

Specifikace předmětu plnění

SW pro podporu řízení v kontextu plnění požadavků systému kvality (dle Metodického pokynu pro řízení kvality ve služebních úřadech, MV ČR, březen 2018) musí splňovat následující specifické požadavky:

Procesní modul musí umožňovat:

- tvorbu hierarchicky uspořádaných procesních modulů
- uživatelské nastavení objektů pro modulování procesů
- vytváření grafických procesních diagramů v modulu
- přiřazování vstupů, výstupů a zdrojů k procesům s možností uživatelsky definovat typy těchto objektů (např. tištěný dokument, elektronický dokument, software...)
- vytvářet vazby vstupů, výstupů a zdrojů na externí datová úložiště včetně internetu s možností otevírat navázané dokumenty přímo z prostředí procesního modulu
- definovat procesní „role“ pro vykonavatele procesů
- uživatelsky definovat možnosti typu odpovědnosti role k procesnímu kroku (např. RASCI matice)
- procesní kroky propojovat s dalšími klíčovými prvky integrovaného systému řízení – minimálně musí být možné k libovolnému procesnímu kroku nastavit libovolný ukazatel výkonnosti (KPI, PPI), riziko, které daný proces ohrožuje, a řídicí dokumenty (směrnice, vzory záznamů), které definují požadavky na provedení procesu
- textový popis procesů a procesních kroků s možností generovat textové „procesní směrnice“ ve formátu pdf
- uživatelsky definovat objekty aktuálně zobrazené v diagramu (možnost skrýt nebo zobrazit různé typy objektů z důvodu přehlednosti a účelu využití procesního diagramu

Organizační modul musí umožňovat:

- vedení evidence osob, systemizovaných míst a organizačních jednotek
- vytváření modelu organizační struktury s využitím evidence osob, systemizovaných míst a organizačních jednotek
- vytváření vazeb nadřízenosti a podřízenosti
- vytváření přechodných organizačních jednotek – týmů
- propojení systemizovaných míst s jejich odpovědnostmi v procesech s využitím procesních rolí
- možnost datové synchronizace s personálními systémy

Modul ukazatelů, cílů, metrik a jejich reporting musí umožňovat:

- vizualizace a zobrazení strategické mapy / mapy ukazatelů
- systém reportingu a vyhodnocování jednotlivých KPIs
- definování požadované hodnoty včetně mezí pro signalizaci neplnění
- stanovení zodpovědnosti konkrétního systemizovaného místa za daný ukazatel
- podpora reportování plnění ukazatelů a jejich vizualizaci formou „semafor systému“
- možnost vzájemně propojovat a vytvářet vypočtené ukazatele s uživatelskou definicí výpočtových vzorců
- definování procesních parametrů výkonnosti (Process Performance Indicators), ukazatele bude možno připojit k procesu i jeho části (činnost)
- komplexní podpora komunikace zaměstnanců (komentáře, návrhy opatření, chat k výsledkům reportingu podle nastavených práv)
- propojení cílů/ukazatelů do hodnocení/motivace zaměstnanců – tvorba osobních ukazatelů výkonnosti
- možnost datových vazeb ukazatelů na jiné informační systémy, automatizované načítání hodnot z externích i interních databází, ruční reportování KPI
- řízení kompetencí pro procesy

- vytváření souborů požadavků na kompetence (znalosti a dovednosti) lidí, propojení požadavků na kompetence s konkrétním pracovním místem (kompetenční modul pracovního místa)
- podpora sebehodnocení a hodnocení a kompetencí zaměstnanců a archivace výsledků hodnocení pro auditní účely

Modul řízení procesních rizik musí umožňovat:

- vytváření katalogu a karet rizik včetně hodnocení jejich významnosti (pravděpodobnost a závažnost)
- přiřazení rizik ke konkrétním procesům, které jsou riziky ohroženy
- stanovování opatření k řešení rizik a jejich přiřazení konkrétním pracovním místům
- kontrola plnění opatření

Modul řízení zdrojů (dokumentace, aktiva, SW, HW, pomůcky, vybavení,...) musí umožňovat:

- uživatelské nastavení typů objektů zdroje
- možnost strukturovaného uspořádání využitých zdrojů ve stromové struktuře, vyhledávání a filtrování zdrojů (potenciální budoucí náhrada tištěné řídicí dokumentace)
- uživatelské vytváření vazeb třídění zdrojů k procesům, rizikům, ukazatelům, metrikám, kompetencím, číselníkům QMS)
- možnost datového propojení objektu zdroje s externím datovým úložištěm
- možnost otevírání přiřazených souborů z externích úložišť přímo z datového modulu

Modul prokazování plnění požadavků systémů kvality musí umožňovat:

- podpora definice kontextu organizace a identifikace zainteresovaných stran
- možné vytváření vazeb podle požadavků zvolených norem kvality (případně jiného řídicího dokumentu), ke všem objektům procesů, aktivity, rizik, ukazatelů, zdrojů
- automatizované vyhledávání všech relevantních prvků procesu dokazujících plnění
- konkrétního článku zvolené normy kvality

FUNKCIONALITY:

Řízení auditů:

- definice plánů auditů
- podpora auditů procesů formou vytváření sad auditních otázek (auditor) a odpovědí (vlastník procesů)
- evidence zjištění
- stanovování a hodnocení úkolů vyplývajících z výsledků procesních auditů
- automatické vytváření auditních zpráv ve formátu pdf
- evidence provedených kontrol

Řízení a schvalování:

- možnost mailové notifikace relevantním uživatelům při změně procesu nebo navázaného objektu (směrnice, zákon, ukazatel)
- možnost stanovit uživateli povinnost prokazatelného seznámení s provedenou změnou procesu nebo navázaného objektu
- sdílené komentáře k jednotlivým částem datového modulu

Řízení úkolů:

- podpora zadávání úkolů navázaných na konkrétní procesy nebo procesní kroky (porady, projekty)
- možnost stanovování podúkolů
- možnost komentářů nad jednotlivými úkoly
- notifikace zadání úkolů relevantním osobám
- hromadné rozesílání úkolů skupinám uživatelů
- třídění úkolů dle typů agend

Podpora GDPR:

- vytváření katalogu a karet zpracování osobních údajů podle požadavků „Nařízení GDPR“
- podpora evidence opatření a kontroly jejich plnění
- automatizovaný export údajů o zpracování OÚ pro splnění informační povinnosti

Řízení uživatelských oprávnění:

- nastavení různých uživatelských oprávnění k přístupům a editacím dat modulů

Uživatelský interface:

- on-line přístup k procesnímu modulu na základě uživatelských oprávnění prostřednictvím webového prohlížeče
- plně personifikovaný přístup k datům automaticky konfigurovaný na základě služebního/pracovního zařazení zaměstnance a jeho zapojení v procesech a projektech
 - přehled všech procesů zaměstnance
 - interaktivní přístup k dokumentaci určené příslušnému zaměstnanci
 - zobrazení služební charakteristiky / pracovní náplně
 - zobrazení rizik
 - zobrazení ukazatelů výkonnosti KPI
 - zobrazení kompetenčního modulu
 - zobrazení podřízených včetně jejich výsledků hodnocení a plnění ukazatelů
- off-line přístup k procesnímu modulu prostřednictvím html formátu

Datové rozhraní:

- možnost výměny dat v běžných datových formátech (csv, xml, ...)
- uživatelsky definované exporty dat v běžných formátech (html, txt, rdf, csv, xls, pdf,...)
- možnost tvorby uživatelsky definovaných sestav prostřednictvím integrovaného generátoru sestav

- Implementovaný systém musí splňovat následující standardy:

- **Klientské stanice:**

- Nový SW musí být provozován na OS Windows 10. Klientské stanice jsou vybaveny internetovým prohlížečem Microsoft Edge, který je nastaven jako výchozí prohlížeč. Systém nesmí vyžadovat instalaci následujících aplikačních komponent: Active-X, Java, SilverLight, Adobe Flash. Tyto komponenty nejsou podporovány.
- Pokud SW vyžaduje specifickou instalaci na klientské stanice je vždy prováděna prostřednictvím System Center Configuration Management.
- Klientské stanice jsou vybaveny MS Office 2013 a vyšší.

- **Databázová vrstva:**

Systém bude provozován na centrálním databázovém serveru MS SQL server 2017. Standard, kde budou vytvořeny samostatné databáze. Systém nesmí vyžadovat specifické nastavení celého serveru.

- **Ověřování uživatelů:**

- Systém musí využívat centrální adresářovou službu MS Active Directory (dále jen AD). V případě deaktivace účtu na úrovni AD musí dojít i k deaktivaci přístupu na úrovni aplikace. Systém musí podporovat jednotné přihlašování (SSO) prostřednictvím AD, autentizace nesmí probíhat na aplikační úrovni.
- **Aplikační servery:**
 - Primární operační systém je Microsoft Windows Server 2016. Pro webový server je preferován IIS.
 - Součástí specifikace musí být stanovení minimálního a doporučeného počtu vCPU, velikosti RAM a HDD.
- **Souborové uložení:**
 - Pokud systém vyžaduje externí uložení, je podporován pouze systém NTFS s přístupem prostřednictvím protokolu SMB.
- **Virtualizační platforma:**
 - Základní virtualizační platformou je MS Hyper V
- **Aplikační Logování:**
 - Systém musí umět předávat auditní záznamy do centrálního logovacího systému LOGmanager. Auditními logy se rozumí zaznamenání veškerých významných událostí uváděné ve vyhlášce k zákonu č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti).
- **Další požadavky:**
 - Integrace s personálním systémem OKbase
 - Integrace s AD
 - Integrace s úložištěm dokumentů na serveru

Součástí plnění poskytovatele je také:

Tvorba jednotlivých částí datového modelu

1. Vytvoření organizačního modelu organizace:

- Organizační struktura v členění jednotlivých organizačních útvarů [funkčních i dočasných (např. projektových)], včetně definice organizačních zabezpečení všech zaměstnanců (kdo se nachází na jakém systemizovaném místě, v jaké pozici a ve kterém útvaru), s respektováním požadavků zákona o státní službě;
- Vytvoření služebních charakteristik / pracovních náplní klíčových zaměstnanců na základě propojení role a systemizovaného místa;
- Propojení organizační struktury s procesní strukturou (přiřazení procesních rolí jednotlivým služebním/pracovním pozicím);
- Vytvoření personifikovaných pohledů na procesní a organizační model v osobní stránce klíčových zaměstnanců (moje pracovní místa, pracovní náplň, moje procesy, moje dokumentace).

Předpokládaná pracnost: 10 Mdays

2. Vytvoření komplexního provozního modelu:

- Popis průběhů procesů a subprocessů v členění na hlavní, podpůrné a řídicí a definující jejich hierarchickou strukturu (mapa procesů) v souladu s požadavky Metodického pokynu MV ČR;
- Definice vlastníků jednotlivých procesů (osob odpovědných za řízení procesu) a definování procesních rolí;
- Vymezení produktů a služeb poskytovaných pro zainteresované strany organizace;
- Vytvoření procesních schémat u vybraných procesů;

- Popis atributů všech procesů a podprocesů;
 - ✓ Vstupy, výstupy, zdroje jednotlivých procesních kroků ve struktuře, která definuje vazbu na jednotlivé SW aplikace a jejich subsystémy používané v organizaci
 - ✓ Matice pravomocí a zodpovědností pro jednotlivé procesní role
- Revize stávající řídicí dokumentace a tam kde lze, nahrazení psaných textových postupů datovým modelem, propojení modelu procesů s revidovanou dokumentací;
- Provázání modelu s řídicí dokumentací (služební předpisy, směrnice, opatření, metodiky...);
- Vytvoření katalogu rizik;
- Stanovení závazného postupu řízení rizik – identifikace, klasifikace rizik, definice opatření k zabránění škod.

Předpokládaná pracnost: 40 Mdays

3. Vytvoření systému ukazatelů výkonnosti a jejich reportingu:

- Definování strategických ukazatelů výkonnosti a jejich KPIs vyplývajících ze strategických imperativů;
- Definování procesních ukazatelů výkonnosti, způsoby měření výkonnosti procesů a klíčových činností formou definování procesních KPIs (nastavení parametrů reportingu, plánované hodnoty, meze, časové plány reportování);
- Definování „projektových“ ukazatelů výkonnosti (KPIs pro sledování vybraných projektů nebo agregovaných hodnot z realizace projektů);
- Vytvoření personifikovaných pohledů na ukazatele výkonnosti v osobní stránce vybraných zaměstnanců (moje ukazatelé, můj reporting...).

Předpokládaná pracnost: 25 Mdays

4. Stanovení kompetenčního modelu organizace a individuálních modelů zaměstnanců:

- Vytvoření číselníku kompetencí organizace, vytvoření vzorových kompetenčních modelů pro jednotlivé role;
- Vytvoření kompetenčních modelů pro zaměstnance – popis požadovaných kompetencí pro jednotlivé pozice a stanovení způsobu jejich hodnocení;
- Výběr osobních kompetencí a stanovení důležitosti (vah) pro hodnocení kompetencí každého zaměstnance;
- Návrh způsobu hodnocení podřízeného zaměstnance jeho nadřízeným (způsoby, termíny, formy záznamů z hodnotícího pohovoru).

Předpokládaná pracnost: 15 Mdays

5. Konsolidace číselníků a modelů pro generování výstupů:

- Vytvoření číselníků požadavků jednotlivých kritérií a opatření Metodického pokynu MV ČR;
- Propojení číselníku kvality s relevantními procesy a dalšími prvky modelu;
- Vytvoření sestavy pro prezentaci plnění kritérií a opatření Metodického pokynu MV ČR;
- Tvorba sestav se zapracováním Corporate Identity ČOI;
- Tvorba uživatelských rozložení a předdefinovaných analýz.

Předpokládaná pracnost: 5 Mdays

Celková předpokládaná pracnost je cca 95 Mdays. Více než 50 % proběhne v prostorách zadavatele za účasti vybraných relevantních zaměstnanců zadavatele a dále zaměstnanců zadavatele, kteří budou v součinnosti s dodavatelem pořizovat data a zadávat data do SW.

Dodavatel předloží před podpisem smlouvy návrh časového harmonogramu, a to tak, aby byl v souladu s čl. III. smlouvy.