

Příloha č. 1
Specifikace plnění

Obsah

| | |
|---|------------------|
| <u>1. ZÁKLADNÍ POJMY</u> | <u>2</u> |
| <u>2. ÚČEL SYSTÉMU A MONITORINGU</u> | <u>3</u> |
| <u>3. DODÁVKA A ZPROVOZNĚNÍ SYSTÉMU</u> | <u>3</u> |
| 3.1. DODÁVKA TECHNOLOGIE..... | 3 |
| 3.2. DODÁVKA A IMPLEMENTACE SOFTWARE ČÁSTI SYSTÉMU | 4 |
| 3.3. ZVLÁŠTNÍ POŽADAVKY NA AGENDU PARKOVACÍCH KARET..... | 7 |
| 3.4. ZVLÁŠTNÍ POŽADAVKY NA E-SHOP | 8 |
| 3.5. DODÁVKA A IMPLEMENTACE PROCESŮ MONITORINGU | 8 |
| <u>4. SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY A ÚDRŽBY:.....</u> | <u>9</u> |
| 4.1. PROVOZ A ÚDRŽBA SYSTÉMU (SOFTWARE I HARDWARE ČÁSTI)..... | 9 |
| 4.2. SPRÁVA A KONTROLA ŘÍDÍCÍCH DAT | 9 |
| 4.3. AKTUALIZACE SYSTÉMU | 10 |
| 4.4. METODICKÁ PODPORA A ODSTRAŇOVÁNÍ VAD | 10 |
| 4.5. PODPORA V PŘÍPADĚ PŘECHODU NA JINÝ SYSTÉM..... | 11 |
| 4.6. FORMY OBJEDNÁVÁNÍ A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY | 11 |
| 4.7. LHŮTY K VYŘEŠENÍ POŽADAVKŮ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY..... | 12 |
| <u>5. MINIMÁLNÍ POŽADAVKY NA SPOLEHLIVOST A FUNKČNOST SYSTÉMU ..</u> | <u>13</u> |

1. Základní pojmy

Pojmy použité v této příloze mají následující význam:

Agenda parkovacích karet. Součástí Systému sloužící k administrátorské správě parkovacích karet Zadavatelem.

Časové razítko. Časové razítko garantuje, že daná elektronická data existovala v určitý časový okamžik v dané podobě. Časové razítko poskytuje důkaz o tom, jak data nebo soubor vypadaly v okamžiku, kdy byly orazítkovány. Zadavatel nevyžaduje kvalifikované časové razítko vystavené kvalifikovaným poskytovatelem certifikačních služeb podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu (EIDAS) a zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce. Z hlediska potřeb Systému je nutné, aby časové razítko obsahovalo datum a čas s přesností na sekundy, otisk dat (hash), sériové číslo razítka a systémovou elektronickou značku těchto údajů. Časové razítko bude splňovat požadavky standardu RFC 3161.

Databáze odcizených RZ. Externí databáze RZ odcizených vozidel.

Databáze oprávněných RZ. Součástí Systému obsahující databázi RZ oprávněných k parkování v ZPS. Databáze oprávněných RZ bude čerpat data z E-shopu, Agendy parkovacích karet a databáze dalších zdrojů oprávnění parkování (parkovací automaty, online platby parkovného a podobně) vedené Dopravním podnikem Karlovy Vary a.s.

DZ. Dopravní značení.

E-shop. Součástí Systému sloužící k výdeji a uživatelské správě parkovacích karet.

Fotodokumentace. Kompletní sada snímků DZ, RZ a vozidla, u kterého bylo zaznamenáno Podezření z přestupku.

Komunikace. Místní komunikace vymezená plochou komunikace včetně přilehlých chodníků a parkovišť.

Monitoring. Soustavný sběr dat o dopravě v klidu, stavu DZ a stavu Komunikací, prováděný automatizovaným zařízením. V rámci monitoringu jsou data o stavu Komunikací sbírána ve formě záznamu celé šíře komunikace 360 stupňů.

Monitorovaný úsek. Vymezená část ZPS definovaná v Řídících datech.

Podezření z přestupku. Zjištění, že stání vozidla, jehož RZ byla zaznamenána Monitoringem, může být v rozporu s platnými právními předpisy.

Prostor Komunikace. Prostor místní komunikace. Definován geografickými daty z inventárních systémů Zadavatele a bude poskytnut jako součást Řídících dat.

RZ. Registrační značka vozidla ve smyslu zákona č. 56/2001 Sb.

Řídící data. Geografická data, která slouží k popisu monitorovaného území.

Spolehlivost. Míra spolehlivosti dat pořízených Systémem.

Systém. Systém monitoringu, který dokumentuje vozidla parkující v zónách pro účely snímání a rozpoznání RZ vozidel parkujících v zónách, porovnání těchto RZ s databází oprávněných RZ a případně doplnění RZ, u kterých vznikne Podezření z přestupku, o potřebnou fotodokumentaci. Součástí systému je také E-shop.

Základními funkcemi Systému jsou vydávání a změny parkovacích oprávnění, odhalování přestupků, oznámení přestupků, reporting a zúčtování parkovného.

Technologie. Hardwarová část Systému, tj. kompletní technologie sběru a uchování veškerých zdrojových dat pro Systémy a procesy Monitoringu.

Zadavatel. Statutární město Karlovy Vary.

Záznam o trase. Datový záznam o přítomnosti vozidla provádějící Monitoring na daném místě a v daném čase.

Záznam o parkování. Datový záznam o zjištění přítomnosti vozidla na daném místě a v daném čase.

Záznam o objektu. Datový záznam o zjištěné přítomnosti objektu s danými parametry na daném místě a v daném čase.

ZPS. Zóna placeného stání. Území, na něm je parkování regulováno podle §23 zákona č. 13/1997 Sb.

2. Účel systému a monitoringu

Základní funkcí Systému je shromažďování, analýza a reportování všech informací podstatných pro vyhodnocování dopravních informací, vyúčtování parkovného a kontroly dodržování pravidel platných zejména v ZPS a vyhodnocování kvality služeb dodavatelů.

Monitoring zajišťuje podklady k analýze dopravy v klidu, kontrole oprávněnosti parkování, stavu Komunikací a DZ. Podkladem pro kontrolu stavu Komunikací a DZ je záznam celé šíře komunikace 360 stupňů a záznam DZ. Systém jiným způsobem stav Komunikací a DZ nemonitoruje.

Monitoring je sběr dat zaměřený především na soustavný monitoring dopravy v klidu ve smyslu identifikace a dokumentace vozidel zaparkovaných v oblasti Komunikací a předání příslušných dat do Systému.

3. Dodávka a zprovoznění Systému

3.1. Dodávka Technologie

| č. | Podmínka (požadavek na plnění) |
|-----------|---------------------------------------|
|-----------|---------------------------------------|

| | |
|----|---|
| 1. | <p>Dodávka a instalace Technologie na vozidlo určené Zadavatelem, tj. kompletní technologie sběru a uchování veškerých zdrojových dat pro Systém a Monitoring, zejména prostředky pro:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● určení vlastní GNSS lokalizace a orientace ● navigaci obsluhy po zadané trase ● detekci a lokalizaci monitorovaných objektů (typicky vozidlo, RZ, DZ) ● pořízení fotografické dokumentace ● možnost ručního zadání monitorovaného objektu obsluhou (spolujezdcem) ● datovou komunikaci v reálném čase ● uchování veškerých nasnímaných dat z nepřetržitého provozu v libovolném režimu ● zajištění napájení veškeré Technologie |
| 2. | Dodávka záložního zdroje pro bezpečný přechod veškeré Technologie do stand-by režimu. |
| 3. | Technologie bude přenositelná na jiná kompatibilní vozidla určená Zadavatelem. |
| 4. | Kompletní technická a provozní dokumentace, včetně dokumentace programového vybavení. |

3.2. Dodávka a implementace softwarové části Systému

| č. | Podmínka (požadavek na plnění) |
|----|---|
| 1. | Implementace systémů pro detekci a určení typu monitorovaného objektu, a to v rámci požadované Spolehlivosti. |
| 2. | Implementace systémů pro identifikaci parkujícího vozidla a detekci RZ vozidla se znaky v latince a v azbuce a její převod do textové podoby, a to v rámci požadované Spolehlivosti. Systém musí být v rámci požadované Spolehlivosti schopen detekovat a přečíst RZ alespoň ze států Evropské Unie, Švýcarska, Velké Británie, Ukrajiny, Ruska, Turecka, Albánie, Severní Makedonie, Černé Hory, Srbska, Albánie, Moldavska a Bosny a Hercegoviny. |
| 3. | <p>Implementace systémů pro identifikaci a rozpoznání DZ. Systém musí být v rámci požadované Spolehlivosti schopen rozpoznat alespoň následující typy DZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - B28 – Zákaz zastavení - B29 – Zákaz stání - IP11a – Parkoviště - IP11b – Parkoviště kolmé nebo šikmé stání - IP11b – Parkoviště podélné - IP11d – Parkoviště stání na chodníku kolmé nebo šikmé - IP11e - Parkoviště stání na chodníku podélné - IP11f – Parkoviště částečné stání na chodníku kolmé nebo šikmé - IP11g – Parkoviště částečné stání na chodníku podélné - IP12 – Vyhrazené parkoviště - IP13b – Parkoviště s parkovacím kotoučem - IP13c – Parkoviště s parkovacím automatem - IP13e – Parkoviště K+R |

| | |
|-----|---|
| 4. | Implementace systémů pro spojování duplicitních Podezření z přestupku při opakovaných průjezdech monitorovacího vozidla. V případě, že systém při opakovaném průjezdu Komunikací identifikuje na stejném místě Podezření z přestupku vozidla s totožnou RZ jako při dřívějším průjezdu, tato Podezření z přestupku Systém spojí do jednoho. |
| 5. | Implementace systémů pro určení polohy a osy monitorovaného vozidla, a to v rámci požadované Spolehlivosti. |
| 6. | Implementace systémů sebelokalizace, tj. určení polohy a směru pohybu (orientace) monitorovacího vozidla, a to v rámci požadované Spolehlivosti. |
| 7. | Implementace systémů pro zpracování, předání a organizaci fotodokumentace a dat z jednotlivých monitorovacích průjezdů. |
| 8. | <p>Systém Monitoringu musí poskytovat data přinejmenším v tomto rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Záznam o trase ● Záznam o parkování ● Záznam o objektu ● Fotodokumentace <p>Minimální požadavky jednotlivých záznamů jsou definovány níže.</p> |
| 9. | <p>Minimální rozsah Záznamu o trase je:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identifikace Záznamu o trase ● Kód trasy ● Identifikace typu průjezdu ● Identifikace monitorovacího vozidla ● GNSS lokalizace a orientace monitorovacího vozidla, včetně příslušné Spolehlivosti ● Identifikace Monitorovaného úseku ● Datum a čas vjezdu do Monitorovaného úseku ● Datum a čas opuštění Monitorovaného úseku <p>Záznam bude odeslán do Systému při každém vjezdu/opuštění Monitorovaného úseku.</p> |
| 10. | <p>Minimální rozsah Záznamu o parkování je:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identifikace Záznamu o parkování ● Identifikace monitorovacího vozidla ● GNSS lokalizace a orientace monitorovacího vozidla, včetně příslušné Spolehlivosti ● Typ objektu (vozidlo), včetně příslušné Spolehlivosti ● Místo parkování monitorovaného vozidla určené vazbou na Záznam o trase ● GNSS souřadnice osy monitorovaného vozidla, včetně příslušné Spolehlivosti ● RZ monitorovaného vozidla, včetně příslušné Spolehlivosti ● Datum a čas záznamu <p>Záznam musí být založen ke každému detekovanému vozidlu. Záznam nesmí být v rámci jednoho průjezdu úsekem duplicitní.</p> |
| 11. | <p>Minimální rozsah Záznamu o objektu (odlišného od vozidla) je:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identifikace Záznamu o objektu |

| | |
|-----|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ● Identifikace monitorovacího vozidla ● GNSS lokalizace a orientace monitorovacího vozidla, včetně příslušné Spolehlivosti ● Typ objektu (např. DZ), včetně příslušné Spolehlivosti ● Umístění objektu určené vazbou na Záznam o trase ● GNSS souřadnice objektu, včetně příslušné Spolehlivosti ● Identifikace objektu (např. IP 12), včetně příslušné Spolehlivosti ● Datum a čas záznamu <p>Záznam musí být založen ke každému detekovanému objektu s výjimkou vozidla. Záznam nesmí být v rámci jednoho průjezdu úsekem duplicitní.</p> |
| 12. | <p>Obecné požadavky na Fotodokumentaci:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● každý snímek bude jednoznačně identifikován názvem souboru, ● každý snímek bude obsahovat Časové razítko, ● kvalita snímku musí umožnit bezproblémové čtení RZ, jakož i dodatkových tabulek na DZ ● minimální rozměr snímku je 800 x 600 px <p>Minimální rozsah metadat ke snímku Fotodokumentace:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Identifikace snímku ● Identifikace monitorovacího vozidla ● GNSS lokalizace a orientace monitorovacího vozidla ● umístění určené vazbou na Záznam o trase ● datum a čas záznamu ● Spolehlivost snímku |
| 13. | <p>Implementace rozhraní pro kontrolu a vyhodnocení Monitoringu, které umožní přinejmenším:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● analýzu Záznamů o trase ● analýzu Záznamů o parkování ● analýzu Záznamů o objektu ● analýzu úplnosti fotodokumentace <p>vše včetně vyhodnocení příslušných parametrů Spolehlivosti.</p> |
| 14. | <p>Systém Monitoringu musí dále umožňovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● poskytování celoprůjezdů („streetview“) ● záznam celé šíře komunikace 360° ● zaznamenání Fotodokumentace na základě pokynu obsluhy ● zaznamenání průjezdu i bez stojícího vozidla (tzv. nulový průjezd) |
| 15. | <p>Systém bude splňovat Minimální požadavky na Spolehlivost a funkčnost Systému stanovené touto přílohou.</p> |
| 16. | <p>Systém bude obsahovat funkci online předání Zadavatelem (respektive obsluhou Systému) potvrzených dat (validace) k Podezření z přestupku do stávajícího systému Scarabeus vyvinutého společností INIT technology s.r.o. ve strojově čitelném formátu nebo webovou službou.</p> |

| | |
|-----|--|
| 17. | <p>Součástí systému bude Databáze oprávněných RZ, která bude čerpat data z E-shopu, Agendy parkovacích karet a databáze dalších zdrojů oprávnění parkování (parkovací automaty, online platby parkovného a podobně) vedené Dopravním podnikem Karlovy Vary a.s.</p> <p>Monitorovací systém bude ověřovat oprávněnost parkování RZ pouze dle této Databáze oprávněných RZ Systému. Vedle této databáze bude Monitorovací systém ověřovat rovněž výskyt RZ v Databázi odcizených RZ.</p> |
| 18. | <p>Součástí dodávky bude kompletní technická a provozní dokumentace, včetně dokumentace programového vybavení.</p> |

3.3. Zvláštní požadavky na Agendu parkovacích karet

| č. | Podmínka (požadavek na plnění) |
|----|---|
| 1. | <p>Administrátorské prostředí Zadavatele bude umožňovat následující:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neomezený počet osob pracujících s Agendou parkovacích karet. Skupinu uživatelů bude určovat Zadavatel. • Členění parkovacích karet podle typu stanoveného dle ceníku a podmínek Zadavatele pro vydávání parkovacích karet (abonentní, rezidentní, servisní, pro návštěvy, apod.). • Přiřazení parkovací karty k RZ, parkovací zóně nebo zónám. • Vystavení platebních předpisů v souladu s ceníkem parkovacích karet (s umožněním rozdílných cen v závislosti na počtu karet u jediného uživatele). • Údaje o majiteli parkovací karty, datu zaplacení, vystavení a platnosti parkovací karty. • Tisk parkovacích karet. • Skenování, nahrávání a evidence dokladů a jiné dokumentace k parkovacím kartám. • Evidence a zaslání e-mailů (automatické upozornění na konec platnosti parkovací karty, upozornění na blokové čištění apod.). • Kontrola platnosti parkovací karty dle RZ. • Možnost zavedení návštěvnické parkovací karty pro uživatele v Zadavatelem vymezeném rozsahu (např. 100 hodin ročně). • Nastavení maximální délky platnosti parkovací karty. • Parkovací karta bude umožňovat vyznačení více parkovacích zón. • Možnost blokace parkovací karty Zadavatelem (např. při zjištění neúplných či nepravdivých údajů). • Vydávání dočasných parkovacích karet při dočasné změně vozidla (např. z důvodů opravy vozidla). • Vydávání bezplatných parkovacích karet v Zadavatelem stanoveném množství a rozsahu. |

| | |
|----|--|
| 2. | <p>Vydávání parkovacích karet se bude řídit podmínkami stanovenými Zadavatelem, zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Platným nařízením statutárního města Karlovy Vary, kterým se vymezují místní komunikace nebo jejich určené úseky, které lze užít ke stání vozidla jen za cenu sjednanou. • Podmínkami pro vydávání parkovacích karet schválenými radou města. • Ceníkem parkovacích karet schváleným radou města. |
| 3. | Zadavatel eviduje stávající parkovací karty v systému VITA. Dodavatel zajistí migraci dat o parkovacích kartách ze systému VITA do Agendy parkovacích karet. Zadavatel vybranému dodavateli předá data vyexportovaná do strojově čitelného formátu .txt a .csv. |

3.4. Zvláštní požadavky na E-shop

| č. | Podmínka (požadavek na plnění) |
|----|--|
| 1. | <p>Uživatelské prostředí E-shopu bude umožňovat následující:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Založení uživatelského účtu uživatele (tj. koncového zákazníka – držitele parkovací karty či zájemce o parkovací kartu). • Zakoupení parkovací karty dálkovým způsobem. • Skenování a nahrávání dokladů potřebných pro vystavení karty. • Zaslání platebního předpisu uživateli po kontrole a schválení žádosti uživatele, včetně možnosti úhrady platební kartou. • Správa parkovací karty uživatelem – aktivace (po zaplacení předepsané ceny), prodloužení, blokace, žádost o dočasnou parkovací kartu a její vystavení, žádost o návštěvnickou parkovací kartu. • Na jednu parkovací kartu bude možné uvést až tři RZ, přičemž pouze jedna z nich může být aktivní současně. Nastavení aktivní karty bude provádět uživatel v uživatelském rozhraní. |
| 2. | E-shop bude umožňovat napojení na platební brány třetích stran. |
| 3. | Vydávání parkovacích karet se bude řídit podmínkami stanovenými Zadavatelem. |

3.5. Dodávka a implementace procesů Monitoringu

| č. | Podmínka (požadavek na plnění) |
|----|--------------------------------|
|----|--------------------------------|

| | |
|----|--|
| 1. | <p>Implementace systémů a procesů řízení Monitoringu, včetně jeho koordinace Řídicími daty parkovacích ploch a uliční sítě, která umožní:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● definici a správu technologických dat Systému a Monitoringu ● jednorázové i inkrementální načtení přijímaných Řídicích dat ● kontrolu a reporting nekonzistencí přijatých Řídicích dat ● kontrolu a reporting konfliktů přijatých Řídicích dat s technologickými daty Monitoringu ● kontrolu a reporting chybějících Řídicích dat ● potvrzování akceptace přijímaných Řídicích dat do Systému ● vizualizaci řídicích a technologických dat nad mapovým podkladem |
| 2. | <p>Procesy a systémy pro organizaci a řízení provozu, které zahrnují zejména:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● plánování tras průjezdů Monitoringu ● rozdělení plánovaných tras do dnů a časů ● optimalizaci rozložení průjezdů v čase ● koordinaci vícenásobných průjezdů ● vykazování projetých tras včetně hodnocení úplnosti ● postupy pro řešení mimořádných situací |
| 3. | <p>Rozhraní pro kontrolu a vyhodnocení procesů Monitoringu Zadavatelem, kde budou průběžně k náhledu i exportu:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● vizualizace aktuálních řídicích a technologických dat nad mapovým podkladem ● data o projetých trasách Monitoringu ● data kontroly kvality Monitoringu ● data o provozu vozidel ● data o využití provozních kapacit ● data o výpadcích Monitoringu <p>data o mimořádných událostech</p> |
| 4. | <p>Součástí dodávky bude kompletní technická a provozní dokumentace, včetně dokumentace programového vybavení.</p> |

4. Služby technické podpory a údržby:

4.1. Provoz a údržba Systému (softwarové i hardwarové části)

| č. | Podmínka (požadavek na plnění) |
|----|---|
| 1. | Dodavatel je povinen zajistit bezproblémový provoz, kalibraci a průběžnou údržbu Technologie. |
| 2. | Dodavatel je povinen zajistit bezproblémový provoz a průběžnou údržbu softwarové části Systému. |

4.2. Správa a kontrola řídicích dat

| č. | Podmínka (požadavek na plnění) |
|----|--------------------------------|
| | |

| | |
|----|--|
| 1. | <p>Rozšíření Řídících dat Monitoringu – rozšíření území pokrytého Řídícími daty zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● inkrementální načtení změn Řídících dat ● kontrolu a reporting nekonzistencí přijatých Řídících dat ● kontrolu a reporting chybějících Řídících dat ● úpravy souvisejících technologických dat Monitoringu ● kontrolu a reporting konfliktů přijatých Řídících dat s technologickými daty Monitoringu ● potvrzení akceptace přijatých Řídících dat do Monitoringu |
| 2. | <p>Průběžná správa Řídících dat Monitoringu reflektuje drobné každodenní změny Řídících dat a uliční sítě a zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● inkrementální načtení změn Řídících dat ● kontrolu a reporting nekonzistencí přijatých Řídících dat ● kontrolu a reporting chybějících Řídících dat ● úpravy souvisejících technologických dat Monitoringu ● kontrolu a reporting konfliktů přijatých Řídících dat s technologickými daty Monitoringu ● potvrzení akceptace přijatých Řídících dat do Monitoringu |
| 3. | <p>Dodavatel při zjištění nekonzistencí nebo konfliktů Řídících dat svá zjištění popíše a vyžádá si od Zadavatele opravu či pokyny k dalšímu postupu.</p> |

4.3. Aktualizace Systému

| č. | Podmínka (požadavek na plnění) |
|----|---|
| 1. | Průběžná pravidelná aktualizace Systému dle vývojového cyklu dodavatele. Dodavatel poskytne Zadavateli aktualizaci na novou verzi Systému vždy poté, co tuto novou verzi uvede na trh, nedohodne-li se Zadavatelem na jiném termínu. |
| 2. | Aktualizace Systému v případě změny relevantní legislativy. Dodavatel poskytne Zadavateli aktualizaci nejpozději jeden týden před datem účinnosti změny. |
| 3. | Aktualizace Systému v případě změn v systému Scarabeus vyvinutého společností INIT technology s.r.o., pokud by taková změna měla vliv na funkčnost Systému. V případě, že dojde k aktualizaci systému Scarabeus a tato aktualizace by měla vliv na funkčnost Systému (např. při změně API, prostřednictvím kterého dochází k přenosu informací ze Systému do systému Scarabeus), poskytne dodavatel Zadavateli aktualizace Systému bez zbytečného odkladu poté, co obdrží od Zadavatele nebo dodavatele systému Scarabeus nezbytnou součinnost. |

4.4. Metodická podpora a odstraňování vad

| č. | Podmínka (požadavek na plnění) |
|----|--------------------------------|
| | |

| | |
|----|--|
| 1. | Metodická, uživatelská a technická podpora, hot-line a další formy podpory spočívající v operativním odstranění drobných problémů, způsobených například nevědomostí uživatele, a to buď formou vzdálené správy nebo osobně v místě sídla Zadavatele/Městské policie Karlovy Vary nebo jinou formou odborné pomoci směřující k vysvětlení odborných záležitostí (nejen tedy řešení problémů, resp. reklamací) zajišťované prostřednictvím Helpdesku, telefonicky nebo e-mailem. |
| 2. | Odstranění kritických vad. Za kritickou vadu je považován takový stav, kdy nelze Systém spustit jako celek nebo některou z jeho částí. Se Systémem tedy nelze vůbec pracovat, nelze se do Systému přihlásit, nelze vkládat data, není k dispozici standardní uživatelské rozhraní Systému, případně je nefunkční hardwarová část Systému. |
| 3. | Odstranění vážných vad. Za vážnou vadu se považuje stav Systému, kdy některé funkce Systému fungují chybně nebo zcela nefungují. Nejsou zobrazována očekávaná data, probíhají chybné transformace dat, probíhá nekorektně předávání dat, nefunguje vyhledávání, výstupy poskytují navzájem nekonzistentní výsledky atp. |
| 4. | Odstranění běžných vad. Běžné vady nemají zásadní vliv na používání Systému. Jedná se o vizuální nesrovnalosti Systému či vizualizaci dat, např. zjištěné překlepy, chybné zobrazení diakritiky, chybné seřazení údajů apod. |

4.5. Podpora v případě přechodu na jiný systém

| č. | Podmínka (požadavek na plnění) |
|----|--|
| 1. | V případě, že by v budoucnu Zadavatel přešel na systém jiného dodavatele, případně dojde k výpovědi smlouvy mezi Zadavatelem a dodavatelem, dodavatel poskytne Zadavateli veškerou nezbytnou součinnost k přechodu na jiný systém, zejména zajistí export veškerých požadovaných dat v obecně užívaném formátu, případně formátu dohodnutému mezi Zadavatelem a dodavatelem, a předání dat Zadavateli. Dodavatel rovněž Zadavateli v rámci poskytování součinnosti poskytne informace pro dodavatele nového systému nezbytné pro řádný přechod na nový systém. |

4.6. Formy objednávání a poskytování služeb technické podpory

| č. | Podmínka (požadavek na plnění) |
|----|--|
| 1. | Helpdesk. Slouží pro zadávání požadavků Zadavatele pro řešení vad, pro vznesení metodických, uživatelských a dalších dotazů. Helpdesk umožňuje průkazně dokumentovat vkládané požadavky (datum a čas vložení/vyřešení). V případě, že dodavatel nedisponuje systémem Helpdesk, bude tento systém nahrazen e-mailovou komunikací. V takovém případě je dodavatel v plném rozsahu odpovědný za řádnou kontrolu tohoto e-mailu. Požadavek Zadavatele se v takovém případě považuje za zadaný okamžikem jeho odeslání na e-mail dodavatele. |

| | |
|----|--|
| 2. | Telefonický Hotline. Telefonická poradenská služba je určena pro zodpovězení jednoduchých dotazů v rozsahu cca do 20 minut. Dodavatel poskytne alespoň jedno telefonní číslo pro příjem a řešení požadavků Zadavatele. |
| 3. | Vzdálená správa. Slouží k řešení vad, k úpravě konfigurace a podobně. Vzdálená správa není určena ke školení a metodickému vedení. Zadavatel v takovém případě zajistí vzdálený přístup (VPN, ...) pro dodavatele v potřebném rozsahu tak, aby mu byl umožněn přístup na desktop uživatele, příp. server, na kterém je umístěna aplikace Systému. |
| 4. | Servisní zásahy v místě Zadavatele/Městské policie Karlovy Vary. Slouží k odstranění závad, které není možno odstranit vzdálenou správou (zejména závady hardwarové části Systému). |

4.7. Lhůty k vyřešení požadavků služeb technické podpory

Služby technické podpory budou poskytovány dle následujících parametrů:

| Název služby | Provozní doba (denní doba / počet dní v týdnu) | Nástup k řešení vady / požadavku (hod) | Max. doba vyřešení vady/ požadavku (hod) |
|--|---|---|--|
| A – Metodická / uživatelská pomoc | 8 - 16 hod / 5 | 24 | 168 |
| B – Kritické vady | 0 - 24 hod / 7 | 12 | 36 |
| C – Vážné vady | 0 - 24 hod / 7 | 48 | 96 |
| D – Běžné vady | 8 - 16 hod / 5 | 48 | 168 |
| E – Dodávka nových verzí | dle dohody | dle dohody | dle dohody |
| F – Součinnost při přechodu na jiný systém | dle dohody | dle dohody | dle dohody, nedojde-li k dohodě, ve lhůtě přiměřené náročnosti součinnosti |
| G – Ostatní služby | dle dohody | dle dohody | dle dohody |

Provozní doba služby je doba, která udává minimální čas, ve kterém musí být služba dostupná. Hodnoty „provozní doba služby“ jsou určovány jako hodiny za den (nebo provoz od-do) / počet dnů v kalendářním týdnu. Provozní doba je stanovena mimo víkendy a svátky, s výjimkou kritických a vážných vad.

Nástup k řešení vady / požadavku je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být započato aktivní řešení vady / požadavku. Parametr je měřen v hodinách a bere ohled na provozní dobu služby.

Maximální doba vyřešení vady / požadavku je parametr, který určuje, do kdy nejdéle musí být vada / požadavek vyřešen od doby nástupu k jeho řešení. Parametr je měřen v hodinách bez ohledu na provozní dobu.

5. Minimální požadavky na Spolehlivost a funkčnost Systému

a) Podmínky rozpoznávání

Požadavků na Spolehlivost bude systém dosahovat za dne i v noci, a to i v dešti.

Požadavky na Spolehlivost se nepoužijí v případě krajně nepříznivého počasí, které objektivně dosažení požadované Spolehlivosti znemožní, např. za hustého sněžení. Takové počasí se považuje za působení vyšší moci.

Systém bude v rámci minimálních požadavků na spolehlivost rozeznávat veškeré RZ, jejichž střed se nachází ve vzdálenosti alespoň 6 metrů od osy pruhu, kterým projíždí monitorovací vozidlo. V případě, že bude vzdálenost větší, se požadavky na Spolehlivost nepoužijí.

Systém musí být schopen rozpoznat RZ v případech, kdy rozestup mezi RZ a překážkou před nebo za touto RZ (například jiné zaparkované vozidlo) činí alespoň 0,5 m. V případě, že bude rozestup mezi RZ a překážkou menší, se požadavky na Spolehlivost rozpoznání RZ nepoužijí.

b) Minimální požadavky

| Požadavek | Popis | Hodnota | Způsob kontroly Zadavatele |
|--|--|--|--|
| Rozpoznání vozidla | Úspěšnost identifikace vozidla; poměr korektně identifikovaných vozidel vůči počtu kontrolovaných vozidel | min. 95 % | Na časově souvislém vzorku dat o nejméně 100 kontrolovaných vozidlech proběhne kontrola korektně identifikovaných vozidel |
| Rozpoznání RZ | Úspěšnost identifikace RZ; poměr korektně načtených RZ vůči počtu detekovaných vozidel | min. 95 % u států EU, CH, UA a RUS; min. 85 % u ostatních států | Na časově souvislém vzorku dat nejméně o 100 detekovaných RZ proběhne kontrola korektně načtených RZ |
| Rozpoznání DZ | Úspěšnost identifikace a načtení DZ; poměr korektně identifikovaných a přečtených DZ vůči DZ na komunikaci | min. 95 % | Na časově souvislém vzorku dat o nejméně 50 DZ na komunikaci proběhne kontrola korektně identifikovaných a načtených DZ |
| Oprávněnost stání | Ověření oprávněnosti stání vozidel (RZ) s databází oprávněných RZ v režimu online v reálném čase | max. 30 s | Na časově souvislém vzorku dat nejméně 500 záznamů o parkování bude porovnán čas vzniku a čas doručení na příslušné rozhraní |
| Kontrola s databází odcizených vozidel | Ověření RZ v databázi odcizených vozidel v režimu online v reálném čase | max. 30 s | Na časově souvislém vzorku dat nejméně 500 záznamů o parkování bude porovnán čas |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | vzniku a čas doručení na příslušné rozhraní |
|--|--|--|---|

Nedodržení minimálních požadavků na Spolehlivost je považováno za vážnou vadu (to neplatí v případech, kdy se požadavky na Spolehlivost nepoužijí).

Zadavatel může k provedení kontroly Spolehlivosti využít služeb nezávislého odborníka.