

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

3.3. Povinné parametry

(1) V dále uvedených tabulkách jsou uvedeny minimální povinné parametry dodávaného řešení.

(2) Dodavatel musí všechny povinné parametry splnit, v případě nesplnění je jeho nabídka vyloučena.

(3) K1 – Portál občana – frontend

Č.	Povinnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
1	Požadované	Portál občana je prostředí pro komunikaci občana s úřadem prostřednictvím životních situací a jím odpovídajících elektronických formulářů.		
2	Požadované	Portál bude webová aplikace nebo vlastní web, s možností začlenění do stávajících www stránek města (http://pribram.eu ; začlenění není součástí předmětu této veřejné zakázky).		
3	Požadované	Přístup na portál pomocí webového prohlížeče (minimálně MS Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari).		
4	Požadované	Portál občana obsahuje 2 části – veřejnou a privátní (pro registrovaného a přihlášeného uživatele).		
5	Požadované	Otevřené rozhraní pro Opendata. Řešení pro Opendata bude obsahovat definované rozhraní, -včetně úplné dokumentace rozhraní, tato dokumentace podléhá schválení zadavatelem, aby bylo možné v budoucnu připojit i další informační systémy.		
Veřejná část				
1	Požadované	Veřejná část nabídne Strom životních situací a k nim navázaných elektronických formulářů.		
2	Požadované	Veřejná část nabídne tzv. Infoservis = publikace veřejných dat z IS úřadu. Minimálně v rozsahu dat o rozpočtu města a uzavřených smluv.		
3	Požadované	Veřejná část definuje a zpřístupní obecné rozhraní pro zveřejňování dat z libovolné aplikace v rámci IS úřadu.		
4	Požadované	Portál obsahuje redakční systém pro snadné vytváření, publikaci a správu článků.		
Registrace a ověření občana				
1	Požadované	Registrace nového uživatele a ověření občana způsoby uvedenými v části Rozšíření IDM systému PROXIO-EOS: • doklad s elektronickým čipem (eIDAS), • mojeID, • registrace občana na přepážce úřadu.		
Privátní část				
1	Požadované	Privátní část nabízí informace pouze pro		

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

		registrovaného a přihlášeného uživatele.		
2	Požadované	Portál občana podporuje autentizaci uživatelů způsoby popsanými v části „Rozšíření IDM systému PROXIO-EOS“.		
3	Požadované	Privátní část poskytne občanům základní funkcionalitu: • Open data, • Úplné elektronické podání, • Notifikace o blížící se expiraci termínu osobních plnění občana (Hlídací pes).		
4	Požadované	Opendata – výstupy z agendových informačních systémů relevantní pro občana. Konkrétně informace: • Stav jednotlivých řízení občana • Stav pohledávek – seznam předpisů a úhrad občana včetně případného nedoplatku. • Volební okrsek občana • Smlouvy občana		
5	Požadované	Stav řízení občana – seznam řízení občana (aktuálních i historických), minimálně v rozsahu údajů: typ řízení, stav řízení, datum zahájení řízení, datum ukončení řízení. Stav jednotlivých řízení je poskytován bez ohledu na to, jakým způsobem bylo řízení iniciováno, tzn. úplné elektronické podání (ÚEP), osobně, z moci úřední atp.		
6	Požadované	Stav pohledávek (občan) - seznam pohledávek úřadu směrem ke konkrétnímu občanovi. Minimálně v rozsahu údajů - název agendy, částka celkem, částka po splatnosti, částka uhrazená před splatností. Dále seznam jednotlivých pohledávek a plateb ve vazbě na konkrétní agendu.		
7	Požadované	Volební okrsek – zobrazení volebního okrsku v mapě na základě adresy trvalého pobytu občana. Součástí zobrazení bude také adresa volební místnosti.		
8	Požadované	Moje smlouvy – seznam smluv uzavřených mezi úřadem a občanem. Minimálně v rozsahu údajů Typ smlouvy, předmět smlouvy, platnost smlouvy od, platnost smlouvy do.		
9	Požadované	Informace pro Opendata budou občanům poskytovány automaticky na základě identity občana. Zdrojem dat jsou informační systémy PROXIO a VITA.		
10	Požadované	Vytvoření úplného elektronického podání (ÚEP) s předvyplněnými referenčními údaji občana a relevantními daty z agendového		

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

		informačního systému PROXIO-AGENDIO v rozsahu následujících agend: <u>Poplatek ze psů:</u> • Přihláška k poplatku za psa • Žádost o změnu • Žádost o vrácení přeplatku • Změna způsobu platby <u>Poplatek za provoz systému shromažďování, sběru, přepravy, třídění, využívání a odstraňování komunálního odpadu:</u> • Poplatek za odstraňování komunálního odpadu • Žádost o změnu • Žádost o vrácení přeplatku • Změna způsobu platby <u>Stížnosti a podněty:</u> • Podání stížnosti/ podnětu		
11	Požadované	Vyplněný formulář ÚEP bude automaticky doručen na elektronickou podatelnu úřadu. Formulář bude převeden do formátu PDF + XML dokument.		
12	Požadované	Nástroj „Hlídací pes“ umožňující zadat občanům textové informace a termín pro upozornění. Nástroj poté automaticky oznámí občanům blížící se termín. Oznámení bude provedeno formou e-mailové zprávy a formou upozornění na portálu občana.		
13	Požadované	Konfigurace poskytovaných informací – součástí portálu bude také možnost občana omezit (vybrat) jednotlivé služby, které jsou mu na portále nabízeny.		

(4) K2 – Inteligentní formuláře

Č.	Povinnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
1	Požadované	System umožňuje definovat vstupní formuláře jednotlivých životních situací a případně je následně upravovat.		
2	Požadované	Řešení nabízí podporu formátů primárně ZFO a PDF/A (shodný PDF/A formát s příslušným standardem ISO normy s možností uložení formuláře v tomto archivním formátu).		
3	Požadované	Možnost vložení pole pro kvalifikovaný elektronický podpis do každého formuláře, a následný podpis formuláře jednou i více osobami.		
4	Požadované	V případě potřeby vytisknutí formuláře je součástí čárový QR kód, který obsahuje informace		

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

		uložené v polích formuláře pro jeho snadné budoucí zpracování.		
5	Požadované	Systém umožňuje vytěžování PDF dokumentů formou mapování polí z dokumentu na metadata využitelná dále v agendových procesech úřadu.		
6	Požadované	Součástí řešení je centrální úložiště formulářů s možností verzování, udržování historie jednotlivých formulářů s uživatelsky nastaveným počtem verzí do historie.		
7	Požadované	Formulář musí být k dispozici uživatelům, kteří si jej mohou stáhnout do svého počítače, postupně vyplňovat a následně odeslat.		
8	Požadované	Formuláře musí poskytnout: - kontextovou nápovědu, - automatické doplňování obsahu kolonek, - logickou kontrolu, - import dat z informačních systémů úřadu a centrálních IS státu, - kontextovou nápovědu.		
9	Požadované	Formulářová technologie umožňuje provádět podepisování dokumentů a konverzi dokumentů v rámci integrovaných informačních systémů.		
10	Požadované	Všechny formuláře jsou v české i anglické jazykové mutaci; s možností administrátorsky nastavit časové intervaly, kdy budou různé jazykové verze přístupné.		
11	Požadované	Systém odesílá vyplněný PDF formulář společně s metadaty do elektronické podatelny spisové služby e-spis.		

(5) K3 – Automatické zpracování vstupních dat

Č.	Povinnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
1	Požadované	Zpracování Úplného elektronického podání – dokument ze spisové služby (PDF + metadata v XML). Informace uložené v XML dokumentu zpracovat, mapovat a „vytěžit“ jako podklad pro řízení.		
2	Požadované	Automatické zpracování vstupních dat z dokumentu do konkrétní agendy v agendovém informačním systému PROXIO.		

(6) K4 – Rozšíření IDM systému PROXIO-EOS /vyhovující Nařízení eIDAS/

Č.	Povinnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
1	Požadované	Možnost registrace a přihlášení k identitnímu systému PROXIO-EOS prostřednictvím dokladu s elektronickým čipem v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014		

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

		„o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu (eIDAS)“ ze dne 23. 7. 2014.		
2	Požadované	Možnost registrace a přihlášení k portálu občana prostřednictvím služby mojeID provozované sdružením CZ.NIC s ověřením přihlášení proti identitnímu systému PROXIO-EOS. Ze služby mojeID jsou požadovány následující údaje: - Unikátní identifikace uživatele - Nick (pojmenování zvolené uživatelem v rámci služby mojeID) - Jméno a příjmení - Email - Mobilní telefon - Datum narození - Místo trvalého bydliště		
3	Požadované	Možnost registrace občana při osobní návštěvě na pobočce úřadu (na základě předložení osobních údajů bude občan pracovníkem úřadu do systému zaregistrován).		
4	Požadované	PROXIO-EOS pro spolupracující aplikace zajistí následující operace: - Založení identity občana, pokud neexistuje - Změnu/ověření údajů, pokud existuje - Porovnání údajů ověřeného uživatele se Základními registry - Poskytnutí unikátní identifikace občana z PROXIO-EOS - Při změně AIFO aktualizace údajů občana - Autorizaci občana - Autentizaci občana		
5	Požadované	Ochrana osobních údajů evidovaných v systému PROXIO-EOS.		

(7) K5 – Mobilní aplikace

Č.	Povinnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
1	Požadované	Modul Aktuality bude zobrazovat aktuální informace z prostředí města a MÚ – integrace na redakční systém pro správu webu města – aktuální témata.		
2	Požadované	Modul Akce bude zobrazovat přehled akcí pořádaných městem a MÚ. Budou zobrazovány podrobné informace o akci případně obrázků nebo PDF soubor. Podporovány budou funkce, jako je přidání akce do nativního kalendáře mobilního zařízení. Modul bude integrován na redakční systém pro správu webu města – kalendář akcí.		

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

3	Požadované	Modul Úřední deska – v tomto modulu bude zobrazován seznam oznámení na úřední desce. Modul bude integrován na systém pro správu úřední desky, který používá zadavatel nebo formou webového odkazu – on-line zobrazení.		
4	Požadované	Modul Kontakty – kontaktní informace na úřad a jeho zaměstnance. Modul bude podporovat přímé vytočení čísla a vytvoření e-mailové zprávy. Zdroj informací bude určen v před implementační analýze, případně může být použit systém pro správu obsahu, který je součástí serverové části mobilní aplikace.		
5	Požadované	Modul Doprava – modul bude zobrazovat přehled parkovišť a jejich umístění na mapě, poskytovat přehled parkovacích zón a bude zobrazovat jízdní řády městské a příměstské dopravy formou PDF. Do tohoto modulu bude obsah poskytován s využitím redakčního systému, který je součástí aplikačního serveru (viz dále).		
6	Požadované	Modul Průvodce – modul bude podporovat zobrazení vybraných bodů zájmu (školy, hřiště, restaurace atp.) včetně jejich umístění na mapě a navigace k vybranému bodu zájmu – navigace bude uživateli nabídnuta s využitím nativní navigace v telefonu, z modulu budou nativní navigaci automaticky předány informace. Dále bude možné zobrazit předdefinované turistické trasy/okruhy. Obsah pro modul Průvodce bude připraven s využitím redakčního systému aplikačního serveru.		
7	Požadované	Modul Závady – modul bude umožňovat zadávání upozornění od občanů (vyfocení nebo přiřazení již hotové fotografie k upozornění, název a popis požadavku, lokalizace požadavku v mapě manuálně nebo s využitím automatické lokalizace – GPS). Modul bude integrován na modul pro správu tiketů, který je součástí aplikačního serveru Uživateli, který upozornil na závadu, bude do mobilní aplikace poskytována zpětná vazba, která bude informovat o postupu úřadu při řešení závady.		
8	Požadované	Modul Služby bude obsahovat informace o kulturních a sportovních zařízeních a sběrných místech odpadu a bude podporovat jejich zobrazení v mapě. Modul bude čerpat data z redakčního systému pro správu webových stránek MÚ nebo bude pro správu obsahu používat redakční systém, který je součástí aplikačního serveru (viz dále).		
9	Požadované	Modul Nastavení upozornění bude podporovat tyto funkce: - nastavení kategorií zpráv, které bude uživatel		

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

		dostávat ve formě notifikací na úrovni operačního systému (aktuality, úřední deska, akce – sport, kultura, veřejné zakázky) - uživatel bude moci příjem všech notifikačních zpráv vypnout.		
10	Požadované	Modul Časopis města – prohlížení aktuálního i starších čísel časopisu města ve formátu PDF. Pro aktualizaci obsahu pro vkládání PDF souborů bude využito redakčního systému jako součásti aplikačního serveru (viz dále).		
11	Požadované	Modul Přihlášení mobilní aplikace – pro poskytování některých funkcí – mailem a heslem uživatele.		
12	Požadované	Modul SOS kontakty – přehled kontaktů pro krizovou komunikaci (ZZS, policie, ...). Uživatel bude moci kontaktovat strážníka, který má na starosti okrsek, ve kterém uživatel bydlí. Podklady týkající se jednotlivých okrsků městské policie a příslušných telefonních čísel na strážníky Městské policie pro konkrétní okrsek poskytne zadavatel.		
13	Požadované	Modul Ankety – správa a vyhodnocení anket. S využitím serverové části bude možné prostřednictvím tohoto modulu zadávat ankety – odpovědi na dotazy formou testu (výběr z otázek A, B, C, ...), včetně následného anonymního vyhodnocení takové ankety a přeposlání vyhodnocení ankety na definovanou emailovou adresu.		
14	Požadované	Součástí projektu bude serverová část – aplikační server , který bude zajišťovat minimálně tyto funkce: - integrace na okolní systémy, ze kterých bude aplikace čerpat obsah s využitím technologie XML nebo JSON, - publikování obsahu do mobilní aplikace (v závislosti na platformě – iOS, Android a velikosti displeje),		
15	Požadované	Součástí aplikačního serveru bude rovněž modul pro správu obsahu – redakční systém , který bude umožňovat publikování takového obsahu, které nebude možné čerpat ze žádného systému třetí strany nebo zadavatele a bude třeba tento obsah vytvořit jen pro jeho publikování v mobilní aplikaci. Redakční systém bude dostupný pro uživatele zadavatele skrze webové rozhraní.		
16	Požadované	Součástí serveru bude také modul pro ticketing závad a nedostatků , které budou pořízeny mobilní aplikací. Tento modul bude zajišťovat správu jednotlivých tiketů (přířazení tiketu uživateli, změna statusu tiketu, ...) a správu uživatelů. Přístup k modulu pro správu tiketů bude umožněn formou webového rozhraní. Přehled jednotlivých tiketů – závad a nedostatků		

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

		– bude dostupný formou webového rozhraní po přihlášení a bude zobrazovat přehled tiketů a jejich polohu v mapě.		
--	--	---	--	--

3.4. Požadavky na architekturu technického řešení

(1) Architektura komodit musí navržena tak, aby plně využívala a doplňovala stávající prostředky TC.

(2) Portál občana nabídne občanům komfortní přístup k informacím a službám úřadu včetně možností úplného elektronického podání žádosti a sledování stavu zpracování podání. Občan bude využívat služby Portálu občana přímo prostřednictvím veřejné sítě internet pomocí webového prohlížeče.

(3) Ostatní požadavky:

Č.	Povinnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
1	Požadované	Předpokládá se umístění a provoz stránek Portálu občana v rámci demilitarizované zóny.		
2	Požadované	Portál občana bude nabízet občanům řešení jejich životní situací, s dostupností služby v režimu 24x7.		
3	Požadované	Data pro část řešení Stavů řízení a pohledávek, Infoservis a Úplné elektronické podání budou uložena v DMZ, v databázi Portálu občana. Nebudou získávána on-line dotazy do agendových systémů v okamžiku přihlášení občana, ale budou „připravena“. Přípustná je prezentace dat max. 24 hodin starých.		
4	Požadované	Přímý on-line dotaz z Portálu občana do intranetu není přípustný.		
5	Požadované	Data uložená v DMZ nesmí obsahovat osobní údaje občanů.		
6	Požadované	V PO budou články zpracovány v jeho redakčním systému. Přes redakční systém se musí definovat menu PO s definováním oprávnění Anonym, přihlášený Občan.		
7	Požadované	Portál Občana musí obsahovat administrativní rozhraní, přes které bude možné řídit styly, grafiku, konektory napojených systémů a spravovat strom životních situací s návazností na formuláře životních situací.		
Mobilní aplikace				
I	Požadované	Aplikační server bude provozován na infrastruktuře objednatele a bude mimo jiné poskytovat tyto funkce: - čerpání obsahu ze systémů třetích stran a informačního systému MÚ, - publikování obsahu do mobilních aplikací, - správa tiketů (závady a nedostatky) s webovým		

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

		rozhraním pro uživatele, - vlastní redakční systém pro přípravu obsahu, který nebude k dispozici v systémech třetích stran nebo MÚ.		
2	Požadované	Mobilní aplikace pro platformy iOS a Android. Mobilní aplikace budou čerpat obsah z aplikačního serveru. Samotný obsah pro mobilní aplikaci není součástí předmětu plnění.		

3.5. Požadavky na kompatibilitu s ostatními systémy

(1) Integrace se zachovávanými aplikacemi zahrnuje také integraci s celostátními systémy. Pro všechny integrace zajistí zadavatel součinnost a nezbytné technické podmínky pro realizaci integrace, u datových integrací (import dat) zajistí vstupní data.

(2) **Spisová služba e-spis** – cílem integrace je podpora zpracování doručených i vypravovaných dokumentů, které jsou evidovány ve spisové službě. Z agendových systémů budou do spisové služby zakládány zejména vlastní dokumenty včetně adresátů a příloh, dále bude využito služby pro ověření doručení dokumentu, zařazování do spisu a další. Z portálu občana budou do spisové služby zakládána elektronická podání. Prostřednictvím spisové služby budou komunikovat nabízená řešení se systémem datových schránek (ISDS).

(3) **VITA-Přestupky v dopravě** – tato integrace má za cíl zejména zajistit přenos informací o rozhodnutí do PROXIO a vymáhání za účelem správy a vymáhání pohledávek. Ze systému VITA bude předán exekuční titul (rozhodnutí) včetně odpovídajících předpisů pohledávek. Z PROXIO bude systému VITA poskytována informace o úhradě a vyrovnání.

(4) **VITA-Stavební úřad** – tato integrace má za cíl zejména zajistit přenos informací o rozhodnutí o pokutě (např. pořádková pokuta) do PROXIO a vymáhání za účelem správy a vymáhání pohledávek. Ze systému VITA bude předán exekuční titul (rozhodnutí) včetně odpovídajících předpisů pohledávek. Z PROXIO bude systému VITA poskytována informace o úhradě a vyrovnání. Integrace s PROXIO také podpoří evidenci a ověření zaplacení správního poplatku a získání informací o nemovitých objektech z PROXIO. Dále bude systém poskytovat informace o stavech řízení pro konkrétní občany.

(5) **eGovernment** – tato oblast zahrnuje vazby na celostátní systémy. Jde o centrálně spravovanou vazbu na systém základních registrů (ISZR) pomocí komponenty PROXIO-XR, která zajistí využití dat základních registrů ve všech agendách IS města, vazbu na ISUI pro zajištění plnění funkce editora RUIAN. Kromě ISZR je předpokládáno využití i dalších externích zdrojů, které budou integrovány (ISKN, Insolvenční rejstřík, ISEP, NIA).

(6) Všechny software komponenty dodávaného řešení musí disponovat otevřeným API rozhraním na bázi webových služeb (web services – SOAP, REST), jehož dokumentace bude součástí dodávky, není přípustné realizovat integraci na úrovni přímého přístupu do dat či formou exportu a importu dat. Rozhraní umožní prostřednictvím v něm obsažených funkcí přístup k datům dodávaného systému/systémů pro čtení a zápis.

(7) Všechny software komponenty dodávaného řešení budou integrovány s následujícími subsystémy IS MÚ Příbram:

- (a) **IDM PROXIO-EOS** – nabízené řešení využije IDM PROXIO-EOS jako referenční zdroj organizační struktury a identit (pracovníků) a pro autorizaci uživatelů. Autentizace uživatelů bude realizována proti Active Directory (AD). Nabízené řešení využije IDM PROXIO-EOS jako zdroj agend a činnostních rolí RPP a přidělení těchto činnostních rolí jednotlivým uživatelům. Není přípustná samostatná

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

správa organizační struktury, uživatelů a jejich oprávnění, agend a činnostních rolí RPP a jejich přidělení uživatelům v nabízeném řešení.

- (b) **Centrální správa komunikace s ISZR – PROXIO-XR.** Nabízené řešení nebude komunikovat s ISZR přímo a pro komunikaci využije již provozovaný subsystém PROXIO-XR. Integrace bude probíhat formou volání služeb PROXIO-XR, které je realizované technologií webových služeb – SOAP. Nabízené řešení zajistí, že nebudou prováděny dotazy pod činnostními rolemi, které nemá uživatel přidělené v IDM PROXIO-EOS. Zjištění činnostních rolí přidělených uživateli z PROXIO-EOS bude probíhat stejným režimem jako zjištění a aktualizace autorizačních informací z PROXIO-EOS. Nabízené řešení nebude provádět vlastní logování přístupu do základních registrů. Toto logování zajistí PROXIO-XR. Požadované řešení zajistí vyplnění potřebných údajů (mimo jiné činnostní role a důvod přístupu) při volání služeb PROXIO-XR. Nabízené řešení využije v IS MÚ existující lokální kopii registru RULAN pro vyhledání a ověření adresy, jako zdroj číselníků, pro zjištění souřadnice adresy apod.
- (c) **Agendový systém PROXIO.** Nabízené řešení bude komunikovat s agendovým systémem PROXIO formou volání služeb PROXIO, které jsou realizované technologií webových služeb – SOAP. Režim komunikace nabízeného řešení s PROXIO bude synchronní v celém rozsahu integrace.
- (d) **Ekonomický subsystém PROXIO-NAV – zpracování plateb a párování na předpisy** proběhne v ekonomickém subsystému PROXIO-NAV.
- (e) **Spisová služba e-spis – integrace nabízeného řešení se spisovou službou úřadu** bude probíhat formou volání služeb rozhraní spisové služby. Při integraci nesmí docházet ke vzájemné synchronizaci informací (kopírování dokumentů a spisů) mezi dodaným řešením a spisovou službou. Dokumenty vznikající v nabízeném řešení jsou doručovány do spisové služby přes ISDS, elektronickou podatelnu (E-mail) nebo přes podatelnu a nesmí být duplikovány do nabízeného řešení. Dokumenty a spisy jsou v nabízeném řešení zpřístupněny načtením z datového skladu PO. Integrace umožní minimálně následující funkčnost:
 - (i) získání č.j. ze spisové služby,
 - (ii) založení dokumentu do spisové služby včetně příloh (elektronické „soubory“),
 - (iii) založení zásilek k dokumentu pro vypravení adresátům včetně interního vypravení a vypravení prostřednictvím ISDS,
 - (iv) zobrazení obsahu spisu (dokumentů ve spisu) načtením v reálném čase ze spisové služby,
 - (v) zobrazení dokumentu včetně příloh načtením ze spisové služby,
 - (vi) vyhledání spisu anebo dokumentu ze spisové služby minimálně na základě spisové značky, č.j. (pouze u dokumentu), věci,
 - (vii) ověření existence aktivní datové schránky adresáta,
 - (viii) vyřízení dokumentu a uzavření spisu, znovuotevření dokumentu a spisu.

Č.	Povinnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
1	Požadované	Nabízené řešení využije IDM PROXIO-EOS jako referenční zdroj organizační struktury,		

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

		identit pracovníků a pro autorizaci uživatelů. Platí za předpokladu, že tyto informace jsou v dané aplikaci využívány.		
2	Požadované	Nabízené řešení bude komunikovat s ISZR prostřednictvím PROXIO-XR. Platí za předpokladu, že tyto informace jsou v dané aplikaci využívány.		
3	Požadované	Nabízené řešení bude komunikovat s agendovým systémem PROXIO-AGENDIO. Platí za předpokladu, že tyto informace jsou z dané aplikace do AGENDIO předávány.		
4	Požadované	Nabízené řešení bude integrováno se spisovou službou e-spis. Platí za předpokladu, že tyto informace jsou v dané aplikaci využívány.		

3.6. Požadavky na integraci

Č.	Povinnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
Mobilní aplikace				
1	Požadované	Integrace na redakční systém pro správu obsahu webových stránek města (http://pribram.eu/). Zadavatel zajistí vytvoření rozhraní podle specifikace dodavatele na úrovni redakčního systému pro správu obsahu webových stránek města (http://pribram.eu/).		

3.7. Požadavky na typy klientů

Č.	Povinnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
1	Požadované	Zobrazení mapy a mapových podkladů primárně zobrazovat v internetovém prohlížeči.		
2	Požadované	Mobilní aplikace pro Občany – mobilní zařízení s operačním systémem iOS a Android.		

3.8. Požadavky na bezpečnost informací

Č.	Povinnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
1	Požadované	Přihlašování k aplikacím prostřednictvím SSO (Single Sign-On) – jednou přihlášeného uživatele už není potřeba znovu ověřovat.		
2	Požadované	Řízení přístupových práv aplikací a jejich nastavování z jednoho místa PROXIO-EOS.		
3	Požadované	Ověřování uživatele – autentizace – prostřednictvím Active Directory.		
4	Požadované	Načtení oprávnění uživatele v aplikaci – autorizace – z IDM systému PROXIO-EOS.		
5	Požadované	Bezpečnost uložených dat v souladu s nařízením Evropské unie GDPR (General Data Protection Regulation).		

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

3.9. Požadavky na licence

(1) Dodavatel ve své nabídce výslovně uvede počty dodávaných licencí a úplné licenční podmínky, dle následující tabulky:

Č.	Komponenta	Minimální počet požadovaných licencí /kusů dodávky/	Naplnění počtu požadovaných licencí
Portál občana			
1	Portál občana – frontend	Multilicence	
2	Inteligentní formuláře	30	
3	Automatické zpracování vstupních dat	Multilicence	
4	Rozšíření IDM systému	Multilicence	
5	Mobilní aplikace	Multilicence	

3.10. Požadavky na migraci dat

(1) Pokud není uvedeno jinak, je předpoklad, že informace a data budou do nově dodávaných částí řešení doplňovány ručně uživateli Zadávatel, od okamžiku spuštění produktivního provozu. Nastavení aplikace v souladu s požadavky Zadávací dokumentace je záležitostí Dodavatele.

(2) Převod dat bude realizován pouze v níže uvedených případech:

Č.	Povinnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
1	Požadované	Portál občana – veřejná část – příprava dat pro poskytování informací Infoservis.		
2	Požadované	Portál občana – privátní část – příprava dat pro poskytování informací Opendata.		
3	Požadované	Portál občana – mobilní aplikace – naplnění dat aplikačního serveru a mobilní aplikace pro moduly: doprava, kontakty, životní situace, průvodce, služby, časopis města, SOS kontakty. Detailní specifikace odpovídajícího obsahu bude stanovena v rámci předimplementační analýzy.		

4. Hodnocené parametry technického řešení

4.1. Požadavky na vlastnosti technického řešení

(1) Zadávatel požaduje kromě splnění minimálních povinných parametrů také další funkční vlastnosti nabízeného řešení. Na rozdíl od povinných parametrů není dodavatel při nesplnění některého z požadovaného hodnoceného parametru vyloučen. Způsob hodnocení je uveden v ZD.

Č.	Povinnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
Portál občana – privátní část				

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

1	Hodnocené	Integrace samoobslužného platebního terminálu. Možnost zaplatit poplatky a jiné platby přímým odskokem ze stránek portálu občana.		
Mobilní aplikace				
1	Hodnocené	Modul Doprava bude připraven na: - mobilní platbu parkovného s pomocí Premium SMS, případně s využitím jiné technologie, - zobrazování obsazenosti jednotlivých parkovacích míst v případě využití technologie „smart“ parkingu, která evidenci volných parkovacích míst na parkovištích provozovaných MÚ podporuje.		
2	Požadované	Krizová SMS – mobilní aplikace bude podporovat přijetí SMS z definovaných krizových čísel (například mobilní číslo vedoucího odboru bezpečnosti, starosty a podobně) a takto přijatý obsah přepoše obratem všem uživatelům mobilní aplikace jako notifikaci.		
3	Hodnocené	Modul Nastavení umožní občanu vybrat oblast, ve které bydlí, a s ohledem na tuto oblast mu budou zasílány důležité informace, které se vztahují k jeho bydlišti.		
4	Hodnocené	Serverová část řešení – publikování jen rozdílového obsahu (server získává data z databáze a ze systému třetích stran, která u sebe uchovává, analyzuje a zpracovává a následně připravuje pro klienty).		
5	Hodnocené	Serverová část řešení – server podporuje získávání dat z okolních systémů na vyžádání nebo ve stanovené intervaly (obsah pro aktuality bude publikační server získávat častěji než obsah pro popis životních situací).		
6	Hodnocené	Serverová část řešení – nástroje na testování mobilních aplikací ještě před tím, než je dokončeno napojení aplikačního serveru na reálná data třetí strany.		
7	Hodnocené	Serverová část řešení – sledování změn v datech, provádění jejich analýzy a sledování změn, ke kterým v datech došlo – na základě těchto změn generuje pro klienty změnová data mezi jednotlivými předešlými datovými verzemi tak, aby aktualizace obsahu klienta byla na mobilním zařízení velmi rychlá.		

5. Implementační služby

5.1. Obecné požadavky

(1) Zadavatel požaduje provést minimálně následující implementační práce související s nabízeným řešením. Dodavatel je dále povinen zahrnout do nabídky veškeré další činnosti a prostředky, které jsou nezbytné pro provedení díla v rozsahu doporučeném výrobcí a dle tzv. nejlepších praktik, i v případě, pokud nejsou explicitně uvedeny, ale jsou pro realizaci předmětu plnění podstatné. Implementační služby budou minimálně v následujícím rozsahu:

- (a) Zpracování předimplementační analýzy,
- (b) Zpracování prováděcí dokumentace (detailní popis rozsahu a způsobu implementace nabízeného řešení),
- (c) Zajištění projektového vedení realizace předmětu plnění,
- (d) Kompletní implementaci řešení splňující povinné a nabízené hodnocené parametry technického řešení,
- (e) Zpracování provozní dokumentace,
- (f) Provedení školení obsluhy,
- (g) Zajištění zkušebního provozu,
- (h) Provedení akceptačních testů,
- (i) Předání do ostrého provozu,
- (j) Zajištění ostatních služeb potřebných pro realizaci projektu.

(2) Náklady na provedení implementačních služeb musí být zahrnuty v nabídkové ceně k položce, ke které se vztahují a nelze je vyčíslit zvlášť.

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

5.2. Požadavky na předimplementační analýzu

(1) Před implementací řešení zpracuje Dodavatel předimplementační analýzu, minimálně pro následující oblasti:

- (a) Analýza aplikačního a technického prostředí zadavatele s ohledem na nabízené řešení, zejména pak:
 - (i) Obsahová analýza – dostupnost požadovaného obsahu pro mobilní aplikaci v redakčním systému pro správu obsahu webových stránek města, případně dostupnost z jiných zdrojových systémů třetích stran. Pokud zde tento obsah nebude k dispozici, bude vytvořen s využitím redakčního systému, který je součástí aplikačního serveru mobilní aplikace. Součástí bude rovněž detailní popis rozhraní mezi publikačním a integračním serverem, který je součástí mobilní aplikace a interními systémy úřadu nebo systémy třetích stran.
 - (ii) Návrh propagace mobilní aplikace mezi občany.
 - (iii) Příprava a schválení grafického návrhu mobilní aplikace. Grafický návrh bude schválen s použitím dvou, předem vybraných obrazovek mobilní aplikace.
- (b) Způsob začlenění nabízených komodit do prostředí TC.
- (c) Konfigurace stávajících systémů ve vztahu k plánovanému využití.

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

- (d) Dopady implementace na dostupnost a funkčnost stávajících služeb.
 - (e) Požadované součinnosti Zadavatele.
 - (f) Návrh opatření k odstranění neshod zjištěných v průběhu analýzy.
- (2) Výstupem předimplementační analýzy bude písemná zpráva, která podléhá schválení Zadavatelem.

5.3. Požadavky na zpracování prováděcí dokumentace

- (1) Dodavatel před zahájením implementačních prací zpracuje prováděcí dokumentaci, která bude důsledně vycházet z předimplementační analýzy a bude zahrnovat všechny aktivity potřebné pro řádné zajištění implementace předmětu plnění do stávajícího prostředí technologického centra.
- (2) Prováděcí dokumentace musí být před zahájením prací schválena zadavatelem.
- (3) Prováděcí dokumentace musí zohlednit podmínky stávajícího stavu, požadavky cílového stavu a musí obsahovat minimálně tyto části:
- (a) Detailní popis cílového stavu včetně funkcionalit jednotlivých částí systému,
 - (b) Způsob zajištění potřebného SW,
 - (c) Způsob zajištění koordinace realizace předmětu plnění s běžným provozem,
 - (d) Detailní návrh a popis postupu implementace předmětu plnění,
 - (e) Detailní popis zajištění bezpečnosti informací,
 - (f) Detailní harmonogram projektu včetně uvedení kritických milníků,
 - (g) Vazby na stávající systémy a jejich konfigurace,
 - (h) Návrh akceptačních kritérií a akceptačních testů,
 - (i) Detailní popis navrhovaných školení.

5.4. Požadavky na zajištění projektového vedení

- (1) Dodavatel zajistí projektové vedení po celou dobu realizace zakázky certifikovaným specialistu. Součástí nabídky bude popis metodiky, která bude pro projektové řízení použita. strukturu projektového vedení a rozsah kompetencí a povinností jednotlivých úrovní projektového vedení.
- (2) Zadavatel vyžaduje dodržení následujícího harmonogramu plnění – zde jsou uvedeny maximální možné lhůty pro jednotlivé kritické milníky. Údaj D značí datum podpisu smlouvy o dílo. Číslo značí počet kalendářních dnů.

Aktivita	Začátek	Termín
Podpis smlouvy	D	D
Zahájení projektu – úvodní projektová schůzka	D	D+10
Předimplementační analýza – zpracování	D+7	D+21
Předimplementační analýza – připomínkové řízení, schválení	D+21	D+28
Prováděcí dokumentace – zpracování	D+28	D+42
Prováděcí dokumentace – připomínkové řízení, schválení	D+42	D+49
Realizace předmětu plnění	D+49	D+139
Školení administrátorů	D+100	D+139
Zkušební provoz	D+139	D+169

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

Aktivita	Začátek	Termín
Akceptační testy	D+169	D+176
Zahájení ostrého provozu	D+176	-
Rezerva projektu		10

(3) Dodavatel může dle svého uvážení výše uvedené maximální lhůty trvání zkrátit při dodržení všech částí předmětu plnění a bez snížení kvality dodávaných služeb.

(4) Maximální lhůty trvání nesmí dodavatel při tvorbě detailního harmonogramu prodloužit.

(5) Dodavatel uvede závazný harmonogram plnění ve své nabídce. Tento harmonogram bude doplněn do čl. III. odst. 3.1 uzavírané smlouvy o dílo.

(6) Dodavatel uvede potřebnou součinnost zadavatele pro splnění harmonogramu plnění ve své nabídce.

5.5. Požadavky na provozní dokumentaci

(1) Dodavatel zpracuje provozní dokumentaci, která bude detailně popisovat konfiguraci zhotoveného díla a jeho vazby na stávající systémy.

(2) Součástí provozní dokumentace bude popis úkonů doporučené údržby a specifikace intervalů jejich provádění.

(3) Dodavatel v rámci zakázky provede aktualizaci stávající Provozní dokumentace TC tak, aby odpovídala stavu po dokončení implementace. Stávající Provozní dokumentace TC, resp. její relevantní části budou dodavateli předány k aktualizaci po podpisu smlouvy o dílo.

5.6. Požadavky na školení

(1) Dodavatel zajistí školení pracovníků Zadavatele – administrátorů, tzn. obsluhy – na zařízení a systémy, dodávané v rámci této veřejné zakázky, a to minimálně v rozsahu předávané provozní dokumentace.

(2) Školení zajistí seznámení pracovníků Zadavatele se všemi podstatnými částmi díla v rozsahu potřebném pro provoz, údržbu a identifikaci nestandardních stavů systému a jejich příčin a pracovníkům bude vystaveno osvědčení o školení s uvedením rozsahu školení.

(3) Minimální rozsah školení je 6 hodin.

(4) Školení bude probíhat v sídle Zadavatele.

(5) Předpokládá se účast max. 5 osob.

(6) Náklady na školení musí být zahrnuty v nabídkové ceně k položce, ke které se vztahují a nelze je vyčíslit zvlášť.

5.7. Požadavky na testovací prostředí

(1) Zadavatel nedisponuje testovacím prostředím, dodavatel musí zajistit vhodné testovací prostředí pro zajištění testovacího provozu.

(2) Testovací provoz bude proveden klíčovými uživateli a administrátory na testovacím prostředí, které zajistí dodavatel. Testovací provoz bude proveden v termínech dle harmonogramu projektu, po jednotlivých oblastech implementovaného řešení.

(3) V průběhu testovacího provozu klíčoví uživatelé a administrátoři průběžně předávají případné připomínky.

(4) Dodavatel připomínky v průběhu testovacího provozu průběžně řeší a o způsobu řešení Zadavatele informuje.

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

(5) Konečný seznam připomínek z testovacího provozu Zadavatel předá před termínem ukončení testovacího provozu stanoveném harmonogramem projektu.

(6) Předané připomínky budou oklasifikovány (Chyba/Požadavek) a Dodavatel k nim doplnění způsob vypořádání. Připomínka typu Chyba bude uplatněna výlučně v případech, ve kterých nebude aplikace umožňovat uživateli zpracovávanou činnost dokončit. Připomínky označené jako Chyba budou Dodavatelem odstraněny do konce fáze testovacího provozu. Připomínky označené Požadavek budou Dodavatelem doplněny o způsob, pracnost a termín řešení.

(7) Odstranění jednotlivých připomínek typu „Chyba“ je Dodavatel povinen předvést klíčovým uživatelům na testovacím prostředí Zadavatele.

5.8. Požadavky na provedení akceptačních testů, zkušební provoz a přechod do ostrého provozu

- (1) Dodavatel navrhne způsob a provedení akceptačních testů.
- (2) Součástí akceptačních testů musí být minimálně:
 - (a) Ověření (otestování) veškerých požadovaných funkcí a parametrů všech dodávaných komodit,
 - (b) Provedení zátěžových testů a změření klíčových výkonových parametrů dodávaných systémů.
- (3) O provedení akceptace a jejím výsledku musí být vyhotoven písemný protokol.
- (4) Dodavatel zajistí podporu zkušební provozu v délce minimálně 2 týdnů takto:
 - (a) fyzická přítomnost (v sídle zadavatele) jednoho specialisty dodavatele jeden den v každém týdnu po dobu zkušební provozu (konkrétní termíny budou upřesněny před zahájením zkušební provozu),
 - (b) možnost technické podpory formou telefonické konzultace se specialistou dodavatele s dostupností maximálně 2 hodin od nahlášení požadavku v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod v termínech bez fyzické přítomnosti specialisty dodavatele v sídle zadavatele s to až do ukončení zkušební provozu,
- (5) Přechodem do ostrého provozu se rozumí okamžik úspěšné akceptace díla včetně vypořádání všech vad a nedodělků a přesun akceptovaného nastavení systému z testovacího do produktivního prostředí, tj. do ostrého provozu.
- (6) Podkladem k akceptaci dodávaného řešení je potvrzený výsledek akceptačního testu funkcionality za jednotlivé části dodávaného systému, provedeného v závěru testovacího provozu a přehled zapracování připomínek typu Chyba.
- (7) Akceptační řízení dodávaného řešení bude provedeno v termínech dle harmonogramu projektu.
- (8) Před zahájením produkčního provozu zajistí proškolení administrátoři zadavatele nastavení přístupových oprávnění pro koncové uživatele na produktivním prostředí.
- (9) Zajištění podpory po spuštění ostrého provozu v délce 2 týdnů takto:
 - (a) fyzická přítomnost v sídle zadavatele jednoho specialisty dodavatele jeden den v každém týdnu,
 - (b) možnost technické podpory formou telefonické konzultace se specialistou dodavatele s dostupností maximálně 2 hodin od nahlášení požadavku v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. v termínech bez fyzické přítomnosti specialisty dodavatele v sídle zadavatele.

6. Záruky a servisní podmínky

6.1. Požadavky na záruky a servisní podmínky

- (1) Zadavatel uvádí u jednotlivých komodit požadovanou min. záruku, popř. podporu. Uváděné parametry byly průzkumem trhu zjištěny jako standardní, tj. poskytované výrobcí jako součást standardní dodávky a ceny.
- (2) Dodavatel ve své nabídce výslovně uvede všechny podmínky záruk a poskytované služby v době platnosti 24 měsíční záruky od doby předání dodávaného systému jako celku do plného produktivního provozu.
- (3) Veškeré opravy zjištěných vad po dobu záruky budou provedeny bez dalších nákladů pro zadavatele. Vadou se rozumí stav, který je v rozporu:
 - (a) se standardní funkcionalitou systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
 - (b) s funkcionalitou definovanou ve smlouvě o dílo (jejích přílohách), případně v akceptačním protokolu implementace systému,
 - (c) s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu zadavatelem.
- (4) Není-li uvedeno u konkrétní komponenty jinak, požaduje zadavatel provedení záruční opravy zjištěné vady do tří pracovních dnů.
- (5) Pro hlášení servisních požadavků zajistí dodavatel on-line přístup ke svému helpdeskovému systému pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení. Detailní popis helpdeskového systému a jeho obsluhy musí být součástí nabídky. Provozní doba helpdeskového systému musí být minimálně 8-17 hod. v pracovních dnech.
- (6) Součástí záruky je i poskytování základní podpory software v rozsahu:
 - (a) poskytování aktuálních verzí dodaného software,
 - (b) legislativní servis, kdy aktuální verze dodaného software musí být zadavateli poskytnuta nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy (v opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě).
- (7) Pro hlášení servisní požadavků zajistí Dodavatel Zhotoviteli přístup ke svému helpdeskovému systému s on-line přístupem pro kompletní správu požadavků včetně uchování historie požadavků a jejich řešení. Detailní popis helpdeskového systému a jeho obsluhy musí být součástí nabídky. Provozní doba helpdeskového systému musí být minimálně 7-17 hod. v pracovních dnech.
- (8) Po dobu 60 měsíců od předání díla jako celku do plného provozu, musí dodavatel nebo výrobce všech zařízení (komodit) garantovat běžnou dostupnost náhradních komponentů a dostupnost servisu.

6.2. Požadavky na zabezpečení provozu

- (1) Dodavatel ve své nabídce uvede poskytované služby a podmínky servisní podpory po dobu 60 měsíců od předání dodávaného systému jako celku do plného produktivního provozu.
- (2) Součástí základní servisní podpory musí být:
 - (a) instalace a údržba aktuálních verzí, upgrade a update dodaného software na vyžádání zadavatele a

TECHNICKÁ SPECIFIKACE

- (b) zajištění instalace legislativního servisu, kdy aktuální verze dodaného software musí být zadavateli nainstalována nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy (v opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě).

Cenu této základní servisní podpory zahrne dodavatel do položky „Základní servisní podpora“ v jednotlivých letech, v nichž má být zajišťována.

(3) Zadavatel kromě základní servisní podpory požaduje v době 60 měsíců od předání díla jako celku ještě tuto rozšířenou servisní podporu, která pokrývá:

- (a) řešení případných změnových požadavků, tj. možné úpravy nebo doplnění standardní funkcionality dodaného systému (tzv. change request – změnový požadavek) v rozsahu min. 2 dnů ročně. V případě nerealizování úprav nebo doplnění standardní funkcionality je možné tuto kapacitu vyčerpat dalšími uvedenými službami rozšířené podpory,
- (b) provozní kontrola systému (profylaxe) v rozsahu min. 2 dnů ročně,
- (c) implementace nových verzí produktu v rozsahu min. 2 dnů ročně,
- (d) poskytování konzultací v rozsahu min. 2 dnů ročně,
- (e) poskytování školení (doškolení změn nebo nově příchozích pracovníků úřadu) v rozsahu min. 2 dnů ročně.

(4) Cenu a podmínky Rozšířené servisní podpory zahrne dodavatel do položky „Rozšířená servisní podpora“ v jednotlivých letech, v nichž má být tato servisní podpora zajišťována.

(5) Dodavatel ve své nabídce rovněž uvede garantované hodinové sazby svých výkonů, které jsou nad rámec základní a rozšíření servisní podpory.

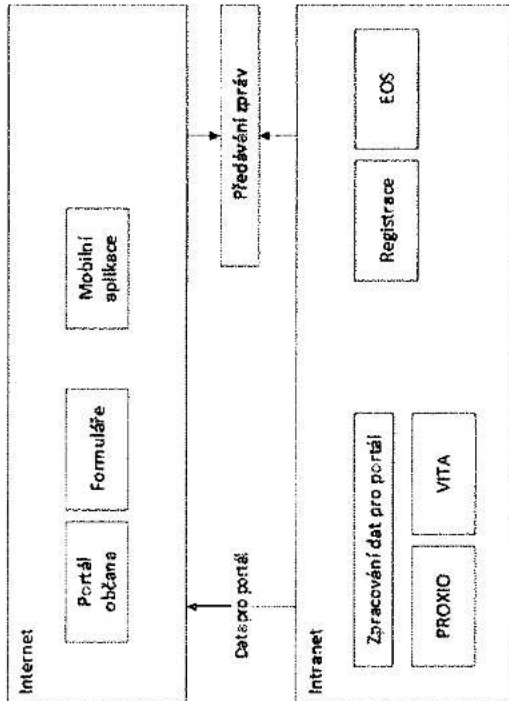
(6) Dodavatel bude v průběhu produktivního provozu vykonávat podporu uživatelů osobní přítomností, prostřednictvím vzdáleného připojení do prostředí objednatele nebo prostřednictvím telefonických konzultací.



5 Popis nabízeného řešení

5.1 Technický popis řešení

Logická architektura nabízeného řešení je znázorněna na následujícím schématu. Detailní popis jednotlivých komponent řešení je uvedena v příslušných kapitolách. Vazby označují komunikaci mezi aplikacemi a šipky označují směr volání (do volajícího k volanému).



Řešení má dvě základní části

- vnitřní část provozovanou v prostředí úřadu (intranet) a
- vnější část provozovanou pro přístup z internetu (internet).

Komunikace je vždy vedena z prostředí intranetu do prostředí internetu. V případě potřeby komunikace opačným směrem je využito režimu předávání zpráv. Tato opatření jsou cílena na zabezpečení celého řešení a snížení rizika napadení vnitřní části systému. Data pro portál občana jsou uložena v prostředí portálu a neobsahují osobní údaje. Tato uložená data jsou pravidelně aktualizována – součástí řešení je mechanismus, který zajišťuje získání dat z jednotlivých agendových systémů (PROXIO, VITA) a jejich aktualizaci v prostředí portálu.

Součástí vnější části je kromě portálu občana také

- formulářový systém pro podporu vyplnění formuláře podání k dané životní situaci a
- mobilní aplikace sloužící pro poskytování veřejných informací občanům.

V interní části řešení jsou realizovány funkce pro

- registraci občana (uživatele portálu);
- ověření (autentizaci) uživatele portálu při přístupu k portálu;
- zpracování dat pro portál;
- příjem dat z podání (v jednotlivých agendových systémech).

Komponenta registrace udržuje informaci o registrovaných uživateli portálu pro všechny zůsoby registrace. Umožňuje provádět registraci na pěníačce a udržovat informace o registrovaných uživateli. Komponenta EOS slouží pro autentizaci uživatele portálu.

Komponenta pro zpracování dat pro portál získává periodicky data z agendových systémů, odstraňuje z nich osobní údaje a aktualizuje data uložená v prostředí portálu.

5.1.1 Detailní popis cílového stavu a funkčních vlastností

5.1.1.1 Portál občana – frontend, detail

Portál občana, jakožto samostatný integrační systém, zajišťuje kromě informovanosti především elektronickou komunikaci mezi občanem a městským úřadem. Tím se odlišuje od stávajících webových stránek města a rozšiřuje tak jejich možnosti.

Cílem nabízeného řešení Portálu Občana je užít z rychlejší komunikace občanů s úřadem při řešení různých záležitostí. Proto musí být Portál Občana integrovaný s interními informačními systémy úřadu. Občan tak může být informován nejen o změnách v úřadu, o novinkách ve městě, ale především o vlastní probíhající komunikaci s úřadem, a to konkrétně o jednotlivých podáních a jejich stavu řízení, o finančních závazcích vůči městu apod. Vzhledem k důvěrné povaze těchto informací Portál Občana musí nutně zajistit legislativně i právně jednoznačné „zdroňování“ občana / podnikatele.

Portál občana je webová aplikace. Obsahuje veřejné informace a také informace dostupné pouze na základě přihlášení občana. Podporuje funkce pro zobrazení sromu životních situací, přihlášení uživatele do portálu, vyplnění úplného elektronického podání, prostřednictvím formulářů, a především zobrazení personifikovaných informací z agendových systémů úřadu (stav řízení občana, přehled předvisů k uhrazení, možnost jejich uhrazení platební kartou, aj.). Uživatel portálu si může nastavit, které datové údaje na portálu chce načíst a zobrazovat.

Portálové řešení je napojené na komponentu Portálový Back Office, jejíž hlavní úkol je ockřikovat data pro Portál občana. Primárním zdrojem poskytovanych dat bude agendový systém PROXIO. Tento systém bude data v předem definovaných intervalech předávat do Portálového Back Office. Tato komponenta systému bude provozována v dostupnosti 24x7. Data zde evidované, nebudou obsahovat osobní údaje občanů.

Evidenci jednotlivých občanů zajišťuje systém PROXIO, konkrétně modul Registrace a IDM EOS. Modul IDM EOS bude obsahovat evidenci jednotlivých občanů, přístupujících do portálového řešení. Součástí evidencí občanů bude také evidencí jejich kontaktních údajů a dalších informací personálního charakteru (e-mail, telefon). EOS bude pro celé řešení zajišťovat autorizaci osco pro přístup do systému. Dále bude zajišťovat řízení přístupu k jednotlivým službám a informacím, které budou poskytovány přihlášenému uživateli. K portálu bude možné se přihlásit pomocí uživatelského jména a hesla, služby myoid a dokladem s elektronickým čipem.

Vlastnosti řešení:

- Portál Občana je kompletně lokalizován v české jazyce.

• Portál Občana je v souladu se všemi agendami s platnou legislativou platnou pro subjekty veřejné správy, včetně dopadů z Nařízení Evropské unie o elektronické identifikaci a službách vyvážejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu (eIDAS) a Nařízení Evropské unie o ochraně osobních údajů, tzv. General Data Protection Regulation (GDPR).

• Portál Občana je řešen vícevrstvou systémovou architekturou s členěním klient – server (webová zobrazovací část PO občana), Redakční systém, datový sklad, Aplikace. Databáze je možné provozovat na aplikačním serveru, případně je dedikovat na sólo server.

• Integrace mezi jednotlivými součástmi řešení je realizována na bázi webových služeb SOAP nebo REST.

• Všechny dodávané komponenty systému budou využívat ověřené údaje ze základních registrů pro data, která lze v ZR ověřit, prostřednictvím stávající aplikace PROXIO-XZR. Tato aplikace v integraci s IDM PROXIO-EOS zprostředkuje komunikaci, zajistí logování údajů o přístupu k základním registrům, ověří též oprávnění příslušného uživatele pod danou agendou a činnosti roli a zabezpečí, že volání služeb ISZR bude jen s agendami a rolí přidělenými danému uživateli v systému centrální správy identit.

• Řešení bude zaimplementováno se spisovou službou. Tato integrace bude řešena dle národního standardu pro elektronické systémy spisové služby.

• Portál obsahuje redakční systém pro vytváření, publikaci a správu článků.

• Řešení je navrženo a provozováno jako moderní webová aplikace s intuitivním ovládáním.

• Portál Občana bude aktivně nabízet občanům řešení jejich životních situací prostřednictvím jeho funkcionalit, s dostupností služby v režimu 24x7.

• Portál bude zajišťovat důslednou ochranu osobních údajů občanů.

• Portál Občana bude v rámci provozu umístěn v demilitarizované zóně. Dále bude mít Portál Občana datový sklad, který bude umístěn v interní síti úřadu, aby byly splněny požadavky na kybernetickou bezpečnost - portál z DMZ nebude komunikovat napřímo s agendovými informačními systémy.

• Data uložená v DMZ nebudou obsahovat osobní údaje občanů.

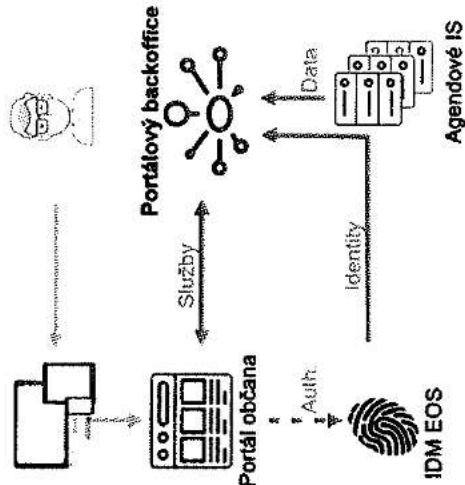
• Portál Občana obsahuje 2 části - veřejnou a neveřejnou (pro registrovaného a přihlášeného uživatele).

• Veřejná část nabídne Strom životních situací (rozdělený na konkrétní životní situace) a k nim navázaných elektronických formulářů.

• Registrace občana bude umožněna při osobní návštěvě městského úřadu.

• Neveřejná část portálu poskytne občanům: přehled závazků, přehled řízení, přehled smluv, informace o příslušném volebním okrsku a možnost využití úplného elektronického podání.

Schéma řešení:



Portálový Back Office bude primárně poskytovat data pro Portál občana. Jedná se o řešení na bázi datového skladu, ztvárněné v produktu Pentaho.

Zdrojem poskytovaných dat bude agendový informační systém úřadu PROXIO a VITA, které budou data v předem definovaných intervalech do Portálového Back Office předávat.

Konkrétně se jedná o agendový systém PROXIO, ze kterého budou čerpána data.

- závazcích občana - občan se dozví, jaké závazky má vůči MÚ, jaké závazky jsou již po splatnosti, budou mu nabídnuty veškeré způsoby uhrazení závazků (informace o otevírací době pokladny MÚ, aby mohl zaplatit hotově, informace potřebné k úhradě závazku převodem na účet, QR kód s údaji potřebnými k platbě, možnost uhrazení závazku platební kartou.
 - svých smlouvách - občan bude mít přehled svých smluv uzavřených s MÚ a bude mít k nahlédnutí dokument smlouvy
 - volebním okrsku občana - občan uvidí adresu své volební místnosti a bude mít možnost si ji zobrazit na mapě.
- Dále se jedná o agendový systém VITA, ze kterého budou čerpána data:
- stavech řízení občana - občan se dozví, jaká řízení jsou s občanem na MÚ vedena, v jakém jsou stadiu, případně doplňující údaje o řízení

Aby nedošlo k nežádoucímu zatížení jednotlivých agendových informačních systémů úřadu, předpokládá se předávání informací směrem do Portálového Back Office každý den v nočních hodinách. Zobrazované informace na Portálu občana budou poté max. 1 den staré. Tzn. nebude se jednat o online informace. O této skutečnosti však bude uživatel na Portálu informován.

Tato komponenta systému bude provozována v DMZ a dostupnosti 24x7. Data zde soustředěná, nebudou z důvodu bezpečnosti obsahovat osobní údaje občanů.

Portál také umožní občanovi nastavit typ upozornění z definovaného cílelníku. K upozornění bude možné doplnit



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

datum pro jednorázové vygenerování a případně datum pro opakované upozornění. Portál poté automaticky oznámí občanovi blízkost termínu. Oznámení bude provedeno formou e-mailové zprávy a formou upozornění na portálu občana.

Systém umožní registraci občana při osobní návštěvě MÚ. Občan bude na základě předložení svého dokladu (typický občanského průkazu) ověřen oporou Základním registrům. Po ztotožnění subjektu na Základní registry a po podpisu výslovného souhlasu se zpracováním osobních údajů bude osoba zaregistrována jako uživatel portálu. Po úspěšné registraci budou odeslány uživateli přístupové údaje na jeho emailovou adresu.

V souladu se zpracováním osobních údajů při registraci občan poskytl údaje v rozsahu: Jméno, Příjmení, Adresa, Datum narození, Typ a číslo dokladu (občanský průkaz, cestovní pas či povolení k pobytu), Telefon a Email. V případě registraci podnikatele poskytne navíc identifikační číslo podnikatele.

Nepředpokládá se registrace neproletického občana

Portál občana bude umožňovat registraci a přihlášení občana prostřednictvím dokladu s elektronickým čipem v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 „o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu (eIDAS)“ ze dne 23. 7. 2014.

Správce uživatelských účtů nemá přístup k přístupovým údajům uživatelů (může jen uživatel vygenerovat nové heslo). Správce uživatelských účtů může jednotlivé účty zakládat, aktivovat, deaktivovat, mazat. Přístupové oprávnění umožňující přístup ke správě uživatelských účtů je definováno standardním způsobem v EOS.

Evidence uživatelských účtů zajistí následující funkce:

- založení identity občana, pokud neexistuje,
- porovnání údajů ověřeného uživatele se Základními registry,
- vytvoření dokumentu Souhlas se zpracováním osobních údajů,
- poskytnutí unikátní identifikace občana,
- autorizaci občana,
- ochranu osobních údajů.

Řešení značně rozšiřuje komponenty informačního systému ve vnitřní síti úřadu. V první řadě je umožněna vlastní registrace občana na přepážce úřadu prostřednictvím registrační aplikace označené jako PRX. Jakýkoli občan tedy může přijít a požádat o přístup na Portál občana, kde má možnost vidět svoje závazky a další údaje. Registrace založí identitu v PROXIO-EOS a zařadí občana do sekce registrovaných občanů. Zároveň s vytvořením a podepsáním souhlasu o zpracování osobních údajů jsou občanovi poskytnuty přihlašovací údaje do portálu. Tyto informace propaguje na Portál občana aplikace označená jako Back Office. Data načte z jednotlivých částí vnitřních informačních systémů. Tato data znamennují a periodicky 1x za 24 hodin nakopíruje na DMZ do Back Office. Z této databáze jsou pak prostřednictvím Portálu zobrazeny jednotlivé záznamy přihlášených občanů.

V případě potřeby ověřit uživatele, je možné jeho ověření vůči Základním registrům. K tomu je možné využít aplikaci PROXIO XZR, která je již v prostředí MÚ využívána.

Pro rychlejší komunikace občanů s úřadem při řešení různých záležitostí, Portál občana obsahuje i tvorbu podání na základě vytvořených elektronických formulářů.

Formuláře jsou vytvořené v SW502. Tyto formuláře jsou dostupné na portálu občana, který je také přihlášen. Občan otevře příslušný formulář, do kterého se mu z přihlášených údajů předvyplní minimálně jeho identifikace – jméno, příjmení, adresa trvalého pobytu a číslo dokladu. Občan vyplní další požadované údaje na formuláři a takto vyplněný



VZ - Portál občana - Část Portál občana
MARBES CONSULTING s. r. o. © 2018



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

formulář odesle prostřednictvím portálu. Portál zajistí komunikaci s formulářovým serverem, který doplní číslo podání a z poskytnutého formuláře „vytáhne“ jednotlivé dokumenty. Jedná se o vlastní dokument v PDF podobě, dále v samostatném XML souboru vytažená data. V některých případech mohou být vytaženy i další soubory – např. původka. Dokument vytvořený z elektronického formuláře je automaticky odeslán do spisové služby úřadu a posoupen agendovým systémem PROXIO. V případě formuláře určeného pro jiný agendový systém než Proxio, dokument zůstane ve spisové službě.

Z Portálu občana bude možné vyplnit formuláře:

Poplatek ze psů:

- Přihláška k poplatku za psa
- Žádost o změnu
- Žádost o vrácení přelátku
- Změna způsobu platby

Poplatek za provoz systému shromažďování, sběru, přepravy, třídění, využívání a odstraňování komunálního odpadu:

- Poplatek za odstraňování komunálního odpadu
- Žádost o změnu
- Žádost o vrácení přelátku
- Změna způsobu platby

Služnosti a podněty:

- Podání služností podnětu

5.1.1.2 Inteligentní formuláře

Intelligentní formuláře jsou ideálním nástrojem pro vytváření dokumentů s pevnou strukturou: žádánek, podání, výkazů, výpisů, objednávek, protokolů a dalších. Často také hrají roli rozhraní pro zadávání dat do informačních systémů. Organizace ze všech sektorů trhu se pro ně rozhodují zejména proto, že:

- jejich vyplnění je rychlejší a snadnější než vyplnění papírového tiskopisu: vyplňování výběrem z číselníků, nápověda, automatické doplňování hodnot polí, otevírání nových kolonek v závislosti na vyplněných hodnotách apod.
- uživatel nepotřebuje školení. Na obrazovku dostává interaktivní obdobu tiskopisu, na který je zvyklý.
- rozvyplněný formulář je možné uložit v počítači nebo poslat kolegovi.
- vyplněním formuláře a připojením elektronického podpisu vzniká dokument s právním účinkem.
- zároveň vznikají data připravená pro zpracování informačními systémy.
- tato data mohou být načtena pomocí čárového kódu, který je při vyplňování automaticky vytvářen.
- formulář nedovoli odeslat, a případně ani tisk, dokud zadaná data nejsou úplná a správná.
- díky velmi snadnému importu dat z jiných aplikací (automatické vyplňování) nemusí být žádný údaj zadáván dvakrát.
- k inteligentnímu formuláři je možné připojit libovolný počet příloh v libovolném formátu. Formulář tak může



VZ - Portál občana - Část Portál občana
MARBES CONSULTING s. r. o. © 2018



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



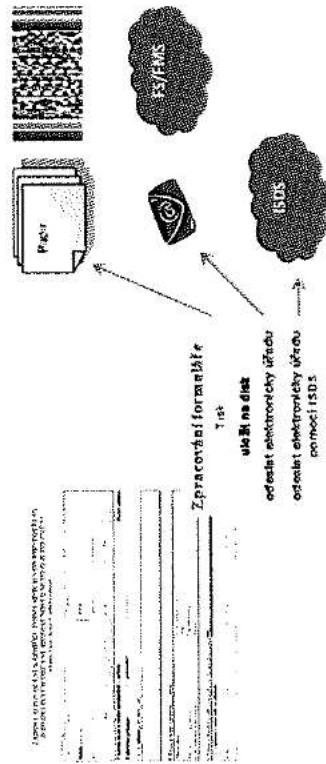
MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

tvář rolí „košíčky“ či „krycího listu“.

Inteligentní formuláře nepatří k těm mnoha produktům, jejichž výrobci se snaží dodatečně přidávat rozhraní převádějící vlastní formát do XML a naopak. Inteligentní formuláře jsou totiž „XML produktem“ i svým vnitřním uspořádáním, takže jejich integrace je řádově jednodušší než u jakéhokoli konkurenčního produktu.

V rámci řešení nabízíme inteligentní interaktivní formuláře/žádosti poskytované směrem k občanům města, které je možno začlenit do Portálu občana. Je možno dodat formuláře jak zákonné (přenesené působnost), tak i samostatné. V nabízeném řešení jsou inteligentní formuláře. Tyto formuláře umožňují občanovi či organizaci komunikaci s městským úřadem využívat tři způsoby komunikace. Elektronické komunikace pomocí datové stránky - ISDS, podepsaná žádost e-mailem – e-opdatelná úřadu a v neposlední řadě i klasickou komunikaci v papírové podobě. Pro tento poslední případ je do formulářů/žádostí začleněn 2D čárový kód, ve kterém se ukládají data pro další elektronické zpracování a vyřízení dat z papírové žádosti.

Formuláře se standardně distribuují na úřad v podobě souboru zř. dále je pak součástí distribuovaného balíčku otiisk formuláře do formátu PDF/A (archivační formát) a datová věta xml pro agendové systémy uživatele. XML věta má v sobě obsažena všechna potřebná data pro daný agendový systém uživatele. Není proto třeba data z formuláře uživatelsky přepisovat do jiných systémů.



Samozřejmostí je i začlenění možnosti každý takto vyplněný inteligentní formulář/žádost elektronicky podepsat kvalifikovaným certifikátem/elektronickým podpisem.

Software502 FormApps Server umožňuje vytvořit jednotné formulářové rozhraní pro všechny platformy a zařízení, a v rámci tohoto prostředí poskytnout každému uživateli přesnou takovou formulářovou aplikaci, jaká mu optimálně vyhovuje. Nabízí tak zcela nové možnosti organizací procesů sběru dat i autorizovaných dokumentů. Může být s výhodou využit i při budování portálů a pro snadné vytváření rozhraní k libovolným informačním systémům.

Díky Software502 FormApps Server lze přeměnit tablety a smartphony v omladnotné pracovní nástroje pro schvalování, práci s dokumenty včetně podepisování, vyplňování chytrých formulářů a další činnosti.

Jeho nasazení také umožňuje organizovat schvalovací procesy tak, aby se manažer mohl účastnit kdykoliv, kdekoliv a z toho zařízení, které má momentálně u sebe. Vždy bude mít k dispozici veškeré potřebné dokumenty, údaje a nástroje.

Klíčové funkce a rysy produktu

- vytvoření formulářové aplikace transformací chytrého formuláře – miniaplikace určené pro vyplňování online



VZ - Portál občana - Část Portál občana
MABES CONSULTING s. r. o. © 2019



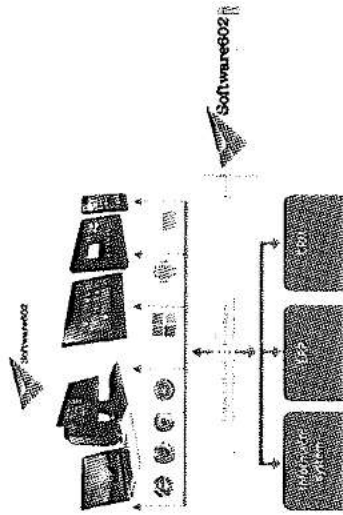
EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

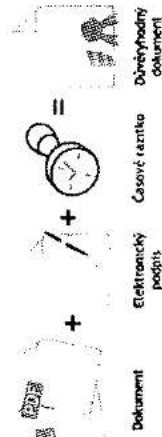
na webu i offline klientské aplikaci,

- nástroje pro optimalizaci formulářových aplikací pro různá zařízení a velikosti obrazovek.
- integrace online formulářových aplikací do aplikací třetích stran, do libovolných informačních systémů či databází s logikou umístěnou na serveru,
- volby úrovně zabezpečení.



Kombinace produktů Software502 FormApps Server a Software502 Form Designer nabízí velice snadný a rychlý způsob vytváření sofistikovaných miniaplikací, které by při použití běžných nástrojů vyžadovaly mnohem větší čas a úsilí. Vlastnosti a možnosti těchto formulářových aplikací lze shrnout takto:

- pohodlné a rychlé vyplňování (kontextová nápověda, automatická kalkulace, kontroly, výběry z číselníků atd.) na libovolném zařízení,
- možnost ukládání dat v průběhu práce do zařízení uživatele,
- odesílání formuláře e-mailem formou odkazu (příjemci stačí k otevření formuláře prohlížeč),
- podepisování XML dat a příloh ve formátu PDF po stažení doplnku (plug-inu) nebo pomocí mobilní aplikace.



Jako součást řešení budou dodány následující inteligentní formuláře:

Poplatek ze psů:

- Příloška k poplatku za psa,
- Žádost o změnu,



VZ - Portál občana - Část Portál občana
MABES CONSULTING s. r. o. © 2018



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

- Žádost o vrácení přeplatku,
- Změna způsobu platby,

Poplatek za provoz systému shromažďování, sběru, přepravy, třídění, využívání a odstraňování komunálního odpadu:

- Poplatek za odstraňování komunálního odpadu,
- Žádost o změnu,
- Žádost o vrácení přeplatku,
- Změna způsobu platby,

Stížností a podnětů:

- Podání stížností podnětů,

5.1.1.3 Automatické zpracování vstupních dat z elektronických formulářů

Podání učiněné pomocí Úplného elektronického podání je ze spisové služby postoupeno systému PROXIO. V systému PROXIO uživatel dohlédne postoupené dokumenty a pomocí akce založení případu nad doručeným dokumentem dojde k vytváření dat z dokumentu. Uživatel se data zobrazí a po kontrole nastavení dat zalozí případ. Vytváření dat bude podporováno z vybraných dokumentů, kde lze jednoznačně určit případ pro za evidování dat z dokumentu.

Elektronické formuláře musí obsahovat relevantní data potřebné pro za evidování a budou dodána dodavateli elektronických formulářů.

Pro možnost vyhodnocování formulářů musí být formuláře pro úplné elektronické podání rozpoznatelné. Tekoucí formulář v sobě musí následně nést minimální informace o tom, jaký agendový systém a pod jakou agendou jej má zpracovávat. Vytvořené formuláře musí být korektně vyplněné se všemi povinnými údaji, protože jinak je následně agendový systém nebude schopen vyhodnotit.

Dokumenty vytvořené z elektronického formuláře pro „Podání stížností podnětů“ nebudou postoupeny do agendového systému PROXIO, ale zůstanou pouze ve spisové službě. Modul pro „Podání stížností podnětů“ není implementován v prostředí MÚ Píbram.

Dokumenty umožňující vytváření dat:

Poplatek ze psb:

- Přihláška k poplatku za psa

Poplatek za provoz systému shromažďování, sběru, přepravy, třídění, využívání a odstraňování komunálního odpadu:

- Poplatek za odstraňování komunálního odpadu

Dokumenty vytvořené z elektronických formulářů, které budou referentovi dostupné ze sekce Postoupené dokumenty v PROXIO a nebudou obsahovat podporu pro vytváření dat

Poplatek ze psb:

- Žádost o změnu



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

- Žádost o vrácení přeplatku
- Změna způsobu platby

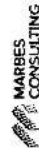
Poplatek za provoz systému shromažďování, sběru, přepravy, třídění, využívání a odstraňování komunálního odpadu:

- Žádost o změnu
- Žádost o vrácení přeplatku
- Změna způsobu platby

5.1.1.4 Mobilní aplikace poskytující infoservis občanům a práci v terénu pracovníků úřadu

Mobilní aplikace (frontend) mobilní aplikace poskytující infoservis občanům a podporující práci v terénu pracovníků úřadu) bude vytvořena pro platformy IOS a Android s využitím produktu Eternal CityGuide a bude zahrnovat následující moduly:

- Aktuality (zobrazení aktuálních informací z prostředí města a MÚ),
- Akce (zobrazení akcí pořádaných městem a MÚ – podrobné informace o akci formou textu, obrázku nebo PDF souboru) Vybranou akci si bude moci uživatel přidat do nativního kalendáře mobilního zařízení.
- Úřední deska (seznam oznámení na úřední desce)
- Kontakty (kontaktní informace na úřad a jeho zaměstnance s podporou přímého vytáčen, čísla a vytvoření e-mailové zprávy).
- Doprava (přehled parkovišť a jejich umístění na mapě, přehled parkovacích zón, zobrazení jízdních řádů a příměstské dopravy formou PDF souboru).
- Průvodce (zobrazení vybraných bodů zájmu a jejich umístění na mapě, navigace k vybranému bodu zájmu – s využitím nativní navigace v mobilním zařízení, zobrazení předdělovaných turistických tras / okruhů)
- Závady (zadávat upozornění od občanů – vyfocení nebo přikázání již polozžené fotografie, názov a textový popis, lokalizace manuálně nebo s využitím automatické lokalizace - GPS) Uživatel, který na závadu upozornil, bude poskytována zpětná vazba, která ho bude informovat a postupu úřadu při řešení závady.
- Služby (informace o kulturních a sportovních zařízeních, sběrných místech odpadu, jejich zobrazení v mapě).
- Nastavení upozornění (nastavení kategorií zprávy, které bude uživatel získávat ve formě notifikací – aktuality, úřední deska, akce – sport, kultura, veřejné zakázky a podobně) a vypnutí příjmu všech notifikací. Modul bude dále podporovat nastavení geografické oblasti uživatelem tak, aby mu přicházely jen takové push notifikace, které se vyznačují geografické oblastí výkazu.
- Časopis města (zobrazení aktuálního i starších čísel časopisu města ve formátu PDF)
- Přihlášení (pro poskytování některých funkcí s požadavkem na identifikaci uživatele – email, heslo).
- SOS Kontakty (přehled kontaktů pro krizovou komunikaci - HZS, policie a další, uživatel bude moci kontaktovat strážníka, která má na starost okrese, ve kterém uživatel bydlí)
- Ankety (správa a vyhodnocení ankety s výběrem z otázek formou testu – výběr z otázek A,B,C, ... s využitím aplikačního serveru bude možné zadávat jednotlivé ankety, anonymizovaný výsledek ankety bude přeposlán na předem definovaný e-mail).



**MARBES
CONSULTING**

VZ „Portál občana – Část Portál občana“
MARBES CONSULTING s. r. o. © 2018



**MARBES
CONSULTING**

VZ „Portál občana – Část Portál občana“
MARBES CONSULTING s. r. o. © 2018



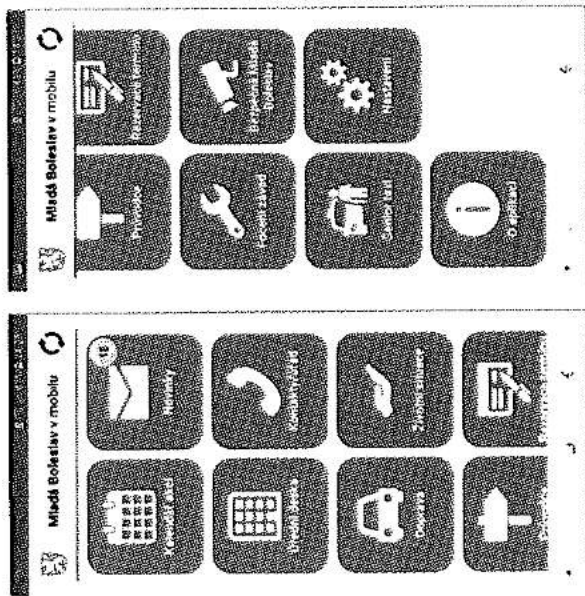
EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

- Křizová SMS (příjem SMS z předem definovaných telefonních čísel a zaslání obsahu takové SMS formou push notifikace v prostředí mobilní aplikace).

Referenční projekt – náhled mobilní aplikace „Mladá Boleslav v mobilu“ (úvodní obrazovka), platforma Eternal CityGuide



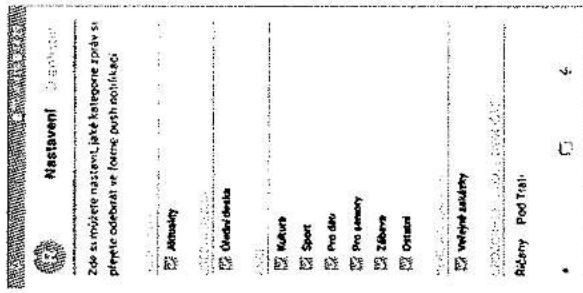
Referenční projekt – náhled mobilní aplikace „Říčany v mobilu“ (obrazovka s nastavením), platforma Eternal CityGuide



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program

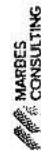


MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



Součástí projektu bude rovněž implementace serverové části – aplikačního serveru, také s využitím produktu Eternal CityGuide (backend mobilní aplikace poskytující infoservis občanům a podporující práci v terénu pracovníky úřadu). Serverová část bude zahrnovat:

- rozhraní pro integraci na okolní systémy, ze kterých bude systém čerpat s použitím technologie XML nebo JSON,
- publikování jen rozdílového obsahu (aplikační server bude do mobilních aktualizací zasílat jen rozdílový obsah – server získává data z databáze a ze systémů třetích stran, které uchovává, analyzuje a zpracovává a následně připravuje pro klienty a v rámci tohoto procesu zajišťuje zaslání jen rozdílového obsahu, aby byla aktualizace mobilní aplikace velmi rychlá),
- publikaci obsahu do prostředí mobilních aplikací (v závislosti na platformě, velikosti displeje a podobně),
- nástroje na testování mobilních aplikací ještě před tím, než je dokončeno napojení aplikačního serveru na reálná data třetí strany,
- čerpání dat z okolních systémů na vyžádání nebo ve stanovené intervaly (například obsah pro aktualitu může aplikační server získávat častěji než obsah pro popis životních situací),
- modul pro správu obsahu (redakční systém, který bude zajišťovat vložení a správu obsahu, který nebude možné čerpat ze žádného systému třetí strany nebo objednatel a bude třeba takový obsah připravit pro jeho publikování v mobilní aplikaci, redakční systém bude dostupný skrze webové rozhraní),
- modul pro správu tisků (správa reportovaných závad a nedostatků s využitím mobilní aplikace – přiřazení tisku uživateli, změna statusu tisku a podobně, správu uživatelů, a přehledy nahlášených tisků, přístup k



VZ „Portál občana – Část Portál občana“
MARBES CONSULTING s.r.o. © 2018

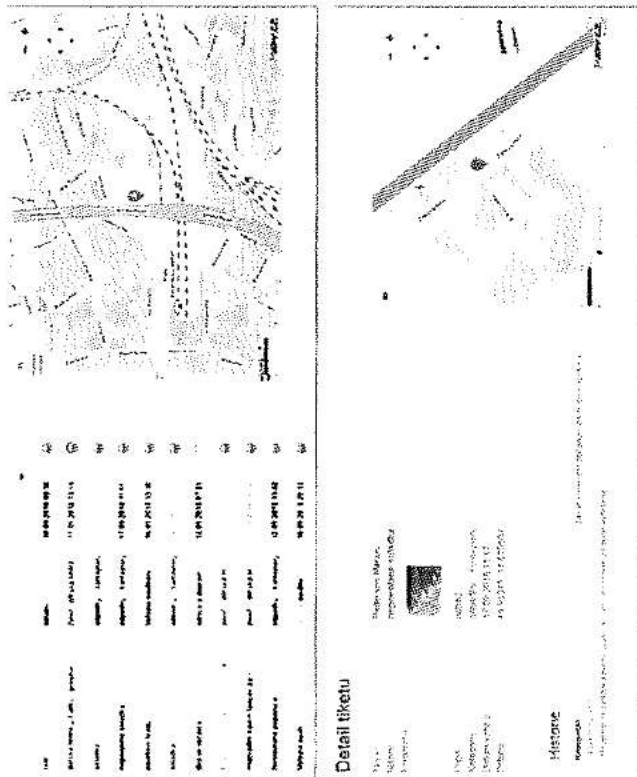


VZ „Portál občana – Část Portál občana“
MARBES CONSULTING s.r.o. © 2018

modulu bude skrze webové rozhraní).

Referenční projekt – náhled rozhraní pro správu tiketů (úvodní obrazovka a detail tiketu), platforma Eternal

CityGuide



Dále bude mobilní aplikace pro poskytování infoserwisu občanům a podporu práce v terénu pracovníky úřadu připravena na:

- mobilní platbu s využitím služby Premium SMS, případně s využitím jiné technologie,
- zobrazování obsazenosti jednotlivých parkovacích míst pro případ použití technologie smart parkingu v prostředí objednatel.

Aplikační server bude provozován na infrastruktuře objednatel.

Mobilní aplikace (frontend) bude k dispozici off-line. Obsah tak bude součástí vlastní mobilní aplikace a bude pro uživatele dostupný i tehdy, pokud nebude mít uživatel k dispozici připojení k internetu ze svého mobilního zařízení. Tento požadavek se nebude vztahovat na obsah, který bude v mobilní aplikaci zobrazen formou přímého on-line odkazu. Obsah formou on-line odkazu na webové stránky bude poskytován jen výjimečně, a to ve výjimečných případech uvedených v zadávací dokumentaci.

Aktualizace off-line obsahu mobilní aplikace bude probíhat v okamžiku, kdy dojde ke spuštění mobilní aplikace na mobilním zařízení, uživatel bude moci aktualizaci vyvolat také manuálně.

Mobilní aplikaci bude možné publikovat v příslušných storech (Google Play a App Store), kde si budou moci uživatelé zdarma stáhnout do svého mobilního zařízení.

Grafický design mobilní aplikace bude navržen s využitím logo manuálu nebo grafického návrhu objednatele.

Obsah, který bude prostřednictvím aplikačního serveru zobrazován v mobilní aplikaci, nebude součástí předmětu plnění a jeho dostupnost nebo přípravu zajistí objednatel.

Mobilní aplikace bude poskytnuta formou multikancelace.

Detailní popis postupu implementace

V předimplementační analýze budou popsány, případně rozhodnuty následující oblasti.

- Obsahová analýza – stanovi dostupnost požadovaného obsahu pro mobilní aplikaci v redakčním systému pro správu webu města, případně dostupnost z jiných zdrojových systémů třetích stran. Dále stanoví požadavky na součinnost ze strany objednatel související s přípravou dalšího obsahu, který není k dispozici v prostředí redakčního systému pro správu webu objednatel nebo třetích stran – budou přesně specifikovány požadavky na strukturu lakového obsahu a oddoby / konkrétní zaměšnaní objednatel nebo třetích stran, které budou za přípravu obsahu odpovědné.
- Popis rozhraní – specifikace a detailní popis rozhraní (JSON, XML), která budou použity pro čerpání obsahu ze systémů objednatel nebo třetích stran. Zejména se jedná o popis integračních rozhraní pro integraci na redakční systém objednatel pro správu webových stránek, systém pro správu úřední desky.
- Navrh propagace mobilní aplikace mezi občany – například součástí, kdy každý x-ty uživatel, který si mobilní aplikaci stáhne, bude o výhře informován push notifikací.
- Navrh propagace mobilní aplikace mezi občany.
- Příprava a schválení grafického návrhu mobilní aplikace. Grafický návrh bude schválen s použitím dvou, předeem vybraných obrazovek mobilní aplikace.

Po vypracování a schválení předimplementační analýzy bude v součinnosti se objednatelkem dohodnuta testovací platforma pro průběžné testování mobilní aplikace (doporučujeme Android, kde lze mobilní aplikaci pro testování doručit jednoduchým způsobem). Na této platformě pak bude objednatel předkládána mobilní aplikace pro průběžné testování.

Uchazeč bude požadovat od objednatel součinnost především v těchto oblastech:

- zajistit přípravu rozhraní na redakční systém pro správu webových stránek města,
- zajistit přípravu rozhraní na systém pro správu úřední desky,
- zajistit přípravu obsahu, který není dostupný v systémech města nebo třetích stran

5.1.2 Popis postupu implementace

Implementace dožadovaného řešení do prostředí objednatel bude řízána jako samostatný implementační projekt. Implementační projekt se bude skládat z následujících projektových fází:

Přípravná fáze projektu

Před zahájením projektových prací objednatel ve spolupráci s vadaucím projektem dodavatel určí konkrétní osoby do řídicích



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

strukturu projektu a schválí detailní harmonogram projektu, který za tímto účelem připraví vedoucí projektu dodavatele. Klíčovými osobami jsou gástor projektu, členi řídicího výboru projektu a vedoucí projektu.

Objednatel je dále povinen sestavit realizační tým objednatel.

Nominace konkrétních osob do projektových struktur za všechny zúčastněné strany je nezbytným předpokladem pro zahájení projektových prací. Kontaktní údaje na zástupce zúčastněných stran uvede dodavatel i objednatel do projektové kontaktní matice.

Zahájení projektu

Projekt bude zahájen úvodní inicializační schůzkou zástupců vedení zúčastněných stran, tj. zástupci řídicího výboru a vedení projektu.

Úvodní inicializační schůzka bude spojena s úvodním seznámením členů realizačního týmu s cíli a průběhem projektu.

Zpracování předimplementační analýzy a prováděcí dokumentace

Na základě analýzy, kterou provede dodavatel se zástupci objednatel v rámci analytických schůzek, dodavatel zpracuje předimplementační analýzu pro následující oblasti:

- Analýza aplikací a technického prostředí zadavatel s ohledem na nabízená řešení.
- Způsob začlenění nabízených komodit do prostředí TC.
- Konfigurace stávajících systémů ve vztahu k plánovanému využití.
- Dopady implementace na dostupnost a funkčnost stávajících služeb.
- Požadované součinnosti objednatel.
- Návrh opatření k odstranění neshod zjištěných v průběhu analýzy.
- Kompletní seznam agend pro připojení k ISZR.

Výstupem předimplementační analýzy bude písemná zpráva, která bude podléhat schválení objednatel.

Před zahájením implementačních prací dodavatel zpracuje prováděcí dokumentaci, která bude důsledně vycházet z předimplementační analýzy a bude zahrnovat všechny aktivity potřebné pro fázi zajištění implementace předmětu plnění do stávajícího prostředí technologického centra. Prováděcí dokumentace bude před zahájením prací schválena zadavatelem.

Prováděcí dokumentace zohlední podmínky stávajícího stavu, požadavky cílového stavu a bude obsahovat minimálně tyto části:

- Detailní popis cílového stavu včetně funkcionality jednotlivých částí systému.
- Způsob zajištění potřebného SW.
- Způsob zajištění koordinace realizace předmětu plnění s běžným provozem.
- Detailní návrh a popis postupu implementace předmětu plnění.
- Detailní popis zajištění bezpečnosti informací.
- Detailní harmonogram projektu včetně uvedení kritických milníků.
- Vazby na stávající systémy a jejich konfigurace.
- Návrh akceptačních kritérií a akceptačních testů.
- Detailní popis navrhovaných školení.



VZ - Portál občana - Část Portál občana
MABRES CONSULTING s. r. o. © 2018



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Instalace a konfigurace

Instalace a konfigurace proběhne postupem a v rozsahu definovaném v předimplementační analýze a prováděcí dokumentaci.

Koncový zákazník je povinen připravit testovací prostředí a produkční prostředí dle technických předpokladů uvedených v těchto dokumentech, popř. na základě upřesnění zaslaných emaily.

Přípravou testovacího a produkčního prostředí se rozumí nejen vlastní konfigurace systémového SW a HW, ale též zajištění vzdáleného přístupu pro alespoň dva současně pracující uživatele dodavatel a založení databázi.

Školení klíčových uživatelů a administrátorů

Objednatel zajistí, aby před zahájením školení klíčových uživatelů a administrátorů všichni účastníci školení absolvovali e-learningový kurz „Obecné principy ovládání aplikace v PROXIO“.

Detailní návrh harmonogramu školení připraví dodavatel nejpozději 14 dní před zahájením školení.

Zkušební provoz

Zkušební provoz bude proveden klíčovými uživateli a administrátory na testovacím prostředí objednatel. Testovací provoz bude proveden v termínech dle detailního harmonogramu projektu po jednotlivých oblastech implementovaného řešení.

V průběhu zkušebního provozu budou klíčoví uživatelé a administrátoři průběžně evidovat případné připomínky z testování do testovacích scénářů. Objednatel bude do testovacího scénáře evidovat pouze připomínky k funkcionálnímu dodávaného řešení, nikoliv připomínky týkající se funkcionality integrovaných systémů objednatel a jejich integračních rozhraní.

Předané připomínky zaevidované v průběhu zkušebního provozu jsou na úrovni Vedení projektu klasifikovány (Chyba/Požadavek) a dodavatel k nim uvede způsob vypořádání. Připomínka typu Chyba bude upravena výlučně v případech, ve kterých nebude aplikace umožňovat uživateli zpracovávání proces dokončit. Připomínky označené jako Chyba budou dodavatelem odstraněny do konce fáze testovacího provozu. Připomínky označené Požadavek budou dodavatelem doplněny do 14 dnů o způsob, pracovní a termín řešení.

Odstranění jednotlivých připomínek typu „Chyba“ je dodavatel povinen předvést klíčovými uživateli na testovacím prostředí objednatel.

Akceptační řízení

Akceptační řízení dodávaného řešení bude provedeno v termínech dle harmonogramu projektu. Akceptační protokol bude připraven na úrovni vedení projektu, následně projednán řídicím výborem a předán oprávněným zástupcům obou stran k podpisu.

Podkladem k akceptaci dodávaného řešení je potvrzený výsledek akceptačního testu funkcionality za jednotlivé části dodávaného řešení, provedeného v závěru zkušebního provozu.

Testovací migrace dat

Cílem testovací migrace je ověřit zejména správné mapování polí při migraci (uživatel vidí migrovaná data ve správném polí). Ověření testovací migrace tedy proběhne tak, že uživatel ověří správnost přenesení migrovaných dat pouze prostřednictvím dodávané aplikace na zvoleném vzorku dat. Cílem testovací migrace nebude ověřit různé kontrolní součty mezi velkými množstvím dat mezi různými systémy, neboť prakticky není možné zajistit shodné počáteční podmínky ve stávajících systémech a dále podmínky pro migraci dat z konkrétních agend (např. uzávěry původních systémů).

Pro potřeby migrace do testovacího prostředí předá objednatel data ve stejných strukturách i se stejnými omezeními jako data pro migraci do produkčního prostředí. Jedinou výjimku tvoří to, že data budou naplněna do migračních struktur až po provedení „uzávěrek“ v původních systémech.

Zahájení ostrého provozu

Zahájení ostrého provozu je plně v gesci objednatel. Před zahájením ostrého provozu zajistí proškolení administrátorů



VZ - Portál občana - Část Portál občana
MABRES CONSULTING s. r. o. © 2018



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

objednatelé na produkčním prostředí nastavení přístupových oprávnění pro koncové uživatele a nastavení přístupových oprávnění, agend a činností rolí pro komunikaci se základními registry pro koncové uživatele.

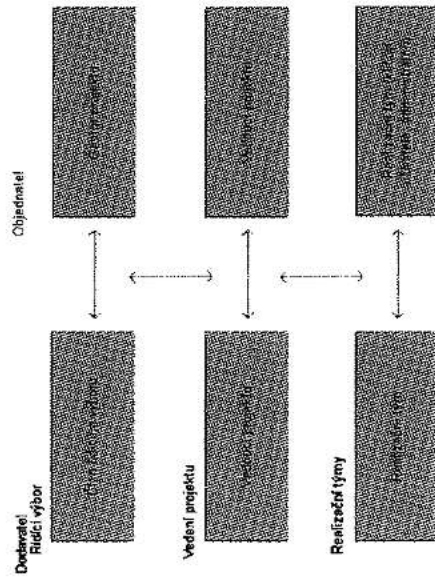
Dodavatel bude v průběhu zahájení ostrého provozu vykonávat dohled prostřednictvím vzdáleného připojení do produkčního prostředí objednatelé

5.1.3 Organizace projektu

Organizační struktura projektu se bude skládat z projektových orgánů řídicí výbor (ŘV), vedení projektu (VP) a realizační tým (RT). Za účelem implementace dodávaného řešení objednatel sestaví realizační tým, do kterého nominuje své zástupce odpovědné za uplnění požadavků na dodávané řešení, předání požadovaných informací, převzetí a akceptaci výstupů projektu.

Implementace dodávaného řešení proběhne v úzké spolupráci s tímto realizačním týmem.

Organizační struktura projektu je schematicky znázorněna na následujícím obrázku



Vymezení působnosti projektových orgánů

Řídicí výbor je vrcholovým orgánem projektu, který schvaluje veškeré zásadní materiály k projektu, řeší sporné otázky přenesené z úrovně vedení projektu a realizačního týmu.

Řídicímu výboru předsedá gestor projektu. Gestor projektu musí být vybaven dostatečnými kompetencemi v oficiálních řídicích strukturách objednatelé, aby zajišťoval rozhodování a dostatečné zdroje (zejména finanční a kapacitní) pro plnění a kontrolu hlavních cílů projektu.

Řídicí výbor se schází podle potřeby a v případě nutnosti projednání významných změn v projektu.

Kontroluje průběh realizace projektu a rozhoduje konsensuálně v případě významných změn, které mají vliv na průběh a cenu projektu, jakými jsou:



VZ - Portál občana - Část Portál občana
MARBES CONSULTING s.r.o. © 2018



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

- změny základních požadavků či specifikací,
- zásadní změny harmonogramu – milníky projektu, datum zahájení a ukončení projektu a další termíny, které jsou na kritické cestě projektu,
- změny s vlivem na celkovou sjednanou cenu projektu.

Změny projektu musí být detailně specifikovány ve formuláři Řízení změn, který bude následně předložen k rozhodnutí řídicímu výboru.

Řídicí výbor je dále zodpovědný za:

- pravidelné seznamování se stavem projektu,
- rozhodování o akceptaci výstupů projektu,
- rozhodování o řešení výjimečných situací.

Dále je odpovědný za zabezpečení potřebných zdrojů pro realizaci projektu (finanční, materiální a lidské zdroje).

Vedení projektu bude složeno z vedoucího projektu dodavatele, vedoucího projektu objednatelé. Hlavním úkolem vedoucího projektu dodavatele je především spolupráce s vedoucího projektu objednatelé a realizačním týmem.

Vedení projektu se schází na pravidelných schůzkách, jejichž cílem je udržovat detailní přehled o průběhu projektu, řízení a koordinaci projektového týmu, identifikace možných rizik, přijímání opatření k jejich minimalizaci a plánování dalšího postupu projektu.

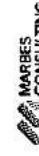
Ze schůzek vedení projektu jsou pořizovány zápisy projektovým vedoucím dodavatele a jsou předkládány k revizi všem účastníkům jednání. Revidované a odsouhlasené změny zápisu je písemně stvrzeno jako jeden z bodů následující schůzky vedení projektu.

Realizační tým se bude skládat z konzultantů dodavatele pro danou oblast, klíčových uživatelů a administrátorů objednatelé. Složení realizačního týmu dodavatele je v kompetenci dodavatele. Realizační tým se schází dle potřeb projektu.

V průběhu implementačního projektu budou uplatňovány standardní kontrolní činnosti a mechanismy. Budou uplatňovány zejména tyto kontrolní činnosti a mechanismy:

- Kontrola harmonogramu a detailního postupu prací na všech úrovních řízení projektu, tj. dle potřeby na úrovni řídicího výboru, Týmu vedení projektu a jednání projektového týmu.
- Důsledné projektové řízení a trvání na dodržení podmínek smlouvy o dílo včetně možností uplatnění soudnostních či sankčních ustanovení.
- Důsledné zpracování projektové dokumentace, včasné, konkrétní a adresné připomínkování všech výstupů jednotlivých fází projektu objednatelům.
- Reportování a sledování rizik, prezentace výsledků na úrovni řídicího výboru, stanovení nápravných opatření.
- Akceptace dokumentů zásadní povahy zasloupcí obou stran.
- Testování všech dílčích výstupů interně dodavatelem, následně objednatelům.
- Závěrečné akceptace výstupů projektu objednatelům.

5.1.4 Detailní harmonogram projektu



VZ - Portál občana - Část Portál občana
MARBES CONSULTING s.r.o. © 2018

Aktivita	Zažitek	Termín
Podpis smlouvy	D	D
Zahájení projektu – úvodní projektová schůzka	D	D+10
Předimplementační analýza – zpracování	D+7	D+21
Předimplementační analýza – připomínková řízení, schválení	D+21	D+28
Produkční dokumentace – zpracování	D+28	D+42
Produkční dokumentace – připomínkové řízení, schválení	D+42	D+40
Realizace pilotního projektu	D+49	D+139
Školní administrátore	D+109	D+139
Zařízení provoz	D+139	D+169
Akceptační testy	D+169	D+176
Zařízení ostrého provozu	D+176	-
Recepty projektu		10

Dodavatel žádá objednatel o zajištění následující nezbytné součinnosti:

1. Objednatel s dostatečným předstihem před zahájením projektu zajistí informovanost pracovníků úřadu, zejména o cílech, rozsahu projektu, termínu zahájení a předpokládaném postupu projektových prací
2. Objednatel s dostatečným předstihem před zahájením projektu osloví dodavatele integrovaných IS a zajistí jejich nezbytnou součinnost a informovanost (součinnost zajišťí zejména pro realizaci analytické fáze, implementace, školení, zkušební provozu a akceptace)
3. V rámci projektu zadavatel uplatní standardní metody projektového řízení, tj.
 - zřízení příslušné projektové struktury na straně objednatel (stejně jako na straně dodavatele), zajištění personální zabezpečení příslušných rolí, za všechny části dodávaného řešení budou stanoveny odpovědné osoby objednatel, školení, zkušební provozu a akceptace)
 - příslušné složky na obou stranách (objednatel + dodavatel) budou odpovídajícím způsobem spolupracovat, na straně zadavatele očekáváme:
 - o obecně aktivní spolupráci na všech analytických pracích (včetně jejich akceptace),
 - o aktivní přístup ke koordinaci a komunikaci s odbornými pracovníky dodavatele včetně realizace příslušných kontrolních mechanismů,
 - o zajištění všech vstupních podkladů v odpovídajících termínech a upřesnění (tj. budou poskytnuty validní podklady a data),
 - o zajištění mechanismů řádného přebírání výsledků činnosti od strany technické a personální,
 - o personální zajištění garantující plynulý průběh realizace zakázky.
4. Objednatel do 3 kalendářních dnů od podpisu smlouvy připraví projektovou kontaktní matici (viz tabulka), ve které uvede jméno, příjmení, pracovní zařazení, email a kontaktní telefon na osoby, které budou zadavatelem integrovaných IS.

do projektového týmu. Do projektové kontaktní matice uvede zejména osoby, které budou oprávněné vznést připomínky, dotazy a navrhované změny k dodávanému řešení a dále budou odpovědné za testování a akceptaci dodávaného řešení.

5. Objednatel předá do 7 kalendářních dnů od podpisu smlouvy aktuální technickou dokumentaci a funkční popisek integrovaných rozhraní integrovaných systémů v rozsahu, který umožní dodavateli zpracovat prováděcí dokumentaci a implementovat funkce požadované v zadávací dokumentaci.
6. Objednatel zajistí vzdálené přístupy na servery testovacího a produkčního prostředí pro určené pracovníky dodavatele.
7. Pro potřeby školení uživatelů (zadavatel) zajistí školicí prostory, včetně odpovídajícího technického vybavení, konektivity na testovací prostředí a internet.
8. Objednatel zajistí dle potřeby projektu dostupnost (pokud tato prostředí neexistují tak také přípravu) testovacích prostředí integrovaných IS. Objednatel do tohoto termínu zajistí dostupnost a bezpečnou funkčnost testovacích integrovaných rozhraní integrovaných IS. Z důvodu požadavků na oddání integrovaných rozhraní uvedených v zadávací dokumentaci zadavatel zajistí do tohoto termínu také dostupnost těchto rozhraní prostřednictvím VPN. Objednatel zajistí všechny podmínky, aby integrovaná rozhraní mohla být zprovozněna, v případě potřeby zajistí rekonfiguraci integrovaných IS.
8. V případě, že v průběhu projektu vzniknou požadavky na úpravu integrovaných rozhraní integrovaných IS, objednatel úpravu těchto rozhraní zajistí.
10. Objednatel do termínu zahájení zkušebního provozu zajistí dostupnost a bezpečnou funkčnost produkčních integrovaných rozhraní integrovaných IS. Objednatel zajistí všechny podmínky, aby integrovaná rozhraní mohla být zprovozněna, v případě potřeby zajistí rekonfiguraci integrovaných IS.

5.1.5 Návrh akceptačních scénářů

Portál občana – frontend:

- Veřejná část portálu občana - základní funkčnost
- Veřejná část portálu občana - smluvní životní situace
- Privátní část portálu občana - přehled závazků
- Privátní část portálu občana - přehled řízení
- Privátní část portálu občana - přehled smluv
- Privátní část portálu občana - informace o volebním okrsku
- Privátní část portálu občana - zobrazení elektronických formulářů, předvypínání a odeslání do sps

Automatické zpracování vstupních dat z elektronických formulářů

- Zobrazení postoupených dokumentů
- Založení nového případu na základě doručení dokumentu s vyřazením dat uvedených v doručném dokumentu

5.1.6 Detailní popis navrhovaných školení

Školení a přenos znalostí na klíčové uživatele a administrátory je nezbytným předpokladem úspěchu implementace projektu a bezproblémového zahájení rutinního provozu dodávaného řešení.

V rámci přání dodavatele bude v souladu s požadavky zadávací dokumentace realizováno školení klíčových uživatelů a administrátorů.

Popis strategie školení a přenosu znalostí na klíčové uživatele a administrátory bude součástí prováděcí dokumentace, která vznikne na základě výstupů předmětné analýzy v úvodních fázích projektu. Popis bude obsahovat jednotlivé aspekty školení, včetně přístupu ke školení klíčových uživatelů a administrátorů.

Školení a přenos znalostí bude realizován v podíle schváleného projektového harmonogramu. Detailní návrh harmonogramu školení připraví dodavatel a předloží objednateli ke schválení nejpozději 14 dnů před zahájením prvního školení.

Na závěr školení klíčových uživatelů bude v účasnické škole ověřena znalost práce se systémem a účastníci obdrží certifikát o úspěšném absolvování školení klíčových uživatelů.

Objednatel zajistí, aby před zahájením školení klíčových uživatelů a administrátorů všichni účastníci školení absolvovali e-learningový kurz „Obecné principy ovládání aplikace v PROXIO“.

5.1.7 Detailní popis záručního a pozáručního servisu

Dodavatel při nastavení procesů služeb zabezpečení provozu Dila vychází ze základních principů a procesů projektového řízení: projektu ve fázi dlouhodobé podpory, které odpovídají uznávanému standardu ITIL. Konkrétně se jedná o praktickou implementaci procesů:

Helpdesk	Nástroj pro řízení požadavků, incidentů a problémů
Incident Management	Odstranění vady systému a zajištění plné funkčnosti podle dohodnutých časových kritérií
Problem Management	Nalezení příčiny objevujících se vad a incidentů a její koncepční vyřešení tak, aby se incidenty znovu neopakovaly
Release Management	Koordinace nasazování nových verzí na všechny části systému podle definovaných pravidel
Change Management	Procesem změny je chápán přechod z jednoho definovaného stavu do jiného. Cílem procesu je vyhodnotit potřebnost změny a zajistit její rychlou a bezpečnou implementaci
Configuration Management	Proces udržování evidenčních databází softwarových komponent, jejich verzí a vzájemných vazeb
Podpora uživatelů	Určení pracovníci Dodavatele mohou kontaktovat určené pracovníky Dodavatele, kteří jim jsou schopni poskytnout pomoc v souladu se smluvními podmínkami.

Oblasti zabezpečení provozu Dila je zajištěna službami servisní podpory v následujícím rozsahu:

- Služby základní servisní podpory
 - Maintenance
 - Poskytování aktuálních verzí

- Poskytování upgrade
- Poskytování update
- Legislativní servis
- Helpdesk
- Řešení incidentů
- Řízení projektu
- Služby rozšířené servisní podpory
 - Řešení změnových/rozvojových požadavků
 - Provozní kontrola systému (profylaxe)
 - Implementace nových verzí produktu
 - Poskytování konzultací
 - Poskytování školení

V rámci služeb servisní podpory Dila Dodavatel řeší problémy Zadavatele s dodanými službami a aplikacemi, zajišťuje proces odstraňování chyb a incidentů, poskytuje uživatelskou podporu k provozu, užívání a administraci systému, realizuje požadavky na provedení drobných změn v dodaných službách a aplikacích a zajišťuje poskytnutí dalších služeb rozšířené podpory. Součástí plnění jsou také činnosti spojené s vedením projektu servisní podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb, zabezpečované projektovým manažerem Dodavatele.

Způsob poskytování jednotlivých služeb servisní podpory je definován v katalogu služeb.

Organizační zajištění služeb servisní podpory

Služby servisní podpory budou poskytovány od okamžiku zahájení ostrého provozu Dila po celou dobu platnosti smluvního vztahu v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hod.

Za účelem poskytování služeb servisní podpory provozuje Dodavatel Pracoviště uživatelské podpory, v rámci kterého Dodavatel zajišťuje vyřizování požadavků na zprostředkování služeb servisní podpory.

Hlášení požadavků na poskytnutí služeb servisní podpory provádí Zadavatel prostřednictvím webové aplikace - Helpdesk, která slouží kromě hlášení požadavků i k jejich jednoznačné evidenci a ke sledování průběhu jejich řešení. Ve výjimečných případech je může Zadavatel předat požadavek na poskytnutí služeb servisní podpory telefonicky nebo emailem, vždy je však povinen dodatečně evidovat požadavek v systému Helpdesk.

V rámci všech služeb zajišťovaných dle katalogu služeb jsou stanoveny odpovídající struktury v rámci organizaci Zadavatele i Dodavatele a uplatněny typové role. Definování rolí umožňuje docílit fungování procesů a služeb nezávisle na jmenovitých uživateli, tj. při uplatnění tohoto principu jsou procesy a služby vysoce rezistentní proti organizačním změnám ve smyslu výměny konkrétních pracovníků na straně Dodavatele i Zadavatele.

Zadavatel i Dodavatel jsou povinni zajistit funkční projektovou strukturu na své straně, budou se prostřednictvím svých oprávněných osob účastnit jednání vedení projektu a budou pinit řádné a včas úkoly, které pro ně vyplnou z jednání vedení projektu či projektového týmu.

Zapojení typizovaných rolí a jejich začlenění v rámci práce s prostředím Helpdesk:

Klíčový uživatel Zadavatele

Definovaný pracovník na straně Zadavatele, který je zodpovědný za zadání požadavků do aplikace Helpdesk



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Dodavatele, komunikuje se všemi koncovými uživateli aplikace na straně Zadavatele a poskytuje jim primární podporu.

Zodpovědnosti:

- Vyhodnocení oprávněnosti požadavku koncového uživatele
 - Zadání požadavků do aplikace Helpdesk Dodavatele
 - Spolupráce na způsobu řešení požadavku
 - Komunikace s Řešitelem požadavku Dodavatele
 - Akceptace požadavku na službu nebo provedení změnového požadavku
- Činnosti:
- Komunikace se všemi koncovými uživateli aplikace na straně Zadavatele
 - Vyhodnocení oprávněnosti požadavku koncového uživatele
 - Předání požadavku Dodavatelí prostřednictvím služby Helpdesk
 - Spolupráce s Řešitelem požadavku při hledání či ověření příčiny chyby
 - Převzetí řešení požadavku, ověření v prostředí Zadavatele
 - Předání informace o vyřešení požadavku koncovému uživateli

Řešitel podpory Dodavatele

Definovaný pracovník na straně Dodavatele, který je zodpovědný za pravidelný monitoring požadavků v aplikaci Helpdesk, které mu byly přiděleny k řešení a provedení vyjmenovaných kroků řešení požadavku.

Zodpovědnosti:

- Řešení přidělených požadavků v aplikaci Helpdesk
 - Rozhodnutí o způsobu řešení, alokace zdrojů, garance řešení
 - Komunikace se zadavatelem požadavku, Klíčovým uživatelem Zadavatele
- Činnosti:
- Monitoring přidělených požadavků v aplikaci Helpdesk, resp. e-mailových notifikací o přidělených požadavcích
 - Kontrola správnosti klasifikace a přidělení
 - Vrácení nesprávně ořázeného požadavku včetně zdůvodnění
 - Hledání/ověření příčiny chyb a identifikace vad aplikace
 - Navrh dočasného a trvalých řešení a předání Klíčovému uživateli Zadavatele
 - Dokumentace analýzy a dosavadních kroků řešení

Vedoucí podpory Dodavatele

Definovaný pracovník na straně Dodavatele, obvykle tufo roli zastává Projektový vedoucí podpory, který je zodpovědný za monitoring a garanci podpory směrem k Zadavateli.

Zodpovědnosti:



VZ - Portál občana - Část Portál občana"
MARBES CONSULTING s. r. o. © 2018



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

- Garance dodržování parametrů podpory dle SLA smlouvy
 - Monitoring poskytování služby
 - Účast při řešení stížností
 - Garance řešení požadavku v rámci eskalačního mechanismu
 - Jednání se správcem aplikace
- Činnosti:
- Monitoring řešení incidentů
 - Dohled a garance vyřízení incidentu v rámci eskalačního mechanismu
 - Dohled a garance vyřízení stížností
 - Jednání se správcem aplikace na straně Zadavatele

Správce aplikace Zadavatele

Definovaný pracovník na straně Zadavatele, který vystupuje v organizaci jako vlastník nebo zodpovědný garant aplikace. Jeho činnosti analogicky souvisí s činnostmi vedoucího podpory Dodavatele.

Zodpovědnosti/pravomoci:

- Monitoring dodržování parametrů služby
- Zaslání stížností na dodržování služby
- Účast při řešení stížností
- Garance poskytnutí nutné součinnosti ze strany Zadavatele
- Jednání s vedoucím podpory Dodavatele

Předpoklady poskytování služeb podpory systému

Místem plnění pro služby servisní podpory je sídlo Dodavatele prostřednictvím vzdáleného připojení, případně dle povahy požadavku sídlo Zadavatele.

Zadavatel zajistí součinnost dotčených třetích stran.

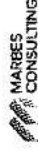
Zadavatel zajistí vzdálený přístup (VPN) Dodavateli k serverům infrastruktury testovací i produktivní systém) výhradně pro účely poskytování služeb s ohledem na technologické a bezpečnostní možnosti a politiky Zadavatele.

Zadavatel zabezpečí bezodkladné posuzování návrhů oprav a schvaňování jejich realizace v souladu s požadovanými SLA parametry

V případě prodlení způsobeného okolnostmi na straně Zadavatele platí, že termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně Zadavatele, a o přiměřenou nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.

Zadavatele bude udržovat testovací systém v takovém stavu, aby na něm bylo možné testovat funkčnost aplikačního SW před nasazením do produktivního provozu (infrastruktura i aktuální datový obsah testovacího systému je adekvátní k produktivnímu systému).

Zadavatel sdělí na vyžádání Dodavateli termíny, kdy může Dodavatel instalovat SW na testovací a produktivní systém Zadavatele.



VZ - Portál občana - Část Portál občana"
MARBES CONSULTING s. r. o. © 2018



Zadavatel nese odpovědnost za zadání požadavků, které nejsou v souladu s podmínkami smlouvy (kategorie, zadavatel, oblast). Dodavatel je oprávněn vyčistit náklady spojené s řešením neoprávněně zadaných požadavků a předložit Zadavateli k úhradě.

O odstávkách systému Zadavatel informuje Dodavatele v dostatečném předstihu.

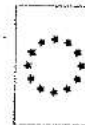
Požadavek předávaný službou Helpdesk musí obsahovat:

- Oblast, které se požadavek týká
- Jméno správce agendy - klíčového uživatele
- Popis požadavku (výstěžně, jednoznačně) včetně jednotlivých kroků v aplikaci, vedoucích k chybě, doplněný o tyto údaje:
 - o Datum a čas vzniku problému, je-li toto relevantní vůči požadavku
 - o Klíčové identifikátory předmětu problému, jednoznačný identifikátor záznamu
 - o Popis vstupních parametrů
 - o Formou přílohy sejmутá obrazovka s podrobným chybovým hlášením či označeným projevem chyby
- Stanovení kategorie požadavku, resp. vady Díla.

5.1.8 Detailní popis podpory provozu

Služby servisu podpory jsou popsány prostřednictvím katalogových listů v následujícím rozsahu:

Zadávací podpora	
1	Maintenance
1.1.	Poskytování aktuálních verzí
1.2.	Poskytování upgrade
1.3.	Poskytování update
1.4.	Legislativní servis
2.	Helpdesk
3.	Řešení incidentů
4.	Řízení projektu
Rozšířené podpora	
5.1	Změnové a rozvojové požadavky
5.2.	Provozní kontrola systému (profylaxe)
5.3.	Implementace nových verzí
5.4.	Poskytování konzultací



5.5. Poskytování školení

Definice pojmů

Zadavatel požadavku je oprávněná osoba určená Zadavatelem pro zadávání požadavků pro řešení Dodavatelem. Přehled oprávněných osob je poskytován Zadavatelem Dodavateli dle potřeby.

Provozní doba – časové vymezení období, kdy je služba je poskytována a ke kterému se vztahují parametry SLA. Doba, ve které Dodavatel drží nepřetržitou pohotovost a požadavek má garantovanou reakci Dodavatele. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu, hlíta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem, časem provozní doby služby.

Rozsah poskytování služby - časový úsek, kdy je služba poskytována – od do, které dny v týdnu [např. 7x24, 5x8, 5x10].

7x24 znamená Po – Ne 0:00 – 24:00

5x8 znamená Po – Pá 8:00 – 16:00

5x10 znamená Po – Pá 8:00 – 18:00

SLA - požadované technické a smluvní parametry služby.

Reakční doba - reakce (odzvěď) na založení požadavku, v pracovních minutách v čase pracovní doby.

První reakce se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Zadavatel. Jakým způsobem bude Dodavatel incident řešit. Je-li to možné, zda se jedná či nejedná o vadu systému, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li Dodavatel v tomto momentě tyto informace schopen poskytnout, odhadne termín, kdy tyto informace Zadavatel poskytne.

Zprovoznění náhradním způsobem se rozumí zajištění stavu, kdy není zcela znemožněna práce se systémem, není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí, systém není v rozporu s platnou legislativou ČR, či lze použít alternativní postup.

Úplným odstraněním závady se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci smlouvy o dílo nebo je popsán v dokumentaci produktu.

Incident je jakákoliv událost zaviněná Dodavatelem, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek systému, nebo snížení kvality služby. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu.

Vada - vadou se rozumí stav, který je v rozporu:

- se standardní funkcí systému implementovaného na produkčním prostředí a tento rozpor je vůči uživatelské dokumentaci systému,
- s funkcionalitou definovanou v implementační smlouvě (jejich přílohách), případně akceptačním protokolu implementace systému,
- s platnou legislativou ČR k datu hlášení incidentu Zadavatelem.



Katalogové listy služeb servisní podpory:

Katalogový list 1 - Maintenance	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1
Název služby	Maintenance
Popis služby	Údržba software ve smyslu poskytování aktuálních verzí, upgrade a update software na vyžádání Zadávatelů a za legislativní podporu.
Rozsah a parametry služby	
V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).	
V případě dílčí služby Legislativní servis však nejpozději k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.	
Detailní popis	
Zaplacením poplatku maintenance software získává Zadávatel nárok na aktuální verze, veškerá zlepšení a dodávky k software (upgrade nebo update slávajících modulů), vydané během období krytého poplatkem za maintenance. Služby, které jsou součástí údržby (maintenance), jsou poskytovány trvale po dobu platnosti smlouvy podle plánu předávání nových verzí a dle dohody se Zadávatelům.	
Součástí poskytnutí aktuálních verzí, upgrade a update není jejich implementace u Zadávatelů ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade.	
Výše poplatku maintenance je odvozena od rozsahu užívané licence software, konkrétní výše je uvedena ve Smlouvě. Poplatek maintenance se může zvýšit v následujících případech:	
• Zadávatel rozšíří (dokoupí) licenci k software PROXIO (typicky: implementovány nové moduly systému). • v rámci plnění této smlouvy dojde k implementaci funkcionality (nové instalované moduly, subagendy či agendy) přesahující Zadávatelům zakoupenou licenci software (v takovém případě je Zadávatel současně povinen bezodkladně dokoupit potřebné licence (právo užití) k implementovanému software.	
Realizace služby Maintenance probíhá formou těchto dílčích služeb:	
• Poskytování aktuálních verzí • Poskytování upgrade • Poskytování update • Legislativní servis	



Katalogový list 1.1 - Poskytování aktuálních verzí	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.1
Název služby	Poskytování aktuálních verzí
Popis služby	Poskytnutí aktuální verze včetně související dokumentace
Rozsah a parametry služby	
Zadávatel má nárok na veškeré verze software vydané během období poskytování služby	
Detailní popis	
Aktuální verze software, poskytované touto službou, zahrnují:	
• přiložený vývoj software PROXIO iniciovaný Poskytovatelem (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty Poskytovatele), • technologický vývoj software PROXIO iniciovaný Poskytovatelem (typicky nové platformy, databáze, systémy, ...), • vývoj software PROXIO iniciovaný zákaznickou komunitou Poskytovatele mimo požadavky Zadávatelů (typicky rozvoj funkcionality produktu na náměty jiných zákazníků Poskytovatele), • vývoj software PROXIO související s legislativní podporou ČR • Poskytovatel informuje Zadávatel o uvolnění každé verze software.	
Kvalita služby a reporting	
Aktuální verze protokolárně předána, obsahuje funkcionalitu dle dokumentace, resp. dle popisu změn.	
Požadavek na součinnost Zadávatelů	
Zadávatel převzeme poskytované aktuální verze včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdílené adresy na internetu, elektronická dodávka).	
Termíny plnění	
V termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).	



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Katalogový list 1.2 – Poskytování upgrade	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.2
Název služby	Poskytování upgrade
Popis služby	Poskytnutí nových verzí produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.
Rozsah a parametry služby	
Zadavatel má nárok na veškeré upgrade software vydané během období poskytování služby.	
Detailní popis	
Předání zásadně inovované verze software PROXIO s větším množstvím nových či rozšířených funkcionalit a znamenající vylepšení dosavadního software na vyšší výkonnost. Poskytovatel informuje Zadavatele o uvolnění každé verze upgrade software. Nová verze může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:	
• nové či rozšířené funkcionality vzniklé přirozeným vývojem produktu, resp. na požadavky jiných zákazníků, • nové či upravené funkcionality související s legislativní podporou, • řešení servisních požadavků Zadavatele na změny funkcionality produktu, • řešení servisních požadavků Zadavatele na doplnění funkcionality produktu, • opravy reklamovaných vad.	
Kvalita služby a reporting	
Upgrade protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn.	
Požadavek na součinnost Zadavatele	
Zadavatel převzeme poskytované upgrade včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdílené adresy na internetu, elektronická dodávka).	
Termíny plnění	
V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze software).	



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Katalogový list 1.3 – Poskytování update	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.3
Název služby	Poskytování update
Popis služby	Poskytnutí opravných balíčků produktu včetně seznamu změn a úprav v elektronické formě.
Rozsah a parametry služby	
Zadavatel má nárok na veškeré update software vydané během období poskytování služby.	
Detailní popis	
Předání opravného balíčku k aktuální verzi software PROXIO, který zohledňuje většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy. Opravný balíček může zahrnovat následující „změny funkcionalit“:	
• opravy reklamovaných vad, • upravené funkcionality související s legislativní podporou, • řešení servisních požadavků Zadavatele na opravy funkcionality produktu.	
Poskytovatel informuje Zadavatele o uvolnění každého opravného balíčku software.	
Kvalita služby a reporting	
Update protokolárně předán, obsahuje funkčně všechny agendy a subagendy dle licenční smlouvy, resp. dle popisu změn.	
Požadavek na součinnost Zadavatele	
Zadavatel převzeme poskytované update včetně související dokumentace způsobem určeným Poskytovatelem (nosič dat, stažení software z Poskytovatelem sdílené adresy na internetu, elektronická dodávka).	
Termíny plnění	
V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění opravného balíčku aktuální verze software).	

Katalogový list 1.4 – Legislativní servis	
Kategorie služby	Maintenance
Kód služby	1.4
Název služby	Legislativní servis
Popis služby	Zajištění souladu produktu s platnou legislativou ČR.
Rozsah a parametry služby	
Zadavatel má nárok na veškeré opravné balíčky a aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy vydané během období poskytování služby.	
Detailní popis	
Příběžné změny v software, vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky a poskytnutí upraveného software PROXIO Zadavateli. Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti software PROXIO, kterou je nutné provést, protože stávající funkčnost by nutila Zadavatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionalit (řešené oblasti), kterou stávající software nepokryval. Služba bude v konečném důsledku zabezpečena poskytnutím opravných balíčků nebo nových verzí software vždy po dohodě se Zadavatelem. Poskytovatel informuje Zadavatele o přípravě a obsahu každého opravného balíčku (min 30 dní před uvolněním) o uvolnění každého opravného balíčku aktuální, popř. inovované verze software, obsahující legislativní úpravy. Každá konkrétní legislativní změna bude klasifikována následujícím způsobem: • Dotčená konkrétní změna legislativy ČR je změnou legislativy implementované v software u Zadavatele. Poskytovatel tuto změnu zapracuje do software PROXIO v rámci legislativního servisu. • Dotčená konkrétní změna legislativy ČR není změnou legislativy implementované v produktu u Zadavatele. Typicky se jedná o nový zákon (část zákona) nebo legislativu související s dosud neimplementovanou částí software u Zadavatele. Poskytovatel tuto změnu po dohodě může realizovat v rámci služby Rozšířené podpory s dohodnutými finančními nároky na Zadavatele Kvalita služby a reporting Dodaný software je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu předchozího vydání prováděcích předpisů k této úpravě. Termíny plnění V termínech určených poskytovatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy za předpokladu vydání prováděcích předpisů k této úpravě nejpozději 60 dnů před nabytím účinnosti této nové právní úpravy. V opačném případě do 60 dnů od vydání prováděcích předpisů k příslušné právní úpravě.	

Katalogový list 2 - Helpdesk			
Kategorie služby	Základní podpora		
Kód služby	2		
Název služby	Helpdesk		
Popis služby	Předmětem poskytované služby je poskytnutí jednoho kontaktního místa a komunikačních kanálů pro uživatele služeb (obecně Zadavatele). Služba garantuje reakci ze strany Dodavatele pro efektivní komunikaci se servisním týmem Dodavatele, jednoznačnou evidenci servisních požadavků uživatelů Zadavatele, evidenci průběhu jejich řešení a plnění SLA.		
Rozsah a parametry služby			
Konkrétní parametry služby jsou definovány tabulkou Parametry služby a vychází ze standardních parametrů servisních služeb, specifických odlišností funkčních celků a požadavků Zadavatele. Parametry služby (Provozní doba, Reakční doba) mohou být pro specifické typy požadavků (časově kritické) modifikovány navazujícími servisními službami, zejména pak službou 3 - Řešení incidentů. Reakční doba pro službu 2. Helpdesk zahrnuje přijetí incidentu řešitelem.			
Funkční celek	Rozsah poskytování služby	Reakční doba (v minutách)	Pracovní doba
Veškeré softwarové komponenty IS	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	240 minut	08:00 – 17:00 (5 x 9)
Služba Helpdesk bude poskytována nepřetržitě 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a bude zajišťovat garantovanou reakci Dodavatele v pracovní dny v pracovní době: 8:00 - 17:00 hod. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky. V rámci této služby Dodavatel reaguje níže uvedeným způsobem na všechny požadavky Zadavatele.			
Detailní popis			
Helpdesk je jediným komunikačním kanálem, všechny servisní požadavky budou vzneseny prostřednictvím této služby. Na požadavky vznesené jinou cestou, např. telefonicky, nemusí být ze strany Dodavatele garantována reakce. Evidenci požadavků v Helpdesku splňuje podmínky kladené na písemnou evidenci požadavků a komunikaci o něm. Služba Helpdesk je realizována prostřednictvím aplikace Dodavatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Dodavatele.			
Kontaktní údaje helpdesku			
Primární kontakt: www.stranky.aplikace.helpdesk			
Telefonická helpline: 725 074 297			



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Další kontakty

Email: info@marbes.cz

Tel.: +420 378 121 500

Adresa: Brojova 16, 326 00 Píseň

Zásady komunikace na helpdesk

Zadavatel ohlásí požadavek na poskytnutí služby výhradně prostřednictvím oprávněné osoby zápisem do této aplikace.

Ve výjimečném případě, kdy nelze použít přímý kontakt, může oprávněná osoba Zadavatele ohlásit požadavek na poskytnutí služby e-mailem na e-mailovou adresu Dodavatele.

V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než pomocí aplikace Dodavatele, je Zadavatel povinen učinit zápis do aplikace Helpdesku neprodleně, jakmile je to možné.

Dodavatel vede evidenci všech ohlášených požadavků a stavu jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému Zadavatele.

Kvalita služeb a reporting

Dodavatel reaguje na požadavky v termínech definovaných parametrem Reakční doba služby Helpdesk nebo dle parametrů služby 3. Řešení incidentů. Reakční dobou se rozumí potvrzení přijetí požadavku. Je-li požadavek zapsán mimo pracovní dobu uvedenou níže, lhůta pro reakci začíná běžet nejbližším pracovním dnem.

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesku provozovaném Dodavatelem. Výsledky měření za služby spadající do Základní podpory jsou souhrnně k dispozici v rámci služby 2. Helpdesk.

Evidence požadavku

Požadavek je evidován požadavkem Zadavatele, který od založení do uzavření nabývá několika stavů:

- Požadavek přijat do evidence – požadavek Zadavatele byl přijat do evidence a přifazen řešiteli, který ho začne řešit;
- Požadavek v řešení – na požadavku Zadavatele se právě pracuje;
- Požadavek pozastaven – nabývá dvou podstavů:
 - Čeká se na vyjádření Zadavatele
 - Čeká na dodávku třetí strany.
- Požadavek vyřešen – řešení požadavku bylo ze strany Dodavatele ukončeno.
- Požadavek uzavřen – ukončení požadavku bylo potvrzeno Zadavatelem.

O změně stavu požadavku je Zadavatel notifikován e-mailem.

Garantované funkce aplikace Helpdesk:

- založení požadavku na základě přímého zadání přes webové rozhraní HD Dodavatele;
- řízení stavu požadavku a kontrola dodržování SLA (eskalace);
- notifikace Zadavatele o změnách stavu jeho požadavku;
- notifikaci Zadavatele o garantovaných termínech na vyřešení požadavku;
- měření, v-hodnocování a rectorování kvality, poskovování servisních služeb Zadavatelem.



VZ - Portál občana - Část Portál občana
MARBES CONSULTING s. r. o. © 2018



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Katalogový list 3 - Řešení incidentů					
Kategorie služby	Základní podpora				
Kód služby	3				
Název služby	Řešení incidentů				
Popis služby	Zajištění co nejrychlejšího obnovení dostupnosti či funkčnosti systému IS a současně minimalizovat důsledky výpadků na Zadavatele a uživatele snižovaného systému.				
Rozsah a parametry služby					
SLA	Provozní doba (5 x 9)	Prvotní reakce (počet prac. hodin)	Zprovoznění systému náhradním způsobem (počet prac. dnů)	Odstanění závady (počet prac. dnů)	
Kategorie / Režim		Normální		Normální	
Kategorie 1	8:00 – 17:00	4	2	5	
Kategorie 2	8:00 – 17:00	8	3	15	
Kategorie 3	8:00 – 17:00	22	8	30	
Funkční celek	Všechny komponenty systému IS				
Podmínky stanovení kategorie incidentu	Kategorie incidentu se stanovuje na základě náležitosti a dopadu na prostředí a činnosti Zadavatele dle tabulky a popisu uvedeného v části „Stanovení kategorie incidentu“				
Detailní popis					
Pro nahlášení incidentu není nutné znát příčinu problému.					
V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky, vzniklé v produkčním provozu systému, přijaté službou Helpdesk, které Zadavatel navrhuje s klasifikací uvedenou dále.					
Dodavatel v rámci této služby garantuje:					
• Prvotní reakci - zahájení řešení incidentu. • Zprovoznění systému náhradním způsobem, • Úplné odstranění závady.					
Zpracování požadavku na drobnou změnu.					
Kategorie klasifikace incidentů:					
• Kategorie A - Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem nebo jeho částí (základní funkčnost je silně omezena) a nelze použít alternativní postup, nebo je chování systému v rozporu s platnou legislativou ČR. • Kategorie B - Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí, dodané aplikace nebo služby pracují, ale vykazují problémy a systémové vady, které komplikují a omezují jejich plné využití, ale lze použít alternativní postup. • Kategorie C - Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho částí, nebo lze použít alternativní postup.					
SLA parametry jsou vztaženy k produktivnímu prostředí. Pro jiné instance (testovací, vývojové, migrační,					



VZ - Portál občana - Část Portál občana
MARBES CONSULTING s. r. o. © 2018



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

nemají jakoukoli závaznost.

V případě neodstránění závady v uvedeném termínu musí Dodavatel prokázat, že na odstranění vady nepotřebuje práci.

Stanovení kategorie Incidentu

Kategorie konkrétního Incidentu se stanovuje na základě naléhavosti a dopadu na prosředky a činnosti. Dodavatel dle následující tabulky:

Naléhavost	Dopad		
	Velký	Střední	Malý
Nizká	C	D	E
Normální	B	C	D
Urgentní	A	B	C

Velký Střední Malý Dopad

Koncepční pravidla pro určení Naléhavosti

Naléhavost je určena pracovníkem Dodavatele. Pro obdobné typy incidentů se stejným dopadem se může naléhavost v rozdílném čase jevit výskytu výrazně lišit.

Pro účely poskytování služeb jsou stanoveny tři základní úrovně Naléhavosti:

- **Urgentní** – závažný incident, který zásadně ovlivňuje klíčovou funkci či obecně méně významnou funkci v klíčový okamžik (např. finanční uzavírka). Dodavatel vyžaduje okamžitou reakci všech zúčastněných složek.
- **Normální** – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu Objednavatele standardní.
- **Nizká** – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu Objednavatele nízká.

Koncepční pravidla pro určení Dopadu na Dodavatele

Úroveň dopadu je stanovena na základě incidentem dotčené funkcionality. Pro účely poskytování služeb jsou stanoveny tři úrovně dopadu: Velký dopad, Střední dopad a Malý dopad. Vlastní úroveň dopadu z dotčené funkcionality je následující:

- Velký dopad – incidentem je ohrožen provoz a zároven klíčové funkce systému IS. Incident tedy způsobuje ve svých důsledcích Zpracování velké finanční nebo jiné škody a přímo ohrožuje klíčové aktivity Dodavatele.
- Střední dopad – incident způsobuje, že systém IS není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Dodavatele, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody. Jako Střední Dopad je nutno kvalifikovat i situaci, kdy je zasaženo více než 20% uživatelů v ústředí Dodavatele nebo je plošně zasažena jedna (1) pobočka Dodavatele nebo je zasaženo více než 10% všech uživatelů Dodavatele.
- Malý dopad – systém IS je ve svých funkcích incidentem degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz Dodavatele či je incidentem zasažena z pohledu Dodavatele nepříliš významná část funkcionality.

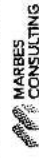
Postup při řešení incidentů/vad

Zadavatel prostřednictvím oprávněné osoby oznámí Dodavateli incident s návrhem kategorie. Jestliže Zadavatel neoznámí kategorii incidentu, má se za to, že se jedná o Stav neohrožující funkčnost. Dodavatel není povinen reflektovat na hlášení incidentu, jestliže požadavek ohlašuje jiná než oprávněná osoba Dodavatele.

Dodavatel zahájí v termínu uvedeném níže řešení požadavku, a jakmile je to možné, vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

A) Dodavatel vyhodnotí situaci tak, že se jedná se o vadu:

- Dodavatel pokračuje v řešení požadavku.
- Dodavatel průběžně informuje Zadavatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení problému, případně o požadavcích na součinnost.



VZ - Portál občana - Část Portál občana
MARBES CONSULTING s.r.o. © 2018



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

- požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro Dodavatele (zdarma);
- po vyřešení vady potvrdí Zadavatel na Helpdesk převzetí opravy – ukončení hlášení;
- jestliže bude Dodavatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se nejedná o vadu, postupuje dále dle následujícího článku B.

B) Dodavatel vyhodnotí situaci tak, že se nejedná o vadu:

- Dodavatel sdělí Zadavateli, že se nejedná o vadu s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku;
- Zadavatel na základě reakce Dodavatele rozhodne, zda hlášení, ukončí, nebo požaduje pokračování řešení požadavku, tzn. původní reklamační požadavek uzavře a vytvoří nový změnový požadavek (s využitím funkce kopírování);
- Dodavatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud dostane od Zadavatele pokyn k realizaci;
- jestliže Zadavatel dá Dodavateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je tento pokyn smluvními stranami chápán vždy jako objednávka a problém bude vyřízen buď v rámci čtení služeb "Rozšířené podpory", nebo nad rámec paušální nabídkové ceny jako zvláštní požadavek Zadavatele;
- když Zadavatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na Helpdesk) svůj pokyn k řešení, bude Dodavatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku;
- jestliže bude Dodavatelem kdykoliv v průběhu řešení vyhodnoceno, že se jedná o vadu, bude požadavek vyřízen bez nákladů pro Dodavatele (zdarma)

Kvalita služeb a reporting

Měření kvality služby je prováděno v systému Helpdesk provozovaném Dodavatelem. Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby k dispozici v rámci služby 2. Helpdesk.

Omezení služby

Je-li požadavek zapsán mimo provozní dobu služby, lhůta pro prvotní reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem zahájení provozní doby.

Do doby řešení Dodavatelem se nezapočítává čas, kdy Zadavatel řeší oprávněné požadavky Dodavatele na doplnění podkladů nebo součinnosti.

V případě, že je požadavek znovu otevřen, je doba potřebná k jeho opětovnému vyřešení přičítána k době, po kterou byl požadavek již řešen. Platí výhradně pro požadavky, které nebyly korektně vyřešeny: Dodavatelem (tj. nolaní pro nový výskyt obdobného incidentu).

Př neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Zadavatelem.

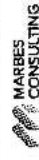
Nárok na bezplatné odstranění vady/vyřešení incidentu se mj. nevztahuje na případy, kdy incident/vada byl způsoben:

- chyblami HW mimo předemí smlouvy (počítače a síťové prostředky, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady mědi apod.);
- nevhodným nebo neautorizovaným používáním software;
- neodborným zásahem do instalace či nastavení parametru software vč. chybným konfigurováním příslušových práv;
- chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti;
- nepříjemem databáze chybnými údaji, které podporují zabudovaným kontrolám v software.

Důvody k odmítnutí uznání vady/incidentu:

- požadavek není dostatečně konkrétní a objektivní;
- požadavek je duplicitní ve vztahu k ostatním požadavkům zadaným v systému Helpdesk;
- řešení požadavku je v kompetenci klíčového uživatele Zadavatele;
- požadavek se netýká produktivního prostředí Zadavatele.

Postup při řešení požadavků na drobné změny v souvislosti se zadáním požadavku s prioritou 3 je definován v Katalogovém listu 1.4. – Řešení drobných změn.



VZ - Portál občana - Část Portál občana
MARBES CONSULTING s.r.o. © 2018



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Katalogový list 4 – Řízení projektu				
Kategorie služby	Základní podpora			
Kód služby	4			
Název služby	Řízení projektu			
Popis služby	Cílem služby je poskytovat činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb			
Rozsah a parametry služby				
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)		
Všechny komponenty systému IS	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240		
Detailní popis				
V rámci této služby jsou poskytovány činnosti spojené s vedením projektu údržby a podpory v oblasti plánování, řízení a kontroly poskytovaných služeb, zabezpečované projektovým vedením Dodavatele při poskytování služeb základní i rozšířené podpory a na jednáních u Zadavatele.				
Dodavatel poskytuje službu s ohledem na potřeby projektu, Zadavatele a na své kapacitní možnosti. Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi Dodavatelem a Zadavatelem.				
Požadavek na součinnost Zadavatele				
Zajistit funkční projektovou strukturu na straně Zadavatele, zabezpečit dohodnuté podklady, zabezpečit další součinnost v dohodnutém rozsahu.				
Kvalita služby a reporting				
Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2. Helpdesk.				
Kritériem úspěšnosti je poskytování služeb údržby a podpory v dohodnutých termínech a požadované kvalitě.				



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Katalogový list 5 – Řešení servisních požadavků				
Kategorie služby	Rozšířená podpora			
Kód služby	5			
Název služby	Řešení servisních požadavků			
Popis služby	V rámci této služby poskytuje Dodavatel Zadavateli pracovní kapacitu k realizaci jeho požadavků na provedení změn na dodaném díle, požadavky nemají charakter řešení incidentu či vady (tj. jsou typu NEREKLAMACE) a přináší podmínky pro efektivnější využívání systému Tato služba je poskytována na základě požadavků zadávaných prostřednictvím služby 2. Helpdesk. Realizace proběhne poté, co dojde mezi Dodavatelem a Zadavatelem k dohodě na obsahu, rozsahu, termínu a ceně požadavku.			
Rozsah a parametry služby				
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)		
Všechny komponenty systému IS	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240		
Funkční celek	Všechny komponenty systému IS			
Detailní popis				
Řešení, změnových požadavků typu NEREKLAMACE vedoucích k úpravě nebo doplnění standardní funkčnosti systému, popř. služby pro jeho efektivnější využití. Realizace rozšířené podpory probíhá formou následujících služeb: • Změnové a rozvojové požadavky • implementace nových verzí produktu • Poskytování konzultací • Poskytování školení Potřebné práce si Zadavatel vyžádá minimálně s předstihem dvou týdnů. Bude-li se jednat o práce v rozsahu větším než 5 pracovních dnů, s předstihem jednoho měsíce. Dodavatel poskytne službu v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Zadavatele a na své kapacitní možnosti.				
Evidence požadavku Evidence požadavku probíhá prostřednictvím služby 2. Helpdesk. Veškeré služby poskytované Dodavatelem u Zadavatele i u Dodavatele v rámci rozšířené podpory budou evidovány tak, že bude zřejmé, kterého pracovníka Dodavatele se práce týká a počet časových jednotek provedené práce. Informaci o realizaci požadavku resp. protokol o převzetí plnění, dokladující práci pro Zadavatele, předloží pracovník Dodavatele zodpovědnému pracovníkovi Zadavatele ke schválení resp. podpisu. V případě, že Zadavatel bezdůvodně neschválí realizaci požadavku resp. nepodepíše protokol o převzetí plnění ani do 7 dnů ode dne, kdy ho k tomu Dodavatel vyzve, má se za to, že byl požadavek realizován resp. protokol podepsán v den následující po marném uplynutí této lhůty.				
Kvalita služby a reporting Výsledky měření jsou souhrnně za všechny sledované služby k dispozici Zadavateli prostřednictvím služby 2. Helpdesk.				

Katalogový list 5.1 – Změnové a rozvojové požadavky				
Kategorie služby	Rozšířená podpora			
Kód služby	5.1			
Název služby	Změnové a rozvojové požadavky			
Popis služby	Poskytování úprav nebo doplnění standardní funkčnosti systému.			
Rozsah a parametry služby				
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)		
Všechny komponenty systému IS	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240		
Funkční celek	Všechny komponenty systému IS			
Detailní popis				
V rámci této služby jsou řešeny servisní požadavky vzniklé v produkčním provozu systému uplatněné službou 2. Helpdesk, které Zadávatel navrhuje s klasifikací „NEREKLAJEM“ (tzn. servisní požadavky, které nejsou předmětem reklamčního řízení). Typicky jsou to servisní požadavky týkající se: • změny nebo doplnění konfigurace produktu, • úpravy nebo doplnění zobrazení seznamů, • úpravy nebo doplnění výstupních sestav nebo vzorů (šablon) dokumentů, • úpravy nebo doplnění funkčnosti produktu (včetně integračních funkcí), • úpravy vyvolané org. změnami a postupy u Závazatele. Specifická součinnost pro službu Zadávatel se zavazuje poskytnout v rámci plnění této služby následující součinnost: • nezbytnou spolupráci při specifikaci návrhu řešení; • nezbytnou spolupráci pro schvalování požadavků a návrhových řešení; • zajištění spolupráce dočasných dalších správců Závazatele; • zajištění spolupráce dočasných třetích stran; • zajištění případných termínů plánované odsávky. Postup zadávání změnových/rozvojových požadavků Změnové/rozvojové požadavky jsou předávány Závazatelem Dodavateli prostřednictvím služby 2. Helpdesk. Součástí požadavku musí být podrobný popis změny. Vyhodnocení návrhu změny Dodavatelem Dodavatel na základě požadavku Závazatele vyhodnotí jeho zadání a realizovatelnost. Rozhodnutí mohou být následujícího typu: • Dodavatel akceptuje požadavek jako realizovatelný a přistoupí k provedení analýzy požadavku a k přípravě nabídky. • V případě, že Dodavatel z objektivních důvodů vyhodnotí požadavek jako nerealizovatelný, může vydat zamítavé stanovisko s upřesněním důvodů zamítnutí Závazateli. Vytvoření nabídky Dodavatelem Po vyhodnocení a akceptaci požadavku Závazatele provede Dodavatel analýzu požadavku a připraví nabídku na realizaci změny. Tato nabídka bude obsahovat:				

- Nabízený obsah služby – úpravy, zajišťované činnosti - Pracovní/cenová nabídka - Harmonogram provedení - Očekávaný výstup - Platnost nabídky	Akceptace nabídky Závazatelem V případě, že Závazatel s nabídkou souhlasí a požaduje její realizaci, akceptuje nabídku prostřednictvím Helpdeskového systému Dodavatele. V případě, že Závazatel nescouhlasí s uvedenými parametry nabídky (zejména cena a harmonogram) je tato neshoda řešena na jednání odpovědných zástupců smluvních stran. Realizace změny Pokud Závazatel odsouhlasí nabídku Dodavatele, dochází k realizaci požadavku na základě konkrétních a vzájemně odsouhlasených podmínek (druh, parametry, rozsah služby a další náležitosti) uvedených v nabídce. Akceptace změny K akceptaci změnového/rozvojového požadavku dochází po otestování/ověření funkčnosti Závazatelem a podepsáním akceptačního protokolu. Odstoupení od konkrétního požadavku Pokud Dodavatel neodmítne akceptaci nabídky v době platnosti nabídky, nebo pokud Dodavatel obdrží zamítavé stanovisko k nabídce, předpokládá se odstoupení Závazatele od Dodavatelem nabízeného konkrétního požadavku. Zrušení konkrétního požadavku Závazatelem Závazatel může dále zrušit konkrétní požadavek v termínu po předložení nabídky či akceptaci objednávky. Zrušení požadavku mohou být následujícího typu: - Zrušení požadavku nejpozději 10 pracovních dní před dohodnutým termínem zahájení prací na provedení změny (dle harmonogramu obsaženého v nabídce). V tomto případě Dodavatel nepožaduje úhradu nákladů. - Zrušení požadavku během realizace s úhradou prokazatelně vynaložených a doložených nákladů vzniklých Dodavatelem ke dni zrušení konkrétního požadavku. Kvalita služby a reporting Kritériem úspěšnosti je akceptace realizace požadované změny v produkčním prostředí Závazatele. Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2. Helpdesk. Omezení služby Odhodnocení rozsahu požadavku na změnu definuje Dodavatel po přijetí požadavku.
--	--



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Katalogový list 5.2 – Provozní kontrola systému			
Kategorie služby	Rozšířená podpora		
Kód služby	5.2		
Název služby	Provozní kontrola systému		
Popis služby	Cílem služby je proaktivní monitorování systému Zadavatele, detekce možných chybových stavů monitorovaných prvků systému, za účelem zmenšení rizika vzniku incidentu		
Rozsah a parametry služby			
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)	
Všechny komponenty systému PRO:IO	7 x 24 = 7 dní v týdnu, 24 hod. denně	240	
Detailní popis			
Poskytovatel provádí na základě objednávkové inspekce a údržbu dodaného systému z důvodů prevence a optimalizace výkonu systému a z pohledu integrací s ostatními software Zadavatele. Poskytovatel vzdáleným přístupem na základě dohody se Zadavatelem sleduje chod systému a případně provádí potřebné zásahy u Zadavatele. Náplň služby je především: • kontrola a úpravy integračních vazeb na ostatní software Zadavatele, • mapování vytížení integračních místků, • optimalizace výkonu vazeb integrovaných aplikací • kontrola zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování, • kontrola zálohování a bezpečnosti dat. O provedené inspekci je vždy vyhotoven zápis, který potvrdí zodpovědný zástupce Zadavatele. Součástí služby je provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací (HealthReports). Jeho cílem je zabezpečit pro pracovníky Poskytovatele přístup k informacím o běhu systému PRO:IO, které vedou k významnému urychlení identifikace nebo i předcházení problémů. Specifická součinnost pro službu Pro potřeby poskytování služby 5.2 Provozní kontrola systému se Zadavatel zavazuje Poskytovatel: • poskytnout určení kontaktních osob pro notifikaci nalezených incidentů, • umožnit provoz subsystému automatického monitorování běhu aplikací HealthReports. Kvalita služby a reporting Kritériem je provedení provozní kontroly dokumentované podepsaným zápisem o provedení služby. Měření kvality služby je prováděno v Helpdeskovém systému provozovaném Poskytovatelem a jejich přehled za měsíc je součástí přehledu požadavků.			



VZ „Portál občana – Část Portál občana“
MARBES CONSULTING s.r.o. © 2018



VZ „Portál občana – Část Portál občana“
MARBES CONSULTING s.r.o. © 2018

Prostřednictvím subsystému HealthReports jsou údaje o běhu aplikací zanášeny do interního informačního systému Poskytovatele. Report obsahuje pouze nezbytné provozní údaje nebo varování a v žádném případě neobsahuje jakékoliv údaje citlivého charakteru (např. přístupová hesla).

Omezení služby
Nezbytným předpokladem pro poskytování této služby je služba 2 Helpdesk.



Katalogový list 5.3 – Implementace nových verzí				
Kategorie služby	Rozšířená podpora			
Kód služby	5.3	Implementace nových verzí		
Název služby	Implementace nových verzí			
Popis služby	Cílem služby je implementace nových verzí produktu do prostředí Zadavatele.			
Rozsah a parametry služby				
Funkční celek	Provozní doba	Doba odezvy (v minutách)		
Všechny komponenty systému IS	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240		
Detailní popis				
Poskytnutí služby Implementace nových verzí produktu probíhá v těchto krocích:				
• Představení nové verze • Návrh postupu realizace implementace nové verze produktu do prostředí Zadavatele • Finální schválení implementace nové verze • Implementace nové verze produktu na testovací prostředí včetně rozdílové akceptace, rozdílového školení • Rozhodnutí o produkčním startu nové verze • Implementace nové verze na produkční prostředí • Produkční start nové verze				
Kvalita služby a reporting				
Předmět plnění je poskytování na základě požadavku Zadavatele na prostředí určené Zadavatelem. Pokud to umožňuje předmět plnění, může být Implementace nových verzí produktu prováděna vzdáleným přístupem, v opačném případě je vyžadována instalace přímo v místě Zadavatele. Kritériem úspěšnosti je dosažení stavu, kdy je systém protokolárně předán, obsahuje funkčné vše dle licenční smlouvy, cílového konceptu a případně i popisu změn. Systém je funkční z koncových stanic uživatelů, s odtvárním se do něj lze přihlásit, lze jej testovat dle popisu změn.				



Katalogový list 5.4 – Poskytování konzultací				
Kategorie služby	Rozšířená podpora			
Kód služby	5.4	Poskytování konzultací Konzultace za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému v souvislosti s provozem funkčních celků systému.		
Název služby	Poskytování konzultací			
Popis služby				
Rozsah a parametry služby				
Funkční celek	Provozní doba	Doba odevzy (v minutách)		
Všechny komponenty systému IS	8:00 - 17:00 hod. (5 x 9)	240		
Detailní popis				
Náplň služby je poskytování konzultací uživatelským systémem v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí s cílem zkvalitňovat využívání systému pracovníky Zadavatele. Konzultaci se rozumí aktivita dokončující znalosti pracovníků Zadavatele formou dialogu, tj. činnost spočívající v diskusi a řešení konkrétních situací a případů na dané téma. Konzultace je též odpověď na dotaz, nebo vypracování zprávy v závislosti na rozsahu a složitosti dotazu Zadavatele k zadanému požadavku. Předmět plnění je poskytování dle povahy konzultace buď v místě Zadavatele nebo Dodavatele (telefonicky či s využitím vzdáleného přístupu). Výjimečně při řešení obecných principů, je možná realizace konzultace pro širší okruh uživatelů na učebně. Požadavek na součinnost Zadavatele Zadavatel definuje seznam osob, které mohou schválit požadavky na vypracování písemné odpovědi. Zadavatel definuje okruh osob, které jsou oprávněny vznést dotaz. Kvalita služby a reporting Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2. Helpdesk. Kritériem úspěšnosti je provedení konzultace dokumentované zápisem prostřednictvím služby Helpdesk, v případě konzultace v místě Zadavatele podepsanou tiskovou listinou a hodnocením konzultace.				



Katalogový list 5.5 – Poskytování školení

Kategorie služby	Rozšířená podoba
Kód služby	5.5
Název služby	Poskytování školení
Popis služby	Cílem služby je zajišťovat školení pracovníků Zadávatelů (individuální, hromadná) v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí.
Rozsah a parametry služby	
Funkční celek	Pracovní doba (v minutách)
Všechny komponenty systému IS	8:00 - 17:00 hod. (5 x 8)
	240

Činnost zohledňující znalosti pracovníků Zadávatelů formou prezentace problematiky, funkcionality a principů konkrétní školené oblasti. Problém zpravidla na pracovních Zadávatelů, nejlépe učebně pro tuto činnost přizpůsobené. Školení je prováděno zpravidla na testovacím prostředí Zadávatelů.

Typicky se jedná o školení uživatelů, poskytovaná:

- v poimplementační fázi, zejména pro nové pracovníky,
- při rozšíření využívání aplikací na další organizační jednotky nebo změně pracovních nálezů,
- při reimplementaci produktu jako doplňující školení nad rozsah dohodnutý v rámci implementace nově verze nebo opravného balíčku verze produktu IS.

Součástí této služby je i příprava tzv. školicích materiálů. Podle požadavků Zadávatelů je možno službu doplnit i o závěrečný test, hodnotící získané znalosti.

Požadavek na školení je uplatněn prostřednictvím služby Helpdesk. Dodavatel poskytuje školení i v co nejkratším termínu s ohledem na potřeby Zadávatelů a na své kapacitní možnosti.

Kvalita služby a reporting

Služba je prováděna v celkovém rozsahu odsouhlaseném mezi Dodavatelem a Zadávatelům.

Měření kvality služby je prováděno prostřednictvím služby 2. Helpdesk.

Kritériem úspěšnosti je provedení školení dokumentované podepsanou prezencí účastníků a hodnocením školení.

Požadavek na součinnost Zadávatelů

Zajistit uvolnění a ubytí konkrétních uživatelů, administrátorů a školicích a technických prostředků. V případě potřeby tiskárných příruček jejich vyřízení a namontování v potřebných počtech.



5.2 Údaje dle přílohy 5.3a ZD

5.2.1 Obecné požadavky

Č.	Podmínost	Požadavek	Naplněn	Kapitola mobility
1	Požadované	Řešení portálu občana jako moderní webové aplikace s intuitivním ovládním.	Ano	5
2	Požadované	Portál musí aktivně nabízet občanům řešení jejich životní situací prostřednictvím jeho funkcionalit, s dostupností služby v režimu 24x7.	Ano	5
3	Požadované	Portál musí aktivně informovat občana o stavu řešení jeho požadavků a podání.	Ano	5
4	Požadované	Portál musí poskytovat relevantní a aktuální informace z dat agendových systémů úřadu, a to na základě zabezpečeného rozpoznání identity občana.	Ano	5
5	Požadované	Portál musí zveřejňovat informace o chodu úřadu (rozpočet, splatnosti atp.).	Ano	5
6	Požadované	Portál musí zajistit důkladnou ochranu osobních údajů občana.	Ano	5
Mobilní aplikace				
1	Požadované	Pro frontend mobilní aplikace budou použity mobilní telefony s operačními systémy iOS a Android.	Ano	5.1.1.4

5.2.2 Specifické požadavky

Č.	Podmínost	Požadavek	Naplněn	Kapitola mobility
Mobilní aplikace				
1	Požadované	Mobilní aplikace bude vytvořena pro platformy iOS, Android.	Ano	5.1.1.4
2	Požadované	Obsah mobilní aplikace bude k dispozici off-line. Obsah bude směřovat vlastní mobilní aplikace a bude pro uživatele dostupný i tehdy, pokud nebude mít uživatel k dispozici připojení k internetu ze svého mobilního zařízení. Tento požadavek se nevztahuje na obsah, který bude v mobilní aplikaci zobrazen formou přímého on-line odkazu. Obsah formou on-line odkazu na webové stránky bude poskytován jen výjimečně, a to ve výjimečných případech v této specifikaci.	Ano	5.1.1.4
3	Požadované	Aktualizace off-line obsahu mobilní aplikace proběhne v okamžiku, kdy dojde ke spuštění mobilní aplikace na mobilním zařízení, uživatel bude moci aktualizaci vyvolat také manuálně.	Ano	5.1.1.4
4	Požadované	Součástí projektu bude serverová část – aplikační server. Aplikační server bude poskytovat obsah mobilním klientům (mobilní aplikace) a bude	Ano	5.1.1.4

	čerpání obsah ze systémů třetích stran nebo systémů objednatelů. Součástí aplikacího serveru bude rovněž modul pro správu ticketu a redakční systém pro správu obsahu.	
5	Požadované	Ano 5.1.1.4
6	Požadované	Ano 5.1.1.4

5.2.3 Povinné parametry - K1 - Portál občana – frontend

C	Povinnost	Požadavek	Naplnění	Kapitola nabídky
1	Požadované	Portál občana je prostředím pro komunikaci občana s úřadem prostřednictvím životních situací a jiných odpovídajících elektronických formulářů.	ano	5.1.1.1
2	Požadované	Portál bude webová aplikace nebo vlastní stránka s možností zobrazení dat stávajících www stránek města (například rozpisování zakázek, není součástí předmetu této veřejné zakázky).	ano 5.1.1.1	5.1.1.1
3	Požadované	Přístup na portál pomocí webového prohlížeče (minimálně MS Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari).	ano 5.1.1.1	5.1.1.1
4	Požadované	Portál občana obsahuje 2 části – veřejnosti a privátní (pro registrovaného a přihlášeného uživatele).	ano 5.1.1.1	5.1.1.1
5	Požadované	Ověření rozhraní pro Opendata. Řešení pro Opendata bude obsahovat definované rozhraní, včetně úplné dokumentace rozhraní, tato dokumentace podléhá schválení zadavatelem, aby bylo možné v budoucnu připojit i další informační systémy.	ano 5.1.1.1	5.1.1.1
Veřejná část				
1	Požadované	Veřejná část nabídne Strm životních situací a k nim navazujících elektronických formulářů.	ano 5.1.1.1	5.1.1.1
2	Požadované	Veřejná část nabídne tzv. Infocentrum = publikace veřejných dat z IS úřadu. Minimálně v rozsahu dat o rozpočtu města a uzavřených smlouv.	ano 5.1.1.1	5.1.1.1
3	Požadované	Veřejná část definuje a zpřístupňuje obecné rozhraní pro zveřejňování dat z libovolné aplikace v rámci IS úřadu.	ano 5.1.1.1	5.1.1.1
4	Požadované	Portál obsahuje redakční systém pro snadné vyvážení, publikaci a správu článků.	ano 5.1.1.1	5.1.1.1
Registrace a ověření občana				
1	Požadované	Registrace nového uživatele a ověření občana způsobem uvedeným v části Rozšíření IDM systému PROXIO-EOS.	ano 5.1.1.1	5.1.1.1

		• doklad s elektronickým čipem (eIDAS), • mejeřít, • notifikace občana na referenční úřadu.	
Privátní část			
1	Požadované	Privátní část nabízí informace pouze pro registrovaného a přihlášeného uživatele.	ano 5.1.1.1
2	Požadované	Portál občana podporuje autentizaci uživatele způsoby popsanými v části „Rozšíření IDM systému PROXIO-EOS“.	ano 5.1.1.1
3	Požadované	Privátní část poskytuje občanům základní funkcionality: • Ověření data, • Úplné elektronické podání, • Notifikace o blízkosti se expirací termínu osobních příjím občana (Hlídací pes).	ano 5.1.1.1
4	Požadované	Opendata – výstupy z agendových informačních systémů relevantní pro občana. Konkrétně informace: • Stav jednotlivých řízení občana • Stav pohledávek – seznam předpisů a úhrad občana včetně případného nedoplatku. • Volební okresek občana • Smlouvy občana	ano 5.1.1.1
5	Požadované	Stav řízení občana – seznam řízení občana (aktuálních i historických), minimálně v rozsahu údajů: typ řízení, stav řízení, datum zahájení řízení, datum ukončení řízení.	ano 5.1.1.1
6	Požadované	Stav pohledávek (občan) - seznam pohledávek úřadu směrem ke konkrétnímu občanovi. Minimálně v rozsahu údajů - název agendy, částka celkem, částka po splatnosti, částka uhrazená před splatností. Dále seznam jednotlivých pohledávek a plateb ve vazbě na konkrétní agendu.	ano 5.1.1.1
7	Požadované	Volební okresek – zobrazení volebního okrsku v mapě na základě adresy trvalého pobytu občana. Součástí zobrazení bude také adresa volební místnosti.	ano 5.1.1.1
8	Požadované	Moje smlouvy – seznam smluv uzavřených mezi úřadem a občanem. Minimálně v rozsahu údajů Typ smlouvy, předmet smlouvy, platnost smlouvy od,	ano 5.1.1.1



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

	platnost smlouvy dle	
9	Požadované	Informace pro Operátora budou občanům poskytovány automaticky na základě identity občana. Zdrojem dat jsou informační systémy PROXIO a VITA. Vytvoření úplného elektronického podání (UEP) s předvyplněnými referenčními údaji občana a relevantními daty z agendového informačního systému PROXIO-AGENDIO v rozsahu následujících agend: Poplatek ze psů: • Přihláška k poplatku za psa • Žádost o změnu • Žádost o vrácení přeplatku • Změna způsobu platby Poplatek za provoz a správu stromořadí, ovčích stánků, přepravy, třídění, využívání a odstraňování komunálního odpadu: • Poplatek za odstraňování komunálního odpadu • Žádost o změnu • Žádost o vrácení přeplatku • Změna způsobu platby Služnosti a podněty: • Podání stížnosti/ podnětu
10	Požadované	5.1.1.3 ano
11	Požadované	Vyplnění formulář UEP bude automaticky doručeno na elektronickou podatelnu úřadu Formulář bude převeden do formátu PDF + XML dokument. 5.1.1.3 ano
12	Požadované	Nástroj „Hlídací pes“ umožňující zadat občanům textové informace a termín pro upozornění. Nástroj poté automaticky roznámí občanům blížící se termín. Oznámení bude provedeno formou e-mailové zprávy a formou upozornění na portálu občana. 5.1.1.1 ano
13	Požadované	Konfigurace poskytovaných informací – součástí portálu bude také možnost občana omezit (vybrat) jednotlivé služby, které jsou mu na portále nabízeny. 5.1.1.1 ano

5.2.4 Povinné parametry - K2 – Inteligentní formuláře

Č.	Povinnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
1	Požadované	Systém umožňuje definovat vstupní formuláře jednotlivých životních situací a případně je následně upravovat.	Ano	5.1.1.2
2	Požadované	Řešení nabízí podporu formátů včetně ZFO a PDF/A (schodný PDF/A formát s příslušným standardem ISO normy s možností uložení formuláře v tomto archivním formátu).	Ano	5.1.1.2
3	Požadované	Možnost vložit pole pro kvalifikovaný elektronický podpis do každého formuláře, a	Ano	5.1.1.2



VZ - Portál občana - Část Portál občana
MARBES CONSULTING s.r.o. © 2010



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

	následný podpis formuláře jednou i více osobami.	
4	Požadované	V případě potřeby vytváření formuláře je součástí čárový QR kód, který obsahuje informace uložené v polích formuláře pro jeho snadné budoucí zpracování. 5.1.1.2 Ano
5	Požadované	Systém umožňuje vytváření PDF dokumentů formou mapování polí z dokumentu na ztetařovaná využitelná data v agendových procesech úřadu. 5.1.1.2 Ano
6	Požadované	Součástí řešení je centrální uložiště formulářů s možností verzování, udržování historie jednotlivých formulářů a uživatelsky nastaveným počtem verzí do historie. 5.1.1.2 Ano
7	Požadované	Formulář musí být k dispozici uživateli, kteří si jej mohou stáhnout do svého počítače, postupně vyplňovat a následně odeslat. 5.1.1.2 Ano
8	Požadované	Formuláře musí poskytnout: • kontextovou nápovědu, • automatické doplňování obsahu kolonek, • logickou kontrolu, • import dat z informačních systémů úřadu a centrálních IS sádu, • kontextovou nápovědu. 5.1.1.2 Ano
9	Požadované	Formulářová technologie umožňuje provádět podepisování dokumentů a konverzi dokumentů v rámci integrovaných informačních systémů. 5.1.1.2 Ano
10	Požadované	Všechny formuláře jsou v české i anglické jazykové mutaci; s možností administrativy nastavit časové intervaly, kdy budou různé jazykové verze přístupné. 5.1.1.2 Ano
11	Požadované	Systém odesílá vyplněný PDF formulář společně s metadaty do elektronické podatelny spisové služby e-spis. 5.1.1.2 Ano

5.2.5 Povinné parametry - K3 – Inteligentní formuláře

Č.	Povinnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
1	Požadované	Zpracování Úplného elektronického podání – dokument ze spisové služby (PDF + metadata v XML).	Ano	5.1.1.3
2	Požadované	Informace uložené v XML dokumentu zpracovat, mapovat a „vytáhnout“ jako podklad pro řízení. Automatické zpracování vstupních dat z dokumentu do konkrétní agendy v agendovém informačním systému PROXIO.	Ano	5.1.1.3



VZ - Portál občana - Část Portál občana
MARBES CONSULTING s.r.o. © 2018



5.2.6 Povinné parametry – K5 – Mobilní aplikace

Č.	Povinnost	Podrobně	Naplněná	Kopie na náklady
1	Požadované	Modul Aktuality bude zobrazovat aktuální informace z prostředí města a MTU – integrace na redakční systém pro správu webu města – aktuální tématu.	Ano	5.1.1.4
2	Požadované	Modul Akce bude zobrazovat přehled akcí pořádaných městem a MTU. Budou zobrazovány podrobné informace o akci případně obrázek nebo PDF soubor. Podporovány budou funkce, jako je přidání akce do nativního kalendáře mobilního zařízení. Modul bude integrován na redakční systém pro správu webu města – kalendář akcí.	Ano	5.1.1.4
3	Požadované	Modul Úřední deska – v tomto modulu bude zobrazován seznam oznámení na úřední desce. Modul bude integrován na systém pro správu úřední desky, který používá zadavatel nebo formou webového odkazu – on-line zobrazení.	Ano	5.1.1.4
4	Požadované	Modul Kontakty – kontaktní informace na úřad a jeho zaměstnance. Modul bude podporovat přímé vyvození čísla a vytvoření e-mailové zprávy. Zdroj informací bude určen v před implementační analýze, případně může být použit systém pro správu obsahu, který je součástí serverové části mobilní aplikace.	Ano	5.1.1.4
5	Požadované	Modul Doprava – modul bude zobrazovat přehled parkovišť a jejich umístění na mapě, poskytovat přehled parkovacích zón a bude zobrazovat jízdní řády městské a příměstské dopravy formou PDF. Do tohoto modulu bude obsah poskytován s využitím redakčního systému, který je součástí aplikací serveru (viz dále).	Ano	5.1.1.4
6	Požadované	Modul Průvodce – modul bude podporovat zobrazení vybraných bodů zájmu (školy, křesť. restaurace atp.) včetně jejich umístění na mapě a navigace k vybranému bodu zájmu – navigace bude uživatel nabídnuta s využitím nativní navigace v telefonu, z modulu budou nativní navigační automaticky předány informace. Dále bude možné zobrazit předdefinované turistické trasovobranby. Obsah pro modul Průvodce bude připravován s využitím redakčního systému aplikací serveru.	Ano	5.1.1.4
7	Požadované	Modul Závazky – modul bude umožňovat zadávání upozornění od občanů (výroční nebo přípravní již letové fotografie k upozornění, návrh a popis požadavku, lokalizace požadavku v mapě aktuálně nebo s využitím automatické lokalizace – GPS). Modul bude integrován na modul pro správu tisků, který je součástí aplikací serveru. Uživatel, který upozornil na závadu, bude do mobilní aplikace poskytován zpětná vazba.	Ano	5.1.1.4



		která bude informovat o postupu úřadu při řešení záležitosti.	
8	Požadované	Modul Služby bude obsahovat informace o kulturních a sportovních zařízeních a souběh místech odpadů a bude podporovat jejich zobrazení v mapě. Modul bude čerpat data z redakčního systému pro správu webových stránek MTU nebo bude pro správu obsahu používat redakční systém, který je součástí aplikací serveru (viz dále).	Ano 5.1.1.4
9	Požadované	Modul Nastavení upozornění bude podporovat tyto funkce: - nastavení kategorií zpráv, které bude uživatel dostávat ve formě notifikací na úrovni operačního systému (aktuální, úřední deska, akce – sport, kultura, veřejné záležitosti) - uživatel bude moci přijmout všechny notifikace zprávy vypnout.	Ano 5.1.1.4
10	Požadované	Modul Časopis města – prohlížení aktuálního i starších čísel časopisu města ve formátu PDF. Pro aktualizaci obsahu pro vyláčení PDF souborů bude využito redakčního systému jako součásti aplikací serveru (viz dále).	Ano 5.1.1.4
11	Požadované	Modul Přihlášení mobilní aplikace – pro poskytování některých funkcí – nastavení a heslem uživatele.	Ano 5.1.1.4
12	Požadované	Modul SOS kontakty – přehled kontaktů pro krizovou komunikaci (ZZS, policie, ...). Uživatel bude moci kontaktovat službu, který má na starost ožek, ve kterém uživatel bydlí. Podklady týkající se jednotlivých okresů městské policie a příslušných telefonních čísel na službu Městské policie pro konkrétní okres poskytne zadavatel.	Ano 5.1.1.4
13	Požadované	Modul Ankety – správa a vyhodnocení anket. S využitím serverové části bude možné prostřednictvím tohoto modulu zadávat ankety – odpovědi na dotazy formou testu (výběr z odpovědí A, B, C, ...), včetně následného anonymního vyhodnocení takové ankety a přeposlání vyhodnocení ankety na definovanou emailovou adresu.	Ano 5.1.1.4
14	Požadované	Součástí projektu bude serverová část – aplikací server, který bude zajišťovat minimálně tyto funkce: - integrace na okolní systémy, ze kterých bude aplikace čerpat obsah s využitím technologie XML nebo JSON, - publikování obsahu do mobilní aplikace (v závislosti na platformě – iOS, Android a velikosti displeje).	Ano 5.1.1.4
15	Požadované	Součástí aplikací serveru bude rovněž modul pro správu obsahu – redakční systém, který bude umožňovat publikování takového obsahu, který nebude možné čerpat ze žádného systému třetí strany nebo zadavatele a bude třeba tento obsah vytvořit jen pro jeho publikování v mobilní aplikaci. Redakční systém bude	Ano 5.1.1.4



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

	dostupný pro uživatele zadavatele skrze webové rozhraní.	
16	Se současnými servery bude také modul pro tiskování závad a nedostatků, které budou pořízeny mobilní aplikací. Tento modul bude zajišťovat správu jednotlivých tiketů (přiznání tiketu uživateli, změna statusu tiketu, ...) a správu uživatelů. Přístup k modulu pro správu tiketů bude umožněn formou webového rozhraní. Problém jednotlivých tiketů - závad a nedostatků - bude dostupný formou webového rozhraní po přihlášení a bude zobrazovat přehled tiketů a jejich polohu v mapě.	Ano 5.1.1.4

5.2.7 Požadavky na architekturu technického řešení

Č.	Povinnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
1	Požadované	Předpokládá se umístění a provoz stránek Portálu občana v rámci demilitarizované zóny	Ano	5
2	Požadované	Portál občana bude nabízet občanům řešení jejich životní situací, s dostupností služby v režimu 24x7.	Ano	5
3	Požadované	Data pro část řešení Služby řízení a pohledávek, Infoservis a Úplné elektronické podání budou uložena v DMZ, v databázi Portálu občana. Nebudou získávána on-line dotazy do agendových systémů v okamžiku přihlášení občana, ale budou připsána. Přípustná je prezentace dat max. 24 hodin starých.	Ano	5
4	Požadované	Přímý on-line dotaz z Portálu občana do intranetu není přípustný.	Ano	5
5	Požadované	Data uložená v DMZ nesmí obsahovat osobní údaje občanů.	Ano	5
6	Požadované	V PO budou články zpracovány v jeho redakčním systému. Půs redakční systém se musí definovat menu PO s definováním oprávnění Anonymní, přihlášený Občan.	Ano	5
7	Požadované	Portál Občana musí obsahovat administrativní rozhraní, přes které bude možné řídit styl, grafiku, konektory napojených systémů a spravovat srovnávací situace s návazností na formuláře životních situací.	Ano	5
Mobilní aplikace				
1	Požadované	Aplikace server bude provozován na infrastruktuře objednatelů a bude intimo jiné	Ano	5.1.1.4

	poskytovat tyto funkce: - čerpat obsah ze systémů třetích stran a informačního systému MU, - publikování obsahu do mobilních aplikací, - správa tiketů (zřádky a nedostatky) s webovým rozhraním pro uživatele, - vlastní redakční systém pro přípravu obsahu, který nebude k dispozici v systémech třetích stran nebo MU.	
2	Požadované	Mobilní aplikace pro platformy iOS a Android Mobilní aplikace budou čerpat obsah z aplikacího serveru. Samotný obsah pro mobilní aplikace není součástí předmětu plnění.

5.2.8 Požadavky na kompatibilitu s ostatními systémy

Č.	Povinnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
1	Požadované	Nabízené řešení využije IDM PROXIO-EOS jako referenční zdroj organizační struktury, identifikace pracovníků a pro autorizaci uživatelů. Platí za předpokladu, že tyto informace jsou v dané aplikaci využívány.	Ano	5
2	Požadované	Nabízené řešení bude komunikovat s ISZR prostřednictvím PROXIO-XR. Platí za předpokladu, že tyto informace jsou v dané aplikaci využívány.	Ano	5
3	Požadované	Nabízené řešení bude komunikovat s agendovým systémem PROXIO-AGENDIO. Platí za předpokladu, že tyto informace jsou z dané aplikace do AGENDIO předávány.	Ano	5
4	Požadované	Nabízené řešení bude integrováno se spisovou službou e-spis. Platí za předpokladu, že tyto informace jsou v dané aplikaci využívány.	Ano	5

5.2.9 Požadavky na integraci

Č.	Povinnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
Mobilní aplikace				
1	Požadované	Integrace na redakční systém pro správu obsahu webových stránek města (www.mesto.cz). Zadavatel zajistí vytvoření rozhraní podle specifikace dodavatele na úrovni redakčního systému pro správu obsahu webových stránek města (www.mesto.cz).	Ano	5.1.1.4



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

5.2.10 Požadavky na typy klientů

Č.	Popisnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
1	Požadované	Zobrazení mapy a mapových podkladů primárně zobrazovat v internetovém prohlížeči.	Ano	5
2	Požadované	Mobilní aplikace pro Občany – mobilní zařízení s operačním systémem iOS a Android.	Ano	5

5.2.11 Požadavky na bezpečnost informací

Č.	Popisnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
1	Požadované	Přihlašování k aplikacím prostřednictvím SSO (Single Sign-On) – jednou přihlášeného uživatele už není potřeba znovu ověřovat.	Ano	5
2	Požadované	Rízení přístupových práv aplikací a jejich nastavování z jednoho místa PROXIO-EOS.	Ano	5
3	Požadované	Ověřování uživatele – autentizace – prostřednictvím Active Directory.	Ano	5
4	Požadované	Náclení oprávnění uživatele v aplikaci – autorizace – z IDM systému PROXIO-EOS.	Ano	5
5	Požadované	Bezpečnost uložených dat v souladu s nařízením Evropské unie GDPR (General Data Protection Regulation).	Ano	5

5.2.12 Požadavky na licence

Č.	Komponenta	Mínimální počet požadovaných licencí /Různá dodávky/	Naplnění počtu požadovaných licencí
1. Portál občana			
1	Portál občana – front-end	Multilicence	2
2	Inteligentní formuláře	30	3
3	Automatické zpracování vstupních dat	Multilicence	4
4	Rozšíření IDM systému	Multilicence	5
5	Mobilní aplikace	Multilicence	6

5.2.13 Požadavky na migraci dat

Č.	Popisnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
1	Požadované	Portál občana – veřejná část – příprava dat pro poskytování informací Infoservis.	Ano	5
2	Požadované	Portál občana – privátní část – příprava dat pro poskytování informací Opendata.	Ano	5

VZ „Portál občana – Část Portál občana“
MARBES CONSULTING s.r.o. © 2018



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

3	Požadované	Portál občana – mobilní aplikace – naplnění dat aplikacího serveru a mobilní aplikace pro moduly: doprava, kontakty, životní situace, průvodce, služby, časopis města, SOS kontakty. Detailní specifikace odpovídajícího obsahu bude stanovena v rámci předimplementační analýzy.	Ano	5
---	------------	---	-----	---



VZ „Portál občana – Část Portál občana“
MARBES CONSULTING s.r.o. © 2018



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



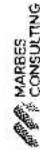
EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

6 Údaje pro hodnocení nabídek

Č.	Popisnost	Požadavek	Naplněn	Kapitola nabídky
Portál občana – privátní část				
1	Hodnocení	Integrace samostatného platebního termínu. Možnost zaplatit poplatky a jiné platby plným odskokem ze stránek portálu občana.	Ano	5
Mobilní aplikace				
1	Hodnocení	Modul Doprava bude připraven na: - mobilní platbu parkovného a pomocí Premium SMS, případně s využitím jiné technologie. - zobrazování obsazenosti jednotlivých parkovacích míst v případě využití technologie „smart“ parkingu, která evidenci volných parkovacích míst na parkovištích provozovaných MÚ podporuje.	Ano	5.1.1.4
2	Požadavek	Kritická SMS – mobilní aplikace bude podporovat přijetí SMS z definovaných kritických čísel (například mobilní číslo vedoucího odboru bezpečnosti, starosty a podobně) a takto přijatý obsah přepoší obratem všem uživatelům mobilní aplikace jako notifikaci.	Ano	5.1.1.4
3	Hodnocení	Modul Nastavení umožní občanovi vybrat oblast, ve které bydlí, a s ohledem na tuto oblast mu budou zaslány důležité informace, které se vztahují k jeho bydlišti.	Ano	5.1.1.4
4	Hodnocení	Serverová část řešení – publikování jen rozdílového obsahu (server získává data z datáče a ze systémů třetích stran, která u sebe uchovává, analyzuje a zpracovává a následně připravuje pro klienty).	Ano	5.1.1.4
5	Hodnocení	Serverová část řešení – server podporuje získávání dat z okolních systémů na vyzádní nebo ve stanovené intervaly (obsah pro aktualitu bude publikován server získávat častěji než obsah pro popis živomních situací).	Ano	5.1.1.4
6	Hodnocení	Serverová část řešení – nástroje na testování mobilních aplikací ještě před tím, než je dokončeno napojení aplikací na serveru na reálná data třetí strany.	Ano	5.1.1.4
7	Hodnocení	Serverová část řešení – sledování změn v datech, provádění jejich analýzy a sledování změn, ke kterým v datech došlo - na základě těchto změn generuje pro klienty zprávy o změnách jednotlivých předložených datových verzemi tak, aby aktualizace obsahu klienta byla na mobilním zařízení velmi rychlá.	Ano	5.1.1.4



VZ „Portál občana – část Portál občana“
MABES CONSULTING s.r.o. © 2018



106

VZ „Portál občana – část Portál občana“
MABES CONSULTING s.r.o. © 2018

7 Kalkulace nabídkové ceny

A. Pořízení – implementační část

Polozka	ks	Celková cena bez DPH	Částka DPH	Celková cena s DPH
K1 - Portál občana – front-end	1	1 150 000,00 Kč	241 500,00 Kč	1 391 500,00 Kč
K2 - Integrovaní formuláře	1	600 000,00 Kč	126 000,00 Kč	726 000,00 Kč
K3 - Automatické zpracování vstupních dat	1	448 000,00 Kč	94 080,00 Kč	542 080,00 Kč
K4 - Automatické zpracování vstupních dat	1	674 000,00 Kč	141 540,00 Kč	815 540,00 Kč
K5 - Mobilní aplikace	1	2 872 000,00 Kč	603 120,00 Kč	3 475 120,00 Kč
Mobilní aplikace	1	674 000,00 Kč	141 540,00 Kč	815 540,00 Kč
Celková cena				

B. Provoz – podpora

Číslo	Cena bez DPH v Kč za 1 měsíc	Cena celkem bez DPH v Kč za 60 měsíců	DPH v zákonné výši v Kč za 60 měsíců	Cena celkem včetně DPH v Kč za 60 měsíců
Základní servisní podpora	33 110,00 Kč	1 986 600,00 Kč	347 550,00 Kč	2 334 150,00 Kč
Rozšířená servisní podpora	6 450,00 Kč	322 500,00 Kč	67 725,00 Kč	390 225,00 Kč
CELKEM	39 560,00 Kč	2 309 100,00 Kč	415 275,00 Kč	2 724 375,00 Kč



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

**Krycí list nabídky veřejné zakázky
„Modernizace městského informačního systému MěÚ Příbram - Portál občana“
Část 2 (Portál občana)**

Zadavatel:

Název: město Příbram
Sídlo: Tyršova 108, 261 01 Příbram I
IČO zadavatele: 00243132
Zastoupený: Ing. Jindřichem Vařekou, starostou města

Účastník zadávacího řízení:

Název: MARBES CONSULTING s.r.o.
Sídlo: Brojova 2113/16, 326 00 Plzeň
IČO: 25212079
DIČ: CZ25212079

Zastoupený (jméno a příjmení): Ing. Miroslav Dvořák, jednatel společnosti

Na základě (statutární orgán, zaměstnanecký poměr vč. pověření, plná moc, smlouva o sdružení apod.):
Statutární orgán

Kontakty v průběhu zadávacího řízení

Jméno: Petr Kučerka
Telefon: 378 121 500
Mobilní telefon: 602 362 547
E-mail: petr.kucerka@marbes.cz

Nabídková cena

Uveďte podle požadavků zadávací dokumentace a v následujícím členění:

Nabídková cena	
- bez DPH	4 850 000,00 Kč
- sazba DPH	21 %
- výše DPH	1 018 500,00 Kč
- s DPH	5 868 500,00 Kč

V Plzni dne 3. 10. 2018

.....
podpis

Ing. Miroslav Dvořák, jednatel společnosti



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Obsah nabídky:

Dokument	Strany č:
1. Krycí list nabídky	3
2. Originál dokladu o poskytnutí jistoty	Nepoužije se
3. Kopie dokladu o poskytnutí jistoty	8
4. Čestné prohlášení o splnění požadavků na kvalifikaci	11-47
5. Čestné prohlášení o souhlasu se smluvními podmínkami	48
6. Popis nabízeného technického řešení	49-104
7. Údaje pro hodnocení nabídek	105
8. Kalkulace nabídkové ceny	106

Celkem stran:	106
----------------------	------------

Rekapitulace měřitelných hodnotících kritérií:

Hodnotící kritérium	Hodnota	Jednotky
Výše nabídkové ceny		Kč vč. DPH
Technická úroveň nabízeného řešení		body



Projektový manažer	
Jméno a příjmení	Ing. Petr Křikava
Pozice v týmu	Vedoucí týmu
Specifikace plněných úkolů	Vedení realizačního týmu, koordinace realizačních činností, realizace a implementace plnění v části IDM
Stupeň vzdělání	Vysokoškolské - Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta strojní – obor Průmyslové inženýrství a management (1999)
Délka praxe	Více jak 10 let zkušenosti v poskytování služeb informačních technologií vč. řízení dodávek agendových informačních systémů
Seznam významných zakázek	Městská část Praha 6 (vedení projektu), Město Sokolov (vedení projektu), Město Neratovice (vedení projektu), Hlavní město Praha a další
Seznam příloh	CV, Doklad o vzdělání, Certifikát IS PROXIO, Certifikace PRINCE2

Technický specialista – architekt informačních systémů	
Jméno a příjmení	Ing. Jiří Krejnický
Pozice v týmu	Architekt
Specifikace plněných úkolů	Architektura a koordinace dodávky řešení
Stupeň vzdělání	Vysokoškolské - Západočeská univerzita, Fakulta aplikovaných věd, obor Kybernetika a řídicí technika (1994)
Délka praxe	Více jak 10 let zkušeností oblasti návrhu informačních systémů pro organizace veřejné správy a řešení projektů eGovernmentu.
Seznam významných zakázek	Městská část Praha 6, Městská část Praha 5, Město Sokolov, Město Neratovice a další
Seznam příloh	CV, Doklad o vzdělání, Certifikát IS PROXIO



Technický specialista – centralizovaná správa identit	
Jméno a příjmení	Ing. Milan Reiniger
Pozice v týmu	Technik IS (IDM)
Specifikace plněných úkolů	Realizace, implementace a podpora IS IDM - EOS a řízení příslušných plnění
Stupeň vzdělání	Vysokoškolské, Vysoká škola strojní a elektrotechnická v Plzni (1989)
Délka praxe	Více jak 25 let praxe v oblasti implementace IT systémů, více jak 10 let praxe v poskytování služeb informačních technologií vč. dodávek IS oblasti IDM
Seznam významných zakázek	Město Sokolov, Město Neratovice, Město Vlašim, Hlavní město Praha, Statutární město Hradec Králové, Statutární město Sokolov, Zlínský kraj, Statutární město Kladno, a další
Seznam příloh	CV, Doklad o vzdělání, Certifikát IS PROXIO

Technický specialista – analytik	
Jméno a příjmení	Ing. Jiří Les
Pozice v týmu	Analytik
Specifikace plněných úkolů	Analytická činnost, spolupráce na vytváření architektury řešení
Stupeň vzdělání	Vysokoškolské, Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta aplikovaných věd – obor Informatika a výpočetní technika (1997)
Délka praxe	20 let praxe v oblasti implementace IT Systémů, více jak 10 let praxe v oblasti zavádění, parametrizace a nastavování dat informačního systému v oblasti veřejné správy.
Seznam významných zakázek	Městská část Praha 6, Město Sokolov, Statutární město Mladá Boleslav, Město Neratovice a další
Seznam příloh	CV, Doklad o vzdělání, Certifikát IS PROXIO