**PŘEDMĚT PLNĚNÍ ČÁSTI 1 VEŘEJNÉ ZAKÁZKY:**

**Inovace a rozšíření informačních systémů ve městě Trutnov**

**– rok 2018/II – Vyvolávací a objednávací systém (VOS)**

Předmětem této části veřejné zakázky je dodávka a implementace vyvolávacího a objednávacího systému (dále VOS) pro Městský úřad – Odbor správní, oddělení dopravně správních agend (dále **DSA**) a jeho technické podpory na 5 let provozu na detašovaném pracovišti (Horská 932, Trutnov), s odkazem na webových stránkách města, s trvalou licencí.

Jedná se tedy o vyvolávací systém s možností objednání klienta přes Internet. VOS musí umožňovat budoucí integraci do portálu občana.

Systém slouží k odstranění front a zpříjemnění obsluhy klientů na přepážkách.

Při vstupu si klient vyzvedne z terminálu s tiskárnou pořadové číslo podle požadované agendy a podle pořadí je vyzván zobrazením čísla a čísla přepážky, u které bude obsloužen, na hlavním panelu. Zároveň se číslo klienta zobrazí na přepážkovém panelu u odpovídající přepážky.

Objednání přes Internet musí umožňovat klientovi objednání se do vyvolávacího systému (rezervační systém) na konkrétní datum a čas.

Celý systém musí splňovat podmínky související s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU)  
č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR).

Situační nákres místa plnění veřejné zakázky (detašované pracoviště – DSA) (bez zakreslení LAN a elektrické sítě) bude vydán zájemcům na vyžádání, postupem dle § 96 odst. 2 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek). *Zadavatel odešle bezplatně detailnější popis elektronicky (datovou zprávou anebo emailem) nejpozději do 3 pracovních dnů od doručení žádosti zájemce o její poskytnutí.*

Prohlídka místa plnění veřejné zakázky dle ustanovení § 97 ZZVZ se uskuteční dle informací uvedených v bodě 17 zadávací dokumentace.

**Požadované činnosti VOS, přehled pracovišť:**

a) Řidičské průkazy – 2 přepážky

b) Registr vozidel – 4 přepážky

c) Dovoz, přestavba a technické změny, registr vozidel – 2 přepážky

Registr vozidel je zajišťován pracovišti b) i c).

Vyvolávací systém je tedy požadován pro 8 přepážek.

Všechna pracoviště jsou již vybavena PC s OS MS Windows 7 Professional CZ nebo MS Windows 10 Pro CZ. (PC+OS jednotlivých přepážek nejsou součástí dodávky, účastník ve své nabídce stanoví minimální HW konfiguraci PC i minimálně požadovaný operační systém nutný pro provoz svého systému).

**Minimální požadavky na technické parametry a funkci vyvolávacího systému.**

Sestava vyvolávacího systému musí obsahovat následující komponenty s požadovanými parametry:

**1. Přepážkový displej**

- Počet přepážkových displejů musí odpovídat počtu přepážek s tím, že u každé přepážky bude zobrazena aktuální informace (číslo přepážky a číslo klienta). Pro jednotlivá pracoviště lze dodat jeden displej, který bude zobrazovat aktuální informace v rozsahu číslo přepážky a číslo klienta pro jednotlivé přepážky na daném pracovišti.

- Osazení zobrazovacími prvky SMD LED s konvexním reflektorem pro zajištění vysoce kontrastního zobrazování a maximálního pozorovacího úhlu.

- Čelní strana displeje v matném provedení s antireflexní úpravou.

- Minimální výška zobrazovaných číslic 57mm.

- Přímý ethernetový vstup.

- Napájení displeje PoE (Power over Ethernet) dle standardu IEEE802.3af. Displeje musí být možné napájet z běžného switche s PoE výstupy.

- Switch s PoE výstupy není součástí dodávky, účastník ve své nabídce stanoví minimální požadavky na tento switch (počty napájených portů, napájení atd.)

**2. Hlavní displej - LCD panel – 2 kusy**

-Minimální úhlopříčka obrazovky 42“.

- Multimediální LCD panel bez TV vstupu.

- Určen pro provoz 12/7.

- Podpora zobrazování data a času.

- Podpora textového řádku pro zobrazování aktuálních informací pro klienty.

- Při vyvolání klienta musí dojít k přerušení vysílání multimediálního obsahu. Zazní gong a číslo volaného klienta zabliká na prvním řádku, případně se na chvíli zobrazí na celou obrazovku. Původní informace se posune na druhý řádek, atd.

**3. Tiskárna pro výdej lístků s dotykovou obrazovkou – 1 kus**

- Úhlopříčka obrazovky minimálně 15“.

- Kompaktní, uzamykatelné provedení.

- Přímý ethernetový vstup.

- Vzhled obrazovky a popisy tlačítek nastavitelný dle požadavku uživatele. Podkladem budou bitmapy (BMP, GIF, JPEG) dodané uživatelem.

- Podpora víceúrovňových obrazovek.

- Podpora internetového objednávání.

- Tiskárna musí být vybavena ořezem lístků.

- Možnost nastavit různé rozsahy pořadových čísel jednotlivým činnostem.

- Při zablokování otvoru pro výdej lístku, např. cizím předmětem, musí být tisk a výdej lístku přerušen. Po odstranění překážky musí tiskárna pokračovat v tisku bez nutnosti restartu.

- Možnost doplňovat na lístek vlastní text a grafiku (logo města). Délka lístku se musí automaticky přizpůsobit délce vloženého textu.

**4. Software**

- Počty jednotlivých nutných licencí musí odpovídat počtu přepážek.

- Software pro prostředí Windows.

- Instalace jádra systému je požadována na centrální počítač v režimu služby.

- Obslužné programy na pracovištích jsou požadovány pro terminálový provoz.

- Součástí dodávky je požadován dohledový modul pro sledování provozu na pracovištích vedoucími pracovníky, monitoring stavu systému a statistické zpracování dat.

- Software musí umožnit ze strany obsluhy zastavení výdeje lístků v jednotlivých agendách.

- Přístupová práva do systému chráněna heslem v několika úrovních.

- Požadováno je elektronické hlídání počtu vydaných lístků pro včasné varování o nutnosti výměny kotoučů papíru v tiskárnách.

- Požadováno propojení s používaným systémem internetového objednávání.

- Centrální počítač (počítač + operační systém) není součástí dodávky, účastník ve své nabídce stanoví minimální HW konfiguraci centrálního počítače i minimálně požadovaný operační systém nutný pro provoz svého systému.

Obslužné programy na pracovištích musí minimálně umožňovat:

- Vyvolání klienta.

- Opakované vyvolání klienta.

- Možnost povolit/zakázat funkci pro vyvolání libovolného klienta z fronty nezávisle pro každé pracoviště.

- Přeposlání klienta na jiné pracoviště a to s možností priority, na konec fronty, nebo tak, že se vřadí do fronty podle času, kdy mu bylo na tiskárně vydáno jeho pořadové číslo.

- Možnost vřazení klienta do fronty na libovolném pracovišti.

- Možnost vyvolat i pořadové číslo, které není ve frontě.

- Upozornění na příchod prvního klienta.

- Funkce alarmu, volání vedoucího, indikace chybějícího papíru v tiskárně.

- 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 kriterií.

Zadavatel upozorňuje účastníky, že výše uvedené zadávací podmínky jsou pouze shrnutím očekávané konečné funkčnosti VOS, ale neobsahují další technologické prvky, které ovšem **musí být** součástí implementace celého systému VOS (např. řídící počítače + SW pro hlavní displeje, různé stojany a držáky displejů, vybudování a zprovoznění nutné infrastruktury (el. napájení, LAN) atd.)

PC jednotlivých přepážek (počítač + operační systém) **nejsou** součástí dodávky.

Centrální počítač (počítač + operační systém) **není** součástí dodávky.

Případně nutný switch s PoE výstupy **není** součástí dodávky.

**Minimální požadavky na funkci objedávacího systému.**

Objednávací systém musí zajistit následující funkčnost:

- Propojení vyvolávacího systému a Internetu.

- Zobrazovat aktuální počet čekajících klientů na daných činnostech.

- Zobrazovat odhad čekací doby pro každou činnost.

- Objednání přes Internet musí umožňovat klientovi objednání se do vyvolávacího systému (rezervační systém) na konkrétní datum a čas.

- Zabezpečení proti fiktivním (neobjednaným) klientům.

- Umožňovat uživatelsky nastavit dobu tolerance po kterou je objednaný klient do vyvolávacího systému přijat.

- Umožnit bezproblémovou integraci do struktury a vzhledu webových stránek zadavatele ([www.trutnov.cz](http://www.trutnov.cz)).

- Umožnit uživatelsky nastavit časový interval pro objednávání klientů a počet možných klientů v rámci tohoto intervalu a to pro každou činnost vyvolávacího systému zvlášť.

- Uživatelsky nastavit časový horizont, ve kterém vyvolávací systém objednaného klienta přijme.

- Zasílat potvrzovací e-mail či SMS včetně časového horizontu, ve kterém vyvolávací systém daného klienta přijme.

- Veškerá konfigurační data vyvolávacího systému musí být do objednávacího systému přenášena automaticky.

- Musí být zajištěn zabezpečený přístup vybraných pracovníků k nejběžnějším statistikám a událostem vyvolávacího systému odkudkoliv z Internetu.

- Při objednávání bude klient postupně zadávat:

a) Jméno + Příjmení

b) Telefonní číslo

c) E-mail adresu

# Implementace a instalace

Implementace dodaného řešení ve stávající IT infrastruktuře zadavatele.

Instalace SW v místě

Nastavení a konfigurace celého řešení

Školení pracovníků zadavatele (max. 3 osoby)

Podpora při rozběhu

Zadavatel požaduje, aby nedocházelo k neplánovaným výpadkům a nedostupnosti stávající IT infrastruktury.

Činnosti vyžadující odstávku stávající IT infrastruktury budou plánovány minimálně dva pracovní dny předem a musí být odsouhlaseny zadavatelem.

Zástupce zadavatele bude ze strany dodavatele průběžně seznamován s prováděnými úkony implementace.

Implementace zahrnuje veškeré dodávky a činnosti vedoucí k úspěšnému zprovoznění VOS, a to včetně vybudování nutných tras el. rozvodů a LAN.

# Podpora

Technická podpora dodaného řešení na dobu nejméně 5 let provozu a to dle obchodního modelu dodavatele.

Technická podpora musí zajistit dostupnost všech služeb nabízeného řešení v režimu 8 x 5.

Technická podpora musí zahrnovat dodávku nových verzí všech částí nabízeného řešení, která zajistí shodu s platnou legislativou a shodu s vydanými národními standardy.

**Poznámka:** Zde je požadována technická podpora po dobu 5 let, nezávisle na tom kolik měsíců poskytované podpory je zahrnuto v ceně dodávky samotného řešení – poskytnutí licence, protože toto není předmětem hodnocení.

**Příklad:** Cena dodávky je 400 000 Kč včetně **24** měsíců podpory. Pak v ceně podpory bude uvedena cena „pouze“ na zbývajících **36** měsíců např. 100 000 Kč. (Ceny včetně DPH).

Pak v tabulce Cenová kalkulace bude uvedeno:

Buňka B16: „ Po dobu **24** měsíců je technická podpora zahrnuta v odměně za poskytnutí licence.“

Buňka H13:  400 000 Kč, (H13=H11+H12)

Buňka H14: 100 000 Kč

Buňka H18: 500 000 Kč

**Dodávka musí rovněž obsahovat veškerý další případně nutný HW+SW pro integraci se stávající IT infrastrukturou zadavatele.**

**Zásadní podmínkou pro nabízené řešení je plná kompatibilita se stávajícím IT prostředím a to v takovém rozsahu, aby byl zajištěn plně bezproblémový chod dodaného řešení po zprovoznění ve stávající IT infrastruktuře zadavatele.**

Zadavatel stanovuje výše uvedenou podmínku plné kompatibility jako zásadní podmínku na poptávané plnění. Zadavatel umožňuje dodavateli poskytnout rovnocenné řešení, avšak za podmínek stanovených v článku 4 Výzvy k podání nabídek.