



Registrační číslo projektu: CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0005806

Specifikace předmětu plnění

Efektivní a moderní Ostrov - (KA04) – Mobilní rozhlas

1. STÁVAJÍCÍ STAV – POPIS TECHNICKÉHO VYBAVENÍ

1.1. HARDWAROVÉ VYBAVENÍ

Budova má cca 104 počítačů a 60 notebooků, 18 tabletů a 117 tiskáren (včetně 4 velkých kopírek Bizhub C280 v pronájmu). Všechny počítače jsou zapojeny do vnitřní sítě s páteří gigabitovou kapacitou.

Průměrné stáří techniky

Typ techniky	Průměrné stáří techniky
Počítače	4,5 roku
Notebooky	2,75 roku
Tablety	1 rok
Tiskárny	6 roků

Obvyklá životnost počítačové techniky se při standardním užívání udává na 5 let.

V rámci počítačové sítě má úřad 13 fyzických serverů (OS LINUX a Windows), většina serverů je starších než 8 let, nejnovější z roku 2015.

1.2. SOFTWAREOVÉ VYBAVENÍ

Počítače a notebooky používají výhradně operační systém Microsoft. Přehled verzí OS na PC stanicích a noteboocích uvádíme níže.

- Windows XP: 8 licencí
- Windows 7: 87 licencí
- Windows 8: 3 licence
- Windows 10: 66 licencí

1.3. PŘEHLED PODPORY OS A OFFICE PRO STANICE A SERVERY

- Windows XP – veškerá podpora ukončena 8. 4. 2014
- Windows Vista – technická podpora do 10.4.2012, rozšířená do 11.4.2017
- Windows 7 – technická podpora do 13.1.2015, rozšířená do 14.1.2020
- Windows 8.1 – technická podpora do 9.1.2018, rozšířená do 10.1.2023
- Windows server 2003 – rozšířená podpora skončí 14. 7. 2015, všeobecná skončila 13. 7. 2010
- Windows server 2008 - rozšířená podpora skončí 14. 1. 2020, všeobecná skončí 13. 1. 2015
- Microsoft Office 2007 – ukončení podpory do 10.9.2012
- Microsoft Office 2010 – ukončení podpory do 13.10.2015
- Microsoft Office 2013 – ukončení podpory do 4.10.2018

1.4. HLAVNÍ SYSTÉMY A DATABÁZE

- Mzdový a personální software EGJE, Oracle
- Gordic (GINIS) – účetnictví, rozpočet
- MISYS

1.5. ANTIVIROVÁ OCHRANA

Antivirovou ochranu zajišťuje Kaspersky Endpoint Security for Business (125 licencí). Expirace je 15.7.2022.

Antivir je spravován centrálně z administrátorského rozhraní

V administrátorském rozhraní jsou uživatelská PC rozdělena dle odborů

Notifikace chybových hlášek, hlášení virů apod. jsou nastaveny na email IT techniků.

Na některé stanice je nastavená politika typu zákaz některých webových stránek (Facebook, Youtube apod.)



1.6. INFRASTRUKTURA SERVERŮ A SERVEROVEN

1.6.1. Servery

V současnosti je používáno aktivně celkem 5 HW serverů. Tyto servery jsou umístěny v serverovně v racku „HP“ v budově zámku. Místnost je opatřena klimatizací, záložním větráním, dohledem přes zabezpečovací systémy, má omezený klíčový režim. V racku „HP“ jsou s nimi i dvě disková pole a zálohovací pásková jednotka. V dalším racku pak jsou UTP panely s kabeláží, switchy a mikrotikem pro řízení WIFIAP. Obdobně to platí i pro další rack ve vyšším patře, kde jsou switchy, kabeláž a UPS. Mechanicky tedy je zařízení opatřeno zcela v souladu s doporučeními.

Co se týče logiky serverů, tak stávající systém vyrostl s úřadem a je plně funkční, ale má ověřování opřené o databázi eDirectory (exNDS) a z pohledu uživatelů má chybu v nejednotném přístupu (např. přihlašování k mailům nebo ověřování WiFi klientů). Doporučujeme tedy přejít na jednotný standard MS Active Directory, či pod ní zintegrovat stávající eDirectory tak, aby výsledkem bylo jednotné přihlášení k stanicím a aplikacím a odstranila se nutnost vícenásobného zadávání hesel.

1.7. E-MAILOVÁ KOMUNIKACE

Provozuje se vlastní poštovní server, poštovní služby jsou zajišťovány GroupWise 18.1

Webový přístup na uživatelskou schránku je <https://mail.ostrov.cz> (85.13.101.231)

Kapacita uložených e-mailů je 2,5 GB / schránka. Uživatelé mají možnost archivace e-mailů, která je nastavená na jejich síťový uživatelský adresář. V tomto případě je kapacita neomezená.

Statistika

- Počet vytvořených emailových účtů – 160
- Počet distribučních skupin – 23
- Primární antispam je postfix box with AMaViS, Bayes, clam, hierarchical rules.
- Sekundární antispam je na clustered firewall hw box.
- GroupWise je také dostupný přes MS ActiveSync na mobilní a tablet zařízení.
- Win klient GW je integrován
- messenger service
- cloud file service internal (na diskovém poli MěÚ Ostrov)
- obojí je dostupné z internetu

1.8. POČÍTAČOVÁ SÍŤ

1.8.1. Vnitřní síť

Vnitřní síť je vedena po metalice.

Do vnitřní sítě má přístup i městská policie, která je připojena optikou.

Nutnost funkčního internetového připojení je pro následující agendy:

- Spisová služba – stahování datových zpráv
- VITA – nejenom pro přístup do registru přestupků (ISEP)
- Matrika – ověřování proti Základním registrům
- ČKP – webová aplikace pro dopravně správní
- CRV – Centrální registr vozidel
- Vyvolávací systém – modul Webcall – zajišťující internetové objednání na úřad
- Přístup do webového portálu MZE
- Přístup do oceňování nemovitostí NemKalk
- RŽP a JRF – agendy pro živnostenský úřad, ve kterém se zpracovává veškerá agenda živnostenského úřadu
- EZAK – portál pro zveřejňování veřejných zakázek
- EVI – evidence odpadů
- Rozklikávací rozpočet města – GINIS
- Zápis do Mateřských škol
- MISYS
- GINIS – účetnictví
- OK Nouze
- CZECHPOINT a s ním spojené agendy
- GEOVAP VOLBY



- Česká obec
- Facebook
- Web města
- Dotační portál – Odbor rozvoje a územního plánování
- SW na vodohospodářství

1.9. VNĚJŠÍ SÍŤ – WIFI SÍŤ ÚŘADU

Vnější síť zajišťuje internet pro veřejnou síť „Zámek“. Stávající WiFi síť úřadu je adresně i logicky oddělená od vnitřní sítě úřadu. Je realizována řadou zařízení Mikrotik. Detailní seznam IP a MAC adres je uveden v příloze.

1.10. SÍŤ MINISTERSTVA VNITRA

Dále je do úřadu přivedena přes VPN síť ministerstva vnitra

Síť je využívána na volby

Veškeré agendy odboru dopravně správního (zpracování cestovních pasů, občanských průkazů, řidičských průkazů atd.)

1.11. INTERNETOVÉ PŘIPOJENÍ

Rychlost internetu je 100 Mb/s (download/upload), připojeno optikou. Poskytovatelem je Elektro – S s.r.o. Záložní linka řešena od společnosti T-Mobile přes VDSL (rychlost 50/5 MB).

2. SPECIFIKACE PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY – MOBILNÍ ROZHLAS

Smyslem zakázky je umožnit vzájemnou komunikaci městského úřadu s obyvateli města s využitím mobilního telefonu. Komunikace bude založena na dobrovolném zapojení občanů, kterým bude nabídnuta bezplatná registrace. Registrovaný občan pak bude moci přijímat aktuální zprávy z městského úřadu (např. konání sportovních a kulturních akcí, upozornění na výpadky dodávky energií, čištění ulic apod.) a na druhou stranu bude moci i občan s městským úřadem komunikovat (např. hlášení závad na městském mobiliáři, podněty pro participativní rozpočet, účast v anketách atd.)

- Komunikační systém pro informování občanů
- Možnost zpětné vazby formou hlasování, anket
- Informování o mimořádných událostech ve městě
- Možnost hlášení závad a podnětů pro každého občana.
- Příprava tiskových dat pro zadavatele ze strany zhotovitele pro propagaci systému mezi občany a součinnost zhotovitele v rámci propagace systému směrem k veřejnosti
- Proškolení obsluhy systému, zákaznická podpora, údržba a aktualizace systému.

2.1. AKTUÁLNÍ STAV

V současné době město využívá zakoupenou aplikaci, která slouží pro rychlé informování obyvatel o důležitých nebo naléhavých tématech. Cenově se jedná o výhodné řešení, ale slabou stránkou tohoto nástroje je unifikované, neatraktivní řešení s technickými nedostatky a omezeními, absencí zpětné vazby, tedy informace o tom, kolik osob zprávu otevřelo a přešlo se podívat na konkrétní informaci na web města pro kompletní informaci. Informace o této konverzi je do budoucna nezbytná, protože umožňuje reakci správy města na potřeby obyvatel. Aplikace neumožňuje informování prostřednictvím SMS nebo jiného informačního kanálu.

2.2. PŘEDSTAVA O FUNKČNOSTI SYSTÉMU

Cílem aktivity je rozšířit komunikaci s veřejností o další komunikační nástroj, a to o mobilní aplikaci, která úřadu bude sloužit k informování občanů prostřednictvím zasílání důležitých informací do jejich telefonu. Tato mobilní aplikace nabídne systém pro Smart komunikaci s občany, možnost tvorby anket, hlášení závad a poruch, krizové hlášení, rezervační systém MěÚ. Uživatel si sám bude moci zvolit vybraný komunikační kanál, kterým bude informován (aplikace pro chytré telefony, sociální síť, SMS atd.) Součástí poskytované služby bude zaškolení a poradenství.

2.3. TERMÍN A ZPŮSOB REALIZACE

Výběrové řízení 6/2021-7/2021

Realizace 7/2021-12/2021

Součástí realizace jsou plánované i vzdělávací aktivity – zaškolení – uživatelské, pro správce a administrátory



2.4. CÍLOVÁ SKUPINA

Veřejnost, tzn. obyvatelé města Ostrov a přilehlého okolí.

3. POPIS PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Dodávka všech níže uvedených informačních systémů musí být v souladu s nařízením EU 2016/679 - General Data Protection Regulation (GDPR).

Vše musí splňovat následující právní normy:

- Z. č. 128/2000 Sb., zákon o obcích (obecní zřízení) ve znění pozdějších předpisů;
- Z. č. 106/1999 Sb., zákon o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů;
- Z. č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích ve znění pozdějších předpisů;
- Z. č. 500/2004 Sb., správní řád ve znění pozdějších předpisů;
- GDPR – Nařízení Evropského parlamentu a rady Evropské unie č. 2016/679 a související právní předpisy, a právní předpisy zpracovávající předpisy EU apod.

V následujících podkapitolách je uveden popis požadovaného řešení.

3.1.1. Funkční a věcné požadavky na nový podsystém

Nákup a implementace mobilní aplikace, která umožní rychlé informování občanů města a zároveň jim nabídne i některé funkce pro online komunikaci s úřadem a vyřizování vybraných záležitostí bez potřeby přijít na úřad. Některé informace budou pravidelně exportovány z administrace webu města a kalendáře akcí pomocí RSS feedu do mobilní aplikace.

Vytvoření aplikace bude doprovázeno propagační kampaní (plakátky a spot, který bude zveřejněn na sociálních sítích) s dodržením povinné publicity projektu dle požadavků zadavatele.

3.1.2. Funkcionality aplikace, které budou zakoupeny a implementovány v rámci projektu

- Aktuality – aktuální informace z města (zobrazování obrázky, odkazem na webové stránky města)
- Akce – kalendář akcí ve městě (podrobné informace o akci, případně obrázek; funkce přidání akce do nativního kalendáře mobilního zařízení a zobrazení místa konání na mapě); automatické načítání z textového zdroje (RSS feed)
- Úřad:
 - Úřední deska – oznámení na úřední desce vč. odkazů na dokumenty; automatické načítání z elektronické úřední desky (RSS feed) – notifikace a zvolení
 - Kontakty – kontaktní informace na úřad a jeho zaměstnance (přímé vytočení čísla a vytvoření e-mailové zprávy), automatické načítání z webu dle pozic (RSS feed)
- Hlášení závad a podnětů
 - Možnost zadání různých typů hlášení – podněty, poruchy, poškozené lavičky, nefunkční osvětlení, ztracené a nalezené předměty či zvířata, pochvaly
 - Notifikační centrum přenášející automatické zprávy (email, zpráva) o přijetí hlášení, schválení hlášení, změna stavu hlášení, novém komentáři
 - Mapa zobrazující schválená hlášení + zobrazování vyřešených hlášení
 - Kontrola a schvalování podnětů
 - Přehled a administrace závad a podnětů
- Upozornění – uživatelské nastavení notifikací – upozornění na zprávy týkající se uživatele aplikace v geografické souvislosti nebo dle typu zpráv:
 - Blokové čištění nebo jiná omezení, práce na ulicích apod. – podle konkrétní adresy/ulice/lokality
 - Aktuality, akce, informace na úřední desce podle předdefinovaného filtru
- Rozesílání SMS zpráv, emailů, notifikací a zpráv přes Whatsapp, Signal a jiné sociální komunikační sítě
 - SMS zprávy vhodné i pro krizové účely – až 50 SMS/s
 - Odesílání atraktivních obrázkových emailových zpráv
 - Odesílání textových a hlasových zpráv do aplikace
 - Statistiky odeslaných zpráv
 - Podpora sběru kontaktů – formuláře, letáky, články, bannery



- SOS kontakty – přehled kontaktů pro krizovou komunikaci – IZS, policie, městská policie, hasiči, voda, plyn, kanalizace a podobně
- Ankety – ankety pro zjišťování názorů občanů
 - Možnost tvorby jednoduchých a pokročilých anket, průzkumů
 - Neomezený počet anket
 - Verifikace hlasů
 - Různé typy anket – s jednou možností, s více možnostmi, hlasování, kvalitativní hodnocení od 0 do 10, otevřená textová odpověď
 - Možnost přidat k anketám obrázky, odkazy, případně další informace podle potřeby
 - Statistiky a výsledky hlasování k dispozici online v reálném čase
- Rezervační systém – využití dle potřeby města – malé akce
 - Vlastní název, místo a čas konání, pořadatel, popis akce, kontaktní informace, propojení s kalendářem
 - Návštěvníci – jméno, příjmení, kontaktní email, telefonní číslo
- Elektronické formuláře – možnost napojení na elektronické formuláře pro občany
- Údržba a aktualizace ekosystému
- Splňování GDPR

3.2. TECHNICKÉ PARAMETRY APLIKACE

3.2.1. *Systém*

- Aplikace musí být dostupná na Android, i iOS.
- Mobilní aplikace musí obsahovat
 - Informační nástěnku
 - Profil obce
 - Turistického průvodce
 - Hlášení závad a podnětů

3.2.2. *Zařízení o OS*

- Dle typu zařízení
 - Mobilní telefon
 - Tablet

3.2.3. *Operační systémy zařízení*

- iOS od Apple od verze 12 a vyšší
- Android od Google od verze 9.0 a vyšší
- Harmony OS od Huawei (první nasazení systému na mobilní telefony v roce 2021)

3.2.4. *Rozlišení a předpokládané rozměry displejů*

- Aplikace bude responzivní a bude se přizpůsobovat rozlišení displeje mobilního zařízení. Níže jsou uvedeny nejčastější rozměry a rozlišení displejů. Úpravy obsahu dle šířky displeje se budou řešit operativně s dodavatelem.
- Nejčastější rozměry displejů jsou od 5,8“ a výš
- Nejčastější rozlišení displejů:
 - 360x640 u mobilních zařízení
 - 1024x768 u tabletů



3.3. TECHNICKÉ PARAMETRY WEBOVÉHO ZOBRAZENÍ

3.3.1. *Systém*

- Webové zobrazení mobilního rozhlasu musí být zobrazitelné na standardizovaných prohlížečích – Chrome, Microsoft Edge, Firefox, Safari.

3.3.2. *Operační systémy*

- Microsoft Windows 7 a vyšší
- MacOS
- Chrome OS

3.3.3. *Rozlišení a předpokládané rozměry displejů*

- Webové zobrazení bude responzivní a bude se přizpůsobovat rozlišení obrazovky. Nejčastější rozlišení obrazovky u PC či notebooků jsou: 1280x720; 1366x768; 1600x900; 1920x1080; 2560x1440

3.4. PŘÍSTUPNOST

- Aplikace musí být přístupná pro uživatele se zrakovým postižením a rovněž musí umožňovat vizuální úpravy pro konzumaci obsahu dle zvyklostí.
- Zrakové postižení
 - Mobilní telefony s voiceover asistentem
 - Tablety s voiceover asistentem
 - Velikost písma (lze přizpůsobit nativní nastavení)
- Vzhled
- Světlý a tmavý design/režim
- Přístupnost dle zákona č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů (včetně požadavků normy EN 301 549 V2. 1.2)
- Skrývání/nenačítání obrázků

3.5. DESIGN A UX

- Dodavatel dodá grafické návrhy světlé i tmavé varianty, které budou vycházet z grafického návrhu loga Města Ostrov. Dodavatel umožní provést i zásadnější změny na žádost zadavatele.

3.6. MĚŘENÍ NÁVŠTĚVNOSTI

- Zadavatel požaduje jednotné měření s desktopovou verzí. Do aplikace budou zavedeny skripty pro měření návštěvnosti a událostí těchto služeb.
- Google Analytics

3.7. TESTOVÁNÍ A MONITORING

- Dodavatel předloží svůj návrh testování, včetně případných úprav ve shodě se zadavatelem. Testování a monitoring budou založeny jak na lidském činiteli, tak na nástrojích pro monitoring a testování aplikace.
- Dodavatel musí mít plán a scénáře, jak pracovat s pády aplikace a jejich opravami.

3.8. ŠKOLENÍ

- Dodavatel poskytne zadavateli administrátorské školení dvou osob, a redaktorské školení dvou osob.

4. SPECIFIKACE MINIMÁLNÍCH POŽADAVKŮ ŘEŠENÍ

V době posuzování nabídek musí nabídka řešení účastníka dále splňovat níže specifikované minimální požadavky.



Efektivní a moderní Ostrov - (KA04) – Mobilní rozhlas
Příloha č. 4 – Technické podmínky

Účastník nakopíruje do nabídky následující tabulku a popis splnění minimálních požadavků ve sloupci „**Účastníkem nabízená hodnota**“, tak že tam nakopíruje text ze sloupce „Specifikace minimálních požadavků“, případně doplní nebo upraví popis nabízené hodnoty, ze kterých bude patrné, že splňuje minimální požadavky.

Sloupec „Specifikace minimálních požadavků“ nesmí být účastníkem nijak měněn a účastník je oprávněn vyplnit pouze sloupec „Účastníkem nabízená hodnota“.

Sloupec „**Splněno [ano/ne]**“ účastník nevyplňuje, slouží pro zadavatele.

Tabulka 1 SW Mobilní rozhlas

č.	Specifikace minimálních požadavků	Účastníkem nabízená hodnota	Splněno [ano/ne]
1.	Systém umožní samostatnou práci pro více odborů úřadu.		
2.	Systém umožní samostatné rozesílání zpráv pro všechny autorizované pracovníky úřadu		
3.	Systém má možnost různého nastavení UI pro skupiny uživatelů bez technických znalostí nebo pro seniory.		
4.	Intuitivní ovládání UI pro veřejnost i pro pracovníky úřadu. Rozhodující je přehlednost UI a jednoznačnost při ovládání. Dodržení Zásad UX např. podle Vladimíra Gendelmana.		
5.	Aplikace bude provozovatelná na nejrozšířenějších mobilních operačních systémech, zejména iOS a Android.		
6.	Aplikace bude volně ke stažení prostřednictvím běžně dostupných distribučních služeb, např. na Google Play a App Store.		
7.	Připojení a ovládání systému odkudkoliv s požadavkem mít pouze připojení k internetu a zařízení s webovým prohlížečem.		
8.	Aplikace bude k dispozici na uvedených OS (zejména iOS a Android) pro veřejné UI i rozhraní pro obsluhu.		
9.	Aplikace na mobilním zařízení komunikuje se serverem prostřednictvím zabezpečeného připojení SSL certifikátem.		
10.	Šifrování a zabezpečení hesel uživatelů systému. Hesla budou předávána v hashované podobě, kterou nelze i při prolomení SSL komunikace dekriptovat.		
11.	Hesla budou systémem vyžadována tak, aby dosahovala minimálně úrovně bezpečnosti: 8znakové heslo, obsahující malá a velká písmena, číslice a symboly za méně než šest hodin.		
12.	Textový identifikátor pro odesílání SMS dle následujících požadavků zadavatele: · SMS budou jednoznačně identifikovány včetně pořadí · Délka zprávy se musí vejít do 3 SMS (160 zn.)		



	Systém ukáže počet zbývajících znaků		
13.	Veškerá data budou automaticky zálohována na denní bázi. Archivace bude prováděna na měsíční bázi 12 měsíců zpětně.		
14.	Aplikace bude občany informovat prostřednictvím: - Odesláním hromadných SMS zpráv		
15.	Aplikace bude občany informovat prostřednictvím: - E-maily		
16.	Aplikace bude občany informovat prostřednictvím: - Push notifikace		
17.	Aplikace bude občany informovat prostřednictvím: - Aplikace pro chytré telefony		
18.	Aplikace bude občany informovat prostřednictvím: - Propojení s Facebookovou stránkou města		
19.	Aplikace bude občany informovat prostřednictvím: - Propojení se sociální sítí města a webovými stránkami města		
20.	Aplikace bude obsahovat možnost omezení počtu odeslaných SMS s cílem minimalizovat náklady		
21.	Aplikace umožní vkládání textu, externích odkazů, fotografií, PDF souborů, videí, mapy, času konání akce (pro možnost propojení s mobilním kalendářem)		
22.	Aplikace bude umožňovat cílení informací na občany dle dané lokality (výběrem ulic s výběrem částí města nebo výběr na mapě)		
23.	Aplikace umožní rozdělení občanů do jednotlivých kategorií podle charakteristik stanovených Zadavatelem a míření informací samostatně na tyto jednotlivé kategorie.		
24.	Aplikace bude klást důraz na úsporu času osob, které systém budou ovládat a na úsporu peněžních nákladů spojených s provozem systému. Aplikace bude mít UX uzpůsobeno pro maximální efektivitu a zároveň intuitivnost ovládání.		
25.	Aplikace umožní, aby si uživatel vybral pouze určité typy informací, poskytovaných aplikací, a způsoby jejich doručení ze strany občana. Komunikačními kanály jsou SMS a hlasové zprávy, email, push notifikace jsou základ. Fakultativně WhatsApp a další instant messaging.		
26.	Systém umožní nahlášení závady, poruchy a dalších podnětů ve svém okolí pomocí fotohlášky v mobilní aplikaci, určení polohy místa pomocí GPS a spravování podnětu, který občané nahlásí.		



27.	Systém umožní třídění nahlášených závad a podnětů od občanů s přímým zasíláním konkrétním odpovědným úředním osobám, které uživatel (správce) určí.		
28.	Systém zajistí provádění průzkumů a anket pro zjištění zpětné vazby od občanů, tedy zjištění názorů občanů.		
29.	Ankety umožní automatické vyhodnocování a reporting výsledků průzkumu podle zadaných kritérií.		
30.	Sběr osobních údajů občanů v minimální míře, případně dle požadavků zadavatele. Zadavatel může v aplikaci zvolit množinu údajů o občanech, které budou uchovávány.		
31.	Minimalizace počtu subjektů/subdodavatelů služby, které přichází do styku s osobními údaji. Zadavatel musí mít možnost množinu subjektů pro styk s osobními údaji nastavovat.		
32.	Pro zasílání informací z městského úřadu občanům musí mít odpovědní pracovníci Zadavatele přístup k osobním údajům občanů.		
33.	Systém umožní zadavateli určit dobrovolnost či povinnost uvedení osobních údajů občanů a jejich rozsahu.		
34.	Možnost přidávání a editace uživatelů systému a nastavení různých oprávnění k administraci služby		
35.	Systém umožní informování občanů o probíhajících blokových čištění ve městě, a to v grafické formě na základě mapových podkladů.		
36.	Součástí dodávky systému bude Uchazečem realizovaná přiměřená informační letáková a online kampaň při zavádění systému do provozu. Uchazeč nejefektivnější způsoby publikace informací.		
37.	Systém bude zahrnovat modul pro školy, spolky a instituce pro rozesílání informací v rámci tohoto subjektu formou e-mailů, SMS a notifikací.		
38.	Bude existovat možnost vytvoření mikro-webové stránky subjektů typu školy, spolky a instituce a oddělené přístupy do modulů jednotlivých subjektů. Počet subjektů je 5.		
39.	Množství odeslaných SMS bude evidováno u každého subjektu (školy, spolky a instituce) zvlášť.		
40.	Aplikace umožní nastavení automatického uveřejnění příspěvků také přímo na sociální síti Města, např. Facebook a na webových stránkách města.		
41.	Aplikace umožní odesílání SMS zpráv s diakritikou		



42.	Systém umožní odesílání hlasových zpráv.		
43.	U hlasových zpráv bude možnost zpětné vazby s vyhodnocením reakcí občanů.		
44.	Odezva portálu bude max. 1 s od stisknutí aktivačního tlačítka. Vzhledem k variabilitě provozních podmínek lze KPI definovat z určitou mírou nesplnění ve špičkách, např., že je povoleno překročení tohoto limitu v rozsahu 1 % výskytů.		
45.	Systém bude dostupný z internetu se spolehlivostí 99,9 % v režimu 24x7.		

5. IMPLEMENTACE

K implementaci bude sestaven realizační tým za účasti dodavatele i objednatele, budou probíhat schůzky vedení projektu s cílem koordinovat záměry objednatele, záměry projektu a požadovaným stavem funkčnosti předmětu veřejné zakázky.

V době posuzování nabídek musí nabídka řešení účastníka dále splňovat níže specifikované minimální požadavky.

Účastník nakopíruje do nabídky následující tabulku a popis splnění minimálních požadavků ve sloupci „**Účastníkem nabízená hodnota**“, tak že tam nakopíruje text ze sloupce „Specifikace minimálních požadavků“, případně doplní nebo upraví popis nabízené hodnoty, ze kterých bude patrné, že splňuje minimální požadavky.

Sloupec „Specifikace minimálních požadavků“ nesmí být účastníkem nijak měněn a účastník je oprávněn vyplnit pouze sloupec „Účastníkem nabízená hodnota“.

Sloupec „**Splněno [ano/ne]**“ účastník nevyplňuje, slouží pro zadavatele.

Tabulka 2 Požadavky – Implementace nabízeného řešení

č.	Specifikace minimálních požadavků	Účastníkem nabízená hodnota	Splněno [ano/ne]
1	projektové řízení, zpracování podrobného projektového plánu, ve fázi realizace kontrolní dny za účasti vedení týmu minimálně 1x za 14 dní, vyhotovení zápisů o stavu realizace úkolů z kontrolních dnů.		
2	návrh řešení před zahájením implementace		
3	převody dat (migrace) ze stávajícího IS v dostatečném předstihu bez ztráty informací a vazeb		
4	rozdělení implementace na dílčí na sebe navazujících části (etapy)		
5	provedení instalace a konfigurace IS		
6	provedení potřebné integrace v rámci stávajícího ICT prostředí		
7	nastavení předmětu veřejné zakázky dle požadavků zákazníka (customizace řešení)		



8	testování implementovaného IS, na zkušebních datech		
9	zahájení ostrého provozu (převedení systému nebo modulu do produkčního prostředí).		
10	vypracování a předání dokumentace popisující průběh implementace a konečný skutečný stav předmětu veřejné zakázky		
11	zaškolení uživatelů IS v celém rozsahu předmětu plnění tak, aby mohli samostatně vykonávat požadovanou činnost		
12	zaškolení správců zadavatele – 3 osoby v celém rozsahu předmětu plnění a praktické správy dodaného předmětu veřejné zakázky tak, aby byli schopni spravovat předmět veřejné zakázky.		

6. POŽADAVKY NA TECHNICKOU PODPORU PROVOZU

V době posuzování nabídek musí nabídka řešení účastníka dále splňovat níže specifikované minimální požadavky.

Účastník nakopíruje do nabídky následující tabulku a popis splnění minimálních požadavků ve sloupci „**Účastníkem nabízená hodnota**“, tak že tam nakopíruje text ze sloupce „Specifikace minimálních požadavků“, případně doplní nebo upraví popis nabízené hodnoty, ze kterých bude patrné, že splňuje minimální požadavky.

Sloupec „Specifikace minimálních požadavků“ nesmí být účastníkem nijak měněn a účastník je oprávněn vyplnit pouze sloupec „Účastníkem nabízená hodnota“.

Sloupec „**Splněno [ano/ne]**“ účastník nevyplňuje, slouží pro zadavatele.

Tabulka 3 Požadavky na technickou podporu provozu

č.	Specifikace minimálních požadavků	Účastníkem nabízená hodnota	Splněno [ano/ne]
1.	Dodavatel zajistí kvalitní a včasnou technickou podporu, a to jak pomocí internetového rozhraní tzv. Help-desk, tak telefonické konzultace v pracovní dny od 7.00 do 17.00 hod.		
2.	Dodavatel se zavazuje poskytovat i osobní konzultace a školení na vyžádání Objednatele v době rutinního využívání IS.		
3.	Součástí technické podpory jsou také schůzky vedení projektu, po dobu udržitelnosti projektu, s cílem zajistit stabilní provoz informačního systému, a to v rozsahu minimálně jedenkrát za půl roku.		

7. PODMÍNKY PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ – AKCEPTACE

Předání a převzetí bude provedeno na základě akceptačního protokolu, ve kterém budou zaznamenány výsledky splnění předmětu smlouvy o dílo:

- Dodávka IS dle smlouvy o dílo;
- Dodávka technické dokumentace skutečného provedení díla (tj. administrátorská a uživatelská dokumentace);
- Úspěšné provedení akceptačních testů.

Rozsah akceptačních testů je stanoven ve smlouvě o dílo v příloze č. 3 ZD.



8. ZÁRUKY A SERVIS – PODPORA PROVOZU

8.1. ZÁRUKA

Záruka je požadována v minimální délce 24 měsíců.

Záruka za jakost díla bude realizována dodavatelem, případně prostřednictvím odpovídajícího servisního kanálu výrobce.

Záruka se nevztahuje pouze na vady způsobené:

- nesprávnými podklady nebo informacemi objednatele;
- objednatelem změnou zhotovitelem určených parametrů chodu předmětu veřejné zakázky bez souhlasu zhotovitele;
- v důsledku nesprávnosti dat vkládaných do informačního systému objednatele přímo objednatelem.

8.2. SERVISNÍ PODPORA PROVOZU – SLA

Jedná se o servisní podporu provozu předmětu veřejné zakázky během doby udržitelnosti projektu.

Předmětem projektu je dodávka servisní podpory provozu předmětu veřejné zakázky, aby byl zajištěn nepřetržitý funkční chod předmětu veřejné zakázky. Zadavatel vyžaduje takový typ servisní podpory výrobce, při kterém bude schopen řešit servisní požadavky přes libovolnou servisní organizaci výrobce, stejně jako u výrobce přímo. V rámci služby podpory provozu Zadavatel požaduje poskytnutí software update.

Linka zákaznické podpory pro předmět veřejné zakázky bude dosažitelná prostřednictvím internetového portálu, emailu či telefonu. Požadavek podporu bude realizován pracovníky úřadu, kteří v případě výskytu problému kontaktují linku zákaznické podpory a následně pracují dle instrukcí.

Servisní podpora je vyžadována v následujícím rozsahu:

- Přímý přístup na technicko – asistenční centrum výrobce za účelem čerpání technické podpory při odstraňování problémů předmětu veřejné zakázky.
- Získat nárok na přímý přístup ke stažení aktuálního SW pro předmět veřejné zakázky.

Dodavatel zajistí služby zajišťující rutinní provoz systému:

- Provoz služby zákaznické podpory pro zadávání požadavků a provozních závad předmětu veřejné zakázky s garantovanou dostupností služby v pracovní dny od 7:00 do 17:00 hod.
- Legislativní soulad dodaného předmětu veřejné zakázky.
- Garantovanou reakční dobu řešení požadavků na závadu předmětu veřejné zakázky.

Závadou předmětu veřejné zakázky řešení se rozumí jakýkoliv stav předmětu veřejné zakázky znemožňující provoz dle dokumentace k předmětu veřejné zakázky. Pro rozlišení urgentnosti závad bude využívána stupnice:

- Kritická závada systému, jedná se o stav předmětu veřejné zakázky, kdy je znemožněna práce s předmětem veřejné zakázky, nelze použít alternativní zásah. Součástí této závady je také nesoulad předmětu veřejné zakázky s platnou legislativou.
- Méně závažná závada systému, jedná se o stav předmětu veřejné zakázky, který lze dočasně překlenout jiným postupem koncového uživatele.
- Závada neohrožující funkčnost, námět na změnu, jedná se o stav předmětu veřejné zakázky, který je charakterizovaný požadavkem uživatele na změnu funkčnosti předmětu veřejné zakázky.

Tabulka 1: Reakční doby pro řešení požadavků

	A: Kritická závada	B: Méně závažná vada	C: Závada neohrožující funkčnost, návrh na změnu
--	--------------------	----------------------	--



Zahájení řešení požadavku	Do 2 hodin v režimu 24x7x365, od nahlášení požadavku.	Do 8 pracovních hodin, v pracovní dny od nahlášení požadavku.	Do 5 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku.
Zprovoznění systému, nebo informace o postupu řešení	Do 8 hodin, od nahlášení požadavku.	Do 5 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku.	Do 10 pracovních dnů, v pracovní dny od zapsání nahlášení požadavku.
Úplné vyřešení požadavku	Do 2 pracovních dnů, od nahlášení požadavku.	Do 10 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku.	Do 30 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku.

9. HARMONOGRAM PLNĚNÍ

Harmonogram plnění – časový plán předloží účastník jako součást nabídky. Skutečný termín zahájení realizace může být posunut na základě data uzavření smlouvy.