat funkce pro předpokládaný další rozvoj IS s ohledem na rozvoj eGovernmentu. Otevřenost rozhraní nového systému umožní integraci na další pořizované systémy v budoucnu.

#### **Požadavek na testovací pracoviště**

Dodavatel musí v místě zadavatele, zajistit, pro potřeby úvodního testování, testovací pracoviště – tiskárna lístků, přepážkové pracoviště, hlavní displej. Včetně možnosti vyzkoušení si samoobslužného objednávání klientů na kiosku a rovněž rezervaci termínu příští návštěvy klienta na internetu.

### **2.4 Školení zaměstnanců zadavatele pro administrátory a uživatele vyvolávacího a rezervačního systému, zpracování provozní dokumentace v českém jazyce**

Předmětem veřejné zakázky je rovněž provedení školení pro uživatele a administrátory zadavatele k používání a správě vyvolávacího a rezervačního systému:

- Školení 2 administrátorů vyvolávacího a rezervačního systému v minimálním rozsahu 1 školící den a uživatelů vyvolávacího a rezervačního systému v minimálním rozsahu 2 školící dny.
- Školení musí proběhnout v sídle zadavatele, a to před zahájením testovacího provozu dle harmonogramu uvedeného v projektu nasazení.

Za organizační zajištění školení zodpovídá dodavatel. Zadavatel zajistí pro školení bezplatné použití své počítačové učebny a zasedací místnosti.

Zadavatel požaduje, aby dodavatel dodal jako součást zakázky ještě před termínem školení a prezentace provozní dokumentaci v českém jazyce ke všem systémům a aplikacím dodaným v rámci zakázky, a to na CD/DVD/flashdisku. Provozní dokumentace obsahuje zejména bezpečnostní, administrátorskou a uživatelskou příručku a další potřebné materiály. V rámci dodávky nových verzí systémů a aplikací je dodavatel povinen udržovat provozní dokumentaci v aktuálním stavu a aktualizované verze předávat v elektronické formě zadavateli nejpozději současně s dodávkou nových verzí.

### **2.5 Poskytování služeb technické podpory provozu vyvolávacího a rezervačního systému**

Poskytování služeb technické podpory provozu vyvolávacího a rezervačního systému se řídí podmínkami dle přílohy č. 3 – Obchodní podmínky – návrh smlouvy o poskytování služeb technické podpory.

Zadavatel požaduje, aby dodavatel garantoval minimální parametry služeb technické podpory (SLA) uvedené v příloze č. 6 této zadávací dokumentace – „Katalogový list služby technické podpory“.

Poskytování služeb technické podpory provozu vyvolávacího a rezervačního systému začne běžet prvním dnem zkušebního provozu.

## **3 Harmonogram**

Dílo bude realizováno a předáváno po etapách. Začátek každé etapy je vázán protokolární převzetí předchozí etapy Zadavatelem na základě akceptačního protokolu.

#### **a) V první etapě bude:**

- vypracován předmět díla dle bodu 4.1 Zadávací dokumentace „Projekt nasazení“,





- interní oponentura a zapracování připomínek,
- akceptace a převzetí projektu nasazení.

b) Druhá etapa zahrnuje:

- realizaci předmětu díla dle bodu 4.2 a 4.3 zadávací dokumentace na základě odsouhlaseného harmonogramu uvedeného v projektu nasazení.,
- provedení školení, vypracování dokumentace a převzetí předmětu díla dle bodu 4.4 zadávací dokumentace,
- Instalace a montáž prvků nového HW (aby neovlivnilo stávající provoz)

c) Třetí etapa:

- testovací provoz, v rámci kterého, bude prověřena funkčnost díla na dočasně zřízeném testovacím prostředí dodavatele, které bude simulovat prostředí produkční. Díky této simulaci bude možné identifikovat vady díla, které je povinen dodavatel odstranit.
- testovací provoz musí být v délce minimálně 1 měsíc a musí začít nabytím účinnosti smlouvy proběhnou akceptační zkoušky v testovacím provozu a převzetí do zkušebního provozu.

d) Čtvrtá etapa:

- zkušební provoz, v rámci kterého, bude prověřena funkčnost díla v produkčním prostředí zadavatele.
- V rámci této etapy dojde k plnému nahrazení stávajícího vyvolávacího systému, novým vyvolávacím systémem. Instalace nového systému proběhne po předchozí dohodě se zadavatelem, v předem stanoveném termínu.
- Zadavatel požaduje na první den zkušebního provozu nového vyvolávacího systému, přítomnost technika dodavatele. Instalace nového systému proběhne po předchozí dohodě se zadavatelem, v předem stanoveném termínu, ne však v době delší více než 1 pracovní den.
- Při zajišťování služeb zkušebního provozu se zadavatel i dodavatel řídí smluvními podmínkami přílohy č. 3 této zadávací dokumentace – Obchodní podmínky – návrh smlouvy o poskytování služeb technické podpory této zadávací dokumentace, obdobně jak tomu bude při rutinním provozu,
- začíná běžet technická podpora dle předmětu díla dle bodu 4.5 této zadávací dokumentace,
- akceptace a převzetí díla do rutinního provozu.

e) Pátá etapa:

- rutinní provoz

Harmonogram plnění s termíny plnění jednotlivých etap je uveden v příloze č. 2 této zadávací dokumentace – Obchodní podmínky – Návrh smlouvy o dílo, čl. IV, odst. 2.

#### 4 Základní vlastnosti řešení

Následující kapitola přináší technické, funkční a organizační požadavky na dodávku vyvolávacího a rezervačního systému.

Nový vyvolávací systém plně nahradí stávající vyvolávací systém. Zůstane zachováno stávající rozdělení na dvě samostatné části dle lokaci umístění a způsoby realizace objednávání, tisk lístků s pořadovým číslem, proces vyvolávání klienta a způsob práce s vyvolávacím a rezervačním systémem, který je na každém odboru jiný a nastavení systému musí těmto odlišným procesům na daném odboru odpovídat

Dodaný systém musí umožňovat rezervaci termínu příští návštěvy klienta na internetu a samoobslužné objednání klientů na kiosku. Klient může být objednán k určité činnosti na konkrétní termín. Z prostorových důvodů nelze přepážková pracoviště na odboru správním i odboru dopravy



vybavit samostatným počítačem pro vyvolávání klientů. Musí být tedy vyvolávání klientů řešeno jiným způsobem a dodaným HW.

Vyvolávací a rezervační systém musí být plně v souladu s evropským nařízením GDPR.

Objekt Československé armády 408, Hradec Králové je nemovitá kulturní památka číslo ÚSKP (Ústřední seznam kulturních památek) 39100/6-558 a objekt č. p. 216, kavalír B (Východní kasemata kavalírů XXXIII), Československé armády je součástí nemovitě kulturní památky číslo ÚSKP 30097/6-576 městské opevnění a uchazeči jsou tedy povinni před podáním nabídek projednat vzhled všech zamýšlených stojanů rezervačního kiosku s Odborem památkové péče MMHK, kontaktní osoba: vedoucí odboru památkové péče Ing. arch Jan Falta, tel.: 495707695.

V zadávací dokumentaci je použito následující názvosloví

**Činnost** = obsluhovaná agenda (tlačítko na tiskárně pořadových listků)

**Objednaný klient** = klient, objednaný prostřednictvím internetového objednání

**Obsluha** = obsluhující pracovník na přepážce (referent) nebo obsluha zaškolená do modifikace konfigurace

**Požadavek** = konkrétní pořadové číslo k dané činnosti

Rozsah funkcionality dodaného řešení bude upřesněn v implementačním projektu s tím, že funkcionality bude vycházet ze základní funkčnosti uvedené v této zadávací dokumentaci.

## 5 Formulář plnění technických požadavků

Dodavatel v níže uvedených tabulkách vyplní sloupce „Vyjádření ANO/NE“ a „Popis, jak bude požadavek splněn/řešen“.

Sloupec „Vyjádření ANO/NE“ může nabývat pouze hodnot ANO nebo NE, bude-li uvedeno něco jiného, je to důvod k vyřazení nabídky.

Sloupec „Popis, jak bude požadavek splněn/řešen“ bude obsahovat podrobný popis, jak dodavatel požadavek naplní.

### 5.1 Podrobný popis předmětu veřejné zakázky – povinné parametry systému

V níže uvedené tabulce jsou uvedeny veškeré povinné minimální parametry, požadované již v době jeho dodávky a implementace. Nesplnění těchto požadavků je důvodem k vyřazení nabídky. Tzn., že jestliže uchazeč uvede u některé položky NE, nesplní zadávací podmínky, což bude mít za následek vyloučení uchazeče z účasti v zadávacím řízení.

Nebude-li popis splnění/řešení požadavku odpovídat popisu požadavku, tato skutečnost může mít za následek i to, že bude konstatováno, že uchazeč nesplnil zadávací podmínky stanovené zadavatelem.

| ID | Požadavek   | Vyjádření ANO/NE | Popis, jak bude požadavek splněn/řešen  |
|----|---|------------------|---|
| 1. | Systém umožňuje nastavit počet přepážek, které jsou určeny pro obsluhu klientů.   | ANO              | Ano. v systému lze nastavit počet přepážek pro obsluhu klientů.                     |
| 2. | Systém umožňuje obsluze měnit počet přepážek, které jsou určeny pro obsluhu klientů.<br><br>Systém musí umožňovat nastavit, zda přepážka může prioritně obsluhovat jednu, nebo více činností dle nastavení v konfiguraci. | ANO              | Ano v systému lze libovolně nastavit které přepážky budou obsluhovat jaké činnosti. |





## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

|     |   |     |   |
|-----|---|-----|---|
| 3.  | <p>Systém musí umožňovat nastavení přednostního odbavení pro internetové objednávky i pro činnosti, které klienti volí na dotykové obrazovce vyvolávacího systému.</p> <p>Systém musí umožňovat jednoduchým způsobem nastavit priority jednotlivých činností pro každou přepážku samostatně.</p> <p>Konfigurace systému musí umožňovat, aby klienti, kteří si zvolili např. činnost ZTP, byli odbaveni na některé z přepážek prioritně.</p> | ANO | Ano, systém umožňuje přednostní odbavení jak pro internetové objednávky, tak pro ostatní činnosti. toto lze nastavit individuálně pro každou přepážku |
| 4.  | Systém umožňuje předat odbaveného klienta na jinou přepážku před frontu čekajících.   | ANO | Ano, systém umožňuje přeposlat klienta na jinou přepážku před frontu  |
| 5.  | Systém musí umožňovat zaslat konkrétní činnost z tiskárny na určitou přepážku.  | ANO | Ano, systém umožňuje nastavit odbavování konkrétní činnosti na určité přepážce.   |
| 6.  | Systém musí umožňovat, aby na přepážkách byla vidět fronta konkrétních klientů, které tato přepážka neobsluhuje běžně ani prioritně a tato přepážka musí být schopna takového klienta vyvolat.  | ANO | Ano, obsluha přepážkové aplikaci má možnost nahlížet i do ostatních front a vyvolávat z nich klienty.   |
| 7.  | Systém umožní klientům na internetu sjednávat schůzky v předem definovaných časech po celou pracovní dobu systému nebo jen v určitém časovém úseku pracovní doby.   | ANO | Ano, systém umožňuje volitelně nastavit tzv intervaly do kterých se klienti objednávají   |
| 8.  | Po provedení internetové rezervace, obdrží žadatel potvrzení o provedené rezervaci s potřebnými informacemi (registrační PIN, požadované datum a čas rezervace, další pokyny dle rezervované služby).   | ANO | Ano, klient obdrží potvrzení a všechny potřebné údaje k rezervaci   |
| 9.  | Systém musí umožnit klientovi provést zrušení internetové rezervace. Systém musí umožnit nastavit, zda může zrušení provést klient nebo obsluha.  | ANO | Ano, systém umožňuje zrušit danou rezervaci jak samotnému klientovi, tak i obsluze.   |
| 10. | Systém musí umožnit obsluze provést zrušení schůzky nebo vytvořit schůzku za někoho jiného nebo blokovat určitou část pracovního dne a tím znemožnit rezervaci termínu.   | ANO | Ano, systém umožňuje obsluze zrušit schůzku, vytvořit novou schůzku i zablokovat rezervaci na   |



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

|     |   |     | určité termíny  |
|-----|---|-----|---|
| 11. | Systém musí umožňovat autorizovat internetové rezervace přiděleným PIN kódem po příchodu na úřad a tím je zobrazit ve frontě a přednostně odbavit.  | ANO | Ano, systém vyžaduje po klientovi autorizaci rezervace přiděleným pinem.  |
| 12. | Systém musí umožnit frontu čekajících klientů zobrazovat na internetu.  | ANO | Ano, systém umožňuje zobrazovat fronty čekajících na jednotlivé činnosti na internetu.  |
| 13. | Systém musí umožnit volitelné nastavení tak, aby klient nedostal lístek s pořadovým číslem a časem, kterým by byla překročena pracovní doba na přepážce. Pokud čas tisknutý na lístku by byl větší (délka správného úkonu delší), než je čas konce pracovní doby bude klientovi vytisknut lístek s omluvou „Kapacita pro dnešní den je vyčerpána – dostavte se prosím jiný úřední den“, nebo se informace zobrazí na dotekové obrazovce. Informace musí být uživatelsky editovatelná. | ANO | Ano, systém umožňuje volitelně na každou činnost nastavit časy úkonů a hlídat vyčerpání kapacity. tuto informaci pak klientovi oznámi přímo na dotykovém monitoru kiosku. |
| 14. | Systém musí umožnit rozdělit jednotlivé úkony žadatelů podle jejich časové náročnosti a přidělit jim odpovídající čas potřebný pro vyřízení (různé časy na odbavení). Obsluha systému může volit a měnit nastavení těchto časů – nastavení doby obsluhy klienta (min. 6 různých časů).  | ANO | Ano, systém umožňuje volitelně na každou činnost nastavit časy úkonů a obsluha může tyto časy upravovat.  |
| 15. | Systém umožní provádět rezervace více klientů na jeden čas odbavení, tzn., že i více než jedna přepážka se může věnovat odbavování klientů z internetu.   | ANO | Ano, systém umožňuje volitelně nastavit kapacity intervalů – kolik klientů se může na jeden interval rezervovat.  |
| 16. | Obsluha systému má přehled o provedených rezervacích dle jednotlivých služeb formou přehledné tabulky – kalendáře (náhled na obrazovce).  | ANO | Ano, obsluha má k dispozici tabulkový přehled rezervovaných klientů.  |
| 17. | Pořadí klientů je určeno jejich příchodem, činností (agendou) a stanovenou prioritou, přičemž některé činnosti vytváří jednu frontu, jiné činnosti frontu samostatnou (možnost nastavit priority-pořadí odbavení jednotlivých služeb na konkrétních   | ANO | Ano, klienti jsou řazeni do front časem jejich příchodu, fronty je  |





## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTARNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

|     |   |     |   |
|-----|---|-----|---|
|     | přepážkách – kdy má přednost činnost a nikoli čas příchodu).  |     | možné odbavovat v různých prioritách na různých přepážkách.   |
| 18. | Na tiskárně lístků si klient volí požadovanou činnost z nabídky činností.   | ANO | Ano, na kiosku si klient volí požadovanou činnost z nabídky činností.   |
| 19. | Systém musí umožňovat náhled na zadané požadavky (frontu požadavků), na čísla požadavku, které jsou obsluhována v daný okamžik a jak dlouho je již tento konkrétní požadavek obsluhován.  | ANO | Ano, systém umožňuje náhled na fronty s čísly klientů, aktuálně odbavované klienty na přepážkách i časy odbavování.     |
| 20. | Systém musí umožňovat libovolný požadavek z fronty vymazat (jak internetové požadavky, tak požadavky z terminálu).  | ANO | Ano, systém umožňuje obsluhu zrušení klienta z fronty.  |
| 21. | Systém musí umožňovat zobrazit i všechny požadavky daný den (on-line) již volaných a obslužených.   | ANO | Ano, systém umožňuje zobrazení i již vyvolaných a odbavených klientů.   |
| 22. | Systém musí umožňovat zobrazit počty čekajících klientů pro danou službu a množství internetových objednávek pro daný den (referentovi i vedoucímu).  | ANO | Ano, systém umožňuje zobrazit počty čekajících klientů a množství rezervací na daný den.                                |
| 23. | Systém musí umožňovat, aby i referent v zázemí (mimo přepážkové pracoviště) viděl frontu i internetové objednávky a mohl zavolat požadované číslo na konkrétní přepážku.  | ANO | Ano, systém umožňuje práci referentovi i v zázemí.  |
| 24. | Systém musí umožňovat nastavení „alarmů“ pro jednotlivé typy činností, každá činnost může mít nastavený jiný časový interval pro odbavení klienta, přičemž vedoucí musí mít možnost tento dodavatelem nastavený údaj jednoduchým způsobem editovat. | ANO | Ano, systém umožňuje nastavení „alarmů“ a nastavení časových intervalů pro odbavení klienta na jednotlivých činnostech. |
| 25. | Systém musí umožňovat, aby se na jeden časový interval mohlo přes internet objednat více klientů na jednu službu (např. 2x výdej OP, 2x výdej CD). Nastavení parametrů musí být dostupné z pohledu vedoucího.                                       | ANO | Ano, systém umožňuje na jeden časový interval.  |



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

|     |  |     |   |
|-----|--|-----|---|
|     |  |     | rezervovat více klientů. toto nastavení může obsluha upravovat.   |
| 26. | System musí umožňovat, kdykoliv smazat listky vydané tiskárnou vyvolávacího systému a kterékoli číslo listku ze služeb, určených pro danou přepážku, jednoduchým způsobem přivolat k sobě na přepážku (Tato funkcionality se využije v případě, že dojde k vydání více lístků, ale ve skutečnosti budou obslouženy jedním úkonem na jedné přepážce). | ANO | Ano, systém umožňuje obsluhu smazat listky z fronty a vyvolat jakékoli číslo na jakoukoliv přepážku.                |
| 27. | System musí umožňovat, kdykoliv jednoduchým způsobem (např. kliknutím na tlačítko) zakázat nebo povolit v průběhu dne vydávání lístků z tiskárny vyvolávacího systému na chodbě úřadu pro konkrétní službu.  | ANO | Ano, systém umožňuje obsluhu zablokovat výdej lístků na jednotlivé činnosti.  |
| 28. | System musí umožňovat vizuální nebo akustický signál na přepážku (s možností vypnutí tohoto signálu), že nový klient vstoupil do fronty poskytovaných služeb.  | ANO | Ano, systém umožňuje nastavit upozornění pro jednotlivé přepážky o příchodu klienta do fronty poskytovaných služeb. |
| 29. | System musí umožňovat, aby vyvolávací systém přiděloval pořadová čísla dané služby z předem definovaného intervalu. Referent i vedoucí již podle čísla objednávky musí vidět, o jakou službu má klient zájem (může být samozřejmě zajištěno i jiným jednoduchým způsobem).   | ANO | Ano, systém umožňuje nastavit tzv. číselné řady pro jednotlivé služby.  |
| 30. | System musí umožňovat u internetových rezervací (objednávek z vybraného časového intervalu) rozeslání hromadné informace prostřednictvím e-mailu klientům. (např. informování o nefunkčnosti systémů).   | ANO | Ano, systém umožňuje rozeslat hromadnou informaci rezervovaným klientům.  |
| 31. | System musí umožňovat obsluhu zobrazovat ve vyvolávacím systému jednotlivé internetové rezervace.  | ANO | Ano, systém umožňuje obsluhu nahlížet na internetové rezervace.   |
| 32. | System musí umožňovat, aby každá služba měla předem vymezenou číselnou řadu, tiskárna tedy nedává čísla po sobě jdoucí.  | ANO | Ano, systém umožňuje nastavit každé službě jinou číselnou řadu.   |
| 33. | System musí umožnit vytvářet (a vybírat z předem definovaných) reporty a statistiky (podle volitelných hledisek s volitelnými položkami) a export těchto výstupů do formátů xls. a PDF a tisk. (Např. Statistiky front na přepážkách, počet  | ANO | Ano, systém umožňuje vytvářet reporty a statistiky.   |





## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

|     |  |     |  |
|-----|--|-----|--|
|     | odbavených klientů na přepážce za období, aktuální stav fronty, statistika referentů)  |     |  |
| 34. | System musí umožňovat nastavit atributy vyvolávacího systému. Editovat je z uživatelského prostředí bez nutnosti zásahu dodavatelem. Jedná se například o text na lístku, editace dotykové obrazovky tiskárny lístků (text, agendy).                                   | ANO | Ano, systém umožňuje obsluhu nastavovat atributy systému bez nutnosti zásahu dodavatele                                |
| 35. | Musí umožňovat nastavení přístupových práv a rolí pro jednotlivé uživatele (role vedoucí, referent).   | ANO | Ano, systém umožňuje nastavení přístupových práv pro jednotlivé uživatele  |
| 36. | System musí umožnit nastavení a úpravy zobrazovaných informací na hlavních LCD displejích včetně konfigurace volitelného obsahu ve videookně a na rolujícím textovém rádku.  | ANO | Ano, systém umožňuje nastavení zobrazovaných informací na LCD displejích včetně multimediálních a textových informací. |
| 37. | Možnost nastavení a úprav tiskáren lístků (konfigurace menu, nastavení tiskárny, údajů na lístku).   | ANO | Ano, systém umožňuje konfigurovat menu kiosku včetně informací tištěných na pořadový lístek.                           |
| 38. | Lokalizace celého systému včetně výstupů musí být v českém jazyce.   | ANO | Ano, systém je lokalizován v českém jazyce   |
| 39. | Kiosek musí umožňovat přepnutí menu do anglického jazyka.  | ANO | Ano, systém umožňuje nakonfigurovat kiosek pro přepínání do jiných jazykových mutací.                                  |
| 40. | System musí umožňovat otevření i více oken pro komfortnější a efektivnější práci.  | ANO | Ano, systém umožňuje otevřít více oken   |
| 41. | Administrace systému minimálně v rozsahu: <ul style="list-style-type: none"><li>• Správa uživatelských účtů umožňuje vytvářet, rušit a měnit uživatelské účty pro přístup do aplikace</li><li>• Možnost archivovat historii změn účtů a zpětně ji prohlížet.</li></ul> | ANO | Ano, systém umožňuje administraci uživatelských účtů, včetně možnosti uchování historie                                |



|  |   |     |   |
|--|---|-----|---|
| 42.  | <b>Požadavky na integrační rozhraní pro okolní systémy</b><br>Systém umožní na úrovni volání API rezervačního systému nebo na úrovni vložení do iframe implementaci do webových stránek města.  | ANO | Ano, systém má zdokumentované API pro rezervační systém, stejně tak je možnost vložit připravený rezervační systém do iframe.   |
| 43.  | <b>Migrace provedených internetových rezervací do nového systému.</b> Internetové rezervace probíhají 3 měsíce předem na odboru správním a 3 týdny předem na odboru dopravy. Zadavatel provede export rezervací do vybraného formátu z formátů *.csv nebo *.txt nebo *.xls.   | ANO | Ano, bude proveden jednorázový import internetových rezervací z původního systému.  |
| 44.  | Systém musí obsahovat API pro získání údajů o frontách pro externí zařízení zadavatele. Minimální dostupné informace: id fronty, název fronty, právě odbavované číslo, počet čekajících klientů v dané frontě.  | ANO | Ano, systém má zdokumentované API pro získání údajů o frontách na jednotlivé činnosti v rozsahu id fronty, název fronty, právě odbavované číslo, počet čekajících klientů, průměrná doba čekání     |
| <p><b>Požadavky na HW komponenty vyvolávacího systému</b></p> <p>Jednotlivé prvky vyvolávacího a rezervačního systému musí být navrženy tak, aby splňovaly požadavky na plynulý provoz celého systému. Zobrazovací prvky musí zajistit dostatečnou čitelnost zobrazovaných údajů. Jako hlavní zobrazovací jednotky budou použity LCD Displeje.</p> <p>Pro objednávání klienta budou sloužit kiosky umístěné na chodbách jednotlivých odborů. Součástí kiosku pro objednávání bude dotyková obrazovka a tiskárna listků.</p> <p>Požadovaný systém musí být rozšiřitelný o další HW komponenty (přepážkové displeje, tiskárny).</p> <p>Provoz vyvolávacího a rezervačního systému nesmí zatěžovat síťový provoz.</p> |   |     |   |
| 45.  | <b>Hlavní displej LCD/ TV panely – 6 ks</b><br><b>Odbor dopravy – 3ks</b><br><b>Odbor správní – 3ks</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LCD displeje o minimální úhlopříčce min. 43" bez TV tuneru, provoz minimálně v režimu 12/7.</li> <li>• Displeje musí podporovat minimálně FULL HD rozlišení a musí být vybavené reproduktorem pro přehrávání oznamovacího gongu nebo volitelného zvukového obsahu, včetně hlasového vyvolávání pořadových čísel a obsluhujících přepážek.</li> <li>• Zobrazení dostatečně velkého pořadového čísla naposledy volaného klienta a čísla přepážky kde je číslo obsluhováno.</li> <li>• Zobrazení volaných 4 čísel a čísla přepážek, kde jsou</li> </ul> | ANO | Ano, v nabídce jsou uvedeny požadované typy 43" bez TV tuneru s provozem 12/7, funkce VYP / ZAP. Ovládání pomocí MINI PC s možností umožnění krom vyvolávání klientů, promítání videa nebo obrazové |





|     |  |     |   |
|-----|--|-----|---|
|     | <p>tato čísla obsluhována</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Uživatelsky lze nastavit pozastavení, nebo i překrytí video prezentace údajem z vyvolávacího systému (vyvolané pořadové číslo, číslo volající přepážky, směrové šipky)</li><li>• Systém umožňuje promítání videa nebo obrazové prezentace (umístění propagačních a prezentačních materiálů zadavatele) podpora video formátů mp4, mpeg2, wmv, avi.</li><li>• Umožnění zobrazení textové informace formou běžícího textu nebo prolínajících se obrazovek. Promítané obrazové a video sekvence, stejně jako obsah textového řádku musí být možné snadno měnit pomocí SW nástroje. Informace promítané na hlavní displej nesmí zatěžovat síťový provoz, musí být využíván vlastní hardware každého displeje (PC).</li><li>• Na odboru dopravy systém umožní volitelné nastavení zobrazovaných informací na každém displeji zvlášť. Na odboru správním nastavení zobrazovaných informací společně pro všechny hlavní displeje.</li><li>• Systém musí umožňovat vzdáleně zapínat/vypínat displeje.</li><li>• Připojení displejů bude pomocí LAN a 230 V.</li><li>• Systém umožňuje na základě definované doby automatické zapnutí/vypnutí.</li><li>• Součástí je i standardní držák na stěnu/strop a jeho montáž.</li></ul> |     | prezentace.   |
| 46. | <p><b>Víceřádkový displej – 2ks</b></p> <p>Část víceřádkových displejů je uchycením orientována do prostoru a část uchycena zádní částí ke zdi.</p> <p><b>Odbor dopravy – 1ks</b></p> <p><b>Odbor správní – 1ks</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Jedná se o displej, kdy každý řádek zobrazuje pořadová čísla od jedné přepážky.</li><li>• Sdružený dvouřádkový displej, který slouží k zobrazení pořadových čísel vyvolaných klientů a čísla přepážky na kterou jsou voláni.</li><li>• Možno nastavit libovolné uživatelsky časovou prodlevu, po kterou zůstane údaj minimálně na displeji, po jejím uplynutí se údaj na displeji přepíše.</li><li>• Číslo přepážky je provedeno pasivně</li><li>• Výška znaku 60 - 100 mm.</li><li>• Čtyři zobrazované znaky z SMD diod</li><li>• Napájení POE dle normy IEEE 802.3af</li><li>• Možnost samostatné signalizace</li></ul>  | ANO | Ano, v nabídce jsou uvedeny požadované typy s POE 802.3af a výškou znaku 80 mm / 4 pozice / SMD |
| 47. | <p><b>Přepážkový displej – 40 kusů</b></p> <p>Část přepážkových displejů je uchycením orientována do prostoru a část uchycena zádní částí ke zdi.</p> <p><b>Odbor dopravy – 17ks</b></p> <p><b>Odbor správní – 23ks</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Slouží k zobrazení pořadových čísel vyvolaných klientů</li></ul>   | ANO | Ano, v nabídce jsou uvedeny požadované typy s POE 802.3af a výškou znaku 80 mm / 4 pozice / SMD |



|     |   |     |  |
|-----|---|-----|--|
|     | <p>a čísla přepážky, na které jsou volány. Umí zobrazit střídavě vyvolaná pořadová čísla i od dvou přepážek, která z displeje nezmizí (jsou zobrazována přepínáním způsobem), pokud není klient odbavený.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Možnost samostatné zvukové signalizace.</li><li>• Možnost zapnutí/vypnutí.</li><li>• Výška znaku 60 - 100 mm.</li><li>• Čtyři zobrazované znaky z SMD diod-</li><li>• Číslo přepážky je provedeno pasivně.</li><li>• Napájení POE dle normy IEEE 802.3af.</li></ul>   |     |  |
| 48. | <p><b>Přepážkový HW terminál pro odbavování klientů</b></p> <p><b>Odbor dopravy – 19 ks</b></p> <p><b>Odbor správní – 17 ks</b></p> <p>Přepážkový terminál musí umožňovat tyto funkcionality:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vyvolat klienta</li><li>• Předání klienta na jinou přepážku</li><li>• Vymazání klienta z fronty</li><li>• Přivolání klienta s konkrétním číslem.</li><li>• Skryté volání vedoucího, nebo skrytý alarm</li><li>• Komunikace: ethernet, POE (IEEE 802.3af)</li></ul>  | ANO | Ano, v nabídce jsou uvedeny požadované typy s POE 802.3af.   |
| 49. | <p><b>Kiosek s dotekovou obrazovkou pro výdej pořadových lístků běžným klientům a klientům objednaným přes internet.</b></p> <p><b>Odbor dopravy – 2ks</b></p> <p><b>Odbor správní – 2ks</b></p> <p>Na odbor dopravy je z prostorových důvodů nutné, dodat jeden z kiosků s menší dotekovou obrazovkou (pro vrátného na odboru dopravy), než zbývající 3 kiosky.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pro výběr činností budou sloužit tiskárny pořadových lístků s dotekovou obrazovkou minimálně 17 palců (3 kiosky) a 10 palců (1 kiosek).</li><li>• Musí se jednat o termotiskárny s automatickým ořezem lístků a signalizací docházejícího/scházejícího papíru.</li><li>• Délka listku musí být z úsporných důvodů proměnná, podle množství tištěných informací na listku.</li><li>• Připojení k datové síti MMHK pomocí strukturované kabeláže (ethernet).</li><li>• Systém musí umožňovat automatické přecházení kiosku do stand-by režimu a lokální vypnutí kiosku bez omezení provozu systému.</li><li>• Systém umožňuje na základě definované doby automatické zapnutí/vypnutí.</li><li>• Minimální údaje, vytištěné na pořadovém lístku:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Pořadové číslo</li><li>○ název činnosti (agendy)</li><li>○ umístění obsluhující přepážky (slovní popis kde se nachází vzhledem k tiskárně)</li><li>○ datum a čas vydání listku</li><li>○ doplňkový text min. 5 řádků</li></ul></li><li>• Umístění tiskárny na stojan. Nutné projednat vzhled stojanů s Odborem památkové péče MMHK, kontaktní</li></ul> | ANO | Ano, v nabídce jsou uvedeny požadované typy s velikostí obrazovky 3x 19" a 1x 10" a úpravou vzhledu dle schválení památkovou péčí. |





|  |
|--|
| osoba: vedoucí odboru památkové péče Ing. arch Jan Falta, tel.: 495707695. |
|--|

## 5.2 Podrobný popis předmětu veřejné zakázky – bonifikační požadavky

V níže uvedené tabulce jsou vyjmenovány nepovinné, bonifikační požadavky na systém. Dodavatel nemusí tyto požadavky splňovat, což se odrazí v hodnotícím kritériu „Splnění bonifikačních požadavků Zadavatele“. Pokud dodavatel v tabulce u příslušné bonifikované položky vyplní ANO, získá počet bodů v rámci dílčího hodnotícího kritéria, u této položky a bude povinen v rámci plnění veřejné zakázky bonifikační požadavek Zadavatele splnit. Nebude-li popis splnění/řešení požadavku odpovídat vymezení zadavatelem, tato skutečnost může mít za následek, že dodavatelé nebudou přiděleny za tento požadavek bonifikační body

| ID  | Popis požadavku  | Bonifikace | Vyjádření ANO/NE | Popis, jak bude požadavek splněn/řešen.  |
|-----|--|------------|------------------|--|
| 50. | Systém musí umožňovat, průběžně kontrolovat orientační počet lístků, který tiskárna vyvolávacího systému může ještě klientům vydat. Žádoucí je signalizace oznamující nedostatečný počet (např. obrazová zpráva na povrch/audio hlášení) v prostředí SW, tj. signalizace referentům (i vedoucímu).   | 1          | ANO              | Ano, systém umožňuje kontrolovat odbavovací kapacitu jednotlivých činností.  |
| 51. | Systém musí umožňovat vyhledat internetový požadavek dle různých kritérií (např. dle příjmení – i neúplného doplněného zástupnými znaky) pro případ, že klient zapomněl termín i číslo. Při vyhledání musí mít uživatel možnost vidět nejen všechna datová pole dané osoby, ale např. i historii jeho návštěv s možností doplnění jeho chování | 1          | ANO              | Ano, systém umožňuje vyhledávání v rezervacích dle různých kritérií, avšak z hlediska GDPR doporučujeme využít anonymizaci údajů klientů po odbavení dané rezervace a neuchovávat tak historii návštěv klientů |
| 52. | Systém musí umožňovat zobrazovat internetové objednávky ve frontě a sofistikovaným způsobem je zohledňovat i do počtu čekajících klientů, kteří si vytiskli lístek na tiskárně.  | 1          | ANO              | Ano, systém umožňuje zobrazení internetových rezervací ve frontě a zohledňuje je i mezi nerezervovanými klienty  |
| 53. | Systém musí umožňovat u internetových rezervací (objednávek z vybraného časového intervalu) rozeslání hromadné informace   | 1          | ANO              | Ano, systém umožňuje rozesílat hromadné SMS rezervovaným   |



## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

|     |   |   |     |  |
|-----|---|---|-----|--|
|     | prostřednictvím sms klientům (např. informování o nefunkčnosti systémů).  |   |     | klientům.  |
| 54. | Vyvolávací systém bude umožňovat rozšíření systému o mobilní aplikaci pro platformy Android a i OS, umožňující internetovou rezervaci na konkrétní datum a čas.     | 1 | ANO | Ano, systém umožňuje rozšíření o mobilní aplikaci, ve které je možné provádět rezervace, správu rezervací i tisk virtuálního pořadového lístku                                     |
| 55. | Bezobslužný systém kiosku (není závislý na OS, který vyžaduje aktualizace, systémová nastavení, restarty, možnost tisku lístku do jednotek sekund po zapnutí .... ) | 1 | ANO | Ano, systém umožňuje bezobslužný provoz kiosku.  |
| 56. | Zobrazení délky fronty u jednotlivých tlačítek – voleb – agend na kiosku  | 1 | ANO | Ano, systém umožňuje na kiosku zobrazovat délky front u jednotlivých agend.  |
| 57. | Uživatelsky nastavitelný běžící text na obrazovce kiosku  | 1 | ANO | Ano, systém umožňuje uživatelům zasílat na obrazovku kiosku volitelné texty  |
| 58. | Možnost jednoduchého doplnění kiosku čtečkou čárových kódů, nebo čipových karet.  | 1 | ANO | Ano, systém umožňuje rozšíření o čtečku čárových kódů a čtečku RFID. V položkové nabídce informativně uvádíme i tyto typy s cenou, avšak nejsou součástí ceny ani případné dodávky |
| 59. | Pojistka proti zaseknutí papíru při dočasném ucpání ústí výjezdu lístku z tiskárny kiosku   | 1 | NE  | Pouze pojistky proti poškození tiskárny a hlášení chyby do SW. Otvor se však musí mechanicky vyčistit a zkontrolovat   |
| 60. | Dotekové sklo kiosku v provedení antivandal.  | 1 | ANO | Ano, dotykový monitor kiosku je v průmyslovém provedení  |





## HRADEC KRÁLOVÉ

STATUTÁRNÍ MĚSTO HRADEC KRÁLOVÉ, ČESKOSLOVENSKÉ ARMÁDY 408, 502 00 HRADEC KRÁLOVÉ

|     |  |   |     |  |
|-----|--|---|-----|--|
| 61. | Přepážkové displeje v provedení SMD RGB pro nastavení různé barvy zobrazeného čísla klienta pro jednotlivé odbory.   | 1 | NE  |  |
| 62. | Integrace uživatelských účtů s Active Directory (Windows server 2012R2)<br>Přidělování rolí oprávnění, resp. doménových skupina na základě Active Directory skupin | 1 | ANO | Ano, systém umožňuje provázání s Active Directory pro přidělování a ověřování oprávnění  |
| 63. | Obsah obrazovky hlavního displeje LCD/ TV panelu lze měnit ze vzdáleného serveru přes internet.  | 1 | ANO | Ano, systém umožňuje správu multimediálního obsahu přes internet pomocí služeb QTCloud   |
| 64. | Nastavování „playlistu“ (podmínek, kdy, jak, jaká prezentace, v jakém časovém úseku se má přehrávat) lze pomocí webové aplikace                                    | 1 | ANO | Ano, systém umožňuje nastavování a časování playlistů přes webovou aplikaci QTCloud  |
| 65. | System musí uchovat záznam o původní internetové registraci občana i zrušení této registrace.  | 1 | ANO | Ano, systém umožňuje uchovat záznam o zrušené rezervaci, avšak z hlediska GDPR důrazně doporučujeme toto nevyužívat, jelikož tím pro klienta již neposkytujete žádnou službu a potřebovali byste od klienta extra svolení k uchování jeho údajů. |



## Příloha č. 7 Zadávací dokumentace - Bezpečnostní pravidla ICT

### Bezpečnostní pravidla v oblasti Informačních a komunikačních technologií (ICT) pro práci v informačním systému (IS) Magistrátu města Hradec Králové (MMHK)

Externí subjekt je při práci v IS MMHK povinen dodržovat v oblasti ICT tato bezpečnostní pravidla:

#### 1. Přístup do IS MMHK

- 1.1. Přístup jiných subjektů k ICT MMHK (dále jen „druhá smluvní strana“) je možný pouze na základě smluvně ošetřeného vztahu s městem Hradec Králové.
- 1.2. Druhá smluvní strana je povinna dodržovat bezpečnostní pravidla ICT pro práci v IS MMHK a nese v souladu s platnou legislativou a předpisy svůj díl odpovědnosti za nedodržení či porušení pravidel, případně za škody vzniklé v důsledku bezpečnostních incidentů, které zavinila.
- 1.3. Všechny povolené způsoby přístupu, povolené časy pro přístup, přístupové údaje a přidělená oprávnění musí být písemně dohodnuty mezi smluvními stranami. Tyto údaje jsou důvěrné a jsou platné jen po dobu platnosti smlouvy.
- 1.4. Druhá smluvní strana je odpovědná za používání jim přiděleného přístupu do IS MMHK, za svou činnost v IS MMHK a při práci s informacemi.
- 1.5. Přístupovat k ICT MMHK mohou pouze poučení pracovníci druhé smluvní strany. Druhá smluvní strana zajistí před zahájením prací poučení a proškolení všech svých pracovníků a subdodavatelů, kteří budou přístupovat k ICT MMHK.
- 1.6. Přístup a přístupová oprávnění jsou přidělena pouze v rozsahu nezbytně nutném pro výkon smluvních závazků.
- 1.7. Pracovníci druhé smluvní strany jsou povinni řídit se pokyny oprávněných osob a dalších pracovníků odboru IT MMHK.
- 1.8. Činnost druhé smluvní strany v IS MMHK může být monitorována. Pověření pracovníci MMHK mohou evidovat přístupy a ověřovat dodržování stanovených bezpečnostních pravidel.

#### 2. Vzdálený přístup

- 2.1. Vzdálený přístup do IS MMHK je možný pouze dohodnutým způsobem z pracovní stanice která má aktivní a aktuální antivirovou ochranu a nainstalovány všechny bezpečnostní záplaty operačního systému vydané výrobcem.
- 2.2. Pro zvýšení bezpečnosti je vzdálený přístup povolen pouze z konkrétních IP adres druhé smluvní strany.
- 2.3. Přihlašovací heslo sdělují oprávněné osoby Objednatele oprávněným osobám Zhotovitele. Přihlašovací účet je mimo dobu používání neaktivní. Aktivace účtu provádí oprávněné osoby Objednatele před použitím vzdáleného přístupu na základě žádosti oprávněné osoby Zhotovitele.

#### 3. Fyzický přístup k ICT

- 3.1. Fyzický přístup k prostředkům ICT je možný pouze na základě smluvního vztahu (servisní a dodavatelské organizace, dohody o provedení práce apod.) nebo se souhlasem určené odpovědné osoby, kterou může být vedoucí odboru IT nebo vlastník (manažer) aktiva MMHK.



- 3.2. Pohyb pracovníků druhých smluvních stran v prostorách serverovny (servisní zásah, revize zařízení apod.) je možný pouze za stálé přítomnosti a dozoru odpovědných pracovníků odboru IT a se souhlasem vedoucího odboru IT.
- 3.3. Při opuštění pracoviště je vždy nutné provést vhodným způsobem jeho zajištění dle pokynů vedoucího odboru IT MMHK.

#### **4. Ochrana dat a informačních aktiv**

- 4.1. Druhá smluvní strana odpovídá za všechna převzatá data (elektronická a tištěná), způsob jejich použití a ochranu před neoprávněným přístupem a zneužitím.
- 4.2. Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, před ukončením smluvního vztahu druhá smluvní strana vrátí všechna převzatá data.
- 4.3. Druhá smluvní strana je do protokolárního předání pracovníkům MMHK odpovědná za všechna zpracovávaná aktiva a je povinna je odpovídajícím způsobem zabezpečit.
- 4.4. Pracovní data se ukládají pouze na místa, určená pověřenou osobou MMHK.
- 4.5. Pokud druhá smluvní strana při práci v IS MMHK přijde do styku s osobními údaji dle zákona č. 101/2000 Sb. nebo jinými neveřejnými informacemi, je povinna o zjištěných skutečnostech zachovávat mlčenlivost a zajistit jejich utajení.
- 4.6. Nepotřebná data (elektronická, na mediích i papírová) musí být vždy neprodleně zlikvidována.
- 4.7. Druhá smluvní strana je povinna dodržovat zásady ochrany proti virům a škodlivým kódům.
- 4.8. Všechny zásahy na serverech musí být předem odsouhlaseny vedoucím odboru IT a zaznamenány stanoveným způsobem MMHK.

#### **5. Bezpečnostní incidenty**

- 5.1.1. Druhá smluvní strana je povinna neprodleně hlásit manažerovi ISMS MMHK porušení těchto pravidel, všechny zjištěné neobvyklé události, které jsou, nebo mohou být bezpečnostními incidenty a zranitelná místa, a účinně pomáhat při jejich prošetřování a odstraňování.
- 5.1.2. Druhá smluvní strana je povinna hlásit všechny zjištěné bezpečnostní nedostatky nebo nesoulad se skutečností.
- 5.1.3. Druhé smluvní straně není povoleno řešení bezpečnostních incidentů a odstraňování nedostatků či nesouladů vlastními silami bez předchozího schválení manažerem ISMS MMHK.

#### **6. Používání internetu**

- 6.1. Druhá smluvní strana může používat při práci v IS MMHK internet pouze pro pracovní účely při dodržování všech obecně závazných právních předpisů České republiky a jednat v souladu s dobrými mravy a všeobecně uznávanými morálními a etickými normami. Uživatel zejména nesmí porušovat zákonem chráněná práva poskytovatele a třetích osob. Uživatel nesmí využívat službu k obtěžování třetích osob, zejména rozepisováním nevyžádaných dat. Uživatel se zavazuje, že bude využívat službu pouze v rámci platných právních předpisů a že bude respektovat etická pravidla užívání sítě Internet. Stahování souborů, používání FTP a jiných služeb je možné jen po dohodě se správcem systému MMHK.
- 6.2. Pokud není ve smlouvě stanoveno jinak, není povoleno využívat elektronickou korespondenci z prostředí MMHK.

#### **7. Tisk**

Příloha č. 7 Zadávací dokumentace k veřejné zakázce „Specifické agendové informační systémy-Vyvolávací a rezervační systém“

Strana 2 (celkem 3)

WWW.HRADECKRALOVE.ORG

7.1. Pokud bude druhé smluvní straně umožněn tisk na tiskárnách města, je povinna šetřit spotřební materiál a tištěné dokumenty zabezpečit proti neoprávněnému přístupu jak během tisku, tak i po jeho vytisknutí až do jejich bezpečné likvidace.

## 8. Účty a hesla

- 8.1. Druhá smluvní strana smí používat pouze jí přidělené přihlašovací účty. Tyto účty jsou chráněny heslem.
- 8.2. Heslo musí splňovat aktuální požadavky na kvalitu a platnost a musí být uchováno v tajnosti.
- 8.3. Názvy přihlašovacích účtu a hesla nesmějí být sděleny žádné neoprávněné osobě.
- 8.4. V případě porušení bezpečnostních pravidel mohou být druhé straně přístupové účty zablokovány nebo zcela odebrány.
- 8.5. Druhé smluvní straně je přísně zakázáno vykonávat jiné než dohodnuté činnosti, přistupovat k jiným než povoleným prostředkům, serverům a datům nebo provádět jakékoli úkony směřující k zjišťování rozsahu přidělených oprávnění, dostupnosti jiných síťových prostředků a služeb a způsobech zabezpečení.





**Příloha č. 6 Zadávací dokumentace – Katalogový list služby technické podpory**

Kategorie: **Programové a technické vybavení**

Název služby: **Technická podpora Specifické agendové informační systémy-Vyvolávací a rezervační systém**

Popis:

**Obsah služby A Metodická / uživatelská pomoc:**

Metodická, uživatelská a technická podpora, servis, hot-line a další formy podpory spočívající v operativním odstranění problémů, např. havárie, nefunkčnosti, částečné nefunkčnosti, nevědomosti uživatele, a to formou vzdálené správy nebo osobně na místě u Objednatele nebo jinou formou odborné pomoci směřující k vysvětlení odborných záležitostí (nejen tedy řešení problémů, resp. reklamací) zajišťované prostřednictvím Help Desku i telefonicky nebo mailem.

**Obsah služby B Vyřešení incidentů – Kritických:**

Za kritický incident je považován takový incident, kdy nelze spustit systém jako celek nebo některou z jeho částí. Se systémem tedy nelze pracovat nebo se nelze do systému přihlásit, není k dispozici standardní uživatelské rozhraní systému.

**Obsah služby C Vyřešení incidentů – Vážných:**

Za vážný incident se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé funkce systému. Nejsou tak zobrazována očekávaná data, probíhají chybné transformace dat, probíhá nekorektně předávání dat (ať už v rámci systému samotného či v rámci integrace se systémem třetích stran), nefunguje vyhledávání, výstupy poskytují navzájem nekonzistentní výsledky, atp. Do této kategorie spadají veškeré incidenty, které nejsou taxativně vyjmenovány v obsahu služby B nebo D.

**Obsah služby D Vyřešení incidentů – Běžných:**

Běžné incidenty nemají zásadní vliv na používání systému. Jedná se o vizuální nesrovnalosti systému či vizualizaci dat, např. zjištěné překlepy, chybné zobrazení diakritiky, chybné setřídění údajů, chybné plnění šablon.

Do této kategorie patří též nutná spolupráce při řešení problémů s externími firmami (např. dalšími budoucími dodavateli komponent IS), zejména s těmi, s jejichž aplikacemi jsou některé části systému integrovány nebo na ně navázány. Po obnově systému po havárii následná spolupráce s odborem IT při řešení případných následných problémů.

**Formy poskytování služeb A-D**

- **Help Desk** – slouží pro zadávání požadavků Objednatele<sup>1</sup> pro řešení incidentů, pro vznesení metodických, uživatelských a dalších dotazů, pro zadání žádosti o telefonickou konzultaci. Help Desk umožňuje průkazně dokumentovat vkládané

<sup>1</sup> Pro účely zadávacího řízení objednatel = zadavatel

požadavky (datum a čas vložení / vyřešení). Help Desk je provozován u Poskytovatele<sup>2</sup> v rámci ceny poskytovaných služeb technické podpory. Help Desk musí umožňovat kategorizaci služeb jak podle typů služeb A až D, tak dle podporovaných aplikací.

- **Telefonický Hotline** – Telefonická poradenská služba je určena pro zodpovězení jednoduchých dotazů v rozsahu do 20 minut. Dodavatel poskytne alespoň jedno telefonní číslo pro příjem a řešení požadavků Objednatele.
- **Vzdálená správa** – slouží k řešení incidentů, k úpravě konfigurace a podobně. Vzdálená správa není určena ke školení a metodickému vedení. Objednatel zajistí vzdálený přístup pro dodavatele v potřebném rozsahu.
- **Servisní zásahy v místě Objednatele** poskytnuté v souvislosti s vadami díla během doby trvání servisní smlouvy (tyto incidenty lze klasifikovat jako obsah služby B, C a D), jsou prováděny bezplatně v případě, že není možno vadu odstranit vzdálenou správou přesto, že Objednatel vzdálený přístup pro dodavatele zajistil v požadovaném rozsahu, kvalitě a čase.

### **Obsah služby E Dodávka nových verzí:**

Dodávka nových verzí veškerého software podporovaného nebo dodaného v rámci této zakázky včetně dodaného software třetích stran.

Nové verze zajišťují:

- a) provádění změn produktu vyplývající ze změn obecně závazných právních předpisů České republiky,
- b) provádění změn produktu vyplývající ze změn obecně závazných právních předpisů města Hradec Králové a ze změn vnitřních předpisů Objednatele (změny organizační struktury, schvalovací režim, atd.)
- c) vlastní rozvoj produktu Zhotovitelem, případně upgrade verzi produktů třetích stran, pokud jsou nezbytné pro provoz dodaného systému.

Služby uvedené pod písm. a) a b) zahrnují (v případě, že změnu nelze v SW docílit změnou konfigurace nebo změnou parametrů) i distribuci upraveného software, která musí být provedena nejpozději tři pracovní dny přede dnem účinnosti těchto legislativních změn a právních předpisů. V případě legislativních změn se zpětnou účinností nebo v případě schválení legislativních změn bezprostředně před datem jejich účinnosti budou tyto změny zabudovány do systému v co nejkratším možném termínu písemně dohodnutém se Objednatelem tak, aby nebyl ohrožen provoz.

Dodávka nových verzí produktu včetně Licence bude poskytnuta ve stejném rozsahu a pro minimálně stejný způsob užití jako u software dodaného jako součást původního díla. Právo užití software vzniká předáním software. Dodávkou nových verzí jsou myšleny i

- veškeré implementační práce spojené s novými verzemi, a to včetně instalace (a souvisejících cestovních nákladů) v sídle Objednatele, pokud je nezbytná.
- aktualizovaná uživatelská i administrátorská příručka

Bez splnění všech těchto podmínek není nová verze produktu považována za předanou.

### **Obsah služby F Ostatní služby:**

Vývojové práce na dalším rozvoji systému (nad rámec jeho vlastního rozvoje dodavatelem) dle požadavků Objednatele na základě jeho jednotlivých objednávek. Předpokládaný rozsah je celkem 200 člověkohodin za 4 roky. Dodavatel je povinen za sjednanou cenu poskytovat tyto služby i po uplynutí této lhůty a i ve větším rozsahu než 200 člověkohodin.

<sup>2</sup> Pro účely zadávacího řízení poskytovatel = dodavatel (uchazeč)

Příloha č. 6 Zadávací dokumentace k veřejné zakázce „Specifické agendové informační systémy-Vyvolávací a rezervační systém“



|          |  |  |   |   |   |   |   |   |
|----------|--|--|---|---|---|---|---|---|
| Služba A |  |  | X | X | X | X |   |   |
| Služba B |  |  | X | X | X | X |   |   |
| Služba C |  |  | X | X | X | X |   |   |
| Služba D |  |  | X | X | X | X |   |   |
| Služba E |  |  | X | X | X | X | X | X |
| Služba F |  |  | X | X | X | X | X | X |

Definice RACI diagramu je stejná pro veškeré služby vyjmenované v popisu tohoto katalogového listu výše. Jinak řečeno, pro každou službu uvedenou výše je platný výše uvedený RACI diagram.

#### Definice kvality služby v běžném provozu

| Obsah služby | Název služby                    | Provozní doba | Nástup k řešení incidentu / požadavku [hod] | Max. doba vyřešení incidentu / požadavku [hod] |
|--------------|---------------------------------|---------------|---|--|
| Služba A     | Metodická / uživatelská pomoc   | 9 / 5         | 16  | 168  |
| Služba B     | Vyřešení incidentů – Kritických | 9 / 5         | 4   | 12   |
| Služba C     | Vyřešení incidentů – Vážných    | 9 / 5         | 8   | 16   |
| Služba D     | Vyřešení incidentů – Běžných    | 9 / 5         | 16  | 336  |
| Služba E     | Dodávka nových verzí software   | dle dohody    | dle dohody                                  | dle dohody                                     |
| Služba F     | Ostatní služby                  | 9 / 5         | 168   | dle dohody                                     |

Režim mimořádné události: ANO

Cena služeb A + B + C + D + E celkem ročně bez DPH (94.200,- Kč *doplní uchazeč*):

Cena služby F bez DPH za jednu člověkohodinu (400,- Kč *doplní uchazeč*):

#### Poznámka:

Veškerá klasifikace služby se váže na službu jako celek, tzn. pokud je v popisu služby několik komponent, výpadek některé komponenty je počítán jako výpadek služby jako celku.

## POPIS PARAMETRŮ KATALOGOVÉHO LISTU

#### Kategorie:

Název oblasti, do které je daná služba zařazena

#### Název služby:

Obecné jméno služby

#### Popis:

Popis činností, které spadají do obsahu této služby

#### RACI diagram:

Zobrazení vztahu mezi dodavatelem (dodavatel) a odběratelem (zadavatel) při správě služeb. Matice aktivit a manažerských funkcí - specifikace kdo je za danou aktivitu zodpovědný (**Responsible**), kdo ji vykonává (**Accountable**), s kým je konzultována - schvalována (**Consulted before**) a kdo je o ní informován (**Informed after**).

V diagramu je 6 řádků: Rámec služeb A až F. Toto rozdělení služeb přesně odpovídá rozdělení provedenému v popisu katalogového listu. Řádek RACI potom platí pro všechny služby vyjmenované v daném rámci.

#### Režim mimořádné události:

Tento parametr definuje, zda může být na dané službě požadován zvláštní režim služby. Mimořádnou událostí se rozumí např. vyhlášení voleb, krizové cvičení, vyhlášení nestandardní události orgány veřejné správy.

V režimu mimořádné události je po dobu danou mimořádnou událostí provozní doba služby 24/7 s maximální dobou vyřešení incidentů do 4 hodin.

**Provozní doba služby** je doba, která udává minimální čas, ve kterém musí být služba dostupná. Hodnoty „provozní doba služby“ jsou určovány jako hodiny za den (nebo provoz od-do) / počet dnů v kalendářním týdnu. Režim 9/5 je chápán jako 9 hodin denně v pracovních dnech od 8 do 17 hodin (tedy provozní doba je počítána mimo víkendy a svátky).

**Nástup k řešení incidentu / požadavku** je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být započato aktivní řešení incidentu / požadavku. Parametr je měřen v hodinách a bere ohled na provozní dobu služby.

V případech, kde je pro tento parametr použito označení „dle dohody“, pro potřeby RAG matice je „x“ doba v hodinách po vypršení domluveného termínu.

**Maximální doba vyřešení incidentu / požadavku** je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být incident / požadavek vyřešen od doby jeho nahlášení Objednatelem. Parametr je měřen v hodinách bez ohledu na provozní dobu. Obnova služby je včetně všech navázaných služeb – testování se týká jen těch služeb, které jsou ve správě. V případě obnovení navázané služby, které spadá do správy MMHK, považuje se služba za předanou, ale MMHK může požadovat součinnost při testování a ladění chodu této služby.

V případech, kde je pro tento parametr použito označení „dle dohody“, pro potřeby RAG matice je „x“ doba v hodinách po vypršení domluveného termínu.

#### Popis jakosti třídy služby (pro hodnocení její kvality):

##### Nástup k řešení incidentu / požadavku

| Obsah služby |                                 | RED       | AMBER              | GREEN        |
|--------------|---------------------------------|-----------|--------------------|--------------|
| Služba A     | Metodická / uživatelská pomoc   | $32 < x$  | $32 \geq x > 16$   | $x \leq 16$  |
| Služba B     | Vyřešení incidentů – Kritických | $8 < x$   | $8 \geq x > 4$     | $x \leq 4$   |
| Služba C     | Vyřešení incidentů – Vážných    | $16 > x$  | $16 \geq x > 8$    | $x \leq 8$   |
| Služba D     | Vyřešení incidentů – Běžných    | $32 > x$  | $32 \geq x > 16$   | $x \leq 16$  |
| Služba E     | Dodávka nových verzí software   | $48 > x$  | $48 \geq x > 24$   | $x \leq 24$  |
| Služba F     | Ostatní služby                  | $240 > x$ | $240 \geq x > 168$ | $x \leq 168$ |



|          |                               |       |            |        |
|----------|-------------------------------|-------|------------|--------|
| Služba C | Vyřešení incidentů – Vážných  | 16>x  | 16>=x>8    | x<=8   |
| Služba D | Vyřešení incidentů – Běžných  | 32>x  | 32>=x>16   | x<=16  |
| Služba E | Dodávka nových verzí software | 48>x  | 48>=x>24   | x<=24  |
| Služba F | Ostatní služby                | 240>x | 240>=x>168 | x<=168 |

#### Maximální doba vyřešení incidentu / požadavku

| Obsah služby |                                 | RED   | AMBER      | GREEN  |
|--------------|---------------------------------|-------|------------|--------|
| Služba A     | Metodická / uživatelská pomoc   | 240>x | 240>=x>168 | x<=168 |
| Služba B     | Vyřešení incidentů – Kritických | 24>x  | 24>=x>12   | x<=12  |
| Služba C     | Vyřešení incidentů – Vážných    | 28>x  | 28>=x>16   | x<=16  |
| Služba D     | Vyřešení incidentů – Běžných    | 456>x | 456>=x>336 | x<=336 |
| Služba E     | Dodávka nových verzí software   | 48>x  | 48>=x>24   | x<=24  |
| Služba F     | Ostatní služby                  | 456>x | 456>=x>336 | x<=336 |

Kde „X“ je reálně naměřená hodnota ve sledovaných jednotkách (hodina).

| Měření              | Popis  |
|---------------------|--|
| Metoda měření       | Vyhodnocování zpráv v Help Desku Poskytovatele.  |
| Časové vymezení     | Kontrolní bod 1: Počátek doby pro potřeby měření je časová značka vložení požadavku / incidentu do systému Help Desk. V případě, že je požadavek / incident zadán před, a pokračuje po začátku plné provozní doby, za začátek výpadku se považuje začátek plné provozní doby.<br>Kontrolní bod 2: Ukončení požadavku / incidentu: Řešení požadavku / incidentu je považováno za ukončené, pokud odběratel toto hlášení uzavře v systému Help Desk. |
| Prostorové vymezení | Měření se vykonává v místě dodání  |