**Specifikace předmětu dodávky**

**Vyvolávací a rezervační systém pro městský úřad v Lounech**

Dodávka nového on-line rezervačního a vyvolávacího systému ke zvýšení komfortu občanů vyžívajících služby městského úřadu (dále také MÚ).

Vyvolávací systém (plnění ČÁST A) bude umístěn v budově Pod Nemocnicí 2379, 440 01 Louny, přízemí, oddělení správních agend, bude zahrnovat 1 hlavní panel, 2 podružné panely a celkem 8 přepážkových displejů u vstupů do kanceláří jednotlivých agend: 4x registr silničních vozidel, 3x občanské průkazy a cestovní doklady a 1x řidičské průkazy. Panely vyvolávacího systému budou zobrazovat informace o počtu klientů ve frontě, datum, čas a další doplňující informace. HW technologie pro podporu běhu systému (Switch, PoE, server atd.) bude umístěna v RACKu v 1. NP. Systém musí umožňovat sběr dat o časech vyřízení jednotlivých klientů na konkrétních přepážkách k dalšímu vyhodnocení.

Rezervační systém bude klientům umožňovat rezervaci konkrétního dne a konkrétního času pro jednání na většinu odborů MÚ přes internet.

1. **Specifikace předmětu plnění veřejné zakázky**

Předmětem plnění veřejné zakázky je dodávka a montáž nového (nepoužitého, nerepasovaného) vyvolávacího systému (dále jen VS) včetně online rezervačního systému (ČÁST A). Vyvolávací systém musí běžet jako centralizované a modulárně rozšiřitelné řešení jak po stránce SW tak HW. Online rezervační systém musí být v cloudu dodavatele a běžet jako služba zajištěná dodavatelem (ČÁST B) po dobu 60 měsíců. Zařízení musí být určeno pro český trh a musí splňovat minimálně parametry uvedené v následujících bodech.

1. **Popis prostředí zadavatele**

Zadavatel nedisponuje potřebnými HW a SW zdroji. Dodavatel musí zajistit: dodávku HW, SW, databáze a všechny potřebné licence pro provoz jak interních uživatelů, tak neomezený počet externích uživatelů (připojovaných do rezervačního systému), kompletní implementaci databáze, velikost databáze odpovídající potřebám systému s předpokládaným využíváním 15 let.

Pracovní stanice využívané zadavatelem běží na OS Microsoft Windows 7 a 10 (64 bit), kancelářský balík je využíván Office 2010/2013/2016 v edici pro podnikatele.

V současnosti je vyvolávací systém provozován jako atomizovaný systém, který není provázán s LAN úřadu, a slouží jen pro potřebu správního oddělení na úseku dokladů. Pro realizaci dodávky není možno využít stávající uchycení LED displejů.

1. **Technická specifikace předmětu plnění veřejné zakázky**

Součástí veřejné zakázky je instalace veškerého HW a SW v místě zadavatele (budova městského úřadu v Lounech na adrese Pod Nemocnicí 2379), implementace, instalace na server i stanice všech uživatelů používajících vyvolávací systém a jejich proškolení. Online rezervační systém musí splňovat požadavky Evropského nařízení (EU) 2016/679 (GDPR).

VS musí běžet jako centralizované a modulárně rozšiřitelné řešení jak po stránce SW tak HW. Pro realizaci zakázky lze případnou odstávku stávajícího VS naplánovat dle potřeb dodavatele. Řídicí aplikace VS poběží na dodaném HW (serveru) dodavatele a součástí dodání bude i proškolení správy a administrace řídícího SW. Všechny HW periferie VS budou komunikovat po LAN 10/100/1000Mb.

Pro osazení řídícího HW má zadavatel k dispozici 6U pozice 19“ RACKu v prvním nadzemním podlaží budovy MÚ. Součástí dodávky bude i natažení strukturované kabeláže v CAT5e, CAT6 v podhledech a dodávka rozbočovačů (Switch, PoE switch) do RACKu.

Vyvolávací systém (LCD panely a obslužný kiosek) bude umístěn v přízemním podlaží budovy MÚ. V levém křídle registrace vozidel a evidence řidičských průkazů, v pravém křídle občanské průkazy a cestovní doklady. Celkem bude tímto systémem vybaveno 8 přepážek/kanceláří. Systém musí umožňovat samoobslužnou registraci klientů na samostatném kiosku, který bude umístěn za vstupem do budovy, ve středu přízemního podlaží. Musí být možnost zaregistrovat se do systému i pomocí online internetové aplikace.

Ve střední části přízemního podlaží bude u schodiště zakotven v podhledu stropní konstrukce hlavní informační LCD panel. Jeden (1) podružný info LED panel bude instalován v levé části chodby (Agenda řidičských průkazů a evidence vozidel) a druhý (2.) podružný LED panel bude instalován v pravé části pro agendy dokladů správního oddělení. 8 malých přepážkových LCD panelů bude následně umístěno nad vstupními dveřmi jednotlivých referentů a kanceláří.

* 1. **Hardware**

Celý systém a veškeré jeho části musí být navrženy a realizovány tak, aby byly schopny plynulého a nepřetržitého provozu během pracovní doby. Panely sloužící pro zobrazení všech informací musí poskytovat pohodlnou a dostatečnou čitelnost za jakéhokoliv použití osvětlení (denní světlo, umělé osvětlení). Hlavní zobrazovací panel musí být průmyslový FULL HD LCD displej (bez TV tuneru, provoz minimálně 12/7) o minimální úhlopříčce 42“ jako hlavní panel u schodiště uchycený v podhledu stropu přízemního podlaží. LCD displej musí zobrazovat základní údaje vyvolávacího systému o objednaných klientech (čísla přepážek, čísla klientů, směrové šipky atd.). Systém musí umožňovat uživatelsky nastavit a zobrazit na displejích počty zobrazovaných řádků objednaných klientů a současně musí umět zobrazovat volitelný obsah (např. běžící textové informace, prezentace, video atd.). Displej musí být vybaven reproduktory pro zvukovou signalizaci vyvolání klientů pomocí zvukového gongu nebo pro přehrání volitelného obsahu.

LCD displej musí být obsluhován řídícím miniPC (součástí dodávky musí být licence OS i řídicího programu LCD displeje) připojeného pomocí HDMI, nebo displayport rozhraním a kabeláží. Řídící miniPC musí být v průmyslovém provedení (bez pohyblivých částí) a bude uchycen buď zezadu na LCD, nebo jiným způsobem. Řídící miniPC bude zajišťovat zobrazování požadovaného obsahu. Informace zobrazované na LCD displejích nesmí zatěžovat síťový provoz. LCD displej a miniPC budou připojeny pomocí LAN a 230V. Řídící PC může být i HW součástí LCD panelu (All-in-on).

Dále budou dodány 2x podružné panely jako LED displej s technologií SMD (provoz minimálně 12/7) s výškou řádku minimálně 100 mm. Jeden LED displej bude umístěn v levé části chodby v přízemním podlaží (Registr vozidel, evidence řidičů) a druhý LED displej v pravé části přízemního podlaží (Doklady). U každého LED displeje bude zvukový gong synchronizovaný s gongem LCD displeje. Připojení LED displejů bude rovněž pomocí LAN a 230V.

K objednávání klientů v budově zadavatele bude sloužit kiosek umístěný vpravo vedle schodiště. Stojan kiosku musí být pevně připevněn k podlaze/zdi. Kiosek musí mít také jednu provolbu online rezervačního systému, s kterým musí spolupracovat. Provedení kiosku musí být v tzv. anti-vandal provedení, s minimální 15“ dotykovou obrazovkou. Kiosek musí mít zabudovanou termotiskárnu lístků s nastavitelnou délkou a s ořezem. Kiosek musí signalizovat informaci o docházejícím papíru a tuto informaci musí být také schopen zaslat správci. Kiosek musí mít uživatelsky konfigurovatelné menu v grafickém stylu zadavatele. Připojení kiosků bude rovněž pomocí LAN a 230V.

Natažení přívodu elektro 230V k k hlavnímu zobrazovacímu LCD, 2x podružným LED displejům a Kiosku zajišťuje dodavatel.

Zobrazení informací u jednotlivých přepážek musí být zajištěno 8mi přepážkovými displeji. Přepážkové displeje musí být SMD LED technologie (provoz minimálně 12/7). Zobrazovány budou čísla klientů (výška řádku minimálně 100 mm) a číslo přepážky. Přepážkové LED displeje budou umístěny nad jednotlivými přepážkami nebo u vstupu do kanceláří. Přepážkové displeje musí podporovat standard IEEE 802.3 af/at PoE pro přenos dat i napájení po jednom ethernetovém kabelu. PoE switch bude umístěn v Racku v 1.NP a bude součástí dodávky.

Všechny datové rozvody jednotlivých komponent budou svedeny do rozvaděče (RACKU) v 1 NP. Pro vedení kabelových tras v chodbách bude použito podhledu, jinak musí být rozvody vedeny v lištách s ohledem na vizuální stránku umístění. Je možno použít stávající konzoly, průrazy ve zdech, kabelové lišty a kabely pokud vyhovují požadavkům dodávaných zařízení.

Na všechny části systému musí dodavatel poskytnout záruku minimálně 2 roky se zahájením opravy nejpozději následující pracovní den v místě zadavatele, odstranění závady do 48 hodin v pracovní dny od nahlášení závady buď telefonicky, e-mailem nebo písemně. V případě nemožnosti odstranění závady v požadované lhůtě nebo po dobu opravy je dodavatel povinen zapůjčit náhradní zařízení plnící stejnou úlohu jako zařízení vadné.

Součástí plnění musí být veškeré související náklady (např. na dopravu, implementace, konfigurace všech komponent, otestování plné funkčnosti, potřebná kabeláž, lišty a další potřebný materiál, zaškolení uživatelů a správců systému). V případě vrtání do stěn nebo jiných obdobných prací je nutno uvést prostředí do původního stavu (zasádrovat, zamalovat atp.).

**3.2.Software**

Vyvolávací systém musí být ovládán jedním centrálním (serverový) systém. Systém musí mít možnost dalšího modulárního rozšiřování a nastavení přístupových práv pro jednotlivé uživatele. Součástí musí být on-line monitoring s možností úprav systému pro minimálně 3 vedoucí pracovníky. V software musí být nastavitelné úřední a neúřední dny, možnost výluk, odstávek a pracovní doba úředních dnů. Dále musí být možnost nastavovat a editovat údaje na LCD displejích a LED displejích a vzdáleně obojí vypínat a zapínat. Součástí musí být také možnost nastavení konfigurace menu kiosku, nastavení parametrů tiskárny, zobrazených údajů na lístku atd. Výstupní statistické údaje (počty klientů, vytížení přepážek, doba odbavení klienta atd.) musí jít vyexportovat a vytisknout. Software monitoringu musí jít nainstalovat na OS Microsoft Windows 7 (64 bit) a Microsoft Windows10 (64 bit). Lokalizace SW pro konfiguraci včetně výstupů statistických údajů musí být v českém jazyce.

V případě použití databázového systému musí být součástí dodání i potřebná licence a HW. Na PC pracovníků jednotlivých pracovišť bude nainstalována klientská přepážková aplikace, která musí mít jednoduché a intuitivní ovládání. Software musí spolupracovat s OS Microsoft Windows 7 (64 bit) a Microsoft Windows 10 (64 bit). Aplikace musí umožňovat zobrazení počtu čekajících klientů ve frontě a času čekání, možnost přeposlání klienta na jiné přepážky, upozornění na klienta objednaného online rezervačním systémem, možnost opakovaného vyvolání klienta, manuální vyvolání klienta mimo pořadí, atd. Lokalizace klientského SW musí být v českém jazyce.

Vyvolávací systém musí spolupracovat s online rezervačním systémem. Ten musí umožňovat rezervaci klienta v daném časovém okně v daný den pomocí webové aplikace. Aplikace zobrazí klientovi volná časová okna k zaregistrování. Při rezervaci klient obdrží autentizační kód-PIN. Musí být také možnost zrušení rezervace. Na přepážce úřadu proběhne ověření klienta pomocí PINu na kiosku v době rezervace a klient bude přednostně odbaven.

Online rezervační systém musí umožňovat uživatelsky upravovat intervaly pro objednání klientů, počty objednaných klientů v daných intervalech, a to pro každou činnost systému zvlášť. Součástí online aplikace musí být editovatelné podmínky používání, bez jejichž odsouhlasení nebude možno provést rezervaci. Online portál musí být přizpůsobitelný do grafického stylu zadavatele. Online rezervační systém musí splňovat požadavky Evropského nařízení (EU) 2016/679 (GDPR) a to anonymizaci nebo výmaz osobních údajů po zániku důvodu jejich uchovávání, což je po vypršení doby rezervace (jak na serverech dodavatele, tak na serverech zadavatele). Dále musí online rezervační portál poskytovat vedoucím zaměstnancům zadavatele různé statistické údaje (např. o využití systému, počtu rezervací atd.).

Online rezervační systém musí být řešen jako cloudová služba běžící u dodavatele.

Cloudové řešení – řídicí serverová aplikace VS musí spolupracovat s cloudovým řešením dodavatele. Platba bude řešena ročním paušálním poplatkem. Garantovaná dostupnost služby poskytovatelem min. 95%. Lokalizace aplikace musí být v českém jazyce.

Aplikace musí podporovat integraci do struktury a vzhledu webu zadavatele (<https://www.mulouny.cz>)

Na všechny SW části systému musí být záruka minimálně 2 roky. Termíny zahájení oprav a odstranění závad jsou závazné a definovány v příloze č.2 ZD - Kupní smlouvě (bod. I/4 – Poskytování služeb provozní podpory – SLA).