## Technická specifikace zařízení:

**Minimální požadavky na řešení vyvolávacího systému Obecné SW požadavky na řešení**

* + Řešení musí být dodáno, licencováno a provozováno jako služba, včetně dodaného hardware.
  + Instalaci a konfiguraci software zajišťuje primárně dodavatel v součinnosti zadavatele (Úseku informatiky). Dodavatel poskytne zadavateli dokumentaci, ve které popíše řešení a jeho specifikaci.
  + Řešení musí ukládat a zálohovat data, nezbytná pro tvorbu a interní publikaci analytických materiálů.
  + Pro řešení požadavků na úpravy a opravy bude primárně využívána komunikace přes ServiceDesk zadavatele. Případné použití Hot-line dodavatele akceptujeme za předpokladu, že veškeré požadavky a průběh jejich řešení dodavatel bezodkladně eviduje v ServiceDesku zadavatele.

**Specifikace SW požadavků:**

* + Serverové prostředí – Windows server 2016 a novější
  + Aplikační servery – Windows server 2016, případně Linux
  + OS kiosků – nespecifikováno, klíčové je webové, nebo vizuálně graficky modifikovatelné rozhraní s dotykovým ovládáním.
  + OS pracovních (obslužných) stanic, budou-li, - Windows

## Účel provozování řešení:

* + Objednávaní klientů k odbavení v lokalitách zadavatele.
  + Správa pořadí klientů a jejich odbavování v lokalitách zadavatele.
  + 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:

* Klient získává lístek, či pouze číselný kód na dotykovém panelu, je vyvolán k recepci, poté čeká na vyvolání na pracoviště
* Klient získává kód pomocí internetového objednávkového systému, který zadá na dotykové ploše tiskárny a čeká na vyvolání

Modul správy obsluhované lokality / 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 s LDAP/Active Directory, pro globální správu uživatelů pomocí AD skupin. Správa uživatelů musí být řešena na úrovni AD/AAD, na základě skupin uživatelů a teprve těmto skupinám uživatelů musí být na úrovni správy aplikace přiřazena role. 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**. Zadavatel požaduje multiplatformní aplikaci – tenkého klienta, který musí běžet jak na PC (WIN), tak na tabletu (WIN) vč. mobilní verze pro mobilní OS, formou provozu ve webovém rozhraní. Z pohledu WIN je požadována podpora WIN 10 Professional.

## Minimální požadavky na řešení audiovizuálního systému

**Obecné SW požadavky na řešení:**

* + Řešení musí být poskytováno, licencováno a provozováno jako služba, včetně dodaného hardware v rámci poskytovaného řešení.
  + Řešení nesmí vyžadovat pro práci uživatele administrátorská oprávnění (vyjma instalace či aktualizace, případně servisních zásahů).
  + Pro práci uživatelů a správců zadavatel požaduje desktopovou aplikaci a webové prostředí.
  + Instalaci a konfiguraci řešení musí zajistit dodavatel v součinnosti zadavatele (Úseku

informatiky).

## Požadavky na funkcionality řešení:

* + Zadavatel požaduje pouze jednu aplikaci pro návrh, editaci, plánování a distribuci obsahu.
  + Aplikace musí pracovat se všemi standardními formáty videí, obrázků, animací a efektů.
  + Aplikace musí umožnit ukládaní vlastních šablon, předdefinovaných postupů, a plánů vysílání obsahu pro následné použití.
  + Aplikace nesmí vyžadovat pro publikaci konverzi vně vytvořeného standardního multimediálního obsahu.
  + Obsah na obrazovkách musí být možné libovolně kombinovat ve všech multimediálních

formátech a nezávisle časově plánovat jeho distribuci (reklamní a informativní pole s časovým “oknem” ve stávajícím obsahu).

* + Aplikace musí být modulární a následná implementace dalších komponent nesmí vyžadovat vývojářské práce a vícepráce. Proces musí probíhat formou updatu, nebo “odemčení” funkcionalit.
  + Plánování distribuce obsahu musí být variabilní a mimo plánování pro lokalitu, musí být možné plánovat obsah pro individuální distribuční kanály, nebo konkrétně na zobrazovací zařízení. Tato variabilita nesmí být nikterak omezena a musí být k dispozici již v dodané verzi aplikace, bez nutnosti dalšího vývoje.
  + Časové plánovaní distribuce obsahu musí být variabilní a musí umožňovat plánování až do úrovně konkrétního zobrazovacího zařízení s tím, že požadujeme, aby bylo možné plánovat nezávisle veškeré části obsahu na něm.
  + Aplikace musí v dodané verzi umožňovat jednoduché napojení na veřejné, nebo placené informační kanály a případné zobrazení informací z nich v distribuovaném obsahu.

## Požadavky na hardware správy multimediálního obsahu:

* + Volitelně pracovní stanice pro instalaci aplikace (zadavatel vyžaduje webového klienta na stanicích zadavatele).
  + Přehrávače k zobrazovacím zařízením – v konfiguraci pro FullHD vysílání obsahu s rozhraním, kompatibilním se zobrazovacími zařízeními (HDMI, DisplayPort) a ethernetovým rozhraním.
  + Profesionální zobrazovací jednotky, certifikované pro provoz 16x7 s úhlopříčkou 43“ dle lokalit. Pozorovací úhly 170° horizontálně i vertikálně. Rozlišení 4K. Konektivita: HDMI a DisplayPort.

## Požadavky na uživatelskou podporu:

* + Upgrade řešení po dobu trvání Smlouvy na aktuální verzi, která je otestována pro prostředí zadavatele včetně její instalace po předchozím schválení zadavatelem.
  + Funkčnost zařízení na vždy aktuálně podporované poslední verzi OS, nebo firmware.
  + Součinnost pro odstranění havárií, poruch a chyb.
  + Nastavování parametrů konfigurace Systému podle pokynů zadavatele.

## Minimální požadavky na HW a úložiště dat

## Požadavky na úložiště dat

**Data budou v souladu s GDPR a ZKB (v posledním znění včetně souvisejících (předpisů) ukládána výhradně na serveru zadavatele**. Je nepřípustné ukládání dat na lokální stanice nebo mimo prostředky Zadavatele. Výjimku tvoří operativně ukládaná data pro zajištění lokálního provozu v případě výpadku, u nichž bude definován minimální a maximální rozsah času uložení. **Je požadováno rozložení provozu mezi centrální a pobočkovou infrastrukturu** (při nenadálém výpadku serveru nedojde k přerušení provozu na klinice).

## Minimální požadavky na HW

Případné další informace o topologii řešení budou dodavateli poskytnuty pouze v rozsahu nezbytném pro vlastní implementaci systému, a to na základě jednoznačného zdůvodnění této nezbytnosti.

Dodavatel je povinen vhodným umístěním a vlastním provedením montáže minimalizovat možnost zcizení nebo poškození zařízení, která jsou předmětem pronájmu.

**SW pro online objednávání**

On-line objednávkový systém je rezervační internetová služba, která prostřednictvím internetových aplikací dokáže propojit vyvolávací systém na pobočce 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 tiskárny pořadových lístků, je zařazen prioritně na objednanou činnost a čeká na vyvolání.

Požadavky na službu:

* Instalace veškerých SW modulů bude provedena na technických prostředcích zadavatele (serverová část, aplikace na pobočkách).
* 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 minimální a maximální 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 je možné implementovat přes rozhraní 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 řídícím počítačem vyvolávacího systému.
* Přístup do administrace bude zabezpečen minimálně protokolem HTTPS, dále chráněn pomocí loginu a hesla. 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 servery vyvolávacího systému: Dodavatel bude mít k dispozici potřebné prostředky pro provoz a vzdálený přístup.

Všechny servery vyvolávacího systému budou provozovány na stejné verzi OS a stejné verzi aplikací a databázových řešení.

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 objednatel. Musí dojít k vzájemnému odsouhlasení. Dodavatel se zavazuje, že SW změny nebudou testovány v provozním prostředí.

## ZÁKAZNICKÝ SAMOOBSLUŽBÝ TERMINÁL (včetně tiskárny)

Zařízení určené pro vygenerování a vytištění (případně zaslání na mobilní telefon) pořadového lístku klienta zadavatele. Zařízení musí 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
* Nezbytná je možnost varianty do stojanu, na zeď nebo na stůl

## MULTIMEDIÁLNÍ A/V LED MONITOR (LED TV/Signage Monitor)

Zobrazovací zařízení určené pro multimediální A/V prezentací reklamy zadavatele a souběžně zobrazovací pořadí klientů zadavatele

* LCD TV/Signage Monitor (uhlopříčka min. 43“, 4K rozlišení, deklarované pro provoz 16/7)
* Nedílnou součástí jsou montážní prvky a příslušenství pro uchycení na strop/zeď s možností naklopení pod úhlem až 45°

## MULTIMEDIÁLNÍ PŘEHRÁVAČ PREZENTACE (řídící jednotka pro multimediální monitor) včetně případné SW/licence pro funkci a centrální správu přehrávače a multimediálních streamů

HW zařízení řídící A/V data na monitoru. Generuje zobrazovaný obsah – pořadové číslo a případnou A/V prezentaci.

* Kompatibilní pro dodaný A/Ví monitor (komunikační rozhraní, rozlišení)
* Deklarovaný pro provoz 16/7
* Kompaktní s dodaným A/V monitorem
* Nedílnou součástí dodávky je nezbytný SW, včetně SW pro centrální správu A/V prezentací

## ZOBRAZOVACÍ ČÍSELNÉ PANELY

Zobrazovací číselné panely pro individuální identifikaci pořadí klienta zadavatele pro danou místnost nebo jeho navigaci do konkrétní místnosti/přepážky včetně případné řídící jednotky pro číselný panel a nastavitelného držáku na zeď/strop (0°/45°/90°)

* Intenzivní světlo emitující LED displeje v dostatečné velikosti
* Jednořádkové displeje minimálně 3 znaky (nad dveře)
* Nezbytná možnost volby permanentního potisku nadpisů na panelu dle potřeby zadavatele
* Nedílnou součástí jsou montážní prvky a příslušenství pro uchycení na strop/zeď s možností naklopení pod úhlem až 45°

## ODBAVOVACÍ BEZDRÁTOVÝ TERMINÁL (klient)

Bezdrátový klávesnicový nebo dotykový terminál pro správu „fronty“ klientů zadavatele z pozice jednotlivých pracovišť. Zadavatel požaduje odbavovací terminál včetně veškerého příslušenství (držáky, stojánky aj.) a případného SW k jeho užívání.

Tento odbavovací terminál musí mít i alternativní SW formu v podobě tzv. PC klienta pro OS MS Windows 10 a vyšší.

## OBECNÉ PODMÍNKY NA HW SYSTÉMU A JEHO INSTALACI

Zadavatel požaduje komponenty systému komunikující na rozhraní LAN sítě, kdy zadavatel zajistí dostačující přípojný bod (v každé požadované lokalitě) do jeho LAN sítě (1 port) a k tomuto bodu následně dodavatel připojí vyvolávací systém jako celek.

Nedílnou součástí všech komponent je nezbytný SW, montážní prvky a ostatní příslušenství (elektronické i mechanické), a to dodané na náklady dodavatele.

|  |  |
| --- | --- |
| **Položky:** | **Počet kusů:** |
| Řídící aplikace | 1 |
| Konfigurační sw pro správce systému | 1 |
| Software pracoviště | 22 |
| Přepážkový displej PoE 57 mm | 22 |
| LCD hlavní displej SoC 43" včetně uchycení a integrovaného PC | 3 |
| SW propojení digital signage a VS | 3 |
| Hlavní displej LCD číslicový 23"+PC+uchycení | 3 |
| Tiskárna dotyková 15" se stojanem | 1 |
| Stojan tiskárny kovový | 1 |
| Montážní práce | 1 |
| Konfigurace systému, testování | 1 |
| Školení obsluhy – malé školení | 2 |
| Školení administrátora | 1 |

## 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.
* Zajištění funkčnost klienta na vždy aktuálně podporované poslední verzi OS Windows.
* Vzdálený dohled, odstranění havárií, poruch a chyb.
* Součinnost pro odstranění havárií, poruch a chyb.
* Včasný dodávka spotřebního materiálu, nezbytného pro provoz systému.
* Nastavování parametrů konfigurace systému podle pokynů zadavatele.
* Údržbu databází systému.
* Monitorování systému včetně logování dostupnosti.
* Zaškolení IT pracovníků zadavatele k využívání a obsluze.
* Zaškolení uživatelů pro obsluhu V případě nasazení nové verze SW dodavatel dodá

dokumentaci a provede jednorázové školení v případě změněných funkcionalit. Školení se bude týkat administrátora systému a klíčových pracovníků zadavatele.

## Poskytování služby Hot-line

Určenou k telefonickému nebo e-mailovému nahlašování nežádoucích provozních stavů (incidentů) a požadavků zadavatele v pracovní dny v rozmezí 7:00 – 16:00.

* 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** | **Reakční doba od nahlášení požadavku** | **Maximální doba**  **Odstranění závady od nahlášení** |
| **Havárie** | 9x5 | 4 hod | Do 1 pracovního dne |
| **Porucha** | 9x5 | 4 hod | Do 3 pracovních dní |
| **Chyba** | 9x5 | 1 pracovní den | 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.

Zadavatel dále požaduje:

Součástí dodávky je doprava na určené pracoviště, instalace, zprovoznění a zaškolení personálu v obsluze dle návodu na použití.

Součástí zakázky je i bezplatné provádění servisu a revizí přístrojů dle platných právních předpisů, norem a návodu výrobce po celou dobu pronájmu. Cena za servis je součástí pronájmu vč. výměny náhradních dílů.

Délka záruční doby je stanovena po dobu pronájmu na dobu neurčitou.

Dodavatel uvede podrobnou technickou specifikaci vč. fotografie nabízeného zboží, jeho součástí, příslušenství a požadovaného vybavení.

Předmětem veřejné zakázky je rovněž předvedení funkčnosti nabízeného zboží a seznámení zaměstnanců kupujícího s obsluhou tak, aby jej byli schopni řádně užívat, dále dodání veškerých návodů k použití a údržbě dodávaného zboží v českém jazyce, technická dokumentace v českém jazyce a uživatelské dokumentace v českém jazyce.