



Příloha č. 1 Technická specifikace – dodávka aplikace pro informační a komunikační platformu Města Nový Jičín

Současný stav

Zadavatel v současnosti provozuje webové stránky na adrese [redacted] jako hlavní informační kanál pro občany města. Doplňkovými informačními kanály jsou facebooková stránka města, mobilní aplikace Nový Jičín v mobilu, systém pro rozesílání SMS zpráv SMS InfoKanál a systém Mobilní rozhlas (dočasně pro krizové účely).

- Webová stránka města (dodavatel WebAP s.r.o., Hlučín) používá redakční systém WordPress a slouží k informovanosti občanů.
- Mobilní aplikace Nový Jičín v mobilu (dodavatel Eternal, s.r.o.) poskytuje uživatelům aktuality, kalendář akcí, kontakty, hlášení závad, průvodce a informace o chodu úřadu a dopravě – v současnosti (k 30.09.2021) má 4 515 abonentů (Android – 3 683, iOS - 832).
- SMS InfoKanál (dodavatel spol. KONZULTA Brno, a.s.) slouží na distribuci SMS zpráv registrovaným občanům (abonentům) – v současnosti má 366 abonentů.
- Mobilní rozhlas (dodavatel spol. MUNIPOLIS s.r.o.) slouží na distribuci krizových zpráv registrovaným občanům (abonentům) – v současnosti má 847 abonentů.

Cíl projektu

Cílem projektu je poskytnout občanům novou informační a komunikační platformu jako nadstavbu současných informačních a komunikačních kanálů města pro určitou skupinu občanů, nebo poskytnout rozšíření některé ze stávajících platform (kanálů) - ne jako jejich náhradu. Těžištěm řešení bude mobilní aplikace pro smartphony (Android, IOS), která umožní efektivní informování všech zapojených občanů v reálném čase. Pro cílové skupiny, které nevlastní smartphone anebo preferují jiné formy informování bude k dispozici i webové rozhraní se stejným obsahem, jaký poskytne mobilní aplikace. Komunikace bude založená na dobrovolném zapojení občanů, kterým bude nabídnuta bezplatná registrace. Registrovaný občan potom může přijímat aktuální zprávy z městského úřadu (např. konání sportovních a kulturních akcí, upozornění na výpadky dodávky energií, čištění ulic apod.) a na druhé straně bude moci i občan komunikovat s městským úřadem – poskytovat zpětnou vazbu (podněty pro participativní rozpočet, účast v anketách atd.).

Informační a komunikační platforma bude dále využívána pro interní potřeby krizového řízení a povodňové komise a k hromadnému rozesílání výstrah z portálu ČHMÚ a SMS brány povodňových čidel.

Celé řešení musí být provozované s minimálními náklady na jejich provoz a správu bez dodatečných nákladů na nákup hardware anebo softwarových licencí. Řešení musí být nezávislé na softwarových platformách uživatelů.

Předmět veřejné zakázky

V investiční fázi projektu je předmětem vytvoření/poskytnutí informační a komunikační platformy naplňující cíl projektu a splňující uvedené požadavky a podmínky na design, obsah, funkce a technické požadavky (viz příloha Technická specifikace).

V provozní fázi projektu je předmětem zabezpečení provozu celého řešení.



Funkční požadavky na řešení

Základní zaměření řešení je informovanost a participace občanů.

1. Informovanost:

Pod pojmem informovanost rozumíme doručení informací (zpráv) občanům různými způsoby (podle preferencí abonentů):

- *zprávy v aplikaci* - zobrazování zpráv v mobilní aplikaci a také ve webové verzi
- *hlasové zprávy* – možnost zasílání hlasových zpráv pro nevidomé a slabozraké
- *e-mailové zprávy* – zprávy do e-mailové schránky odběratelů
- *SMS zprávy* - SMS zprávy podle rozhodnutí správce (zadavatel požaduje podporu zasílání SMS zpráv hlavně pro případ krizové komunikace pro občany, kteří nemají smartphone anebo nemají momentálně přístup k internetu a situace si to vyžaduje).

Doručované informace (zprávy) budou pocházet z vícero informačních zdrojů:

- *okamžité zprávy* – zprávy, které se tvoří a rozposílají ze správcovského rozhraní řešení zvoleným způsobem a zvoleným abonentům podle rozhodnutí správce. Okamžité zprávy do mobilní aplikace a e-mailu musí podporovat obsah ve formě textu, fotek a videí a rovněž musí umožňovat odeslání v reálném nebo naplánovaném čase.
- *RSS zprávy* – zprávy, které pocházejí z RSS kanálu www stránek určených zadavatelem (požadovaná je podpora minimálně 5 RSS kanálů současně).
- *Zprávy ze zdrojů otevřených dat*, z kanálů určených zadavatelem
- *Přeposlání z SMS brán třetích stran (povodňové hlásiče, ČHMÚ apod.)*

Systém musí poskytovat zpětnou vazbu a statistiky o doručení a přečtení zpráv. Správce musí být o doručení a přečtení informován a může zvolit další postup, např. může opětovně oslovit občany, kteří neotevřeli e-mail, a to např. zprávou SMS.

Systém dále musí výše uvedené informace poskytnout formou otevřených dat pro další využití (zveřejnění zpráv na webu města).

Systém umožňuje vyzvat uživatele k aktualizaci osobních údajů (v souladu s GDPR).

2. Participace:

Pod pojmem participace rozumíme zapojení občanů do správy věcí veřejných hlavně prostřednictvím:

- *ankety* - zjišťování názoru občanů prostřednictvím různých anket (různé typy anket – otevřené vs. uzavřené otázky, hodnocení na číselné škále anebo textové odpovědi apod.)
- *hlasování* – platforma pro vykonávání různých hlasování o projektech a participativní rozpočty, v případě potřeby i s ověřením unikátnosti hlasujících prostřednictvím SMS kódu, aby nebylo možné hlasovat opakovaně

Systém musí poskytovat zpětnou vazbu a statistiky – automatické vyhodnocování ankety a hlasování do přehledných statistik.

Další požadavky

Předpokladem cílené informovanosti a participace je zaregistrování občanů a zjištění jejich preferencí, tj. je potřebné vytvořit databázi kontaktů tak, aby je bylo možné zařadit do několika cílových skupin, např. podle věku, ulice, místní části, zájmové oblasti (kultura, sport, krizová komunikace apod.) apod.



Jenom v tomto případě je možné cíleně informovat občany, detailně vyhodnocovat ankety a hlasování a zabezpečit i jedinečnost hlasování. Registrace musí být možná prostřednictvím mobilní aplikace i prostřednictvím webové aplikace (registrační formulář). Registraci je možné kdykoliv zrušit.

Systém musí být rozdělen na dvě základní části – aplikace pro správu systému a aplikace pro občany.

Aplikace pro správu systému je určená pro správce. Zabezpečuje správu přístupů, správu abonentů, tvorbu a rozposílání zpráv, tvorbu anket, přehledy a statistiky.

Aplikace pro občany jsou mobilní aplikace a webová aplikace. Zabezpečují prezentaci informací občanům prostřednictvím smartphonu a samostatných webových stránek. Webové stránky řešení mají poskytovat stejný obsah jako mobilní aplikace s možností rozšíření obsahu o další části podle požadavků zadavatele (např. participativní rozpočty, projekty apod.).

Požadavky na aplikaci:

- uživatelské rozhraní aplikace musí být v českém jazyce
- aplikace musí mít webové uživatelské rozhraní – na práci s aplikací je potřebný pouze libovolný internetový prohlížeč a připojení na internet bez nutnosti instalace dodatečného software
- připojení musí být zabezpečené SSL certifikátem
- aplikace musí být provozovaná v CLOUDu anebo na serverech dodavatele
- aplikace musí zabezpečit možnost vícero přístupů s přidělenými oprávněními (rolemi) pro uživatele
- aplikace musí zabezpečit šifrování hesel uživatelů
- aplikace musí zabezpečit ověřování uživatelů
- aplikace musí zabezpečit správu údajů o abonentech
- zadávání všech údajů (zprávy, ankety, hlasování...) musí být realizovatelné bez jakékoliv znalosti programování kterýmkoliv pověřeným pracovníkem prostřednictvím intuitivních nástrojů
- aplikace musí obsahovat nástroje na vytváření a odesílání okamžitých zpráv, které mohou obsahovat texty, obrázky anebo videa. Při odesílání se dá zvolit způsob odeslání (do mobilní aplikace pro občana, do e-mailu) a cílová skupina příjemců ze zaregistrovaných abonentů (všichni, podle charakteristiky abonentů, podle ulice anebo místní části, podle typu zprávy). Aplikace musí poskytovat přehledy odeslaných a doručených zpráv.
- aplikace musí obsahovat nástroje na vytváření a odesílání hlasových zpráv do mobilního telefonu pro nevidomé a slabozraké občany.
- aplikace musí obsahovat nástroje pro vytváření SMS správ s textovým obsahem. Při odesílání se dá zvolit cílová skupina příjemců ze zaregistrovaných abonentů (všichni, podle charakteristiky abonentů, podle ulice anebo místní části, podle typu zprávy). Speciálně má aplikace možnost zvolit při odesílání abonentů, kterým byla odeslaná okamžitá zpráva do mobilní aplikace anebo e-mailu a tito abonenti si ji nezobrazili. Aplikace musí poskytovat přehledy odeslaných a doručených zpráv.
- aplikace musí obsahovat nástroje pro tvorbu a vyhodnocení anket. Ankety mohou obsahovat různé typy otázek – otevřené vs. uzavřené otázky, hodnocení na číselné škále anebo textové odpovědi, prst nahoru – prst dolů, s jednou možností anebo vícero možnostmi apod. Do anket musí být možné přidávat obrázky, odkazy, další informace (ceny projektů, termín projektů apod.). Aplikace musí automaticky statisticky vyhodnocovat ankety i online v reálném čase. Aplikace musí poskytovat přehledy uskutečněných a připravovaných anket.
- aplikace musí obsahovat nástroje na tvorbu a vyhodnocování hlasování občanů k projektům či participativním rozpočtům s ověřením unikátnosti hlasujících prostřednictvím SMS. Aplikace musí automaticky statisticky vyhodnocovat výsledky hlasování. Aplikace musí poskytovat přehledy uskutečněných a připravovaných hlasování.
- aplikace musí obsahovat nástroje na úpravu obsahu mobilní aplikace a webové aplikace pro občany



- v aplikaci půjde odeslat zprávy způsobem:
 - jen SMS
 - jen do aplikace
 - jen na e-mail
 - hlasovou zprávou
 - kombinací výše uvedených způsobů
- aplikace musí umožnit napojení na SMS rozhraní třetích stran k rozesílání notifikací
 - hlášení ČHMÚ
 - povodňová čidla
 - apod.
- aplikace musí umět generování automatického formuláře se souhlasem ke zpracování osobních údajů (GDPR)
- aplikace musí obsahovat možnost filtrace neaktivních čísel a smazání čísla
- aplikace musí umět odložení odeslání zprávy (plán)
- aplikace musí umět možnost vytváření skupin příjemců zpráv
 - krizový štáb
 - interní skupiny
- aplikace musí umět vytvořit šablonu zpráv
- aplikace musí umět vygenerovat statistické informace (vyhodnocení statistik rozesílek, doručenek apod.)
- aplikace musí umět rozlišit občany podle lokality (poslání upozornění na konkrétní městské části, ulice apod.)
- aplikace musí umět zvlášť vyúčtovat posílání SMS zpráv (např. 1000 kusů pro obzvláště důležité informace).

Požadavky na mobilní aplikaci

- uživatelské rozhraní aplikace musí být v českém jazyce
- mobilní aplikace musí být dostupná pro standardní distribuční platformy Android a iOS, a bude volně ke stáhnutí prostřednictvím běžně dostupných distribučních služeb Google Play a App Store
- aplikace musí umožňovat úplnou registraci abonentů
- aplikace musí zobrazovat okamžité zprávy i zprávy z informačních kanálů RSS ve formě časové osy podobně, jako aplikace sociálních sítí a musí mít možnost zobrazovat okamžitá upozornění na smartphonech (push notifikace)
- aplikace musí zobrazovat všechny obsah zadávaný ve správcovské aplikaci (informace, ankety...)

Požadavky na webovou aplikaci

- uživatelské rozhraní aplikace musí být v českém jazyce
- na práci s aplikací je potřebný pouze libovolný internetový prohlížeč a připojení na internet bez nutnosti instalace dodatečného software
- připojení musí být zabezpečeno SSL certifikátem
- aplikace musí podporovat responzivní design (design se musí přizpůsobit desktopovým i mobilním internetovým prohlížečům)
- aplikace musí být provozovaná v CLOUDu anebo na serverech dodavatele
- aplikace musí umožňovat úplnou registraci abonentů
- webová aplikace musí poskytovat obsah informací jako mobilní aplikace (s výjimkou push notifikací)



Další specifikace a informace k projektu

1. Dodavatel zabezpečí provoz celého dodaného řešení v CLOUDu nebo na serverech dodavatele po celou dobu trvání smlouvy.
2. Dodavatel zabezpečí zálohování celého řešení v pravidelných intervalech min. 7 kalendářních dnů s možností obnovy (aplikace a data) ve vlastní režii po celou dobu trvání smlouvy.
3. V rámci prvotního provozu, testování a nastavení aplikace poskytne dodavatel jednorázově 5.000 ks SMS zdarma.
4. Dodavatel vytvoří barevný propagační leták aplikace s návodem a logem města (1.000 ks papírově formát A5 a elektronicky ve formátu PDF)
5. Dodavatel zabezpečí bezplatnou registraci mobilní aplikace v distribučních službách Google Play a App Store.
6. Součástí dodávky bude školení obsluhy, a to jak pracovníků zadávajících informace, tak i administrátorů celého řešení.
7. Součástí dodávky bude i zákaznická podpora ze strany dodavatele – hot-line, údržba řešení (update a upgrade) po celou dobu trvání smlouvy.
8. Řešení může obsahovat i jiné vlastnosti, typy informací, služby nebo aplikace, které nejsou uvedené v požadavcích zadavatele, musí ale mít možnost přizpůsobení nebo vypnutí v případě, že nevyhovují záměru a požadavkům zadavatele.

Požadavky na stanovení ceny za Řešení

1. Cena bude stanovena jako cena za dodávku aplikace na zajištění informační a komunikační platformy Města Nový Jičína, úpravu aplikace v souladu s jednotným vizuálním stylem města, implementací a nastavení aplikace dle požadavků města, zaškolení administrátorů.
2. Ve smlouvě bude samostatně uvedena cena za technickou podporu (technická podpora, upgrade systému, zákaznická podpora a zálohování dat), která bude hrazena pravidelně 1x měsíčně po dobu 60 měsíců.
3. Ceny vyplní uchazeč do nabídkového listu viz příloha č. 4 výzvy.
4. Požadovaná délka trvání smlouvy je 60 měsíců od účinnosti smlouvy.

Shoda s legislativou a standardy

Řešení musí splňovat následující standardy:

1. soulad se zákonem č. 95/2019 S. z. o informačních technologiích ve veřejné správě a o změně a doplnění některých zákonů a z něj vyplývajících výnosů (hlavně výnos o standardech)
2. soulad se zákonem č. 351/2011 S. z. o elektronických komunikacích
3. soulad s Nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob při zpracování osobních údajů a o volném pohybu takových údajů a soulad se zákonem č. 18/2018 o ochraně osobních údajů a o změně a doplnění některých zákonů
4. soulad se zákonem č. 68/2018 S. z. o kybernetické bezpečnosti a o změně a doplnění některých zákonů

Požadavky na nabídku:

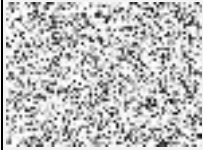
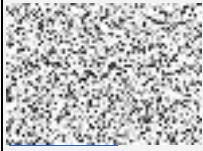
1. Nabídka bude zpracovaná v českém jazyce a v písemné formě.
2. Nabídka bude podepsaná osobou oprávněnou – statutárním zástupcem organizace.
3. Nabídka bude obsahovat vyplněný „Nabídkový list“ a „Položkový rozpočet“.
4. Nabídka bude obsahovat všechny doklady, informace a přílohy stanovené těmito podmínkami.



město

Nový Jičín

5. Nabídka bude obsahovat název/obchodní značku řešení pod kterým na trhu existuje.
6. Nabídka bude obsahovat popis řešení, ze kterého bude zřejmé, jestli splňuje požadované vlastnosti, odkazy na publikované informace (produktové weby) o řešení apod.
7. Uchazeč je povinen na výzvu zadavatele předvést v místě sídla zadavatele funkčnost aplikace a prokázat požadované funkcionality.

Splnění technické specifikace			
Kategorie požadavku	Požadavek	Součástí služby	Poznámka
Informovanost	Zprávy v aplikaci	ano	
	Hlasové zprávy	ano	
	E-mailové zprávy	ano	
	SMS zprávy	ano	
	Okamžité zprávy	ano	
	RSS zprávy	ano	
	Zprávy ze zdrojů otevřených dat	ano	
	Přeposlání z SMS brán třetích stran	ano	
	Možnost zpětné vazby	ano	
	Statistiky doručení	ano	
	Oslovení občanů, kteří neotevřeli sdělení	ano	funkce "oslovit neoslovené"
	Zveřejnění zpráv na webu města	ano	
Participace	Ankety	ano	
	Hlasování (o např. Participativních rozpočtech)	ano	
	Registrace uživatelů s preferencemi	ano	- neomezený počet skupin, ulic, věk, ...
	Část pro správu systému	ano	- webové rozhraní (k použití stačí prohlížeč bez další instalace)
	Část pro občany	ano	- webové rozhraní (k použití stačí prohlížeč bez další instalace) - mobilní aplikace pro iOS a Android

Další požadavky	Rozšiřování obsahu	ano	- editovatelné dlaždicové menu, možnost vytvořit microsite pro participativní rozpočet, ...
	Rozhraní v českém jazyce	ano	
	SSL certifikát	ano	
	Provozované v cloudu	ano	
	Uživatelské role správců	ano	
	Šifrování hesel	ano	
	Správa údajů	ano	
	Žádná nutnost programovat	ano	
	Zprávy pro slabozraké a nevidomé	ano	
	Cílení zpráv a volba typu zprávy správcem	ano	
	Různe typy anketových otázek	ano	
	Vyhodnocování anket a hlasování v reálném čase	ano	
	Editace obsahu	ano	
	Možnost samostatného využívání komunikačních kanálů	ano	- k dispozici jednotlivé odesílače
	Možnost kombinování komunikačních kanálů	ano	- k dispozici univerzální odesílač efektivně kombinující zprávy
	Napojení na třetí strany	ano	
	Automatické generování registračního formuláře se souhlasem GDPR	ano	
	Šablony zpráv	ano	
	Členění občanů podle lokality	ano	
	SMS vyúčtování	ano	
	Plná registrace přes web i aplikaci	ano	
	Responzivní design	ano	
Shoda s legislativou a standardy		ano	
Všechny požadavky uvedené v zadávací dokumentaci jsou splněny.			