

Specifikace - Obnova a inovace Tísňové péče

Obecné požadavky veřejné zakázky

ID	požadavek	popis	Splňuje ANO / NE	Popis naplnění/ odkaz na přílohy
1.	Typy pracovišť - místností dle účelu	Pracoviště tísňové péče bude tvořit několik místností:		
		- Místnost pro dispečink s odděleným vstupem bude v rámci zakázky obsahovat: 4 operační stanice s vybavením specifikovaným v bodě č. 2.	ANO	
		2 pracoviště pro obvolávání a editaci klientů, administrativu, s vybavením specifikovaným v bodě č. 2.1.	ANO	
		- Místnost pro pracovníky příjmu:	ANO	
		3 pracoviště pro pracovníky příjmu s vybavením specifikovaným v bodě č. 2.1.		
		- Místnost pro vedoucí služby a zázemí koordinátorů:	ANO	
		2 pracoviště s vybavením specifikovaným v bodě č. 2.1.		
		- Místnost pro technologie.	ANO	
2	Topologie pracoviště - vybavenost jedné operační stanice na dispečinku	- Místnost pro zázemí personálu, oddychová zóna.	ANO	
		1/ PC a monitory pro zobrazení a obsluhu všech příslušných aplikací (tj. jedna operační stanice má 3 monitory)	ANO	
		2/ Klávesnice (1x) a myš (1x) pro obsluhu všech aplikací.	ANO	
		3/ Systémový telefonní přístroj (1 ks) - rozdělení na krizové a normální hovory s využitím optické a zvukové signalizace včetně náhlavní soupravy pro telefonní provoz a přijímání alarmů. Dodejte řešení na přijímání alarmů, obvolávání, běžné hovory při běžném provozu po prohlídce dispečinku.	ANO	
		4/ Čtečka karet pro přihlašování do systému.	ANO	
		5/ Přenosný telefon (ručka).	ANO	
2.1	Topologie pracoviště - vybavenost pracoviště pracovníků příjmu a místnosti vedoucího pracovníka a zázemí koordinátorů (vybavenost obou těchto pracovišť je shodná, vyjma bodu č. 6)	1/ PC a monitor pro zobrazení a obsluhu všech aplikací pro editaci a obvolávání klientů.	ANO	
		2/ Klávesnice (1x) a myš (1x) pro obsluhu všech aplikací.	ANO	
		3/ Systémový telefonní přístroj pro obvolávání a běžné hovory s využitím optické a zvukové signalizace.	ANO	
		4/ Lampička s LED světelným zdrojem s červeným a bílým světlem.	ANO	
		5/ Napájecí port bezdotykový pro chytré telefony.	ANO	
		6/ 4x tablet s LTE pro terénní sociální práci s možností převodu editovaných dat do systému bez nutnosti přepisu pomocí internetového spojení - tablety budou určeny jen pro pracovníky příjmu.	ANO	
2.2	Topologie pracoviště - provedení technické místnosti	Místnost pro technologie musí být opatřena mechanickým systémem proti vniknutí nepovolané osoby, třídy RC3.	ANO	Dodáme mechanický systém EVVA s cylindrickou vložkou FPS. Daná vložka je opatřena unikátní stavítkovou konstrukcí (5 stavítek) a splňuje bezpečnostní třídu číslo RC3. Vložka je odolná proti napadení formou navrtání, odvrtání, vyražení nebo vyplanžetování. Dodáme rovněž nové kování ROSTEX Exclusive v bezpečnostní třídě RC3.
		Server musí zajistit pravidelné zálohování dat a umožnit export dat na externí úložiště.	ANO	
		Server v případě výpadu dodávky elektrické energie musí přejít automaticky do nouzového režimu s využitím externích nouzových zdrojů (bateriové úložiště nebo motorgenerátor).	ANO	

		Do technické místnosti bude dodán server, jeho záloha v provedení rackové skříně osazené 19“ racky o hloubce 900 mm a objemu 42U,	ANO	
		včetně telefonní ústředny a vhodného nahrávacího zařízení a komunikačního modulu (U1, U2, U3,...).	ANO	
		Kabeláž v místnosti pro technologie bude přivedena a uložena s využitím kabelových žlabů typu MARS, s rozdělením silnoproudých a slaboproudých rozvodů.	ANO	
		Každá část musí mít příslušné rozhraní a rozdělení různých druhů kabeláže dle příslušných norem s požadavkem hlídání a hlášení.	ANO	
		Nebo dodávka řešení, které není vázané na objekt zadavatele.	ANO	
3.	Obecné požadavky na systém a jeho připravenost I.	Dostupnost systému bude zajištěna v režimu 24/7 (nepřetržitá dostupnost 24 hodin denně, 7 dní v týdnu) s dostupností 99 %.	ANO	
		Systém musí umět variabilní řešení pro vyhodnocování událostí dispečinku.	ANO	
		Systém bude mít nástroje pro zacházení s daty v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.	ANO	
		Požadujeme: Blok komunikací, připojení přes rozhraní, které bude spolupracovat s nahrávacím zařízením a s hlavním řídicím serverem, na kterém budou umístěné aplikace 1-4.	ANO	
		Systém musí být schopen archivace všech stávajících i nově vzniklých dat, a to minimálně po dobu 10 let udržitelnosti projektu.	ANO	
		Systém musí mít nástroj pro přehledné vizuální zobrazování dat.	ANO	
		Dispečink musí být vybaven dvěma typy barevně rozlišených, zálohovaných zásuvek:	ANO	
		1/ jeden typ pro dispečink v zásuvkové skříně za stolem,	ANO	
		2/ jeden typ pro úklid, apod.	ANO	
		Kabeláž pro místnost bude vedena buď technologickou podlahou, stropem nebo jiné varianty, v souladu s návrhem /doporučením dodavatele v návaznosti na prohlídku místa plnění.	ANO	
3.1	Obecné požadavky na systém a jeho připravenost II.	Dodavatel v rámci plnění zakázky zajistí dodání UPS zdroje a přípravu elektrického obvodu pro nouzové napájení z dodaného UPS zdroje s výstupním napětím 230 V, který bude obsahovat osazení určeného připojovacího místa vhodnou zásuvkou pro zapojení nouzového zdroje s příslušným krytím. Jištění nouzového obvodu s ochranou proti přepětí a spínačem, zajišťujícím připojení náhradního nouzového zdroje na vyhovujícím místě k UPS a jeho současné odpojení od běžné elektrické sítě při výpadku napájení z el. sítě a automatické přepojení na UPS záložní zdroj po dobu minimálně 4 hodin.	ANO	
		Dodavatel zajistí na pracovišti dispečinku automatické přepínání systému dispečinku na náhradní nouzový zdroj (motorgenerátor).	ANO	
		Dodavatel doporučí dle možnosti místa plnění vhodné vedení kabeláže a přípravu kabelové trasy pro náhradní nouzový zdroj.	ANO	
3.2	Obecné požadavky na systém a jeho připravenost část III.	Navrhnete vhodné provedení vedení kabeláže - technologickou podlahou, stropem nebo jiná možnost, dle podmínek místa plnění zadavatele.		
		V budoucnu možné připojení grafické stěny (min. 6 monitorů).	ANO	
		Dodání systému pro elektronický přístup a ovládání klíčovnice pomocí ID karty.	ANO	Dodáme klíčovnici formou skříně pro 1000 klíčů. Jedná se o klíčovnici Quipo pro 1000 klíčů, v x š x h 1300 x 730 x 250 mm, 60 Kg. Přístup do klíčovnice bude zajištěn pomocí EZS JA-100, s bezdrátovou klávesnicí a dvěma magnety. Přístup bude možný pouze přes přihlášení s ID kartou nebo čipem.
		Dodání přístupu do systému pomocí jména, hesla a systému přihlašování, a logování dle ID karet na uzavřené pracoviště dispečinku, včetně logování u jednotlivých pracovních stanic (požadovány obě varianty).	ANO	

		Výstup do dispečerského systému pomocí www stránky, rozhraním je internet bezdrátový (poskytovatel Internet Josefov 25/25 (mbp/s), záložní bezdrátové připojení od poskytovatele Vodafone 6/6 mbp/s).	ANO	
		Přepnutí na záložní internet musí proběhnout automaticky.	ANO	
		Systém musí být schopen komunikovat s jakýmkoliv typem koncového zařízení, ať se jedná o stávající nebo nová stacionární či mobilní zařízení, vč. jejich kombinací a přidávání více zařízení k jednomu uživateli i na jiných adresách.	ANO	
		V případě, že ke koncovému zařízení lze přidat další doplňkové komponenty nad rámec tzv. základní sestavy, systém musí být schopen takového rozšíření.	ANO	
		Systém musí mít možnost volby a změny počtu pracovních stanic, na které chodí alarmy.	ANO	
		Systém musí automaticky generovat alarmy k řešení na jednotlivé pulty dle obsazenosti.	ANO	
		Při řešení alarmu musí být pro jednotlivý pult jasný začátek krizové události, kdy při jedné události může přijít i několik tísňových tlačítek najednou. Tyto alarmy musí být vázané po dobu řešení na jedno konkrétní pracovní stanoviště provázané s jedním konkrétním pracovníkem dispečinku.	ANO	
		Navázání na jednu poplachovou událost, aby se alarmy v čase nezobrazovaly pracovníkům na jiných pracovních stanovištích bez souvislosti s konkrétní událostí /dle č. smlouvy, čísla zařízení apod.../.	ANO	
		Funkce pro analýzu, reporting a šetření mimořádných událostí.	ANO	
3.3	Obecné požadavky na systém a jeho připravenost část IV.	Dodejte řešení, kdy bude systém připraven na:		
		- na možnost video přenosu v reálném čase při telefonování, nebo řešení alarmu.	ANO	
		- monitorování, zpracovávání a vyhodnocování biometrických dat a parametrů uživatelů určené k pravidelnému reportu, a alarmů k řešení z monitorovacích zařízení u klientů, včetně nastavení mezních hodnot (např. měření biometrie - váhové křivky, parametry metabolismu, sledování aktivity klienta, vyhodnocení hladin cukru v krvi, TK, TP).	ANO	Software je připraven na příjem biometrických dat. Z pohledu software se jedná jen o další data-systém je v této části velmi ohebný. Aktuálně vidíme spíše problém na straně zařízení, kdy většina zařízení komunikuje výhradně do aplikace výrobce a nepodporuje zasílání těchto dat do dalších software resp. na danou IP adresu a port nebo formou SMS. Přijatá data umíme vykreslovat v grafech, filtrovat, reportovat a nebo notifikovat některé stavy.
		- na integraci systému tzv. inteligentní domácnosti.	ANO	
		- na připojení a nastavitelnost sdílení určených dat s dalšími subjekty (lékař, obec, rodina, neformální pečující) pomocí aplikace, nebo webového rozhraní (nárok na server TP, aby měl API pro komunikaci s telefonní ústřednou).	ANO	
		- systém musí počítat s koncepcí podpory vzdáleného přístup prostřednictvím např. tabletu, notebooku apod., pro možnost zadávání dat přímo z terénní práce sociálních pracovníků. - systém musí počítat s koncepcí vzdáleného přístupu technické obsluhy (uptime remote support v režimu 24/7).	ANO	
4.	Ergonomie (hygiena pracoviště) dispečinku	Dodavatel doporučí návrhy rozmístění navrženého řešení ve vybraném prostoru.	ANO	
5.	Funkcionalita - základní oblasti	Požadujeme zobrazení všech 4 oblastí v provozu: 1/ SW aplikace - telefonní část, která je specifikována v bodě č. 5.1 - 5.2 2/ SW - kancelářský balík, který bude specifikován v bodě: č. 6. 3/ SW - události , které budou specifikovány v bodě č. 7.1 - 7.14 4/ SW - mapová část specifikovaná v bodě č. 8.	ANO	
5.1	1) SW - telefonní část I - specifikace I.	Požadujeme, aby každý systémový telefon byl vybaven pro:		
		1/ tichý provoz pomocí mikrotelefonu	ANO	
		2/ hlasitý provoz	ANO	
		3/ provoz pomocí náhlavní soupravy.	ANO	
		Požadujeme, aby aplikace uměla základní funkcionality systémového telefonního přístroje, a to:		

		a) kompletní vizualizaci telefonního hovoru	ANO	
		b) klasický telefonní provoz pomocí tlačítek v aplikaci	ANO	
		c) automatické vytáčení předvolených linek/obvolávání	ANO	
		d) možnost přehrávání zaznamenaných hovorů	ANO	
		e) posílání SMS zpráv	ANO	Ano, systém umožňuje odesílání SMS zpráv ze systémových telefonů. Doporučujeme však odesílání SMS zpráv přímo z monitorovacího software, kde lze vybírat text SMS ze šablon a předem definovaných vzorů. Pro operátory je tato varianta jednodušší, rychlejší a je dodržen jednotný vzhledem SMS. Odeslané SMS jsou navíc spojeny s objektem v reportu daného alarmu, lze je jednoduše filtrovat, vyhodnocovat, jednoduše zpětně kontrolovat apod.
		f) blokování hovorů	ANO	
		g) přidržení hovoru	ANO	
		h) předání hovoru na jiné pracoviště.	ANO	
		Požadavek na aplikaci pro obvolávání:		
		Systém musí umět vygenerovat každý den přehled klientů, kterým je potřeba zavolat, nebo podle jiných kritérií (narození, připomínání léků apod..).	ANO	
		Obvolávání a vytáčení zadaného čísla musí probíhat automaticky.	ANO	
		Obvolávací tzv. karta musí obsahovat jméno, adresu, dostupné telefony, přednastavenou volbu, a který telefon vytáčet jako první, vč. volitelné možnosti dne a časového rozmezí, kdy je nutné klienta volat a základní informace o klientovi.	ANO	
		Důležité je textové pole, kde se zaznamenává přehledně historie zápisů z obvolávání, ale i záznamy v rámci průběhu služby dle data.	ANO	
		Požadujeme, aby k příslušnému provozu pravidelného obvolání klientů bylo možné doplnit komentář, jak daný hovor proběhl.	ANO	
		Aplikace na obvolávání musí být zobrazitelná při obsluze alarmu.	ANO	
		Možnost tisku obvolávací karty.	ANO	
		Karta musí být jasně označena. V případě, že klient již nežije, ale stanice je ještě v objektu a není odpojena ze systému.	ANO	
		Musí obsahovat volitelné možnosti, zda si klient přeje, či nepřeje volat a dále informaci o tom, kdo je jeho klíčový pracovník a další informace.	ANO	
5.2	1) SW - telefonní část - specifikace II.	Požadujeme integraci hlasu a dat se zobrazením informací o volajícím již při vyzvánění hovorů - níže více specifikováno.	ANO	
		Nahrávání záznamů všech hovorů, zpětné přehrávání a řešení archivace min. po dobu 1 roku a následná archivace nahráním na externí média.	ANO	Ano, software telefonní ústředny umožňuje zpětné přehrávání hovorů. Archivace záznamů je samozřejmostí. Kapacity uložště je dostatečná na rok záznamů celé organizace zadavatele. Lze ji exportovat na externí média a dále uchovávat, ale z pohledu GDPR to nedoporučujeme. Technicky to problém není. Nabízíme profesionální řešení telefonie Panasonic.
		Hlasové spojení mezi dispečinkem a koncovým zařízením musí nastat automaticky, bez nutnosti opětovně vytáčet číslo klientského zařízení.	ANO	Ano. Zařízení odešle datovou nebo SMS zprávu o alarmu a pak navazuje hovor s dispečinkem. Dispečer nemusí aktivně vytáčet číslo. A nebo lze logiku obrátit - po příchozí zprávě začne systém automaticky vytáčet číslo dispečink. Možností je více, systém lze nastavit více způsoby.
		Hlasový záznam se musí automaticky nahrávat i kdykoliv spustit z konkrétního alarmu, nebo musí být k dispozici stálá aplikace na spuštění alarmů a přehled času, doby nahrávání, kdo obsluhoval s možností přehrávání pro ověření informací.	ANO	Ano, v monitorovacím software je u protokolu alarmu dostupný záznam o příchozím nebo odchozím hovoru s časovou značkou, veškeré zprávy ze zařízení, info operátorovi, který alarm odbavil. K dispozic je stálá aplikace pro kontrolu hovorů.

		Jako první, musí vždy přijít informace, od koho alarm přichází, a jaký je to typ alarmu, následně pak musí dojít k automatickému oboustrannému hlasovému spojení. Zásadní je reakční doba, která je závislá na délce hlasového spojení, nebo jeho prodloužení. Nutné zajištění odlišení od alarmů s hlasovým spojením od alarmů ostatních (viz. bod 7.1).	ANO	Vždy přichází první alarm ze zařízení. Po jeho převzetí operátorem jsou zobrazeny informace o objektu. Systém je variabilní, sami si určíte, co by měl operátor vidět po převzetí alarmu a co jsou informace doplňující, které může zobrazit kliknutím na rozšiřující ikony. Pokud to zařízení u klientů umožňuje (námi nabízená ano), pak se naváže automaticky telefonický hovor. Alarmy s hlasovým spojením lze barevně i zvukově odlišit od ostatních. Lze je také směřovat na vybrané pracoviště (například na operátora s vyšší znalostí apod.). K vytáčení hovoru ze zařízení dochází okamžitě po odeslání zprávy. Prodlevy jsou minimální.
		Systém musí mít zajištěnu zálohu pro případ výpadku funkce nahrávání a její automatické spuštění.	ANO	Zálohování nahrávání hovorů je řešeno nezávislým ukládáním nahrávek na více médií.
		Všechna volání musí být přijata pod jedním ID linky.	ANO	Záznamy ze všech tras jsou zpracovávány a přijaty jednotnou nahrávací technologií. Jednotné ID linky nelze přiřadit z podstaty fungování komunikačních tras, které vedou do objektu Zadavatele (GSM kanály, VoIP, pevné linky).
		Všechny hovory směrem ke koncovým zařízením musí být realizované pod jedním ID linky.	ANO	Ano, systém telefonní ústředny takto lze nastavit
		Systém musí být připraven i na nahrávání běžných telefonních hovorů v rámci pravidelného obvolávání, ale i v běžném volání mimo pracoviště z běžných telefonů.	ANO	Nahráváme veškeré hovory pracovišť uvedených ve výběrovém řízení. Systém telefonní ústředny a nahrávání je profesionální a s danou četností hovorů si bez problémů poradí.
		Dodejte nahrávací zařízení.	ANO	Ano, je součástí dodávané telefonické části, software pro telefonickou ústřednu
		Požadujeme generování analýzy událostí, kde budou vidět jednotlivé alarmové hovory, s možností tiskové sestavy.	ANO	Ano, lze udělat pomocí Filtru alarmů v Monitorovací konzole. Záložka Sestavy. Výstupy: tisková sestava CSV, HTML, PDF nebo přímo součást odeslaného e-mailu.
		Systém dispečinku je v současnosti propojen se systémem telefonní ústředny. Dodavatel řešení analyzuje vhodnost současného řešení a definuje nároky spojené s využíváním telefonní ústředny, případně definuje nutnost změny v telefonní ústředně nebo dodání nové ústředny.	ANO	Rozhodli jsme se dodat kompletně nový a pro profesionální provoz určený systém telefonní ústředny včetně nahrávání hovorů a systémové telefony - vše od společnosti Panasonic. S daným výrobcem máme zkušenosti z provozu systému u našich zákazníků.
		Stávající ústředna: Cisco Call Manager, verze CUCM System version: 10.5.2.12901-1. V případě dodání telefonní ústředny v místě plnění, je nutné nastavit funkce automatického přepnutí do záložního napájení. Záložní baterie musí vydržet minimálně 72 hodin.	ANO	Dodáváme telefonní ústřednu novou, zajistíme však záložními bateriemi chod po dobu min. 72 hod.
6.	2) SW - kancelářský balík - upřesnění	Systém musí být schopen automaticky výstupy všech dat (např. informace o zařízení, adresa klienta, telefony na zařízení, na klienta apod..) převést do kancelářského balíku office s tím, aby byly zachovány funkcionality minimálně v tomto rozsahu: poštovní editor, tabulkový procesor, textový editor, editor pro tvorbu prezentací, převod do grafů a do pdf. formátu.	ANO	Ano, export vybraných dat je nejjednodušší provést formou CSV formátu a s danými daty poté pracovat v MS Office 2019, které dodáváme ke všem pracovním stanicím. Dále umíme zprovoznit webový přehled alarmovaných událostí a práce dispečinku - Dashboard. Vše lze vykreslit v grafech nebo na mapě.
7.	SW - události	Systém musí umět pracovat s tabulkovým procesorem xls., textovým formátem doc. a musí umět výstupy do grafů.	ANO	Systém umožňuje v Monitorovací konzole (pracoviště operátora) práci se soubory XLS a DOC. Podpora zobrazení dat v grafem je přímo součástí monitorovací konzole.
		Dále musí být schopen převodu snímku do pdf. formátu, vč. automatického uložení do zvolených složek v systému (smlouvy, formuláře, dohody, manuály, dokumentace k poskytování soc. služby, archivace dokumentů).	ANO	Systém umožňuje převod snímku (fotky) do PDF, ale dané řešení nedoporučujeme vzhledem k nárůstu objemu dat ukládaných do DB. PDF dokumenty lze ukládat jako přílohy do složek. V praxi se používají smlouvy, formuláře a dokumentace.
		Systém musí být schopen všechna data reprodukovat, filtrovat dle zadaných kritérií, /data, textové zápisy, audio záznam, vč. zálohy dat/a musí být schopen dohledat události vč. jejich řešení a sledování postupů (vyhodnocování v čase).	ANO	Každá událost je jednoznačně označena časovou značkou a autorem. Filtrace jednotlivých událostí je možná podle pravidel fulltextového vyhledávání. Lze vyhledávat napříč celou historií záznamů včetně dat uložených v archivních databázích.
		Systém musí mít možnost přidávat další položky, určené k filtraci a sběru statistických údajů.	ANO	Ano, systém plnohodnotně podporuje fulltextové vyhledávání a tvorbu vlastních filtrů s jejich uložením.
		Dále musí mít funkci pro komunikaci při poruchách-feedback (technická podpora na dálku, hlášení poruch, automatický přehled přijatých požadavků, vyřešených, přehled a ukazatel času).	ANO	Veškeré technické informace je možné automaticky notifikovat na předem určené kontakty formou SMS, e-mailu nebo přímou reakcí operátora = požadavky jsou administrovány v Monitorovací konzoli, složka Servis, kde lze evidovat veškeré servisní požadavky. Někteří zákazníci v praxi používají také záložku Žurnál. Máme více možností, jak v systému pracovat s nahlášenými poruchami a jejich stavem.
		Systém musí být také schopen měření síly signálu všech bezdrátových komponent, přehledného označení filtrování, kdo a jak kterou situaci řešil, v rámci celého systému dispečinku (k logování).	ANO	Pokud informaci o síle signálu zařízení přenáší, pak jsme schopni informace vyhodnocovat a interpretovat formou grafu. Práce dispečerů je logována. Práci dispečerů lze kontrolovat, vyhodnocovat (i pomocí grafických výstupů) a dohledat konkrétní řešení např. daného typu alarmu.
		Dodejte nástroj k dohledání a identifikaci historie alarmů v případě výpadku linky, či záložní linky v souběhu s jinou nouzovou událostí.	ANO	Systém umožňuje vytvářet makra (DataEdit konzole) dle potřeb administrátora. Pomocí maker nastavíte potřebnou kombinaci pro dohledání/filtrování.
7.1	SW - události	Alarmy - musí být přehledné, odlišené dle priority, s možností rozšíření a definování nových alarmů, nebo jiných změn.	ANO	Alarmy se řadí primárně podle času, ale lze také řadit podle priorit. Alarmy jsou děleny do více skupin: Nové (nepřevzaté), Aktuální (převzaté), Opožděné (např. výpadek el.e.), Vzdálené (práce zpracovávány jinými dispečery).

		Systém musí umět přiřadit pořadí alarmů, barevné a grafické odlišení a zvukové odlišení, dle priorit.	ANO	Alarmy jsou zobrazovány barevně (barvy si určíte sami), podle typu alarmu. Jednotlivé typy alarmů lze libovolně zvukově odlišit. Lze řadit podle priorit. Celá funkcionality je v Monitorovací konzole, okno alarmů.
		Zásadní je identifikace klienta jako první a následné hlasové spojení.	ANO	Po převzetí alarmu jsou na jedné obrazovce, bez nutnosti dalších operací, zobrazeny informace o klientovi, adresa, zprávy ze zařízení a volitelné další (např. důležitá anamnéza, důležitá poznámka, kontakty, lze také video atd.)
		Při problému s přenosem dat z koncových zařízení - nutné automaticky zajistit přes identifikaci telefonního čísla stejné funkce jako při běžném provozu.	ANO	Pokud nemá koncové zařízení záložní trasu pro komunikaci, pak lze při výpadku komunikace hlavní trasy velmi těžce zajistit konektivitu. V software ale lze dále pracovat s časovými a úkolovými funkcemi objektu (obvolávání klientů, pravidelná kontrola atd.). Při výpadku komunikační trasy je okamžitě operátor informován systémem.
		Základní typy alarmů u stacionárních zařízení:		
		1/ Alarmy s okamžitým hlasovým oboustranným spojením: - priorita alarmu I. - Tísňové tlačítko (stav nouze, ohrožení). - Objekt bez pohybu (dlouhodobá nečinnost klienta v nastaveném časovém intervalu v objektu, podezření na krizovou situaci). - Narušení objektu (neoprávněný vstup do objektu klienta).	ANO	Definice poplachu je na potřebách správce systému. Pokud chcete, je možné systém nastavit tak, že Alarm I je hlavní priorita a může k němu dojít stisknutím Panik tlačítka, Nepohybem nebo narušením objektu. Doporučujeme použít funkce reakční tabulky, kde je definován jednotný postup pro daný typ alarmu = dispečer ví, co má dělat a každý reaguje stejně na stejný typ alarmu.
		2/ Alarmy bez hlasového spojení, které informují o stavech ze zařízení, periférií apod.: - priorita alarmu II. - Alarm musí být obsloužen, dle nutnosti možnost nastavení zvukového i obrazového hlášení, v případě informace/hlášky o poruše. V případě opravy nutné automatické vygenerování informace v aktuálním čase a se zvukovým upozorněním. Např. porucha sítě/sítí obnovena, porucha akumulátoru/akumulátor - opraven. Porucha baterie v periférii s označením, které tísňové tlačítko, čidlo pohybu, či další komponenty nefungují.	ANO	Obdobné jako u předchozího bodu. Bude nastavena nižší priorita alarmu, jiná barva, jiný zvuk, jiná procedura v reakční tabulce pro dispečera, může být určeno pracoviště pro tento typ alarmu atd. Některé zprávy mohou být zpracovány automaticky, např. výpadek el.e. Protože má zařízení koncového klienta záložní baterii, systém může čekat předem definovanou dobu (např. 30 minut), zda nedojde k obnově el.e. Pokud ano, alarmy se sami ukončí a zapíší do DB. Pokud ne, řeší dispečer dle pokynů. Touto funkcí se řeší krátkodobé výpadky el.e., které zatěžují dispečink a nemají vliv na bezpečné fungování koncového zařízení.
		3/ Alarmy ostatní, bez zvukového a vizuálního upozornění: např. reset systému.	ANO	Ano, jedná se o nastavení zpráv, které se zapíší do DB jako příchozí a nevyžadují akci operátora.
		Základní alarmy u mobilních zařízení:		
		- Tísňové tlačítko	ANO	Ano, nastavuje se vlastní barva, vlastní zvuk, název, notifikace ad. Lze nastavit proceduru pro zpracování daného typu poplachu pro dispečera
		- Kritická baterie	ANO	Ano, nastavuje se vlastní barva, vlastní zvuk, název, notifikace ad. Lze nastavit proceduru pro zpracování daného typu poplachu pro dispečera
		- Vybitá baterie.	ANO	Ano, nastavuje se vlastní barva, vlastní zvuk, název, notifikace ad. Lze nastavit proceduru pro zpracování daného typu poplachu pro dispečera
		V případě přijetí alarmu jedním operátorem, musí systém umožnit druhému pracovníkovi nahlédnout do alarmu, který řeší jeho kolega a současně přitom může pracovat na svém aktuálním alarmu, nebo situaci.	ANO	Ano, dispečeré mohou pracovat s více alarmy najednou, mohou si je předávat. Jedná se o standardní nastavení Monitorovací konzole (pracoviště operátorů)
		Požadujeme jednoduchou cestu po přijetí alarmu (automatické otevření) a popisu jeho řešení a vrácení alarmu zpět do přehledu.	ANO	Ano, v okně alarmů Monitorovací konzole. Alarmy lze nastavit pro automatické převzetí, otevřít a následně vrátit zpět mezi alarmy nové.
		Alarmy a jejich popisování - automatické odpovědi dle seznamu možností + pokračování v textu a možnosti průběžného dopisování, včetně přehlednosti a sledování popisu těchto alarmů.	ANO	Ano, alarm lze odbavit jednoduchou odpovědí a popisem stavu. Lze vybrat ze seznamu možností v tzv. Komiksu události operátora. Lze průběžně dopisovat, aktualizovat stav alarmu. Výsledkem je vytvoření protokolu o alarmové situaci. Protokol lze zpětně upravovat osobou s daným oprávněním.
7.2	SW - události	Systém musí umět filtrovat alarmy dle času, typu alarmu, hodnocení dle základních kritérií, podle konkrétního klienta, konkrétního zařízení - jak na dispečinku, tak v objektech klientů.	ANO	Systém má implementováno fulltextové vyhledávání. V Monitorovací konzole, záložka Sestavy, lze filtrovat alarmy podle všech kritérií, času, operátora, typu apod. Lze vybírat také z uložených filtrů (libovolně je lze tvořit)
		Filtrace alarmů od všech zařízení, nebo jen od aktivních, a to od posledního tísňového tlačítka pro nutnost preventivních a edukačních zkoušek s reportem klientů, které je nutné oslovit.	ANO	Ano, systém to umožňuje. V logice práce se software se jedná o stejnou práci jako u předchozího bodu.
		Filtrace dle volby období, min. po 2 a 4 letech od poslední revize aktivního zařízení až po report určený pro plánování dalších revizí.	ANO	Filtrace je možná v celé historii přijatých událostí a zpráv, stavů, revizí, reportů, logů apod.
7.3	SW - události	Dopsaný text se musí zobrazit celý včetně reportu hlášení.	ANO	Poplachový report obsahuje kompletní dopsaný text. Tento je možný jak u událostí dispečera, tak v souhrnném hodnocení - protokolu alarmu.

		Systém musí umět reportovat a předávat hlášení na konci denní, nebo noční směny s možností tisku s údaji o odpovědnostech, poznámky s jasným označením o ukončení alarmu, aktuální situaci, nebo nutnosti dořešení.	ANO	Ano, k tomuto slouží nová funkce Monitorovací konzole, záložka Služební deník. Do deníku se zapisují hlavní události/hlášení, záležitostech k řešení a poznámky. Lze zde zapisovat důležité alarmy z dané směny. Hlášení lze předávat v rámci denní a noční směny.
		Požadujeme funkci vpisování do přehledu denního a nočního hlášení bez vazby na konkrétní alarm - vepsání textu do přehledu hlášení/reportu i v případě, že text není vázán na žádný alarm, ale důležitou událost.	ANO	Ano, lze řešit více způsoby. Služební deník nebo důležitá poznámka. Vše jsou funkce Monitorovací konzole
		Hlasové spojení mezi dispečinkem a koncovým zařízením, musí nastat automaticky, bez nutnosti opětovně vytáčet číslo klientského zařízení.	ANO	Ano, námi dodávaná zařízení lze takto nastavit a je to defaultní nastavení od výrobce. Pokud to umožňují i zařízení starší, systém s nimi bude v této logice pracovat.
		Hlasový záznam se musí automaticky nahrávat i kdykoli spustit z konkrétního alarmu, nebo musí být k dispozici stálá aplikace na spuštění alarmů a přehled času, případně doby nahrávání.	ANO	Nahráváme automaticky veškeré hovory. Alarmy a nahrávky hovorů k daným alarmům lze jednoduše dohledat.
		Jako první musí přijít informace, od koho alarm přichází a jaký je to typ alarmu, následně pak dojde k hlasovému spojení.	ANO	Vždy přichází první alarm ze zařízení. Po jeho převzetí operátorem jsou zobrazeny informace o objektu. Systém je variabilní, sami si určíte, co by měl operátor vidět po převzetí alarmu a co jsou informace doplňující, které může zobrazit kliknutím na rozšiřující ikony. Pokud to zařízení u klientů umožňují (námi nabízená ano), pak se naváže automaticky telefonický hovor. Alarmy s hlasovým spojením lze barevně i zvukově odlišit od ostatních. Lze je také směřovat na vybrané pracoviště (například na operátora s vyšší znalostí apod.). K vytáčení hovoru ze zařízení dochází okamžitě po odeslání zprávy. Prodlevy jsou minimální.
		Zásadní je reakční doba, která je závislá na délce hlasového spojení, nebo jeho prodloužení.	ANO	Příjem alarmovaných událostí je dle normy EN50518. Plnění časového limitu lze monitorovat a vykreslovat v grafu - funkce Dashboard.
		Alarmy s hlasovým spojením musí být zvukově, barevně i graficky výrazně jinak odlišeny od alarmů ostatních.	ANO	Definované typy alarmů lze rozlišit (zvukově i barevně) podle potřeby. Systém umožňuje díky funkci Reakční tabulka zobrazit proces pro prodaný typ alarmů. Dispečeri tak jednoznačně ví, jak na daný typ alarmu reagovat
		Systém dispečinku je v současnosti napojen na systém telefonní ústředny. Dodavatel řešení analyzuje vhodnost současného řešení a definuje nároky spojené s využíváním stávající telefonní ústředny, případně definuje nutnost změny telefonní ústředny, vč. jejího dodání.	ANO	Navrhujeme dodání nové telefonní ústředny Panasonic určené pro provoz profesionálních call center. U stávající ústředny nejsme narozdíl od navržené schopni nic garantovat. Také životnost stávající ústředny už je na hranici. Pro 4-letý provoz, který máme garantovat, není vhodná.
7.4	SW - události	Dodavatele dodá řešení pro hlášení nouzových situací, které mohou ohrozit bezpečný chod dispečinku minimálně viz níže: 1/ Při výpadku napájení z el. sítě delším než 15 minut i jeho obnově musí systém odeslat SMS na určená pohotovostní čísla do původního režimu. O tomto výpadku musí být jasnou signalizací informován sloužící personál + automatické spuštění nouzového osvětlení. 2/ Nefunkčnost internetového spojení a automatické přepojení na záložní internetové spojení zadavatele. O tomto výpadku musí být informován sloužící personál. 3/ Výpadek spojení se serverem. O tomto výpadku musí být informován sloužící personál. 4/ V případě ztráty schopnosti personálu obsluhovat dispečink musí být nastaven kontrolní systém. Pokud nebude obsloužen alarm s automatickým oboustranným hlasovým spojením do 30 minut, odešle systém SMS na přednastavená pohotovostní čísla.		
		1/ Při výpadku napájení z el. sítě delším než 15 minut i jeho obnově musí systém odeslat SMS na určená pohotovostní čísla do původního režimu. O tomto výpadku musí být jasnou signalizací informován sloužící personál + automatické spuštění nouzového osvětlení.	ANO	Bude nastavena automatická notifikace SMS, e-mail a akustická signalizace operátorovi. Čas výpadku, po kterém je potřeba notifikovat, si můžete určit sami.
		2/ Nefunkčnost internetového spojení a automatické přepojení na záložní internetové spojení zadavatele. O tomto výpadku musí být informován sloužící personál.	ANO	Bude nastavena automatická notifikace SMS, e-mail a akustická signalizace operátorovi
		3/ Výpadek spojení se serverem. O tomto výpadku musí být informován sloužící personál.	ANO	Je oznámeno akustickou signalizací výpadku personálu. Výpadek serveru je oznámen také naší 24/7 hot-line podpoře. Monitoring stavu serveru je zabezpečen systémem Zabbix.
		4/ V případě ztráty schopnosti personálu obsluhovat dispečink musí být nastaven kontrolní systém. Pokud nebude obsloužen alarm s automatickým oboustranným hlasovým spojením do 30 minut, odešle systém SMS na přednastavená pohotovostní čísla.	ANO	Ano, navrhujeme využít funkci "Tlačítko bdělosti" s možnostmi nastavit časy upozornění obsluhy a po jejich vypršení automatické odesílání SMS a e-mailu definovaným kontaktům.
7.5	SW - události	Systém dispečinku musí umět vyhodnotit pomocí automatických testů funkčnosti zařízení v nastavitelných časových periodách. U mobilních zařízení je předpokladem zasílání zpráv o stavu baterie, o dlouhodobé neaktivitě, síle GSM signálu.	ANO	Ano, jedná se o bezpečnostní standard tzv. Kontrola spojení. Lze nastavit libovolně pro daný typ zařízení nebo individuálně.
		U mobilních zařízení je předpokladem zasílání zpráv o stavu baterie, o dlouhodobé neaktivitě, síle GSM signálu.	ANO	Ano, tyto stavy jsou přenášeny a umíme je vyhodnotit. Z pohledu logiky software je to stejná funkce jako u Kontroly spojení. Hlídáme daný parametr zařízení.
7.6	SW - události	Evidence zájemců o službu - možnost registrovat zájemce o službu se základními osobními údaji a kontakty, obsahem jednání, termínem dalšího kontaktu, vyplnění pro statistiky a přiřadit úroveň v systému - dva typy zájemců. 1. Zájemce o službu Datum, kdo volá, pro koho službu poptává, odkud se o službě dozvěděl /možnosti – škála, vč. vypisování, možnost filtrace/, jak na službu spěchá, popis dalšího řešení, kdy kontaktovat. Možnost systému zasílat připomínky a jakou formou: mail, telefon. Možnost předání na další oddělení. Jakým způsobem proběhl první kontakt: on-line, telefonem, přes formulář, osobní návštěva, přes městské části, obce. V případě potřeby, evidence spokojenosti s vyřízením žádosti.	ANO	Lze řešit typem zákazníka pro následnou filtraci. Editace je možná v DataEdit konzoli.
		1. Zájemce o službu Datum, kdo volá, pro koho službu poptává, odkud se o službě dozvěděl /možnosti – škála, vč. vypisování, možnost filtrace/, jak na službu spěchá, popis dalšího řešení, kdy kontaktovat. Možnost systému zasílat připomínky a jakou formou: mail, telefon. Možnost předání na další oddělení. Jakým způsobem proběhl první kontakt: on-line, telefonem, přes formulář, osobní návštěva, přes městské části, obce. V případě potřeby, evidence spokojenosti s vyřízením žádosti.	ANO	U DataEdit konzole záložka: Formulář zákazníka. Zde se vyplňují veškeré kontaktní informace. Systém je v této části variabilní. Umíme doplnit chybějící pole (např. nová položka na přání Zadavatele). Pokud je potřeba zadat úkol, jak dále postupovat nebo kdy, pak je potřeba vyplnit a nastavit časovou funkci. Způsob kontaktu: ano, lze zapsat. Spokojenost se eviduje v rozšíření formou identifikátoru. Editační konzole má velké možnosti nastavení a zápisu dat ke klientovi nebo objektu. Lze ji variabilně měnit dle potřeb uživatele.

		2. Žadatel o službu závazný – vytvoření karty klienta v systému (č. smlouvy a přiděleného zařízení, domluvené termíny).	ANO	Umíme evidovat v DataEdit konzoli - Definice objektu. Termíny formou časových funkcí.
7.7	SW - události	Editace, filtrace, reporting aktivních klientů služby.Evidence všech dat v jedné kartě bez nutnosti ukládat samostatně každou položku (např. datum a uložit, s cílem uspořit čas): - jasné a přehledné zobrazení při alarmu - možnost editace v textovém poli - číslo smlouvy - identifikační a osobní údaje /i v případě více uživatelů i adres pod jednou kartou), dále možnost editace přechodného a trvalého bydliště - zdravotní stav dle popisu klienta - kontakty na klienta, na zařízení, která používá logicky řazené - instrukce při výjezdu zdravotnické služby, specifiká - kontaktní osoby, jejich pořadí, informaci o tom, zda mají klíče, adresa, e-mail, dojezdová doba, možnost měnit pořadí, komu volat jako prvnímu; - formální pečující – přehled služeb a kontaktů, které dochází ke klientovi; - kdo je klíčový pracovník. Při zobrazení karty klienta není nutné, aby se pro sledování při řešení alarmu zobrazovalo: - přiřazení koncového zařízení ke konkrétnímu klientovi - jaký typ, inventární číslo, kdo je majitelem zařízení, kdo je majitelem SIM /PL, jaký operátor je i v případě více koncových zařízení u jednoho uživatele, cena zařízení, doba užívání zařízení, historie zařízení - montáže, revize, demontáže, opětovné montáže. A jaké konkrétní úkony proběhly, vč. evidence kde jsou jednotlivé komponenty umístěny.Filtrace a statistické údaje aktivních klientů - dle pohlaví, věku, spoluuživatelů, dle základních 4 věkových skupin.Filtrace a statistiky dle města, okresu, kraje klienta. Podle adres systém musí umět v mapě ukázat a reportovat všechny aktivní klienty s ukázáním celkového počtu v jednotlivých lokalitách (kraje, ORP, města, obce). Evidence na klientské kartě musí umožňovat další možnosti, např. vhodný uživatel pro využití jako dobrovolník, pro další účely, vpisování popisu včetně filtrovatelných položek (zájemce o..., vhodný klient pro..., zasílat leták/sms, e-mail s nabídkami akcí).Funkce importu a exportu klientských karet.Systém musí mít zajištěn tzv. pasivní přístup k informacím bez možnosti editace, nebo možnost nastavení ke klientům, informacím o nich, apod..	ANO	Editace, filtrace a reporting se provádí v Monitorovací konzoli. Editace se děje v DataEdit konzoli - ukládá se vždy daná záložka se všemi změnami a ne jednotlivé položky. Alarmy jsou zobrazeny v okně alarmů Editace se provádí do textových polí v DataEdit konzoli Lze evidovat číslo smlouvy a smlouvu samotou Lze evidovat více uživatelů i adres Zdravotní stav klienta (na základní kartě i při poplachu, v příloze, po kliknutí na ikonu pro zobrazení stavu apod.) lze evidovat zobrazovat více způsoby-nutno nastavit po diskuzi ohledně přístupu dle pravidel GDPR Kontakty se evidují v DataEdit konzoli - kontaktní osoby. Řazení dle priority Instrukce pro výjezd zdravotní služby - lze na více místech - procedury, důležité poznámky, poznámky k výjezdu ad. Kontaktní osoby, hesla, klíče adresy, emaily, dojezdová doba se evidují u kontaktní osoby v DataEdit konzoli Formální pečující i klíčový pracovník-evidence u kontaktních osob v DataEdit konzoli
			ANO	Při poplachu nemusí být zobrazeno, ale informace mohou být dostupné po kliknutí na další ikony. Položky evidujeme v DataEdit konzoly a záložkách: Zařízení, Servis a Objekt. Pro další evidenci lze přidávat dynamicky Identifikátory. Klienty na mapě lze zobrazit v aplikaci Dashboard. Dále už pracujeme s funkcí Google map. Do poznámek na klientské kartě lze vpisovat potřebné poznámky. Lze zadávat úkoly formou časových funkcí u klienta/objektu. Práva lze nastavit prodaného uživatele tak, že má možnost pouze čtení, nikoliv zápisu
7.8	SW - události	Editace, správa, filtrace, reporting dočasně přerušené služby - s možností dočasného odpojení zařízení na dálku, včetně jasné viditelného označení v kartě klienta/přehledech a s možností filtrace a vyhledávání dle označení "Dočasně přerušení služby".	ANO	Lze nastavit více způsoby. Nejjednodušší je přidání Identifikátoru daného stavu v DataEdit konzoli nebo důležité poznámky v konzoli Monitorovací. Lze také řešit dočasnou blokad.
7.9	SW - události	Editace, filtrace, reporting zemřelých klientů. Nutná evidence zemřelých klientů, u kterých je zařízení a čekají na demontáž. Viditelné označení v kartě klienta a nastavená funkce filtrace.	ANO	Lze nastavit více způsoby. Nejjednodušší je přidání Identifikátoru daného stavu v DataEdit konzoli nebo důležité poznámky v konzoli Monitorovací.
7.10	SW - události	Editace, filtrace, reporting dočasně nepřítomnosti klienta. Dispečink umožňuje evidovat dočasnou nepřítomnost klienta, bez dočasně přerušené služby (hospitalizace, chata, apod.).	ANO	Lze nastavit více způsoby. Nejjednodušší je přidání Identifikátoru daného stavu v DataEdit konzoli nebo důležité poznámky v konzoli Monitorovací.
7.11	SW - události	Editace, správa, filtrace, reporting údajů o koncových zařízení v objektech klientů, nebo na skladě.	ANO	Evidence a správa zařízení se provádí v DataEdit konzoli, záložka Zařízení.
		Evidence zařízení dle typu zařízení, pořízeného protokolu, typu kódování, druhů periférií - nutné stanovit povinná pole pro další editování.	ANO	Evidence a správa zařízení se provádí v DataEdit konzoli, záložka Zařízení. Nová pole lze přidávat nebo nastavit identifikátory.
		Systém reportingu a editace musí umět:		
		Možnost odstranit zařízení - úplně zmizí ze systému.	ANO	Ano, dle GDPR
		Možnost demontáže zařízení - přechod zařízení do tzv. volných zařízení s uchováním základních parametrů, které se u zařízení nemění.	ANO	Evidence a správa zařízení se provádí v DataEdit konzoli, záložka Zařízení. Nová pole lze přidávat nebo nastavit identifikátory.
		Při alarmech musí být jasné, o jaký typ zařízení se jedná, bez dalších podrobností.	ANO	Ano, lze zobrazit několika způsoby v Monitorovací konzoli. Každopádně je na první pohled viditelný typ zařízení. Lze odlišit i druhem, barvou a zvukem alarmu.
		Filtrace dle typu zařízení, čísla, dat instalací, revizí, demontáží dle zadaného časového úseku. Další filtrace dle zpráv ze zařízení, dle typu alarmu, času, příp. kombinace více typů.	ANO	Ano, lze několika způsoby. Evidence události k objektu v Monitorovací konzoli nebo evidence protokolu servisní části Monitorovací konzole. Filtrace zpráv je dostupná v záložce Sestavy, Zprávy a Události.

7.12	SW - události	Systém pro správu a evidence pro koordinátora pracovníka příjmu musí umět: - přidělování klíčových pracovníků, jejich změny, filtrace, přehledy dle jména, adresy, klientů, spoluuživatelů, od kdy má službu, kdo je klíčový pracovník, evidence osobních návštěv u klientů v terénu, telefonické revize.	ANO	DataEdit konzola - zde je možné nastavení práv dle pozice pracovníka. Systém poté umožňuje evidenci a prioritizaci klíčových pracovníků, klientů, adres. Jedná se o standardní funkci při definici kontaktů u osoby. Evidence návštěv a telefonické revize lze provádět v Monitorovací konzoli - událost objektu, poznámkou nebo v záložce Žurnál.
7.13	SW - události	Systém musí být schopen evidence výjezdů zdravotnické/ asistenční služby:Jméno klienta, adresa, kdo vyjel, důvod, popis výjezdu.	ANO	Ano, lze dvojím způsobem. Buď to funkcí evidence výjezdu nebo zápisem výjezdu k danému alarmu. Pokud by zájezd vykonávala externí asistenční služba, umíme zaslat kartu klienta na mobilní telefon s možností navigace.
		Evidence musí být filtrovatelná minimálně dle těchto parametrů: adresa, jméno, typ výjezdu, kdo odjel, časový úsek, kdo bude výjezd hradit.	ANO	Pokud je potřeba filtrovat podle více parametrů, pak doporučuji evidenci výjezdu přímo u alarmu (eviduje se zde, kdo a kdy vyjel, čas) při zpracování poplachu (volí se zde, kdo bude hradit a typ výjezdu).
7.14	SW - události	Připravenost systému na vytváření a dělení agend (dle jejich uživatelských a administrátorských oprávnění), možnost modulárního uzpůsobení systému pro: Vedoucí Tísňové péče. Koordinátory provozu dispečinku. Pracovníky dispečinku. Koordinátora příjmu nových uživatelů. Pracovníky příjmu. Administrativní pracovníky a koordinátora dobrovolníků. Regionální koordinátory. Externí servisní firmu na dodání a servis koncových zařízení. Externí dodavatele SW a HW dispečinku. IT specialistu – interního. Případně integrátor procesů a nových technologií. Nástroje a přehledy pro plánování služby a evidenci odpracované doby.	ANO	Systém upravuje práva dvěma způsoby. Práva jednotlivých uživatelů podle role a práv - jsou zde nastaveny nebo schovány jednotlivé funkce a záložky systému. A pak také podle Práva ke skupinám objektů. Obě funkce se nastavují v konzoli TOOLS. Práce administrátora s právy ke skupinám objektů se projevuje v DataEdit konzoli. U operátorů jsou daná nastavení uplatněna v Monitoring konzoli. Z praxe u našich největších zákazníků se nastavují max. 4 role s různými právy. 2 druhy operátorů, 2 druhy administrátorů. Např. pro externí firmu bývá dostačující webová konzole, kde vidí komunikaci zařízení v servisním módu a není potřeba jej vybavovat standardní Monitorovací konzolou. Domnívám se, že mohu potvrdit, že uvedené rozdělení budeme schopni nastavit. Variant je vždy více, Zadavatel si může vybrat, které řešení vyhovuje lépe nebo je jednodušší pro daný typ uživatele.
8.	SW - mapová část	Systém musí umět zobrazit několik druhů map minimálně dle rozsahu Mapy.cz a Google maps.	ANO	
		V malém okně, s možností měnit velikost mapy přímo při alarmu.	ANO	
		V aplikaci musí být jasně označen čas a datum, ke kterému se vztahuje určená poloha.	ANO	
		V systému musí být jednoduše dohledatelná konkrétní poloha, trasa v aktuálním čase i zpětně za dané období.	ANO	
		V systému musí být nástroj na jednoduché a rychlé dohledání trasy dle konkrétně zadaného času a sledování pohybu mobilního zařízení na mapě.	ANO	
		V případě alarmu s hlasovým spojením se automaticky zobrazí poloha mobilních zařízení.	ANO	
		Možnost ručního vyhledání konkrétní polohy, trasy v aktuálním čase a trasy v minulosti dle zadaného období.	ANO	
		Systém musí mít být schopen zpracovat lokalizaci u různých mobilních zařízení v kombinaci se SMS zprávou a s GPS souřadnicemi, vč. jejich odlišení.	ANO	Systém odlišuje jednotlivá zařízení. Z logiky software může mít koncový klient zadavatele jedno nebo více zařízení. Zařízení jsou odlišena a vztažena k danému klientovi-objektu. SMS zprávy přijímáme pomocí GSM modemů. GPS souřadnice lze přijímat v SMS zprávě nebo datově a v obou případech uložena do databáze.
		Schopnost systému nastavit tzv. geozóny, dle možností koncového zařízení, které pokud budou překročeny, dojde k upozornění na dispečink, případně dalším subjektům.	ANO	Ano, v DataEdit konzoli, záložka Geofencing, lze nastavit geozónu. Lze monitorovat dva stavy: opuštění geozóny nebo vstup do vyznačené geozóny.
9.	Dokumentace	Dodávka musí obsahovat:		
		1/ uživatelskou dokumentaci, návody na obsluhu v českém jazyce,	ANO	
		2/ technickou dokumentaci včetně schémat zapojení HW v českém jazyce,	ANO	
		3/ podrobnou dokumentaci pro SW nastavení (blokové schéma) a správu systému v čj.,	ANO	Systém je velmi variabilní. Nastavení systému je vždy na míru pro každého zákazníka a je zdokumentováno a předáno po úspěšném zkušebním provozu. Připravujeme rovněž video manuály na míru uživatele, minimálně v rozsahu hlavních rolí uživatele: operátor, administrátor, výjezd apod.
		4/ stavební dokumentaci pro úpravu prostor dispečinku,	ANO	
		5/ příslušné certifikáty k daným zařízením.	ANO	

10.	Školení	Dodavatel musí zajistit zaškolení pro obsluhu všech pracovníků, kteří se podílejí na chodu služby (pracovníci služby, IT specialista, a další) - při změně, upgradu jednotlivých funkcí systému, nebo funkcí koncových zařízení. Požadavek zaškolení musí být uplatnitelný kdykoliv na výzvu zadavatele, minimálně po dobu udržitelnosti projektu.	ANO	Školení administrátorů, operátorů a dalších pracovníků uživatele považujeme vždy za nedílnou součást implementace. Školení má několik fází, odvislých podle náročnosti jednotlivých rolí a oprávnění. Školení poskytujeme jak formou pravidelných školení, tak při upgradech (školení novinek) nebo individuální formou. Individuální forma je preferována, protože u složitějších instalací je poměrně hodně nastavení provedeno na míru. Školení a podpora jsou základem našeho úspěchu, je to naše silná stránka. Proškolený personál zajistíme po celou dobu spolupráce, na požadavek reagujeme promptně.
11.	Zajištění nouzového provozu po dobu realizace zakázky	Dodavatel musí zajistit nepřerušovaný provoz dispečinku v režimu 24/7 od začátku až do konce realizace celé zakázky.	ANO	
12.	Dodání 350 ks stacionárních zařízení - jejich kompletace a instalace v objektu klienta, edukace klienta a předání manuálů a zaškolení personálu	Dodání stacionárních koncových zařízení, která vytvářejí chráněné monitorované prostředí, mají snadnou obsluhu (nezatěžují uživatele nároky na obsluhu) a jsou určeny pro alarmy a technická hlášení. Primárně jsou určena pro vyslání signálu tísňe a k hlasité komunikaci operátora dispečinku s klientem. Sekundárně zajišťují v domácnosti klienta detekci nepohybu s možností nastavení časových úseků, podle zvyklostí klienta.	ANO	
		Zásadní je automatické zapnutí zařízení.	ANO	
		Součástí dodávky je i instalace zařízení v objektu klienta, jejíž součástí je i edukace klienta a předání manuálů na obsluhu v češtině, včetně proškolení pracovníků dispečinku. A to i v případě změny jakékoliv komponenty v zařízení, nebo celého stacionárního zařízení a jeho funkcí.	ANO	
		Zařízení musí mít schopnost měření signálu všech bezdrátových komponent, vč. měření síly signálu bezdrátových komponent v prostoru při komunikaci s koncovým zařízením.	ANO	
		Zařízení musí být schopná napojení buď na pevnou linku, nebo na mobilní síť, nebo musí být možná obojí varianta.V případě napojení přes SIM kartu v zařízení je nutná GPRS komunikace a pomocí datových SMS.	ANO	
12.1	Základní sestava 1 ks stacionárního zařízení vč. instalačního materiálu	Základní sestavu tvoří stacionární jednotka, připravená na jednoduché, pevné připevnění na zeď s vestavěným tísňovým tlačítkem.	ANO	
		Sestava dále obsahuje:		
		1 ks tísňového tlačítka v podobě náramku na ruku pro přivolání pomoci a detekci dlouhodobé nečinnosti.	ANO	
		1 ks detektoru pohybu klienta pro vnitřní prostředí.	ANO	
		Zařízení musí obsahovat vysoce citlivý reproduktor a mikrofon, s ochranou proti vazbení a rušení a s ochranou proti echu.	ANO	
		Vzdálená aktualizace firmwaru.	ANO	
		Záložní akumulátor s výdrží min. 48 hodin.	ANO	
		Napájecí kabel s adaptérem.	ANO	
		Externí antény z důvodu zesílení GSM signálu, pokud není jiné řešení uvnitř zařízení.	ANO	
		Instalační materiál pro jednotlivé instalace - šrouby, lišty, lepidlo, obousměrné lepicí pásky, prodlužovací kabely, rozbočovače apod..	ANO	
		Dodání instalačního manuálu, popis a specifikace základní sestavy.	ANO	
		Certifikace pro evropský trh předaná zadavateli.	ANO	
		Přepěťová ochrana.	ANO	
12.2	Základní funkcionality a vlastnosti stacionární jednotky	Minimální požadavky na obsluhu a údržbu v objektu klienta.	ANO	
		Minimální rušivé vlivy jako jsou světelné diody, zvuky apod.	ANO	
		Nástroj komunikace pro napojení na zařízení, tj. nastavení parametrů a kontrola nastavení na dálku.	ANO	
		Reset, automatické vypnutí, nastavování zařízení na pomocí vzdáleného přístupu.	ANO	

		Nástroj pro měření síly signálu bezdrátových komponent v prostoru při komunikaci s dispečinkem.	ANO	
		Zařízení musí umět odesílat informace na pult dispečinku, např. o slabé baterii ve všech perifériích s označením a možností definovat o jaké zařízení se jedná.	ANO	
		Zařízení musí umět odesílat SMS zprávy, vč. odesílání zpráv o obnově, resetu systému.	ANO	
		Automatické znovu nastavení původních parametrů při resetu systému.	ANO	
		Opakované vytáčení telefonních čísel.	ANO	
		Nastavitelnost maximální doby hovoru.	ANO	
		Možnost se na zařízení dovolat v případě definovaných krizových situací ze strany dispečinku.	ANO	
		Možnost dálkové správy nečinnosti v prázdném objektu.	ANO	
		K zařízení musí být možnost přidání dalších detektorů - např. proti zatopení, kouři, nástěnného tlačítka, tísňového tlačítka se závěsem, případně další detektory fyziologických funkcí apod.	ANO	
		Hlášení ztráty spojení periférií koncového zařízení.	ANO	
		Dostupnost veškerých dat na dispečinku ze všech senzorů a periférií s rozlišením, z jakého senzoru nebo periferního zařízení se data přijímají.	ANO	
		Možnost volání až na 12 telefonních čísel, posílání SMS na samostatná čísla. Opakované vytáčení čísla - min. 18 x. Zařízení musí být pevně instalované na stěně.	ANO	
		Možnost připojení externí antény z důvodu zesílení GSM signálu.	ANO	
		Možnost dálkové administrace všech parametrů koncových zařízení.	ANO	
		Nastavitelnost maximální doby hovoru. Monitorování síly GSM signálu. Rozlišení stisknuté periférie (čidlo, tlačítko, aj.) dle místnosti, nebo osoby při větším počtu periférií v domácnosti.	ANO	
12.3	Hlasové spojení stacionárního zařízení	Zařízení musí být vybaveno vhodným, vysoce kvalitním reproduktorem a mikrofonom, tak aby byla zajištěna komunikace klienta ze všech částí objektu (bytu).	ANO	
		Hlasové spojení musí nastat do několika sekund od odeslání alarmu z objektu klienta.	ANO	
12.4	Životnost baterií	Akumulátor v ústředně (stacionární jednotce) minimálně 72 hodin od výpadku napájení z elektrické sítě.	ANO	
		Tísňová tlačítka minimálně 4 roky.	ANO	
		Baterie v ostatních perifériích minimálně 4 roky.	ANO	
12.5	Tísňové tlačítko v podobě náramku s možností závěsu na krk pro klienta určené přivolání pomoci a pro detekci dlouhodobého nepohybu	Lithiová baterie s výdrží min. 5 let.	ANO	
		Dosah od stacionární stanice min. 50 m.	ANO	
		Hmotnost do 50 gr.	ANO	
		Vodotěsné do hloubky 2 m.	ANO	
		Mechanicky odolné.	ANO	
		Kůži nepoškozující řemínek, vhodný jak pro osoby s tenkou kůží, extrémně širokým, nebo tenkým zápěstím.	ANO	
		Jednoduché zapínání, bez otlakové, možnost jednoduchého sundávání, odolný proti vytahání, třepení, trhání apod..	ANO	
		V případě závěsu na krk anti alergenní materiál, jednoduše nastavitelný, odolný proti vytahání, třepení apod.	ANO	V balení je přiložen rovněž kvalitní závěs na krk z anti-alergenního materiálu. Jedná se o odolný závěs, navíc vybavený pojistkou, aby nemohlo dojít k náhodnému škrcení (např. při zachycení)
		Dostatečná plocha pro stisknutí prsem, hmatem a zrakem rozeznatelná plocha.	ANO	
		Požadavek na signalizaci nebo vibraci zařízení při stisku SOS tlačítka.	ANO	
		Uživatelsky nenáročná výměna krytu tísňového TT pro výměnu baterie.	ANO	

		Obousměrná komunikace rádiová v pásmu 869 MHz, která umožní potvrzení přijetí alarmu, dlouhodobá životnost baterie, kontrola obsazenosti rádiového kanálu.	ANO	
		Všechny tlačítka před vysláním alarmu ověřují, zda v tu chvíli již nevysílá jiný prvek systému, pokud ano, počkají na uvolnění kmitočtu.	ANO	
		Rozlišení stisknutého tísňového tlačítka, o které se jedná v případě užití více tísňových tlačítek.	ANO	
		Připravenost tohoto tlačítka pro rozšíření pro detekci opuštění stanovené zóny, není součástí základní sestavy.	ANO	
12.6	Detektor aktivity / minimální požadavky	Výrobek musí splňovat evropskou značku shody CE.	ANO	
		Digitální PIR detektor s dosahem min. 15 x 18 m.	ANO	
		Napájení 12 V ss ± 25%.	ANO	
		Úhel detekce / délka záběru - 120° / 12 m (se základní čočkou).	ANO	
		Rozsah pracovních teplot -10 až +55 °C.	ANO	
		Klidový odběr max.10 mA (bez LED).	ANO	
		Doba stabilizace po zapnutí - max. 180 s.Prostředí dle ČSN EN 50131-1 - II. vnitřní všeobecné.	ANO	
		Klasifikace dle ČSN EN 50131-1 - stupeň 2. (střední rizika).	ANO	Celý systém a detektor má evropskou certifikaci profesionálního telecare systému, což dokládáme prohlášením o shodě. V systému můžeme nastavit střežící funkce, ale nejedná se elektronický zabezpečovací systém. Z tohoto pohledu výrobce nemůže žádat o splnění EN 50131. Z našich zkušeností u předního výrobce alarmů JABLOTRON ALARMS a.s. můžeme potvrdit, že se jedná kvalitní detektor pohybu.
		Maximální odběr max. 35 mA (včetně LED).	ANO	
		Max. průřez přívodních vodičů - Max. průřez přívodních vodičů.	ANO	
		Zatížitelnost výstupu PIR - spínač max. 60V / 50 mA,vnitřní odpor max. 30 Ohm.	ANO	
		Čidlo určené pro vnitřní prostory musí detekovat pohyb a reagovat na nečinnost klienta v objektu i v problémových prostředích. Možnost bezkontaktně a jednoduše přepnout režim čidla z monitorování nečinnosti klienta na režim „hlídání bytu“, v případě nepřítomnosti klienta v domácnosti.	ANO	Systém lze při dlouhodobém pobytu klienta mimo objekt nastavit jako zabezpečení objektu. Tato funkce vyžaduje provoz CLOUDové služby výrobce NEAT, která je zpoplatněna 50 Kč bez DPH/měsíc/zařízení. Pro nastavení funkce střežení je vhodnější doplnit systém o dveřní magnet.
		Možnost dálkové správy nečinnosti v prázdném objektu.	ANO	Ano, Tato funkce vyžaduje provoz CLOUDové služby výrobce NEAT, která je zpoplatněna 50 Kč bez DPH/měsíc/zařízení.
		Vynikající citlivosti a vysoké odolnosti proti falešným poplachům.	ANO	Ano, detektor jsme prověřili a testovali. Jedná se o kvalitní produkt. Funkčně a kvalitativně lze srovnat s kvalitními produkty z nabídky producentů profesionálních alarmů.
		Ochrana proti vysokofrekvenčnímu rušení, statické elektřině, napětovým rázům, zaručující dlouholetý bezporuchový provoz.	ANO	Ochranu proti rušení garantuje výrobce zařízení. Zařízení je certifikováno
		Ve snímači možnost výměny základní čočky za verzi vhodnou pro delší chodby, nebo za verzi s volnou zónou určenou hlavně pro pohyb domácích zvířat, nebo možnost dodání dvou zónového detektoru pohybu dle potřeb klientů.	ANO	Systém má v základu implementován vysoce kvalitní čočku, výměna pro větší místnost a chodby není nutná. Detektor je primárně určen pro monitoring funkce nepohybu. Detektor neumožňuje dvou zónovou detekci pohybu. Ale telecare systém umožňuje využití dveřního magnetu - pro funkci střežení bytu je to ideální varianta a umožňuje pohyb domácích zvířat v bytě.
		Ruční hlídání objektu a vypnutí hlídání nečinnosti z dispečinku.	ANO	Ano, tuto akci může provést pracovníky s právem administrátora v DataEdit konzoli.
13.	Dodání 50 ks mobilních zařízení a základní požadavky, které musí mobilní zařízení splňovat	Dodavatel dodá dvě různá provedení mobilních zařízení souběžně v rámci zakázky: 1/ v provedení náramkových hodinek běžné velikosti, 2/ v provedení chytrého telefonu. Poměr dodávky mobilních zařízení 25/25 ks. Mobilní koncové zařízení pro využívání nezávisle na stacionárním zařízení.	ANO	
		Základní požadavky, které mobilní zařízení musí splňovat:		
		- zařízení musí umět odeslat alarm pomocí mobilní sítě - SMS, hovorové spojení, GPRS/GPS/LBS;	ANO	
		- možnost zavolat na přednastavená čísla a zvolit pořadí,	ANO	

		- zadavatel klade důraz na hlasitý odposlech a citlivý mikrofon i pro případy, kdy je klient neschopen pohybu, (tak aby zařízení bylo schopno registrovat a přenášet zvuk ve vysoké kvalitě, při intenzitě zvuku od 5dB;	ANO	
		- možnost přijmout hovor z jakéhokoli čísla, nebo možnosti volitelnosti a výběru telefonních čísel;	ANO	
		- funkce pro lokalizaci a zobrazení polohy, sledování trasy v aktuálním čase v otevřených prostorech;	ANO	
		- detekce dlouhodobého ne-pohybu v nastaveném časovém intervalu;	ANO	
		- lokalizace a sledování pohybu mobilního zařízení v reálném čase;	ANO	
		- možnost nastavení přesnosti polohy, a to v režimu vysoké přesnosti, dle možností konkrétního operátora sítě;	ANO	
		- při stisknutí musí být světelná nebo zvuková signalizace, která potvrzuje správné stisknutí;	ANO	
		- možnost volby, zda při spojení sepnout alarm na mobilním zařízení;	ANO	
		- k oboustrannému hlasovému spojení musí dojít automaticky do 30 sekund od stisknutí;	ANO	
		- mobilní zařízení (SOS tlačítko) musí být minimálně voděodolné;	ANO	
		- velikost a provedení mobilního zařízení buď v provedení běžných náramkových hodinek, nebo chytrého telefonu, který je opatřen tísňovým tlačítkem;	ANO	
		- SOS tlačítko na zařízení musí být mít dostatečnou velikost pro stisk palcem, stisknutí tísňového tlačítka nesmí vyžadovat jemnou motoriku;	ANO	Tlačítko PANIK je u obou zařízení dostatečně velké, nelze jej zaměnit s jiným.
		- světelná signalizace při zapnutí, pokud není zařízení opatřeno displejem;	ANO	Obě navržená mobilní zařízení jsou opatřena displayem a také zvukovou/hlasovou signalizací po zmáčknutí panik tlačítka
		- napájení mobilního zařízení musí být řešeno jednoduchým vložením do napájecí stanice;	ANO	
		- heartbeat paket na server za účelem zajištění bezpečnosti min. jednou za 30 min;	ANO	
		- skrytý hlasový odposlech okolí;	ANO	
		- výdrž baterie min. 180 hodin;- provozní teplota: -20°C - 70°C;	ANO	
		- mikrofon a reproduktor musí být součástí mobilního zařízení.	ANO	
13.1	Základní požadavky na komunikaci mobilního zařízení o odesílání automaticky vyhodnocených stavových zpráv	Základní alarmy s hlasovým oboustranným spojením: - tísňové volání.	ANO	Ano, obě zařízení mají oboustrannou hlasovou komunikaci po zmáčknutí tísňového tlačítka.
		Automatické vyhodnocení těchto událostí s funkcí odeslání zprávy na dispečerské pracoviště:		
		- dlouhodobá nečinnost;	ANO	Mobilní zařízení tuto zprávu nepošílají. Ale umíme nastavit tento parametr softwarovou funkcí: nezaslání GPS polohy po dobu delší než definuje Zadavatel = nepohyb, dlouhodobá nečinnost
		- slabá baterie - alarm při poklesu napětí na baterii;	ANO	Ano, obě zařízení zasílají info o slabém stavu baterie. Na tento stav se nastaví daný typ alarmu s jeho prioritou, barvou a zvukem.
		- dlouhodobé nabíjení mobilního zařízení.	ANO	Umíme zobrazit signalizaci stavu baterie
		- opuštění určené tzv. "geozóny".	ANO	Ano, geozónu lze nastavit v DataEdit konzoly. Funkce Geofencing.
13.2	Odeslání informací o stavu mobilního koncového zařízení uživatele (slabá baterie, automatický test kontrolující propojení)	Koncové zařízení odesílá datovou cestou přes GPRS v pravidelných intervalech stavové informace ze zařízení, včetně informací o stavu baterie a stavu dobíjení. Kromě zobrazení aktuálního stavu pro pracovníky dispečinku sleduje četnost zaslaných informací, a pokud doba prodlevy překročí povolenou míru, dispečink vygeneruje alarm podle situace.	ANO	Ano, námi navržená zařízení - telefon i hodinky - zasílají info o stavu zařízení, kontrola spojení. Je zasílán stav baterie i dobíjení. Jednotlivé stavy lze v monitorovacím software hlídat pomocí kontroly spojení a parametrů zařízení. Systém/Monitorvací software v tomto variabilní - lze nastavit akci na zasláno zprávu, na nedoručený typ zpráv (např. nekomunikace) nebo pokud nedorazí zpráv v určité periodě. Pak je vygenerován alarm s příslušnou informací o porušení hlídaného pravidla.
13.3	Konfigurace mobilního koncového zařízení	Konfigurace mobilního zařízení bude obsahovat minimálně IP adresu serveru, tel. číslo dispečinku, vybraná další tel. čísla na rodinu a sousedy dle pořadí, minimálně 3 možnosti.	ANO	

14.	Přenos dat o klientech a zařízeních ze stávajícího systému na nový/ kompatibilita	Musí být migrována všechna stávající data s kontrolou správného zápisu na "správné místo".	ANO	
15.	Integrace a zajištění kompatibility nového systému se stávajícími koncovými zařízeními	Dodavatel garantuje integrace a zajištění kompatibility nového systému se stávajícími koncovými zařízeními. Stávající řešení systému Tísňové péče využívá stacionární jednotky i mobilní jednotky. Pro komunikaci stacionárních jednotek s dispečinkem je využit telefonní hovor v případě, že má klient pevnou linku, zpracování informací z PIR čidel, SOS tlačítek a ON/OFF tlačítka a je realizováno prostřednictvím místní řídící jednotky, kdy výsledek je přenášen prostřednictvím tónové volby na pracovní stanici na dispečinku. V případě, že nemá pevnou linku, je dodáváno zařízení s GSM modulem. Stacionární jednotky jsou směrovány přímo na vybrané telefonní linky u jednotlivých pracovišť. U stacionárních jednotek na SIM kartu a u mobilních jednotek vybavených SOS tlačítkem jsou směrovány hovory a hlášky na samostatné pracoviště s využitím 3 GSM bran. Základní přehled stávajících stacionárních zařízení doplněný o přenosový protokol za lomítkem – viz níže.	ANO	