

PŘÍLOHA Č. 1: TECHNICKÁ SPECIFIKACE PRO VĚCNOU ČÁST ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

V této příloze jsou uvedeny výchozí podmínky a požadavky na dodávku v rámci této veřejné zakázky.

OBSAH

Příloha č. 1: Technická specifikace pro věcnou část zadávací dokumentace	1
Seznam zkratk a pojmů	2
1 Předmět plnění veřejné zakázky	4
2 Členění dokumentu.....	4
3 Výchozí stav	5
3.1 Zapojené a dotčené subjekty.....	5
3.1.1 Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje, p.o. (ZZS KHK)	5
3.1.2 Dobrovolníci (First-responderi)	5
3.2 Informační systémy	6
3.2.1 Mobilní technologie	6
3.2.2 Informační systém operačního řízení (IS OŘ)	6
3.3 Datová centra, HW infrastruktura a technologie DC.....	6
3.4 Technologie	7
4 Požadavky na dodávku SW pro First-respondery	8
4.1 Předmět a rozsah dodávky	8
4.2 Koncept a principy požadovaného řešení.....	10
4.3 Požadavky na dodávky a služby.....	12
4.3.1 Obecné požadavky na řešení.....	12
4.3.2 Legislativní soulad dodávaného řešení.....	12
4.3.3 Funkční požadavky	12
4.3.4 Technické požadavky.....	15
4.3.5 Ostatní požadavky	17
4.3.6 Doplnující informace	17
4.4 Licenční podmínky	18
5 Místa plnění	19
6 Požadavky na služby	20



6.1	Realizace předmětu plnění	20
6.2	Seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného zařízení a jeho budoucím provozem	23
6.3	Záruky	24
6.4	Servisní podmínky po dobu udržitelnosti	24
6.4.1	Kategorizace incidentů	25
6.4.2	Kategorizace servisních služeb	25
7	Další požadavky na realizaci VZ a na zpracování nabídky	27
7.1	Návrh řešení a způsobu řešení požadavků	27
7.2	Harmonogram	27
7.3	Soupis dodávaných komponent a licencí	28

SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

V následující tabulce je uveden seznam zkratek a pojmů, které jsou použity v tomto dokumentu:

Zkratka	Vysvětlení zkratky
AED	Automatický externí defibrilátor
CD / CD-ROM / DVD / USB	Datový nosič
CZK	Označení české měny
ČSN	Česká státní norma
ČR	Česká republika
DPH	Daň z přidané hodnoty
EKP	Elektronická karta pacienta
ESF	Evropské strukturální fondy
EU	Evropská unie
FR	First-responder
FN HK	Fakultní nemocnice Hradec Králové
HW	Hardware
IOP	Integrovaný operační program
IOP, výzva. č. 11	Označení projektu v rámci Integrovaného operačního programu, výzvy číslo 11 – Technologie pro Operační středisko ZZS Královéhradeckého kraje

Zkratka	Vysvětlení zkratky
IS	Informační systém
IZS	Integrovaný záchranný systém
KHK	Královéhradecký kraj
KKS	Krajský komunikační systém
KC KKS	Komunikační centrum KKS
KU KKS	Komunikační uzel KKS
KIVS	Krajská infrastruktura veřejné správy
LZS	Letecká záchranná služba
MS	Microsoft
MZD	Mobilní zadávání dat
NIS	Nemocniční informační systém
OŘ	Operační řízení
PC	Personal Computer
p.o.	Příspěvková organizace
SF EU	Strukturální fondy Evropské unie
SW	Software
VŘ	Veřejná zakázka
VZ	Veřejná zakázka
ZD	Zadávací dokumentace
ZH	Zdravotnický holding
ZVZ	Zákon o zadávání veřejných zakázek
ZZ	Zdravotnické zařízení
ZZS	Zdravotnická záchranná služba
ZZS KHK	Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje, p.o.

Tabulka 1: Seznam zkratk

1 PŘEDMĚT PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Veřejná zakázka je realizována v rámci projektu „Technologické vybavení Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje, p.o.“, registrační číslo CZ.1.06/3.4.00/23.09544 (dále jen „Projekt“), který je spolufinancován z výzvy č. 23 Integrovaného operačního programu, prioritní osy 3 – Zvýšení kvality a dostupnosti veřejných služeb, oblasti podpory (intervence) 3.4 – Služby v oblasti bezpečnosti, prevence a řešení rizik.

Cílem zadavatele je zvýšení efektivity poskytování přednemocniční neodkladné péče (PNP) využitím dobrovolníků z řad zdravotnických pracovníků (first-responderů) schopných poskytnout okamžitou první pomoc ještě před příjezdem posádek ZZS a to buď s přístrojovým vybavením (AED – automatický externí defibrilátor) nebo bez přístrojového vybavení a tím pomoci k významnému zvýšení množství přeživších pacientů, případně minimalizaci dopadů na zdraví pacientů.

Předmětem plnění veřejné zakázky (dílem) je komplexní dodávka a implementace technologií a služeb pro first-responder, SW, případně HW a související vybavení na straně ZZS KHK, včetně servisních služeb. Systém First-responder monitoruje polohu dobrovolníků a v případě, že jsou blízko události, pak je automaticky aktivizuje.

2 ČLENĚNÍ DOKUMENTU

Tento dokument je členěn následovně:

- **Kapitola 3 – Výchozí stav** – kapitola obsahuje popis výchozího stavu pro realizaci předmětu veřejné zakázky, tj. uvedení seznamu dotčených subjektů, jejich vztah k předmětu VZ, informační a komunikační technologie, kterými subjekty disponují nebo které budou k dispozici pro realizaci VZ, případně další organizační a technické podmínky, které jsou důležité pro realizaci VZ. Výchozí stav definuje rámec podmínek pro realizaci VZ, konkrétní popis požadovaného řešení a požadavky na řešení jsou uvedeny v další kapitole.
- **Kapitola 4 – Požadavky na dodávku SW pro First-responder** – kapitola obsahuje požadavky na dodávky a služby, které musí uchazeči splnit ve svém řešení a ve svých nabídkách. Kapitola obsahuje základní koncept řešení, legislativní požadavky, konkrétní funkční a technické požadavky na řešení předmětu plnění v rámci VZ.
- **Kapitola 5 – Místa plnění** – kapitola obsahuje konkrétní místa plnění VZ.
- **Kapitola 6 – Požadavky na služby** – kapitola definuje požadavky na služby v návaznosti a v souvislosti s plněním veřejné zakázky.
- **Kapitola 7 – Další požadavky na realizaci VZ a na zpracování nabídky** – v této kapitole jsou uvedeny další požadavky směřující na realizaci VZ a na zpracování nabídky, jako jsou požadavky na harmonogram a způsob zpracování nabídky a popisu požadavků.

Kapitoly a jejich obsah následují.

3 VÝCHOZÍ STAV

V této kapitole je uveden výchozí stav a výchozí podmínky pro dodávku SW pro first-responderů.

3.1 ZAPOJENÉ A DOTČENÉ SUBJEKTY

V této kapitole jsou uvedené subjekty, které budou zapojeny nebo dotčeny dodávkou díla.

3.1.1 Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje, p.o. (ZZS KHK)

Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje, p.o. je oprávněna poskytovat zdravotní službu podle zákona 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování a to zdravotnickou záchrannou službu, v jejímž rámci je na základě tísňové výzvy, není-li dále stanoveno jinak, poskytována zejména přednemocniční neodkladná péče osobám se závažným postižením zdraví nebo v přímém ohrožení života.

Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje, p.o. působí na území Královéhradeckého kraje o rozloze 4 758 km² s více než 553 000 obyvateli. Přednemocniční neodkladnou péči nepřetržitě poskytuje 29 posádek rozmístěných na 15 výjezdových základnách. Jedná se o službu garantovanou státem, která je hrazena ze státního rozpočtu a zdravotního pojištění. ZZS KHK je organizace zřizovaná krajem.

Přednemocniční neodkladná péče (PNP) je poskytována pacientovi na místě vzniku závažného postižení zdraví nebo přímého ohrožení života (dále jen „místo události“) a během jeho přepravy k cílovému poskytovateli akutní lůžkové péče.

Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje je Objednatelem předmětu plnění v rámci této VZ.

3.1.2 Dobrovolníci (First-responderi)

First-responder je dobrovolník schopný poskytnout okamžitou první pomoc ještě před příjezdem posádek ZZS a to buď s přístrojovým vybavením (AED – automatický externí defibrilátor) nebo bez přístrojového vybavení.

Jako First-responderi mohou působit např.:

1. sanitní vozidla dopravních zdravotních služeb (v KHK je denně ve službě 80 sanitních vozidel)
2. výjezdová vozidla Městské policie
3. výjezdová vozidla Hasičského záchranného sboru
4. vozidla Policie ČR v kraji
5. pracovníci ZZS mimo službu
6. pracovníci Horské služby
7. pracovníci Vodní záchranné služby
8. jiní zdravotníci event. vyškolení dobrovolníci schopní poskytnout kvalifikovanou první pomoc.

V případě využití těchto dobrovolníků jako First-responderů, je třeba zajistit efektivní systém jejich řízení, který umožní jejich sledování, znalost stavu, vybavení, polohu a připravenost poskytnout první pomoc v místě zásahu.

3.2 INFORMAČNÍ SYSTÉMY

V této kapitole jsou uvedeny informační systémy, které mohou, případně budou dotčeny dodávkami v rámci tohoto projektu.

3.2.1 Mobilní technologie

Pracovníci ZZS KHK a dobrovolníci mají nebo z tohoto projektu budou vybaveni:

- mobilními zařízeními (tzv. „chytrými“ telefony) s operačními systémy Android 4.2, Windows Phone 8, iOS 7 a 8, případně vyššími verzemi OS. V případě, že dobrovolníci nebudou disponovat takovými přístroji, budou vybaveni v rámci tohoto projektu mobilním zařízením.
- Mají nebo budou mít datový tarif pro připojení mobilních zařízení k internetu a prostřednictvím internetu k službám ZZS.

3.2.2 Informační systém operačního řízení (IS OŘ)

Na přelomu let 2014/2015 proběhla/probíhá realizace informační podpory procesů Zdravotnického operačního střediska (dále jen KZOS) Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje a to realizací dodávky a implementací informačních systémů IS OŘ a dalších navazujících technologií a služeb pro zajištění příjmu tísňové výzvy, OŘ a podpůrných systémů. Nový informační systém dodává firma TTC MARCONI s. r. o. (IČ 48591254) jako generální dodavatel. Software pro operační řízení (IS OŘ) je produkt SOS od firmy PER4MANCE s.r.o. (IČ 60749024).

Primárním cílem IS OŘ je zajištění a podpora příjmu tísňové výzvy a následného operačního řízení řešení výzvy.

IS OŘ zajišťuje následující funkce / služby pro ZZS, které jsou relevantní pro tuto VZ:

- a. příjem tísňové výzvy z linky 155
- b. předání informací o výzvě do seznamu čekajících výzev,
- c. předání výzvy vybrané výjezdové skupině prostřednictvím signalizace, na mobilní telefony výjezdových skupin, pagerovou zprávou a zasláním výzvy do vozu a zároveň na koncové zařízení systému mobilního zadávání, případně verbálně – vysílačkou, mobilem, využití/aktivace First-responderů,
- d. sledování aktuálního průběhu řešení události prostřednictvím tzv. statusů – stavů výjezdové skupiny
- e. vedení požadované evidence,
- f. zobrazení a sledování operačního stavu řešení výzvy v mapě (GIS) a to včetně všech posádek a jejich stavů

Součástí dodávky IS OŘ jsou požadavky na podporu spolupráce s First-responderem, tj.:

- Dispečeři, kteří navazují na práci operátorů přijímajících tísňové výzvy, zajišťují zpracování událostí čekajících v seznamu nevyřízených událostí tak, že dané události přidělí potřebné prostředky ZZS KHK a řeší další požadované činnosti související s vyřízením tísňové výzvy (First-responder, vyžádání spolupráce složek IZS případně dalších potřebných složek atd.)
- zobrazení dostupných First-responderů, dále zobrazení jejich vyslání a použití v místě události

Dále v tomto dokumentu je popsána návaznost z IS OŘ na SW pro First-responderem.

3.3 DATOVÁ CENTRA, HW INFRASTRUKTURA A TECHNOLOGIE DC

V této kapitole je uvedena infrastruktura, která je nebo bude pro dodávku díla v rámci této VZ zajištěna a poskytnuta dodavateli ze strany zadavatele.

Dodávka projektu bude umístěna do datového centra operačního střediska (DC) a infrastruktury operačního střediska ZZS KHK za následujících podmínek:

1. Datové centrum je umístěno v ulici Pražská 230/153z, Hradec Králové (viz kapitola 5 – Místa plnění)
2. Možnost umístění technologie do racku max. do 10U
3. Datové centrum disponuje zálohovaným napájením
4. V datovém centru je k dispozici technologie pro zálohování dat dodávaného systému.
5. Komunikační infrastruktura
 - a) Připojení na internet, možnost zabezpečeného zveřejnění služeb na internet
 - b) Propojení na IS OŘ pro potřeby integrace
6. Zabezpečení komunikace je požadováno prostřednictvím SSL certifikátu a autorizací přidělenými přístupovými údaji. Certifikáty a přístupové údaje budou zajištěny následovně – poskytne Zadavatel vlastními prostředky (certifikační autorita).

ZZS KHK neposkytne žádný další HW ani licence systémového SW. ZZS KHK nepředpokládá potřebnost další komunikační infrastruktury.

3.4 TECHNOLOGIE

Zadavatel a zapojené a dotčené subjekty využívají následující technologie:

Oblast	Technologie	Doplňující informace
Pracovní a klientské stanice uživatelů	MS Windows 7 a vyšší Internet Explorer 10 a vyšší	SW musí podporovat práci na těchto pracovních stanicích.
Zálohování	ZZS KHK zajistí nezbytné zálohování systému	Požadavky a detailní podmínky poskytne uchazeč v nabídce.
Dohled	Dohled je zajišťován pomocí softwaru Microsoft Systém Center Essentials	
Vzdálený přístup	Vzdálený přístup pro management prostředí bude umožněn pomocí VPN zadavatele.	Bude poskytnuto v rámci součinnosti.
Databáze	ZZS využívá databázové systémy MS SQL a ORACLE DB	
GUI	V prostředí zapojených a dotčených subjektů je požadované uživatelské rozhraní ve formě webové aplikace (v prohlížeči).	Důvodem je geograficky rozložené poskytování služeb.
Operační systémy (servery)	Zadavatel provozuje systémy (servery) na OS MS Windows Server 2008 R2 a vyšší.	
Mobilní technologie	Android 4.2, Windows Phone 8, Windows 8, iOS 7 a 8 a novější	Dobrovolníci i ZZS využívá rozmanité technologie tzv. chytrých telefonů.

Tabulka 2: Technologie

V případě neuvedení oblasti zadavatel nespecifikuje technologii, případně podmínky pro její použití.

4 POŽADAVKY NA DODÁVKU SW PRO FIRST-RESPONDERY

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na dodávku SW pro First-responderů pro ZZS KHK.

4.1 PŘEDMĚT A ROZSAH DODÁVKY

Předmětem je dodávka software pro moderní mobilní telefony a tablety, který umožní komunikaci mezi ZZS a first-responderem. Součástí systému bude také vyřešení přihlašování first-responderů a jejich následná aktivace dispečinkem operačního střediska ZZS. Požadované řešení musí spolupracovat se systémem pro operační řízení (IS OŘ) z projektu Operační středisko Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje.

Software je nutné dodat alespoň pro tyto operační systémy (kvůli zachování co největší možné míry kompatibility ze strany výrobců mobilních zařízení): Android 4.2, Windows Phone 8, Windows 8, iOS 7 a 8 a novější.

Součástí dodávky je taktéž 200 mobilních telefonů pro provoz SW pro First-responderů s těmito parametry:

- velikost obrazovky min. 4,8" a maximálně 5"
- počet jader procesoru min. 4
- velikost paměti RAM min. 1GB
- rozšiřitelný o microSD karty
- Wifi b/g/n, Bluetooth 4.0
- A-GPS/Glonass
- Připojení k internetu 3G
- Fotoaparát zadní min. 8Mpx
- Baterie min. 2500mAh

Předmětem plnění je dodávka v následujícím rozsahu:

- a) Základní funkční požadavky:
 - i) Evidence
 - (1) Evidence first-responderů
 - (2) Evidence AED, jejich poloh a parametrů
 - ii) Poloha First-responderů a AED
 - (1) Sledování GPS polohy first-responderů v pohotovostním a zasahujícím stavu
 - (2) Předávání polohy first-responderů do IS OŘ
 - (3) Zobrazení First-responderů a AED v mapě softwaru operačního řízení
 - iii) Stavy first-responderů
 - (1) Sledování operačního stavu first-responderů
 - (2) Přihlašování a odhlašování first-responderů
 - (3) Změny stavů first-responderů
 - (4) Příjem tísňové výzvy first-responderem
 - (5) Ukončení řešení tísňové výzvy first-responderem a debriefing



- (6) Storno řešení tísňové výzvy ze strany ZZS
- iv) Aktivace a notifikace first-responderů
 - (1) Automatický i ruční výběr vhodných First-responderů pro řešení výzvy
 - (2) Automatické i manuální zasílání výzvy First-responderům v pohotovostním stavu (dle události a naléhavosti přijímané události v systému pro operační řízení)
 - (3) Storno řešení tísňové výzvy ze strany ZZS
- v) Integrace s IS OŘ
 - (1) Příjem tísňové výzvy z IS OŘ
 - (2) Evidence události z IS OŘ
 - (3) Poskytování polohy First-responderů k události do IS OŘ
 - (4) Ukončení tísňové výzvy z IS OŘ
- vi) Ostatní
 - (1) Statistiky a reporty
- b) Software
 - i) Centrální SW pro First-responderů (serverová část)
 - ii) Klientský SW (aplikace) pro administraci First-responderů
 - iii) SW (aplikace) do mobilních prostředků First-responderů
 - iv) Integrovaný rozhraní na IS OŘ
- c) HW a infrastruktura
 - i) HW, systémový SW a nezbytná síťová infrastruktura pro provoz centrální aplikace
 - ii) 200 ks mobilních telefonů pro provoz SW pro First-responderů
- d) Služby a ostatní dodávky
 - i) Projektové řízení
 - ii) Zpracování prováděcí dokumentace
 - iii) Dodávka, instalace, zprovoznění, ověření funkčnosti systému
 - iv) Dodávka projektové a systémové dokumentace
 - v) Seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného SW, HW a infrastruktury a jeho budoucím provozem
 - vi) Záruka
 - vii) Servisní služby

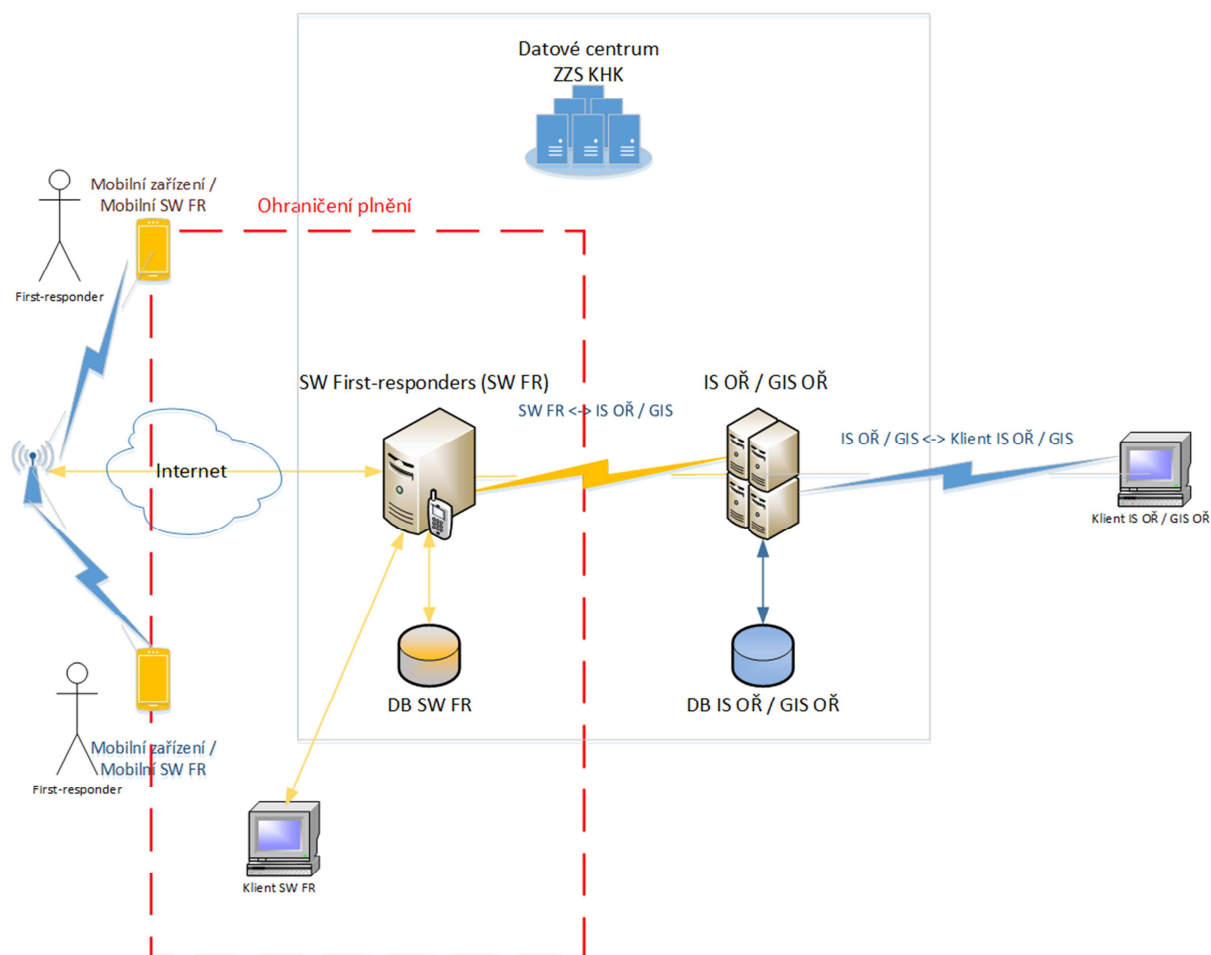
Předmětem dodávky není:

- a) Zajištění komunikační infrastruktury (zajištění SIM karet nebo datových či hlasových tarifů)

Koncept řešení, principy a požadavky na dodávky a služby jsou uvedeny dále v tomto dokumentu.

4.2 KONCEPT A PRINCIPY POŽADOVANÉHO ŘEŠENÍ

V této kapitole je uveden základní koncept a principy požadovaného řešení. Základní koncept je schematicky zobrazen na následujícím obrázku:



Obrázek 1: Koncept požadovaného řešení

V následující tabulce je uveden výčet prvků z obrázku včetně uvedení jejich významu v realizaci této veřejné zakázky:

Prvek	Popis	Plnění
Ohraničení plnění	Čárkované, červeně označené ohraničení plnění v rámci této VZ.	Součástí předmětu plnění jsou jen prvky, které jsou uvnitř nebo na hranici označené oblasti. Detaily rozsahu jsou vždy uvedeny u konkrétní součásti/komponenty.
Datové Centrum ZZS KHK	Datové centrum ZZS KHK, v tomto DC bude umístěn SW pro First-respondery a potřebná infrastruktura a vybavení.	Datové centrum bude připraveno v rámci součinnosti, detaily jsou uvedeny v kapitole 3.3 – Datová centra, HW infrastruktura a technologie DC.
SW FR	SW pro First-respondery – server pro provoz SW	SW FR je součástí plnění, včetně HW, licencí, systémového SW a nezbytné infrastruktury nad rámec

Prvek	Popis	Plnění
	v datovém centru ZZS KHK.	již uvedených podmínek a integrace s IS OŘ.
DB SW FR	Databáze SW pro First-responderů v DC ZZS KHK	DB SW FR je součástí plnění (viz předchozí položka).
Klient SW FR	Klientská aplikace (uživatelské rozhraní) SW pro First-responderů.	Aplikace/uživatelské rozhraní pro přístup k SW FR je součástí plnění. Pracovní stanice a připojení pracovních stanic do DC ZZS KHK budou zajištěny v rámci součinnosti.
First-responder	First-responder dle definice uvedené dříve v tomto dokumentu.	Uživatel mobilní aplikace FR na mobilním zařízení.
Mobilní zařízení / Mobilní SW FR	Mobilní telefon nebo tablet v držení First-respondera, na kterém je mobilní aplikace/SW pro SW FR.	<ul style="list-style-type: none"> Mobilní zařízení jsou součástí dodávky jen z části, pro ostatní jsou definovány podmínky a parametry, které tato mobilní zařízení budou splňovat. <p>Součástí plnění je Mobilní SW FR, což je aplikace, která bude First-responderům k dispozici na mobilním zařízení a bude poskytovat služby uvedené dále v tomto dokumentu.</p>
Internet	Komunikace bude probíhat datovým spojením přes internet a datové sítě mobilních operátorů.	Není součástí dodávky, jedná se o komunikační infrastrukturu, na které bude systém provozován.
IS OŘ / GIS OŘ DB IS OŘ / GIS OŘ	Informační systém operačního řízení a GIS pro operační řízení ZZS KHK.	Součástí plnění je integrace s IS OŘ / GIS OŘ.
SW FR <-> IS OŘ / GIS	Integrace a komunikační infrastruktura mezi SW FR a IS OŘ / GIS.	Součástí plnění je integrace s IS OŘ / GIS OŘ.
IS OŘ / GIS <-> Klient IS OŘ / GIS	Komunikace mezi IS OŘ / GIS a Klientem IS OŘ / GIS	Není součástí dodávky.
Klient IS OŘ / GIS OŘ	Klient IS OŘ / GIS OŘ	Není součástí dodávky.

Tabulka 3: Prvky v konceptu řešení

4.3 POŽADAVKY NA DODÁVKY A SLUŽBY

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na dodávky a služby v rámci této VZ.

4.3.1 Obecné požadavky na řešení

Systém musí splňovat tyto základní požadavky:

- Dostupnost dat v nepřetržitém režimu (24x7x365), a pokud to bude legislativně a organizačně možné tak on-line.
- Bezpečný přístup k datům (viz dále požadavky na zabezpečení komunikace).
- Interoperabilita s navazujícími systémy a službami (IS OŘ).
- Zabezpečený, autorizovaný a auditovatelný přístup k datům a transakcím s nimi.
- Maximální strukturovanost uložených informací.
- Dostupnost, zálohování a integrita dat.
- Dohledovatelný prostřednictvím běžných, k tomu určených nástrojů (SNMP)

4.3.2 Legislativní soulad dodávaného řešení

Je požadováno, aby dodávané řešení bylo v souladu se zásadními právními dokumenty s relevancí k projektu:

- Zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách
- Zákon č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách
- Zákon č. 374/2011 Sb., o zdravotnické záchranné službě
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

4.3.3 Funkční požadavky

Specifikace funkčních požadavků na systém je uvedena v následující tabulce:

#	Název	Popis
P.1	Evidence EAD, jejich polohy a parametrů	Udržování evidence AED, včetně jejich polohy a parametrů, stavu využitelnosti apod. AED mohou být pevné (pevné umístění na konkrétní adrese) i mobilní (zpravidla součástí vybavení vozidel jiných složek IZS, případně zdravotních služeb). U mobilních AED se předpokládá určování polohy na základě mobilní aplikace FR.
P.2	Zobrazení AED v mapě	Zobrazení AED v mapě jak v uživatelském rozhraní klienta SW FR, tak uživatelském rozhraní mobilního klienta/mobilního zařízení SW FR.
P.3	Evidence first-responderů	Udržování evidence first-responderů, včetně jejich základní identifikace a statusu z pohledu systému (platný, neplatný, suspendovaný). Evidence na základě smlouvy, která bude uzavíraná mezi ZZS a first-responderem. Platnost first-respondera může být prodloužena na základě dodání mezinárodně uznávaných certifikátů o absolvování kurzů první pomoci. Certifikát bude first-responder moci uložit do svého profilu, kde se následně odešle informace pracovníkovi ZZS, který certifikát prověří a platnost first-respondera prodlouží. Součástí evidence First-responderů

#	Název	Popis
		bude i vybavení First-respondera, které bude moci First-responder vybrat při přechodu do pohotovostního stavu (např. pokud má First-responder u sebe AED, přejde do pohotovostního stavu s informací, že veze AED. V případě, že AED nebude mít u sebe, přejde do pohotovostního stavu bez AED).
P.4	Sledování GPS polohy first-responderů v pohotovostním stavu na mapě	Sledování GPS polohy first-responderů v pohotovostním a zasahujícím stavu na mapě, včetně barevného rozlišení stavu First-respondera v mapě. S možností zvolit viditelnost v mapě dle definovaných pohotovostních stavů. Zadavatel požaduje inteligentní sledování GPS polohy, které musí být řešeno s ohledem na výdrž baterie.
P.5	Sledování operačního stavu First-responderů	Sledování operačního stavu First-responderů z hlediska jejich využití v případě tísňové výzvy, včetně barevného rozlišení stavu v evidenci First-responderů. Operační stavy jsou minimálně: „pohotovost“, „zasahuje“, „mimo službu“, „offline“. Stav „offline“ znamená, že mobilní zařízení/klient o sobě neposkytuje informace o poloze v definovaném časovém intervalu, tj. buď je mimo signál, nebo se odhlásil od mobilní aplikace.
P.6	Přihlašování a odhlašování first-responderů	Přihlašování a odhlašování First-respondera do/z mobilní aplikace a hlášení následného operačního stavu do SW FR. First-responder se může přihlásit jen v případě, že má v systému evidenční stav „platný“.
P.7	Změny operačních stavů first-responderů	Předpokladem je přihlášení do mobilní aplikace. Změny operačních stavů na: <ul style="list-style-type: none"> „pohotovost“ – v případě, že je v jiném stavu a je připraven přijímat výzvy nebo ukončením řešení tísňové výzvy „zasahuje“ – nelze přepnout do tohoto stavu přímo, je třeba přijmout tísňovou výzvu (viz jiný funkční požadavek) „mimo službu“ – pokud není připraven přijímat a řešit tísňové výzvy. Operační stavy se (včetně času změny) budou přenášet do SW FR, kde se budou zobrazovat.
P.8	Příjem tísňové výzvy first-responderem	First-responderovi ve stavu „pohotovost“ se zobrazí tísňová výzva s popisem k přijetí. First-responder má možnost přijmout nebo odmítnout. Informace i s časem změny se přenáší zpět do SW FR. Výzva se zobrazí pouze těm first-responderům, kteří budou v blízkosti události (na základě poslední známé GPS polohy). Pokud First-responder přijal tísňovou výzvu, změní se jeho stav do „zasahuje“ a sleduje se jeho poloha. Současně s tím se mu v mapě zobrazí GPS poloha události a stručný popis, jeho poloha a trasa k dosažení události s automatickou navigací.
P.9	Ukončení řešení tísňové výzvy first-	Po dokončení řešení tísňové výzvy (i v případě marné výzvy) First-responder tlačítkem ukončí řešení tísňové výzvy, stav se změní na „pohotovost“ a

#	Název	Popis
	responderem	informace se přenáší do SW FR.
P.10	Výběr vhodných First-responderů pro řešení výzvy	<p>Vztahuje se na First-responderů ve stavu „pohotovost“.</p> <p>Uživatel klienta SW FR má možnost v mapě vybrat a to buď jednotlivě, nebo dle výběru oblasti v mapě a zaslání výzvy ze SW FR přímo uživatelem klienta SW FR.</p> <p>Dále je možné zadat lokalizaci pro zásah z tísňové výzvy a dle systémově definované geografické kružnice systém vybere First-responderů automaticky (systémově definovaný počet First-responderů) a zašle jim výzvu, včetně lokalizace zásahu.</p> <p>Funkční požadavek pro zaslání výzvy je detailně popsán dále.</p>
P.11	Zaslání výzvy First-responderům v pohotovostním stavu	<p>Vztahuje se na First-responderů, kteří jsou ve stavu „pohotovost“ a byli vybráni buď uživatelem, nebo jiným systémovým způsobem (viz jiné funkční požadavky).</p> <p>Ze SW FR je do mobilní aplikace SW FR zaslána tísňová výzva, kde se zobrazí a to včetně lokalizace místa zásahu, případně dalších informací z tísňové výzvy. Příjem tísňové výzvy je uveden v jiném funkčním požadavku.</p>
P.12	Storno řešení tísňové výzvy ze strany ZZS	<p>Vztahuje se na First-responderů, kteří jsou ve stavu „zasahuje“.</p> <p>Ze SW FR je na do mobilní aplikace SW FR zasláno storno tísňové výzvy, kde se zobrazí tato informace společně s možností přijmout storno. Po přijetí storna se změní stav na „pohotovost“ a informace se přenáší do SW FR.</p> <p>Storno se vztahuje na případy, kdy potvrdí zásah více First-responderů a není jich tolik třeba, v případech, kdy se jedná o planý výjezd nebo v případě vyřešení tísňové výzvy před dosažením místa zásahu First-responderem.</p>
P.13	Požadavek na poskytnutí dostupných First-responderů z IS OŘ	<p>IS OŘ pošle požadavek na poskytnutí dostupných First-responderů k tísňové výzvě (obsahuje GPS polohu, případně adresu a stručný popis události). IS OŘ pošle požadavek pouze a jen v případě, že bude mít platnou GPS polohu, adresu bude zasílat informativně pro uživatele.</p> <p>SW FR se pokusí vybrat vhodné First-responderů (viz výše uvedený funkční požadavek) a vrátí do IS OŘ vybrané First-responderů (ve stavu „pohotovost“), včetně poskytnutí polohy (jednorázové poskytnutí polohy). Pokud nejsou vybráni žádní First-responderi, vrátí i tento stav do IS OŘ.</p>
P.14	Příjem tísňové výzvy z IS OŘ	<p>IS OŘ pošle požadavek na aktivaci First-responderů k tísňové výzvě. Požadavek obsahuje GPS polohu, případně adresu, stručný popis události a vybrané First-responderů k vyslání (ze seznamu z předchozího funkčního požadavku).</p> <p>SW FR zašle výzvu First-responderům (viz výše uvedený funkční požadavek) a potvrdí vyslání do IS OŘ, včetně poskytnutí polohy (viz dále uvedený funkční požadavek).</p> <p>SW FR eviduje tísňové výzvy předané z IS OŘ (viz dále uvedený funkční</p>

#	Název	Popis
		požadavek)
P.15	Evidence události z IS OŘ	SW FR eviduje tísňové výzvy předané z IS OŘ: datum zahájení, datum ukončení, stručný popis a aktivování First-responderů. Událost je zobrazená v mapě klienta SW FR (včetně návaznosti na zasahující First-responderů) a v mobilním klientovi SW FR u First-responderů, kteří jsou ve stavu „zasahuje“.
P.16	Poskytování polohy First-responderů k události do IS OŘ	Vztahuje se jen a pouze na First-responderů, kteří jsou ve stavu „zasahuje“ a jsou přiřazeni k události přijaté z IS OŘ. SW FR poskytuje do IS OŘ polohy First-responderů a jsou přiřazeni k události přijaté z IS OŘ.
P.17	Ukončení tísňové výzvy z IS OŘ	Vztahuje se jen a pouze na First-responderů, kteří jsou ve stavu „zasahuje“ a jsou přiřazeni k události přijaté z IS OŘ. SW FR zašle storno přiřazeným First-responderům, která jsou ještě ve stavu „zasahuje“ (způsob předání je uveden výše)
P.18	Statistiky a reporty	Systém poskytuje následující statistiky a reporty: <ul style="list-style-type: none"> Přehled událostí, aktivovaných First-responderů Detail události, First-responderů (průběh využití), časové přehledy události Dojezdové časy first-responderů Průměrné dojezdové doby a statistiky v čase (s možností určit časové období)

Tabulka 4: Funkční požadavky

4.3.4 Technické požadavky

V následující tabulce je uveden soupis technických požadavků na předmět plnění:

#	Požadavek
Software	
P.19	Dodávka centrálního SW pro First-responderů (SW FR)
P.20	Dodávka klientského SW (aplikace) pro First-responderů (Klienti pro SW FR). Klientský SW bude realizován jako webová aplikace provozovaná v internetovém prohlížeči.
P.21	Dodávka SW (aplikace) do mobilních klientů SW pro First-responderů (Mobilní klienti pro SW FR). SW bude funkční na OS systémech Android 4.2, Windows Phone 8, iOS 7 a 8 a vyšší verze a bude se jednat o nativní aplikaci.
P.22	<ul style="list-style-type: none"> Dodávka 200 ks mobilních telefonů s požadovanými parametry pro provoz Klientů SW FR
P.23	Uživatelská rozhraní budou lokalizována do českého jazyka.
Mapy	
P.24	Zajištění mapového prohlížeče, včetně map pro <u>klienta SW FR</u> . Je možné vybudovat mapový server



#	Požadavek
	přímo jako součást SW FR nebo použít online mapové servery/služby. Je možné využít open source mapové služby. Dodavatel v nabídce popíše, kterou možnost zvolil a jakým způsobem ji bude realizovat, v nabídce již není variantní řešení možné. Dodavatel současně zajistí oprávnění využít tyto služby (autorské, případně licenční podmínky) pro potřeby ZZS jako vnitropodnikové aplikace.
P.25	Zajištění mapového prohlížeče, včetně map pro <u>mobilního klienta SW FR</u> . Je možné data čerpat z mapového serveru SW FR (pokud je dodavatel vybuduje), z online služeb (splnění podmínek je totožné jako u klienta SW FR), případně mapových aplikací/komponent, které jsou nativní součástí mobilních zařízení. Dodavatel v nabídce popíše, kterou možnost zvolil a jakým způsobem ji bude realizovat, v nabídce již není variantní řešení možné.
P.26	Mapové dílo musí pokrývat Českou republiku.
Infrastruktura a systémový SW	
P.27	HW, systémový SW a síťová infrastruktura nezbytná pro provoz centrální aplikace SW FR, případně nezbytného propojení do poskytnuté komunikační infrastruktury a dalších nezbytných technologií, které nejsou explicitně dodávány Zadavatelem (viz Výchozí stav)
P.28	Dodávaný systém bude funkční v prostředí Zadavatele, jak je uvedeno ve Výchozím stavu (pracovní a klientské stanice uživatelů, technologie a podmínky datových center).
P.29	SW FR bude provozován na DB systému, který umožní čerpání dat pomocí standardního rozhraní (např. ODBC, JDBC), které umožní přistupovat k datům (readonly) Zadavatelem mimo aplikaci a využívat tato data za běžného provozu aplikace přes tato rozhraní.
Integrace	
P.30	Integrační rozhraní a integrace na IS OŘ v rozsahu definovaném funkčními požadavky. Požaduje se realizovat integraci prostřednictvím rozhraní webových služeb (SOAP, https), které budou vzájemně volány mezi SW FR a IS OŘ.
Komunikace a zabezpečení	
P.31	Zabezpečení veškeré komunikace s využitím SSL.
P.32	Autentizace uživatelů přidělenými přístupovými údaji.
P.33	Zajištění funkčnosti mobilního klienta SW v mobilních zařízeních v prostředí negarantovaného propojení na centrální SW FR. Řešení výpadků spojení, opakovaného doručování, odezvy aplikace uživatelům i v případě problémů se spojením a související funkčnost.
P.34	Inteligentní zasílání polohy mobilního klienta do SW FR pokud není ve stavu „mimo službu“. Intelligentním je myšleno s ohledem na power management. Pokud bude implementováno více typů zasílání polohy, typy zasílání budou nastavitelné v SW FR a mobilní klient jej převezme ze SW FR při přihlášení uživatele přes mobilního klienta.
P.35	Využití push technologie pro zasílání výzvy ze SW FR do mobilního klienta SW FR.

#	Požadavek
P.36	Webové rozhraní musí poskytovat zabezpečené rozhraní protokolem https s autentizací uživatele z Active Directory.

Tabulka 5: Technické požadavky

4.3.5 Ostatní požadavky

V následující tabulce je uveden soupis ostatních požadavků na předmět plnění:

#	Požadavek
Provozní požadavky	
P.37	Systém dostupný online, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce, min. dostupnost 95%. Dostupnost se vztahuje jen na komponenty dodané v rámci této VZ, nevztahuje se na infrastrukturu a komponenty zajištěné v rámci součinnosti, kde zajistí zadavatel.
P.38	Systém kapacitně připraven pro 500 – 1000 uživatelů mobilních klientů SW FR a 20 současných uživatelů klienta SW FR.
P.39	Auditování a logování provozu jednotlivých prvků systému a možnost vyhodnocování.
P.40	Instalační balíčky, včetně instalačních postupů pro instalaci SW na mobilní zařízení samostatně Zadavatelem nebo jím pověřeným subjektem.
P.41	Dohledovatelný prostřednictvím běžných, k tomu určených nástrojů (prostřednictvím protokolu SNMP)
Ostatní požadavky	
P.42	Poskytnutí projektového řízení
P.43	Zpracování prováděcí dokumentace
P.44	Dodávka, instalace, zprovoznění, ověření funkčnosti systému
P.45	Dodávka projektové a systémové dokumentace
P.46	Seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného SW, HW a infrastruktury a jeho budoucím provozem
P.47	Servisní služby (detaily jsou uvedeny dále v tomto dokumentu)
P.48	Řešení bude v souladu s právním řádem České republiky a v rámci servisních služeb budou případné legislativní změny bezplatně realizovány. Tato úprava se vztahuje jen na případy, kdy by se SW novou legislativou dostal do rozporu s touto legislativou.
P.49	Poskytnout záruky (detaily jsou uvedeny dále v tomto dokumentu)

Tabulka 6: Ostatní požadavky

4.3.6 Doplnující informace

V této kapitole jsou doplňující informace k předmětu plnění:

- Poloha – polohou je chápána GPS poloha nebo adresa, nicméně SW FR bude pracovat jen s GPS polohou, adresa bude využívána informativně pro uživatele.



4.4 LICENČNÍ PODMÍNKY

Uchazeč do nabídky uvede licenční podmínky dodávaného řešení.

Licence musí být neomezená co do počtu uživatelů pro užití objednatelem na území České republiky.

5 MÍSTA PLNĚNÍ

V následující tabulce jsou uvedena místa plnění této veřejné zakázky:

Místo plnění	Adresa	Doplňující informace
Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje, p.o.	Hradecká 1690, 500 12 Hradec Králové,	Datové centrum ZZS KHK, kde budou umístěny klientské aplikace SW FR. Jedná se o sídlo Zdravotnické záchranné služby.
Krajské operační středisko Zdravotnické záchranné služby Královéhradeckého kraje	Pražská 230/153z, 500 04 Hradec Králové - Plačice	Datové centrum ZZS KHK pro dispečink (IS OŘ). Zde budou umístěny veškeré technologie pro FR.

Tabulka 7: Místa plnění



6 POŽADAVKY NA SLUŽBY

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na služby.

6.1 REALIZACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

Součástí předmětu plnění je zajištění služeb souvisejících s realizací předmětu plnění minimálně v následujícím rozsahu:

- 1) Zadavatel požaduje před zahájením implementačních prací zpracování **Prováděcí dokumentace**, která bude zahrnovat informace pro všechny aktivity potřebné pro řádné zajištění implementace předmětu plnění. Prováděcí dokumentace musí být před zahájením prací schválena zadavatelem. Prováděcí dokumentace musí zohlednit podmínky stávajícího stavu, požadavky cílového stavu a musí obsahovat minimálně tyto části:
 - a) **Předimplementační analýza** – zjištění týkající se prostředí zadavatele relevantní pro předmět dodávky, bude obsahovat alespoň následující:
 - i) Seznam relevantních nebo dotčených technologií
 - ii) Identifikace relevantních zdrojů dat
 - iii) Seznam relevantních uživatelů včetně jejich kategorizace
 - iv) Výstupy z analýzy relevantních nebo dotčených procesů
 - v) Evaluace bezpečnosti systému a rizikových faktorů
 - vi) Detailní specifikace požadavků (upřesnění případných nejasností)
 - vii) Výstupy z analýzy okolí – sběr a analýza informací týkajících se relevantních nebo dotčených informačních systémů nebo subjektů, které budou do dodávky vstupovat nebo se jí účastnit, nezbytné součinnosti třetích stran, včetně organizačních podmínek a okolností
 - b) **Návrh řešení** – detailní popis cílového stavu včetně funkcionalit jednotlivých částí systému. Popis bude obsahovat alespoň:
 - i) Rozpracování návrhu řešení z nabídky Uchazeče dle informací z předimplementační analýzy
 - ii) Specifikace rozhraní pro integraci na IS a technologie třetích stran
 - c) Způsob zajištění potřebných dodávek včetně zajištění technické podpory
 - d) Způsob zajištění projektového řízení na straně uchazeče pro realizaci předmětu plnění
 - e) Detailní návrh a popis postupu implementace předmětu plnění
 - f) Detailní popis zajištění bezpečnosti informací
 - g) Detailní harmonogram projektu včetně uvedení kritických milníků. Kritické milníky jsou termíny dosažení určitých fází projektu, které jsou pro naplnění cílů projektu klíčové. Kritické milníky budou obsahovat minimálně tyto aktivity s uvedením konkrétních termínů, uchazeč vhodným způsobem rozšíří kritické milníky o další aktivity, které mohou být pro projekt klíčové. Jedná se o tyto aktivity:
 - i) Zahájení projektu

- ii) Provedení předimplementační analýzy
 - iii) Předání prováděcí dokumentace
 - iv) Zahájení realizace předmětu plnění
 - v) Seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného zařízení a budoucím provozem
 - vi) Zahájení zkušebního provozu
 - vii) Akceptační testy
 - viii) Zahájení plného provozu
 - ix) Detailní popis údržby systémů
 - x) Obsah systémové a provozní dokumentace
- 2) **Zajištění projektového vedení** realizace předmětu plnění ze strany Uchazeče a jeho případných subdodavatelů.
- 3) **Vývoj, implementace a nastavení** informačních a komunikačních technologií odpovídající schválenému návrhu řešení uvedenému v Prováděcí dokumentaci a příprava pro ověření ze strany Zadavatele, alespoň v následujícím rozsahu:
- a) Vývoj na straně Uchazeče – vývoj jednotlivých subsystémů, úpravy existujících produktů, jejich parametrizace a nastavení, vývoj a ověřování integračních rozhraní, součinnost se třetími stranami v souvisejících oblastech.
 - b) Instalace do prostředí Zadavatele v testovacím režimu.
 - c) Interní ověření na straně Uchazeče a příprava podkladů pro ověření na straně Zadavatele (dokumentace, organizace testování a další).
 - d) Příprava a naplnění základních dat – z integračních úloh, číselníky, uživatelé a další.

Provedením těchto činností bude zajištěna připravenost IS ZZS pro ověření ze strany Zadavatele.

- 4) **Dodávka předmětu plnění** - Součástí dodávky musí být instalace, upgrade a sestavení předmětu zakázky včetně:
- a) Instalace, upgrade a zahoření HW na místě,
 - b) Instalace a nastavení HW a SW budou provedeny kvalifikovanými osobami pro dané typy zařízení
 - c) Nastavení HW a aplikací.
- 5) **Zajištění instalace všech součástí dodávky** v určených lokalitách a prostorách Zadavatele
- 6) **Zajištění instalace a připojení** k zařízením a technickým prostředkům zajištěným Zadavatelem.
- 7) **Převedení systémů do zkušebního provozu** a plná podpora uživatelů v rámci zkušebního provozu včetně technické podpory. V této etapě budou realizována požadovaná seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného zařízení a budoucím provozem.
- 8) **Zpracování systémové a provozní dokumentace** – součástí předmětu plnění je zajištění systémové a provozní dokumentace související s realizací předmětu plnění minimálně v následujícím rozsahu:

Název	Popis
Uživatelská	Bude popisovat konkrétní funkčnost z pohledu uživatele tak, aby byl

Název	Popis
dokumentace	uživatel schopen práce s informačním systémem a pochopil význam jednotlivých subsystémů a vazeb mezi nimi. V uživatelské příručce bude popisován způsob práce s jednotlivými subsystémy, vazby mezi nimi včetně popisu součástí subsystémů. K usnadnění práce bude sloužit popis jednotlivých obrazovek, ovládacích prvků na obrazovkách a jejich významů, který bude uveden v rámci uživatelské dokumentace.
Systémová dokumentace	Obsahuje popis informačního systému (rozhraní a služby) včetně popisu správy informačního systému, definování uživatelů, jejich oprávnění a povinností.
Bezpečnostní dokumentace	Účelem bezpečnostní dokumentace je definovat závazná pravidla pro zajištění informační bezpečnosti včetně stanovení bezpečnostních opatření.
Plány zálohování a obnovy	Plán a způsob provádění zálohy a případného způsobu obnovy. Dokument bude vytvářen v součinnosti se Zadavatelem.
Projektová dokumentace	Smluvní dokumentace, harmonogram realizace projektu, analýzy a prováděcí projekty, zápisy z jednání, protokoly (předávací, akceptační)

Tabulka 8: Systémová a provozní dokumentace – požadavky na zpracování

Dokumentace bude v souladu se zákonem č. 365/2000 Sb. O informačních systémech veřejné správy a vyhláška 529/2006, Sb.

Dokumenty budou zpracovávány v následujících programech elektronicky a uloženy v následujících formátech:

- MS Office 2007 (MS Word 2007, MS Excel 2007, MS PowerPoint 2007)
- MS Project 2007
- WinZip (formát .zip)
- Portable Document Format (formát .pdf).

Preferovaná forma předávaných dokumentů, které nebudou vyžadovat podpisy konkrétních osob je elektronicky a to na elektronických nosičích (CD, DVD, flash disk, atp.). K předávání a k archivaci souborů se používají média s možností pouze zápisu, nikoliv přepisovatelná.

Veškerá dokumentace bude podléhat schvalování (akceptaci) při převzetí ze strany Zadavatele.

Veškerá dokumentace musí být zhotovena výhradně v českém jazyce, bude dodána ve 2x kopiích v elektronické formě ve standardních formátech (např. MS Office, Open Office, PDF) používaných zadavatelem na datovém nosiči a 1x kopii v papírové formě.

Projektová dokumentace (smlouva, protokoly, zápisy z jednání) bude označena dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření – příloha č. 4 Příručky pro žadatele a příjemce, dostupné na <http://www.strukturalni-fondy.cz>).

- 9) **Provedení akceptačních testů.** Uchazeč je povinen kompletně připravit podklady pro akceptaci dodaného řešení. Součástí akceptace bude akceptační protokol a kompletní předávací dokumentace.

- 10) **Uvedení systému do produktivního provozu**, zajištění potřebných nastavení a přístupů pro všechny pracovníky Zadavatele, minimalizace dopadů na provoz Zadavatele při přechodu a zvýšená podpora bezprostředně po přechodu do produktivního provozu.
- 11) Uchazeč dle svého uvážení doplní v nabídce další služby, které jsou dle jeho názoru nezbytné pro úspěšnou realizaci zakázky.
- 12) Veškeré náklady na zajištění služeb souvisejících s realizací předmětu plnění musí být zahrnuty v ceně odpovídající části předmětu díla.

6.2 SEZNÁMENÍ S FUNKCIONALITAMI, OBSLUHOU DODÁVANÉHO ZAŘÍZENÍ A JEHO BUDOUCÍM PROVOZEM

- 1) Uchazeč seznámí pracovníky Zadavatele se všemi typy dodaných zařízení a problematikou jejich provozu. Uchazeč se zavazuje poskytnout informace alespoň následujícím tématům v dostatečném detailu pro porozumění činnosti zařízení a způsobu provozu:
 - a) Základní produktové seznámení s jednotlivými dílčími technologickými celky.
 - b) Celkové schéma součinnosti jednotlivých zařízení a jejich návaznosti.
 - c) Použitá nastavení zařízení, detailnější rozbor použitých konfigurací.
 - d) Základní kroky správy, diagnostiky a elementární postupy pro řešení problémů.
- 2) Poskytnuté informace zajistí seznámení pracovníků Zadavatele se všemi podstatnými částmi díla v rozsahu potřebném pro provoz, údržbu a identifikaci nestandardních stavů systému a jejich příčin. Pracovníkům bude vystaveno osvědčení, které potvrdí jejich řádné obeznámení se všemi typy dodaných zařízení a problematikou jejich provozu.
- 3) Poskytnuté informace od Uchazeče musí zahrnovat alespoň následující témata v dostatečném detailu pro porozumění činnosti zařízení a způsobu provozu a v následujícím minimálním rozsahu:

Předmět	Účastníci	Min. rozsah	Poznámka
Správa a provoz	3 správci	1 den	Správa a provoz systému, zabezpečení, provozní podmínky, zálohování, dohled, správa uživatelů.
Funkčnost mobilního klienta SW FR	5 klíčových uživatelů	1 den	Funkčnost a používání mobilního klienta SW FR, vyzkoušení a seznámení se všemi postupy/činnostmi vyplývajícími z funkčních požadavků s funkčním využitím v tomto klientovi.
Funkčnost klienta SW FR	2 klíčoví uživatelé	1 den	Funkčnost a používání klienta SW FR, vyzkoušení a seznámení se všemi postupy/činnostmi vyplývajícími z funkčních požadavků s funkčním využitím v tomto klientovi.

Tabulka 9: Požadavky na seznámení s funkcionalitami, obsluhou a budoucím provozem

- 4) Výše uvedené bude probíhat v prostorách Zadavatele s využitím vybavení dodaného v rámci této veřejné zakázky, případně zajištěné ze strany Zadavatele.
- 5) Konkrétní termíny určí Zadavatel dle postupu v rámci realizace projektu a dostupnosti zainteresovaných osob.

Veškeré náklady na zajištění těchto činností musí být zahrnuty v ceně odpovídající části předmětu díla.

6.3 ZÁRUKY

V této kapitole jsou uvedeny požadavky na záruky Díla jako celku, případně specificky dílčích částí Díla.

Zadavatel požaduje záruku na veškeré dodané technologie včetně nezbytných provozních a servisních služeb v délce trvání minimálně:

- 60 měsíců na SW a informační systém(y), aplikace a služby spojené s realizací projektu
- 36 měsíců – u HW, systémového SW a technických zařízení
- 12 měsíců na spotřební materiál, případně drobné vybavení podléhající rychlému opotřebení. Případný spotřební materiál musí být explicitně označen v nabídce a smlouvě a musí být prokázáno, že splňuje tento charakter. *Zadavatel nepředpokládá dodávku spotřebního materiálu.*

Záruka začíná běžet od okamžiku předání do ostrého provozu. Veškeré opravy po dobu záruky budou bez dalších nákladů pro provozovatele. Veškeré komponenty, náhradní díly a práce budou poskytnuty bezplatně v rámci záruky. Uchazeč ve své nabídce výslovně uvede všechny podmínky záruk.

Další podmínky a požadavky na záruky:

- Po dobu záruky na části Díla musí dodavatel nebo výrobce všech zařízení garantovat běžnou dostupnost náhradních komponentů a dostupnost servisu.
- Uchazeč prokáže nebo popíše způsob zajištění shody dodávaných systémů s platnou legislativou a způsob řešení legislativních změn, aby systém nebyl v rozporu s legislativou.
- Uchazeč uvede provozní a servisní služby požadovaného předmětu plnění veřejné zakázky včetně parametrů, které budou předmětem dodávek v rámci záruky systému a v rámci poskytování servisních služeb.

6.4 SERVISNÍ PODMÍNKY PO DOBU UDRŽITELNOSTI

V této kapitole jsou zde uvedeny požadavky, parametry a podmínky servisních služeb poskytovaných po min. po dobu udržitelnosti projektu, která je 5 let od účinnosti servisní smlouvy, která nastává okamžikem závěrečného předání a převzetí díla dle Smlouvy o dílo.

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident (požadavek)	Indikovaný problém technologie, případně části IS, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Doba nahlášení	Doba nahlášení incidentu prostřednictvím smluvního kanálu (viz podmínky dle smlouvy – hotline, email, kontaktní telefon).
Reakční doba (Reakce)	Doba potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem služby na email Objednatele a potvrzení zahájení incidentu řešení Poskytovatelem.
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba vyřešení incidentu a předání Objednateli k ověření vyřešení. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Objednatele není započítávána do Doby vyřešení. Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu.

Pojem	Význam
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.

Tabulka 10: Pojmy používané v rámci oblasti „Servisní podmínky po dobu udržitelnosti“

6.4.1 Kategorizace incidentů

V následující tabulce jsou uvedeny základní kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení kategorií servisních služeb:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy IS nebo část IS není zcela funkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze používat pro podporu procesů ZZS. Vztahuje se na případy, kdy je systém zcela nefunkční z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
B	Situace, kdy IS nebo část IS je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání IS nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s předaným a dokumentovaným stavem IS nebo jeho části.
REQ	Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada IS nebo jeho části.

Tabulka 11: Kategorie incidentů

6.4.2 Kategorizace servisních služeb

V následující tabulce je uvedena kategorizace servisních služeb

Kategorie	Popis
Záruka	Jsou poskytovány služby v rámci záruky v rozsahu, který je specifikován v záručních podmínkách, případně ve specifikaci dílčí části Díla. Nejedná se o služby nad rámec dodávky a běžné záruky tj. poskytování těchto služeb je součástí ceny dodávky.
Maintenance	Poskytování služeb maintenance nad rámec běžné záruky tj. přístup k opravným balíčkům (poskytování aktualizací a nových verzí Softwarových produktů), patchům (poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod Softwarových produktů) a nutným úpravám na základě legislativních změn, apod. Maintenance je poskytována na HW komponenty a SW řešení, které jsou dodány v rámci projektu a jedná se o HW a SW nevyrobené či nevyvinuté Poskytovatelem. Poskytovatel tyto komponenty a SW pořídil od 3. Strany.
24 hod	Poskytování služeb technické podpory nad rámec běžné záruky tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu).

Tabulka 12: Kategorie servisních služeb

Upozornění: Nevztahuje se na případy, kdy důvody nefunkčnosti jsou způsobené Objednatelem, nebo třetí stranou, případně jsou způsobeny částí dodávky, na které se nevztahuje příslušné SLA.

V následující tabulce definovány základní požadované parametry servisních služeb:

Kategorie	Akce	Lhůta / termín (SLA)
A	Reakce	24 hodin
	Vyřešení	2 kalendářní dny
B	Reakce	Následující pracovní den (NBD)
	Vyřešení	4 pracovní dny
C	Reakce	2 pracovní dny
	Vyřešení	Po dohodě, max. do 15 kalendářních dnů

Tabulka 13: Parametry servisních služeb

Pro kategorii REQ nejsou stanovena SLA, konkrétní lhůty jsou předmětem dohody mezi smluvními stranami.

7 DALŠÍ POŽADAVKY NA REALIZACI VZ A NA ZPRACOVÁNÍ NABÍDKY

V této kapitole jsou uvedeny další požadavky směřující na realizaci VZ a na zpracování nabídky.

7.1 NÁVRH ŘEŠENÍ A ZPŮSOBU ŘEŠENÍ POŽADAVKŮ

Uchazeči v nabídce zpracují návrh řešení, který splní následující požadavky:

- Popíše architekturu a popis navrhovaného řešení
- Zpracují soupis prvků, které budou součástí dodávky
- U všech požadavků zpracují popis způsobu jejich řešení. U každého požadavku bude uvedeno, zda navrhované řešení plní tento požadavek a stručně popsáno, jakým způsobem.

7.2 HARMONOGRAM

Následující tabulka obsahuje detailní časový harmonogram realizace Díla (T ~ datum účinnosti smlouvy):

Fáze	Etapa	Obsah plnění	Lhůta / termín
Fáze 1 – analýza a návrh řešení	Zahájení plnění	Zahájení plnění ihned po nabytí účinnosti smlouvy o dílo.	T
	Implementační analýza včetně návrhu řešení	Zpracování Implementační analýzy včetně návrhu řešení a podmínek realizace, zpracování návrhu řešení.	Max. T + 15 dnů
	Akceptace části plnění	Akceptace části plnění – vyhotovení akceptačního protokolu č. 1	Max. T + 20 dnů
Fáze 2 – dodávka a implementace díla	Realizace a implementace dodávky	Implementace řešení a provedení testování, seznámení s funkcionalitami, obsluhou dodávaného zařízení a jeho budoucím provozem, dokončení dodávky a implementace díla, dílo bude připraveno pro zahájení zkušebního provozu.	Max. T + 80 dnů
	Akceptace části plnění	Akceptace části plnění – vyhotovení akceptačního protokolu č. 2	Max. T + 80 dnů
Fáze 3 – zkušební provoz	Provedení zkušebního provozu	Převedení systémů do zkušebního provozu a plná podpora uživatelů v rámci zkušebního provozu, odstranění všech zjištěných vad a nedodělků, nezbytné úpravy dokumentace a její předání, předání a převzetí řádně dokončeného díla bez vad a nedodělků – vyhotovení protokolu o předání a převzetí díla.	Max. T + 90 dnů
	Akceptace díla	Akceptace plnění díla – vyhotovení protokolu o předání a převzetí díla	Max. T + 90 dnů

Fáze	Etapa	Obsah plnění	Lhůta / termín
Fáze 4 – Provoz systému podpora provozu díla	Zahájení poskytování servisních služeb	Zahájení poskytování servisních služeb dle servisní smlouvy.	Max. T + 90 dnů
	Ukončení poskytování servisních služeb	Předpokládané ukončení poskytování servisních služeb dle servisní smlouvy.	5 let od zahájení

Tabulka 14: Harmonogram realizace

Doplňující informace:

- Pod pojmem „den“ je míněn kalendářní den.
- Uchazeči mají možnost jednotlivé etapy dále rozčlenit při zachování požadovaných termínů
- Uchazeči mají možnost definovat kratší termíny plnění (netýká se doby poskytování servisních služeb)

7.3 SOUPIS DODÁVANÝCH KOMPONENT A LICENCÍ

Uchazeč v rámci nabídky zpracuje soupis dodávaných komponent a licencí v následující struktuře:

Název	Množství	P/N	Specifikace	Doplňující informace

Tabulka 15: Soupis dodávaných komponent a licencí

Doplňující informace:

- Firmware, který je nedílnou součástí komponenty, není samostatnou licencí.
- Výrobní čísla pro potřeby řešení záruk a servisních služeb – v případě, že nelze v rámci nabídky výrobní čísla dodat, budou doplněny v rámci předání (v protokolu o předání a převzetí).