

# Příloha č. 1 – Specifikace zakázky

Veškeré zde uvedené požadavky na řešení vyvolávacího systému jsou požadavky minimální.

## Obecné požadavky na řešení

- Předmětem plnění zakázky je dodávka nového vyvolávacího systému (VS) a rezervačního systému (RS) v prostorách zadavatele. Součástí předmětu plnění je instalace systému a dodávka koncových zařízení (displeje, tiskárny apod.). Dopravení na místo instalace, montáž, zprovoznění, předvedení
- Silové a datové vedení bude zadavatelem zprostředkováno do míst určených pro koncové prvky VS
- Řešení (VS) musí být dodáno, licencováno a provozováno jako on-premise řešení.
- Instalaci a konfiguraci software zajišťuje primárně dodavatel v součinnosti s oddělením informatiky zadavatele, příp. se správcem budov zadavatele. Dodavatel i zadavatel poskytnou druhé straně účinnou součinnost při realizaci akce.
- Řešení musí ukládat a zálohovat data, nezbytná pro provoz a interní publikaci analytických materiálů (statistiky, události,...).
- Pro řešení požadavků na úpravy a opravy bude primárně využívána komunikace přes Hot-line dodavatele, který tyto požadavky a průběh jejich řešení eviduje ve svém „ServiceDesku“.
- monitoring, statistiky

## Specifikace SW požadavků:

- Serverové prostředí – Windows server 2016 a novější
- Aplikační servery – Windows server 2016, případně Linux
- OS kiosků – nespecifikováno, vizuálně graficky modifikovatelné rozhraní s dotykovým ovládním.
- OS pracovních (obslužných) stanic - Windows

## Účel provozování řešení:

- Objednávání klientů k odbavení v lokalitách zadavatele přes internet.
- Správa pořadí klientů a jejich odbavování v lokalitách zadavatele (vyzvednutí lístků s pořadovým číslem v kiosku pro okamžité odbavení).
- Evidence odbavených klientů a čekajících na odbavení.
- Základní provozní reporty v reálném čase.
- Zdroje pro dlouhodobý reporting a analytické přehledy.

## Požadavky na funkcionality řešení:

### Způsoby odbavení:

- Řešení musí být schopno poskytnout klientovi lístek s číselným kódem. Klient získává lístek nebo pouze číselný kód na dotykovém panelu; následně čeká, až je vyvolán na příslušné pracoviště
- Klient získává kód pomocí internetového objednávkového systému, který zadá na dotykové ploše stojanu, následně obdrží lístek s pořadovým číslem a čeká na prioritní vyvolání na příslušném pracovišti

### Modul správy obsluhovaného pracoviště / klientů:

- Vyvolání klienta.
- Opakované vyvolání klienta.
- Vyvolání libovolného klienta z fronty dle požadavku obsluhy
- Přeposílání klienta na jiné pracoviště, a to s možností priority, na konec fronty, nebo tak, že se zařadí do fronty podle času, kdy mu bylo na tiskárně vydáno jeho pořadové číslo.
- Možnost zařazení klienta do fronty na libovolném pracovišti.
- Možnost vyvolat pořadové číslo, které není ve frontě.
- Upozornění na příchod prvního klienta.
- Sledování počtu klientů ve frontě, celkově i s členěním po činnostech.
- Možnost nastavit pravidla zastupitelnosti. V případě nepřítomnosti, přerušení práce nebo přetížení na pracovišti vyvolávací systém přesměruje klienty na jiná pracoviště dle zadaných kritérií.

### **Požadavky na konfigurační funkcionality řešení:**

#### Správa uživatelů v řešení

Správa uživatelů musí být centrálně spravována minimálně do úrovně lokálních „správců“ zadavatele, kteří budou přidělovat a spravovat obsluhující personál v dané lokalitě. V případě tohoto modelu musí být k dispozici zobrazovací a obslužný systém v desktopovém standardu. Zadavatel požaduje integraci LDAP/Active Directory, pro globální správu uživatelů pomocí AD skupin. Struktura oprávnění a přístupů musí být co nejjednodušší a unifikovaná.

#### Obecné požadavky na uživatelská rozhraní řešení

Zobrazení informací o čekajících klientech na jednotlivých pracovištích a stav jednotlivých front v dané části klientské aplikace u obsluhy.

### **SW pro online objednávání**

On-line objednávkový systém chápeme jako rezervační internetová služba, která prostřednictvím internetových aplikací dokáže propojit vyvolávací systém Města s internetem. Umožňuje objednání klienta přes internetové stránky k některé konkrétní činnosti, na konkrétní datum a přesný čas určený pobočkou. Po rezervaci termínu obdrží klient čtyřmístný kód, který po příchodu na pobočku, ve stanovené časové rozmezí, zadá na dotykové obrazovce stojanu, je zařazen prioritně na objednanou činnost a čeká na vyvolání.

#### Požadavky na službu:

- Instalace veškerých SW modulů bude provedena na technických prostředcích dodavatele (cloudové řešení).
- Přizpůsobení vzhledu webových stránek uživatele.

#### Požadavky na funkce:

##### **Objednávání:**

- Zajišťuje provedení klienta procesem objednání – výběr činnosti, data, času, vložení potřebných informací ke zvolené činnosti.

- Požadované funkce v nastavení činností:
- U libovolných činností požadovat po klientovi zadání specifických údajů, které mohou být povinné i nepovinné. Vybrané údaje pak také přenášet do vyvolávacího systému a zobrazit je společně se jménem klienta na přepážce.
- Nastavení pravidelného zasílání seznamů objednaných klientů ze zvolených činností pracovníkům zadavatele. Možnost nastavení, v které dny se emaily budou posílat a kolik dní dopředu budou objednávky obsahovat.
- Blokace dnů pro objednání pro zvolené činnosti z důvodu svátků nebo plánovaných odstávek. Blokace musí umožnit volbu pravidelnou nebo jednorázovou a volbu automatického blokování Velikonočních svátků.
- Názvy činností budou volitelně přebírány z vyvolávacího systému nebo samostatně editovatelné pro objednání
- Činnosti půjde sdružit pod skupiny. Při výběru činností se pak klientovi nabídnou nejdříve skupiny činností a činnosti bez skupiny a po kliknutí na skupinu se zobrazí činnosti pro objednání.
- Pro každou činnost bude možné zadat specifický text pro potvrzení objednávky
- U tlačítka činnosti bude možné mít odkaz na bližší informace k dané činnosti a také příslušnou ikonu, pokud se jedná o činnost speciálně určenou pro zdravotně nebo tělesně postižené osoby.
- Určení, které činnosti jsou určeny pro objednávání.
- Požadované funkce v nastavení termínů objednávek:
- Nastavení minimálního a maximálního počtu dnů, na kdy se může klient objednat s možností objednání se na aktuální den.
- Omezení počtu objednávek na email na pobočku a činnost za zvolený počet dní.
- Možnost povinného potvrzení rezervace přes odkaz v emailu.
- Nastavení provozní doby objednávek.
- Zadání libovolných termínů objednávek s možností platností od zadaného data.
- Sloučení termínů pod skupinu činností
- Potvrzení objednání klientovi na jeho zadanou emailovou adresu

#### SMS modul:

!Pozor! Tento modul není předmětem poptávky, ale musí být splněna možnost jeho jednoduchého doplnění do stávajícího řešení, a to bez nutnosti sw a hw změn.

- Modul je možné implementovat vzdáleně, bez nutnosti osobní účasti technika dodavatele na lokalitě zadavatele.
- Zajišťuje zasílání SMS zpráv klientům:
  - Potvrzení objednávky.
  - Upozornění na termín objednání 24h před termínem.
  - Potvrzení zrušení objednávky.

#### Bezpečnost

- Aplikace musí být zabezpečena minimálně proti útokům SQL injection.
- Komunikace mezi PC vyvolávacího systému a serverem aplikace bude zabezpečena šifrováním prostřednictvím SSL.
- Ověřování přístupových práv bude probíhat při každé komunikaci se serverem
- Data aplikací budou zasílána vždy na základě vyslání požadavku řídicím počítačem vyvolávacího systému.

- Přístup do administrace bude zabezpečen minimálně protokolem HTTPS, dále chráněn pomocí přihlašovacích údajů (login a heslo). Hesla v aplikaci musí splňovat minimální délku 10 znaků, velká i malá písmena a číslo.
- Aplikace musí splňovat zákon č. 99/2019 o přístupnosti internetových stránek.
- Zabezpečení dat musí odpovídat směrnici GDPR

## **Minimální požadavky na HW komponenty poskytované v rámci předmětu plnění**

### **Serverové prostředí systému**

Požadavky na server vyvolávacího systému: dodavatel bude mít k dispozici potřebné prostředky pro provoz a vzdálený přístup.

Správa prostředí (SW) je plně v kompetenci a odpovědnosti dodavatele.

O případných úpravách/změnách v konfiguraci a topologii řešení musí být předem informovány prokazatelným způsobem obě strany, a to jak zadavatel, tak dodavatel. Musí dojít k vzájemnému odsouhlasení!

Dodavatel bude případné SW změny testovat nejprve v testovacím prostředí a po úspěšných testech bude následně nasazovat do produkce.

### **Zákaznický samoobslužný terminál (včetně tiskárny)**

Zařízení určené pro vygenerování a vytištění (případně zaslání na mobilní telefon) pořadového lístku klienta zadavatele.

Zařízení musí umět pracovat buď v samoobslužném režimu (pro klienta zadavatele) nebo v recepčním režimu (obsluha zaměstnancem zadavatele).

Zadavatel požaduje kiosek nebo All-In-One zařízení.

- Dotykový LCD displej (uhlopříčka min. 15“)
- Termotiskárna na velkoobjemové kotoučky papíru
- Multijazyková lokalizace - vítáno
- Možnost varianty do stojanu nebo na zeď (nezbytnost)

### **Zobrazovací číselné panely**

Zobrazovací číselné panely pro individuální identifikaci pořadí klienta zadavatele pro danou místnost nebo jeho navigaci do konkrétní místnosti/přepážky včetně nastavitelného držáku na zeď/strop (držák lze eventuálně využít z původního vyvolávacího systému)

Hlavní halový displej (PoE) – 3řádkový, zavěšený na zeď a držák:

- Zobrazení: 3 místa klient + 2 místa pracoviště - aktivní segmenty
- Zobrazení směrové šipky
- Součástí displeje je akustický gong s možností zapnutí funkce „hlasového volání“
- Výška znaku 90–100 mm, provedení SMD LED, segmentové/maticové, jednobarevné/RGB
- Napájení PoE dle normy IEEE802.3af(at)

Přepážkový displej PoE se zavěšením na zeď a držák:

- Zobrazení 3 místa klient-aktivně + 2 místa pracoviště-pasivně/aktivně

- Provedení displeje ve verzi 1 řádkové a 2 řádkové
- Výška znaku 50–60 mm, provedení SMD LED, segmentové/maticové, jednobarevné/RGB
- Napájení dle normy IEEE802.3af(at)

## Minimální požadavky na podporu poskytovaného řešení

### Uživatelská podpora

V rámci služby uživatelské podpory zadavatel požaduje

- Poskytování upgrade software po dobu trvání smlouvy na aktuální verzi, která je otestována pro prostředí zadavatele včetně její instalace po předchozím schválení zadavatelem.
- funkčnost klienta musí být vždy na podporované verze OS Windows
- Vzdálená pomoc, odstranění havárií, poruch a chyb vč. potřebné součinnosti
- Včasná dodávka spotřebního materiálu, nezbytného pro provoz systému.
- Nastavování parametrů konfigurace systému podle pokynů zadavatele.
- Údržbu databází systému.
- Monitorování systému včetně logování dostupnosti.
- Praktické zaškolení pracovníků obsluhy na přepážkách a příp. dalších pracovníků zadavatele tak, aby dotčení pracovníci zhotovitele byli schopni dodaný systém řádně užívat a plně ovládat.
- Praktické zaškolení dotčených pracovníků zadavatele pro práci s rezervačním systémem tak, aby dotčení pracovníci zhotovitele byli schopni dodaný systém řádně užívat a plně ovládat.
- Praktické zaškolení IT pracovníků zadavatele tak, aby dotčení pracovníci zhotovitele byli schopni dodaný systém řádně užívat a plně ovládat.
- V případě nasazení nové verze sw dodavatel dodá zadavateli příslušnou dokumentaci a provede jednorázové školení (v případě změněných funkcionalit). Vyškoleni budou všichni pracovníci, kterých se změny týkají.
- Dodavatel dodá veškeré potřebné návody k použití a údržbě dodávaného zboží v českém jazyce, technickou dokumentaci v českém jazyce a uživatelské dokumentace v českém jazyce.

### Poskytování služby Hot-line - SLA

Určenou k telefonickému nebo e-mailovému nahlásování nežádoucích provozních stavů (incidentů) a požadavků zadavatele v pracovní dny v rozmezí 8:00 – 17:00.

- Poskytování služby Helpdesk  
Určenou k elektronickému předávání nežádoucích provozních stavů (incidentů) a požadavků z helpdesku zadavatele 24x7 příp. napojení na Helpdesk zadavatele.

Služba poskytování uživatelské podpory musí splňovat požadavky na termíny řešení vyjádřené v následující tabulce:

Úroveň závady	Provozní doba, služby Hot-line	Maximální doba, odstranění závady od nahlášení
Havárie	9x5	do 1 pracovního dne
Porucha	9x5	do 3 pracovních dní
Chyba	9x5	do 10 pracovních dní

### Úroveň závady

- Havárie: závada, která znemožní využívání všech důležitých funkcí poskytovaného SW řešení.
- Porucha: závada, která znemožní používat některou ze základních funkcí poskytovaného SW řešení.
- Chyba: závada, která znamená dílčí omezení některých funkcí poskytovaného SW řešení nebo se jedná o nepodstatnou funkční poruchu.
- Do doby na odstranění závady se nezapočítává doba, po kterou jsou dodávány zadavatelem doplňující či upřesňující informace nutné pro řešení.
- Řešení chyb a provozních problémů není omezeno počtem hodin / měsíc.

### **Obecné podmínky na hw systému a jeho instalaci**

Dodavatel ve své nabídce zřetelně a v plném rozsahu v specifikuje své požadavky na přípojný body do LAN sítě zadavatele s tím, že se předpokládá, že dodavatel maximálně využije stávající infrastrukturu (viz Příloha č. 4), neboť přípojná místa zadavatele se oproti současnosti nemění. K těmto přípojným bodům následně dodavatel připojí vyvolávací systém jako celek.

Dodavatel zajistí v potřebném rozsahu praktické zaškolení obsluhy na přepážkách, práce s rezervačním systémem, technické školení pro pracovníky IT a příp. další potřebná školení tak, aby dotčení pracovníci zhotovitele byli schopni dodaný systém řádně užívat a plně ovládat.

Dodavatel dodá veškeré potřebné návody k použití a údržbě dodávaného zboží v českém jazyce, technickou dokumentaci v českém jazyce a uživatelské dokumentace v českém jazyce.

Nedílnou součástí všech komponent je nezbytný sw, montážní prvky, ostatní příslušenství (elektronické i mechanické) a další potřebné prvky, které zde nejsou uvedeny, avšak z odborné znalosti věci je dodavatel do nabídky zařadí s cílem splnit výtýčený cíl veřejné zakázky.

V případě prodloužení zhotovitele s plněním předmětu smlouvy má objednatel právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 0,05% z celkové ceny předmětu smlouvy včetně DPH za každý i započatý den prodloužení.

Jestliže zhotovitel neodstraní vady díla v termínu sjednaném při reklamačním řízení, může zadavatel požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 500,- Kč (slovy pět set korun českých) za každý započatý den prodloužení a reklamovanou vadu.

Požadovaná záruka: min. 24 měsíců

V Bruntále 2023