**Specifikace softwarové služby**

Předmětem veřejné zakázky „Zajištění Krajského informačního systému sociálních služeb Karlovarského kraje“ je vytvoření koordinované soustavy řízených procesů systému řízení, financování, analýz sociálních služeb a inovativní přístup pro navázání komunikace s obcemi, poskytovateli sociálních služeb a veřejnostív Karlovarském kraji, která   
je podkladem pro tvorbu krajských střednědobých plánů a aktualizaci akčních plánů v předmětné oblasti.

Náročnost procesů, které je potřeba vyhodnocovat v oblasti plánování, financování  
 a poskytování sociálních služeb je vysoká. Konkrétně jde o zajištění informačního systému pro řízení, správu financování a sítě sociálních služeb a dalších aktivit v oblasti sociálních služeb. Zavedení měřitelných ukazatelů – kapacita, personální zajištění, finanční zajištění pro jednotlivé druhy sociálních služeb. Dále se jedná o vytvoření a zprovoznění webového katalogu sociálních služeb, který bude čerpat data z vytvořeného informačního systému   
a prezentovat je veřejnosti. Na tyto kroky navazuje proškolení uživatelů informačního systému (zaměstnanci kraje, poskytovatelé sociálních služeb) a dodávka uživatelské dokumentace.

Aplikace bude poskytovat uživatelská rozhraní prostřednictvím webových stránek   
a formulářů, součástí bude také příjem, ukládání, generování a rozesílání standardizovaných dokumentů (žádosti, výkazy…). Výstupem bude možnost analyzovat data a vytvářet z nich vlastní přehledy a výkazy. Software bude provozován jako služba v datových centrech dodavatele – webový, součástí bude provozní podpora aplikace, zajištění služby HelpDesk   
a řešení chyb. Správa softwaru, databáze i vlastní aplikace včetně jejich aktualizace bude zajištěna dodavatelem.

Služba je požadována na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou1 rok od následujícího čtvrtletí. Podpůrný software bude sloužit pro monitoring výsledků, řeší neexistenci online migrace dat od poskytovatelů sociálních služeb směrem k poskytovatelům dotací. Ucelený informační systém sociálních služeb Karlovarského kraje by měl být realizován jako webový, uživatelsky dostupný přes webové rozhraní a řešení bude podporovat dostupné a podporované internetové prohlížeče**.**

**Požadavky k řešení:**

Krajský informační systém sociálních služeb a katalog sociálních služeb bude provozován jako webová aplikace na serverech dodavatele, které budou v rámci služby podle potřeb dostupnosti, bezpečnosti a rychlosti aplikace a objemu zpracovávaných dat obměňovány  
a posilovány.

Data vkládaná do informačního systému budou zabezpečena podle nejnovějších standardů  
pro webovou aplikaci.

Aplikace bude mít veřejnou část pro neregistrované (nepřihlášené) uživatele, dostupný bude především katalog sociálních služeb a informace zveřejněné administrátorem jím spravovaných. Dále bude součástí neveřejná část, určená registrovaným uživatelům. Uživatelská práva se budou lišit podle určené uživatelské role, dle individuálního nastavení ze strany správce uživatelského účtu. Uživatelské účty budou chráněny heslem. Uživatelé bude možné rozdělit na ty, kteří do systému data zadávají (poskytovatelé sociálních služeb, obce, obce s rozšířenou působností – ORP), a na ty, kteří tato data vyhodnocují (zaměstnanci Krajského úřadu Karlovarského kraje, ORP-v rámci regionu mohou monitorovat, vyhodnocovat).

Členění uživatelů reportů – poskytovatelé, obce, zástupce ORP, pracovníci KÚKK.

Cílový koncept – vytvoření cílového konceptu, mapování funkcí jednotlivých částí aplikace tak, aby dodavatel byl schopen plnit požadavky zadavatele.

Správa poskytovatelů sociálních služeb – vytvoření databáze poskytovatelů, základní evidence sociálních služeb. Správa základních číselníků – druhy služeb, identifikační údaje poskytovatelů služeb, cílové skupiny, kapacita jednotlivých služeb, vytvoření číselníků obcí v ČR, obcí s rozšířenou působností, obcí v Karlovarském kraji.

Síť sociálních služeb – evidence a plánování sítě služeb v kraji – základní síť, rozvojová síť. Služby jsou do sítě zařazovány podle pravidel kraje – po splnění indikátorů, po schválení žádosti o vstup do sítě. Každá služba je v síti zařazena s určitou kapacitou a na vybraném území. Základní funkce – definice polí o zařazení služby do sítě, přehledy, evidence verzí sítě, exporty, reporty. Data v síti sociální služeb slouží jako podklady pro další funkce aplikace.

Pověření, smlouvy, dokumenty a podpisy – tvorba a podepisování dokumentů pověření, smlouva. Správce systému vytvoří v aplikaci pomocí šablony ve formátu docx – typ dokumentu. Bude potřeba v rámci cílového konceptu definovat, která data se mají   
do dokumentu doplnit například ze sítě sociálních služeb (příklad – kapacita v síti, působnost) nebo základních informací (příklad IČO, bankovní účet, adresa). Dále umožnění definovat další pole potřebná pro tvorbu dokumentu, příklad číslo rozhodnutí. Tyto vstupy se vyplní automaticky ze systému, importem, nebo zásahem uživatele a dle nahrané šablony se vytvoří dokument.  
Následně umožnit možnost volby správci systému podepisovat dokumenty zástupci kraje, poskytovateli sociálních služeb nebo je přenášet do externích systémů (příklad spisové služby). Funkce aplikace: definice typu šablony, pole a definici služeb, pro které se typ dokumentu vygeneruje. Dále bude následovat tvorba dokumentu, podepisování dokumentu, exporty a integrace.

Žádosti o vstup – aplikace pro evidenci žádostí o vstup do sítě sociálních služeb (jak pro nové, tak i pro stávající poskytovatele sociálních služeb např. z důvodu navýšení, nebo snížení svojí kapacity, nebo vzniku nové služby). Správce systému vytvoří formulář a systém doplňuje data z číselníků. Základní funkce: definice žádostí o vstup, schvalování žádostí dle nastavených pravidel kraje.

Vyrovnávací platba – vytvořit různé skupiny služeb pro účely nastavení jednotného výpočtu vyrovnávací platby v rámci jedné skupiny služeb (rozdíl mezi obvyklými náklady  
 a obvyklými výnosy konkrétně vybrané sociální služby). Vyrovnávací platba je tvořena skupinami veřejných zdrojů, které by se na financování sociálních služeb měly podílet.   
Do systému kraje je Vyrovnávací platba importována z externích systémů kraje jako vypočtená hodnota z dat uvedených v informačním systému dle pravidel kraje.

Závěrečné zprávy, výkazy a vyúčtování – aplikace by měla nabízet možnost definování sběrného formuláře pro jednotlivé služby. Formulář bude složen z hodnot, které se sbírají. Hodnoty se skládají do celků a z nich se vytvoří sběrný formulář pro jednotlivé druhy sociálních služeb. Vytvořené formuláře se využijí pro různé sběry dat. Umožnit při sběru dat definovat období, kdy poskytovatelé služeb mohou vyplňovat formuláře, popřípadě možnost přikládat soubory. Poskytovatel sociální služby průběžně může vyplňovat formuláře, ukládat jako rozpracované a odesílat. Základní funkce: definice sběrného formuláře, definice období sběru dat, schvalování (možnost podepisovat elektronickým podpisem), tisk, export, integrace na elektronickou spisovou službu ATHENA. Využít aplikaci pro zasílání průběžných   
a závěrečných zpráv.

Benchmarking (proces porovnávání) sociálních služeb využít jako nástroj pro vyhodnocování dat. Využít data ze všech modulů pro tvorbu sestav, využití k evidenci aktivity s výkazy. Rozsah dat nadefinovat pro jednotlivé druhy služeb.

Reporty – strukturovaný tiskový výstup – tabulka dle předdefinovaných filtrů, nástroj pro definování metrik (vzorec dat z procesu porovnávání, který si může správce systému nadefinovat). Dále je to nástroj pro definici reportů, kde si správce může nadefinovat z jakých hodnot a metrik chce složit report, následně umožnit stáhnout report do MS Excel.

Vyhodnocení sociálních služeb – nástroj pro analýzu služeb, porovnávání hodnot z výkazů  
a hodnot obvyklých pro danou službu a jej specifika. Obvyklé hodnoty, skupiny služeb, počty lůžek zadá do systému zástupce kraje. Umožnit měnit dle požadavku KÚKK limitní hodnoty, členit pobytové sociální služby podle počtu lůžek do více skupin. U ambulantních a terénních sociálních služeb umožnit rozdělení do skupin př. podle rozsahu působení. Výpočet obvyklých nákladů na jednotku pro každý druh sociální služby.

Analýza sítě – analýza služby – přehled služeb, u nichž je rozpor v cílové skupině uváděné poskytovatelem sociální služby ve výkazu skutečnost a v síti;

* analýza skutečných nákladů – vypočítat celkovou roční výši nákladů služeb  
   (z výkazu služby dle nadefinovaných filtrů, výstup = celkové náklady roční, mzdové a provozní náklady);
* možnost kombinovat data z jiných modulů (nákladovost, potřebnost sociálních služeb), možnost promítat do map sítě sociálních služeb kraje;
* získané výstupy zobrazovat formou grafů, map, export do relevantních formátů, zpravidla Excel a PDF.

Katalog sociálních služeb – zpravidla bude sloužit osobám v nepříznivé sociální situaci, kterým jsou podle zákona č. 108/2006 Sb. sociální služby určeny. Bude založen   
na vyhledávání služeb podle typů nepříznivých situací, aby bylo hledání v něm pro uživatele systému přirozeně intuitivní, uživatelsky přívětivý. Možnost vyhledávat dle definovaných potřeb a životních situací – podle území, formy, druhu služeb, poskytovatele, cílové skupiny a dalších definovaných kritérií. Zobrazit síť sociálních služeb na mapách – sídlo, působnost  
 u terénních služeb. Kartografické znázornění dostupnosti sociálních služeb. Katalog bude volně dostupný formou přehledu a interaktivní mapy, možnost filtrovat sociální služby  
 dle různých kritérií.

Formulář Připomínky k síti sociálních služeb, k nabízeným službám – součástí katalogu služeb bude sběrný formulář pro připomínky k síti sociálních služeb, připomínky bude možné interně zpracovat a žadatele informovat o průběhu zpracování. Do zpracování připomínek zapojit zástupce odborů kraje, samospráv, poskytovatelů sociálních služeb.

Příklady katalogů – Olomoucký kraj, Zlínský kraj, Liberecký kraj, Pardubický kraj.

Integrace

* základní integrace na veřejně dostupný ARES;
* na systém elektronické spisové služby ATHENA pomocí národního standardu NSESSS;
* na elektronickou evidenci smluv GINIS;
* na OK systém;
  + žádost o dotaci z OK systému spolu s č.j. z ATHENY doplní zástupce kraje  
    do informačního systému pomocí importu;
* z OK systému export tabulky a následný import do informačního systému kraje, kde budou vypracovány šablony import do informačního systému kraje, možnost doplnění informací a podepsání vygenerované smlouvy. Smlouva dle rozhraní GINIS se zapíše do systému GINIS, včetně dokumentu – vygenerovaná smlouva v docx a PDF. PDF včetně ověření a podpisů poskytovateli sociálních služeb.

Jednorázové importy – zadavatel zajistí data, dodavatel zajistí importy – seznam poskytovatelů sociálních služeb a jejich služeb, import odpovědných osob ke službám, stávající sítě sociálních služeb, šablon výkazů, šablon dokumentů. Data, která nebudou zajištěna zadavatelem, budou jím ručně pořízena v rámci implementace systému a školení.

Školení, konzultace – dodavatel zajistí 1 x školení průběžné, závěrečné správců systému kraje, závěrečné školení pro poskytovatele sociálních služeb. Nad rámec školení je požadavek ukazovat správcům v průběhu implementace, jak se pracuje s informačním systémem.

Zajištění provozu a správy aplikace – provozovat jako služby v datových centrech dodavatele na dobu neurčitou. Součástí zakázky je provozní podpora aplikace, zajištění služby HelpDesk  
 a řešení incidentů, konzultace. V případě ukončení služby poskytnout export z databáze  
do formátu CCSV (Excel). Konzultační služby poskytovat ve formě telefonické, elektronické, nebo při online komunikaci. Administrátor informačního systému bude spravovat uživatelské účty, parametry systému, může zakládat textové rubriky, nové položky, rozhoduje   
o viditelnosti rubrik. Uživatelské účty budou vázány na hesla, e-mailové adresy.

Harmonogram

Zadavatel požaduje vytvořit funkční Krajský informační systém sociálních služeb Karlovarského kraje v několika etapách. Předmět zakázky zadavatel požaduje finančně rozdělit na 3 části (první část – etapa 1 a 2 druhá část – etapa 2, třetí část – etapa 3). Zadavatel požaduje toto rozčlenění vzhledem k monitoringu při realizaci veřejné zakázky.

Předpokládaná doba realizace veřejné zakázky:

Předpokládaná doba realizace veřejné zakázky je 17 měsíců od účinnosti smlouvy:

1 Etapa zahájení dnem účinnosti smlouvy (3 měsíce);

2 Etapa (10 měsíců);

3 Etapa (4 měsíce).

1. **První etapa (3 měsíce)**

*Vytvoření cílového konceptu* informačního systému sociálních služeb Karlovarského kraje. Zajištění:

* + softwarových a hardwarových požadavků pro provoz *Krajského informačního systému sociálních služeb Karlovarského kraje* (dále jen KISSOS);
* součinnost s objednavatelem služby při vytvoření základních číselníků (tvorba databáze – druhy služeb, typy služeb, identifikační čísla služeb, cílové skupiny, věkové skupiny, vytvoření seznamu poskytovatelů a poskytovaných služeb a jejich forem). Data v síti sociálních služeb budou sloužit jako podklady pro další požadavky aplikace;
* součinnost při importu dat – zapojení objednavatele, základní evidence sociálních služeb. Správa systémového software, databáze i vlastní aplikace včetně jejich aktualizace bude zajištěna dodavatelem. Uživatel se vždy před aktualizací seznámí s novou verzí a potvrdí její aktualizaci na provozní instanci (pracují s ní uživatelé   
  a obsahuje validní data).

1. **Druhá etapa (10 měsíců)**

*Vytvoření sítě sociálních služeb a implementace funkcí* aplikace, přizpůsobení specifickým požadavkům zadavatele Karlovarského kraje; funkce – evidence   
a plánování sítě sociálních služeb (základní síť, případně rozvojovou síť, exporty);

* tvorba základních číselníků – druhy služeb, typy služeb, identifikační čísla služeb, cílové skupiny, věkové skupiny, vytvoření seznamu poskytovatelů a poskytovaných služeb a jejich forem. Data v síti sociálních služeb budou sloužit jako podklady pro další požadavky aplikace;
* zaměření na definice, importy (seznam poskytovatelů a jejich služeb, import odpovědných osob ke službám, import stávající sítě sociálních služeb, import šablon výkazů, import šablon dokumentů).

Jedná se o povinný modul, který obsahuje základní číselníky – poskytovatelé služeb, druhy služby, typy služeb, identifikační čísla služeb, cílové skupiny, věkové skupiny, vytvoření seznamu poskytovatelů a poskytovaných služeb a jejich forem. Data v síti budou vstupními hodnotami pro další požadavky aplikace, moduly.

Při registraci do systému zadá nový uživatel základní údaje do svého profilu, odkud se pak již automaticky načítají na další relevantní místa v rámci celé aplikace. Registrace je vázaná na e-mailovou adresu, uživatelské jméno (může být daný e-mail) a heslo. Uživatel údaje v profilu může editovat (kromě e-mailové adresy a IČO – ty může upravovat pouze administrátor). Pod jedním IČO může být registrováno více uživatelů s různými uživatelskými právy (např. na obci sociální pracovník, který zadává do systému data, a statutár, který má právo elektronického podpisu apod.). Tato práva může přidělovat a upravovat první registrující, který zaregistruje celou organizaci na její IČO,  
 a administrátor systému (KÚKK).

Přímá registrace je určena pro poskytovatele, obce a ORP. V rámci registrace uživatel zvolí jednu z těchto rolí, která mu náleží – IČO prochází validací přes ARES, ze kterého  
 se automaticky načtou další údaje (název apod.). Obec a ORP mohou být zároveň zřizovateli sociální služby, která je registrována na jejich IČ, a mohou tedy mít zároveň roli poskytovatele. Další validací je srovnání údajů s údaji v registru poskytovatelů sociálních služeb (majitelem je OK systém s.r.o.), konkrétně se jedná o údaje: identifikátor sociální služby, jméno a e-mail osoby statutárního zástupce. Na jedno IČO může být následně navázáno více uživatelských účtů (identifikované jménem a propojené s emailem daného uživatele) s různými uživatelskými právy. Interní uživatelé (Pracovník KÚKK, Vedoucí pracovník KÚKK) jsou registrováni administrátorem systému. Roli administrátora zakládá a přiděluje dodavatel aplikace, případně již existující administrátor.

Předpokládaný rozsah uživatelů je cca 80 poskytovatelů sociálních služeb (mohou mít více tzv. identifikátorů – čísel přidělených k identifikaci jednotlivých sociálních služeb, kterých může mít poskytovatel i několik), 134 obcí a 38 měst (validace podle číselníku), 7 ORP, 15 pracovníků KÚKK, 3 vedoucí pracovníci KÚKK a 1 administrátor. Pro případ nárůstu počtu uživatelů v příštích letech, je třeba počítat přibližně s celkem 1000 registrovanými uživateli.

Součinnost při importu dat se Zadavatelem, zaměření se na definice polí o zařazení služby   
do sítě, přehledy a evidence verzí sítě, importy stávající sítě sociálních služeb, import šablon výkazů, dokumentů. Exporty.

|  |  |
| --- | --- |
| **Role** | **Úloha** |
| **Nepřihlášený uživatel** | Nemá přístup. |
| **Poskytovatel sociálních služeb** | Registruje se do aplikace. |
| **Obec** | Registruje se do aplikace. |
| **Obec s rozšířenou působností** | Registruje se do aplikace. |
| **Administrátor** | Může rozesílat výzvy na zvolené uživatele/ skupiny uživatelů. |

**Účast uživatelských rolí v modulu**

*Pověření, smlouvy, dokumenty, podpisy a žádosti o vstup*

* tvorba a podepisování dokumentů – př. smlouva, správce systému ve formátu docx vytvoří typ dokumentu, definuje, které vstupy se mají ze sítě služeb doplnit (adresa, IČO, kapacita sociální služby), data vyplňovat ze systému, importem, zásahem uživatele – následně vytvořit dokument – možnost podepsat dokument poskytovatelem  
   (podepsat přímo v aplikaci, včetně časového razítka., krajem – přenos do externích systémů spisové služby – export).

Modul slouží pro tvorbu definování sběrného formuláře pro jednotlivé služby  
 a podepisování dokumentů – smlouva, zprávy, výkazy, vyúčtování. Formulář se skládá z hodnot, které se sbírají, skládají se do sad, ze kterých se sestavuje sběrný formulář pro jednotlivé druhy služeb. V rámci každého sběru je nutné definovat období, kdy poskytovatelé mohou vyplňovat formuláře a zde mohou k vyplněným formulářům přikládat soubory. Sebraná data potvrdí poskytovatel, který si může průběžně formuláře vyplňovat a ukládat jako rozpracované. Na závěr za poskytovatele odpovědná osoba vyplněné výkazy odevzdá.

Správce systému ve formátu docx vytvoří typ dokumentu, definuje, které vstupy se mají ze sítě služeb doplnit (adresa, IČO, kapacita sociální služby), data vyplňovat ze systému, importem, zásahem uživatele – následně vytvořit dokument – možnost podepsat dokument poskytovatelem (podepsat přímo v aplikaci, včetně časového razítka., krajem – přenos do externích systémů spisové služby – export). Všechna tato data se vyplní automaticky ze systému, importem, nebo zásahem uživatele a dle nahrané šablony   
se vytvoří dokument. Poté bude na volbě správce systému, kdo bude podepisovat dokumenty – zástupce poskytovatele, zástupce kraje, přenos do externích systémů – spisová služba ATHÉNA.

V tomto modulu probíhá i hlášení změn, co se týče dotačního řízení (např. změna adresy poskytování sociální služby, změna osoby statutárního zástupce poskytovatele apod.).   
O změnách je informován automaticky notifikací pracovník KÚKK.

Opět možnost elektronického podpisu, ve vazbě na určený termín lze formuláře zamknout, přičemž administrátor má možnost je individuálně odemknout.

Definice sběrného formuláře – definice období sběru dat (může jich být více v roce)  
- schvalování (možnost podepisování elektronickým podpisem) - tisky – exporty  
 a případná integrace externí systém (spisová služba – ATHÉNA).

Definice dokumentu – šablony – tvorba dokumentu – podepisování dokumentu – exporty  
a integrace.

**Účast uživatelských rolí v modulu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Role** | **Úloha** |
| **Poskytovatel sociálních služeb** | Vykazuje data o poskytovaných službách (v libovolném počtu za rok, a to buď jako pravidelná data nebo ad hoc data). Uvádí údaje  o službách, které se po validaci objeví v katalogu. V případě změn aktualizuje průběžně. Může využívat funkci elektronického podpisu. |
| **Obec**  **s rozšířenou působností** | Má přístup k datům o službách v jejichž správním obvodu ORP  je služba zajišťována. Může je opatřovat poznámkami adresovanými jak KUKK, tak poskytovateli. |
| **Pracovník KÚKK** | Má přístup k vykázaným datům všech poskytovatelů, obcí a ORP, vidí jejich celkový přehled, ve kterém může filtrovat, případně  si je exportovat do Excelu či PDF.  Dle potřeby může vytvářet ad hoc formuláře pro mimořádný sběr dat, které může rozesílat vybraným uživatelům z řad poskytovatelů, obcí a ORP.  Může požadavky na vykazování dat upravovat – přidávat proměnné, nastavovat k nim nápovědný text (definice proměnné), editovat možnosti odpovědí apod.; tedy nejen pasivní práce s datovými požadavky (proměnnými), ale i aktivní spolupráce na jejich přípravě |
| **Vedoucí pracovník KÚKK** | Elektronicky podepisuje připravené dokumenty, má zde přehled všech dokumentů, může v nich vyhledávat podle názvu, data, adresáta, odesílatele (případně jejich IČ). Modul dokumenty uchovává v „archivu“ podle roků. |
| **Administrátor** | Spravuje nastavitelné parametry modulu. Schvaluje navržené sběry dat a umožňuje jejich spuštění. |

*Vyrovnávací platba*

* vzhledem k variabilitě výpočtu a častým změnám výpočet realizovat v Excelu,   
  do informačního systému importovat vypočtenou platbu. Následně pracovat s vyhodnocenými daty. Integrace na elektronickou spisovou službu ESS – ATHENA   
  a evidenci smluv SML GINIS. Vyrovnávací platba je do systému importována z externích systémů kraje jako vypočtená hodnota z dat uvedených v Krajském informačním systému sociálních služeb dle pravidel kraje. Možnost sledovat, kolik veřejných prostředků, z jakých zdrojů konkrétní sociální služba za dané období obdržela. Porovnat na stanovenou kapacitu této sociální služby. Datu budou vstupovat do systému prostřednictvím ze strany poskytovatelů sociálních služeb, obcí, kraje, případně dalších relevantních subjektů.

Modul umožňuje výpočet vyrovnávací platby, import žádosti o dotaci, vyplnění   
a export příloh k žádosti o dotaci. Přes tento modul probíhá i odevzdání, kontrola   
a vyúčtování vyrovnávací platby a dotace. V rámci modulu probíhají potřebné výpočty, kontrolní procesy, rozdělení částek, generovaní dat do dokumentů administrativního modulu apod. Ekonomický modul umožní stanovení její výše pro jednotlivé druhy sociálních služeb či pro konkrétní služby na základě importu dat získaných prostřednictvím datového modulu a dále umožní průběžně kontrolovat naplňování vyrovnávací platby – tj. sledovat, kolik veřejných prostředků z jakých zdrojů konkrétní sociální služba za dané období obdržela a ve srovnání se stanovenou kapacitou této sociální služby(tj. počtem lůžek, přepočtených úvazků v přímé péči či jiných jednotek) určovat, zda nedošlo k nadměrnému čerpání, tedy k překročení vyrovnávací platby. Modul proto obsahuje veškeré potřebné flexibilně nastavitelné výpočetní mechanismy a nástroje umožňující práci s relevantními daty ekonomického a provozního charakteru, která vstupují do systému především prostřednictvím Datového modulu (ze strany poskytovatelů sociálních služeb, obcí, kraje, případně dalších relevantních subjektů). Kompetentní pracovníci KÚKK v rámci modulu provádějí veškeré potřebné úkony, v případě potřeby mohou data editovat (s tím souvisí požadavek ukládání postupných verzí). Poskytovatel na konci roku může uzavřít vykazování nákladů a výnosů v rámci vyúčtování vyrovnávací platby.

**Účast uživatelských rolí v modulu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Role** | **Úloha** |
| **Poskytovatel sociálních služeb** | Vykazuje data potřebná pro realizaci dotačního řízení, vyúčtování vyrovnávací platby – vyplňuje příslušné tabulky a formuláře, které si může průběžně ukládat a editovat, až do jejich finálního odeslání na KÚKK (prostřednictvím aplikace). Má možnost využít funkci elektronického podpisu. V případě pobídky ze strany KÚKK k opravě chybně vyplněných dat, **může formulář opět otevřít, upravit  a znovu odeslat.** |
| **Pracovník KÚKK** | Zpracovává podklady od poskytovatelů a provádí výpočty související s dotačním řízením či vyrovnávací platbou. Může poskytovatelům zaslat chybně vyplněné podklady k opravě. Připravuje oficiální dokumenty vztahující se k agendě dotačního řízení kraje a vyrovnávací platby, následně je zasílá k podpisu vedoucímu pracovníkovi. |
| **Vedoucí pracovník KÚKK** | Elektronicky podepisuje relevantní dokumenty, v režimu pro čtení může nahlížet do přehledů dat k dotačnímu řízení  a vyrovnávací platbě. |
| **Administrátor** | Viz Modul pro správu aplikace |

*Žádost o vstup do sítě*

* evidence žádostí – schvalování žádostí – exporty. Závěrečné zprávy, výkazy, vyúčtování – definovat sběrný formulář pro jednotlivé služby – sběr dat (možnost definice období, vkládání souborů) – schvalování (možnost podepisovat elektronickým podpisem – exporty do spisové služby ESS – ATHENA;
* shrnutí – z pohledu poskytovatele se jedná o vyplnění formuláře na webu. Zavedení jednotného systému měřitelných ukazatelů, definování vstupních dat pro každý druh sociální služby. Vytvoření nástroje pro vyhodnocení dat. Zdrojová data budou podkladem pro jednotlivé analýzy nákladovosti sociálních služeb. Rozsah dat je nutné definovat pro jednotlivé druhy poskytovaných služeb.

Správce vytvoří formulář a systém doplňuje data z ostatních modulů. Následně budou definovány ukazatelé a pravidla pro schvalování žádostí.

Definice žádosti o vstup – svalování žádosti – exporty.

*Reporty*

* nástroj pro definování metrik (vzorec dat, který si může správce systému nadefinovat dle potřeb) a zobrazení sbíraných dat;
* nástroj pro definici reportů, kde si správce systému nadefinuje, z jakých hodnot   
  a metrik chce sestavit report. Report zobrazit nad vybraným druhem služeb a zároveň si report stáhnout do MS Excel;
* poskytovateli a zástupcům obcí zobrazovat pouze anonymizované reporty – nebudou vidět údaje o jiných poskytovatelích;
* klíčoví pracovníci kraje budou vidět všechny služby všech poskytovatelů v rámci kraje;
* flexibilní kombinace dat z jiných modulů aplikace.

**Účast uživatelských rolí v modulu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Role** | **Úloha** |
| **Poskytovatel sociálních služeb** | Může využívat funkce analytického modulu pro účely analýzy svých vlastních služeb. K datům jiných poskytovatelů nebo obcí nemá přístup. |
| **Obec** | Pro obec platí totéž, co pro poskytovatele. |
| **Obec s rozšířenou působností** | ORP má zpřístupněna data (nutno ještě specifikovat, zda skutečně všechna) poskytovatelů a obcí v rámci své územní působnosti  a může analytický modul využívat k jejich analýze. |
| **Pracovník KÚKK** | Využívá veškeré funkce modulu s přístupem ke všem datům. |
| **Vedoucí pracovník KÚKK** | Využívá veškeré funkce modulu s přístupem ke všem datům. |
| **Administrátor** | Spravuje nastavitelné parametry modulu. |

*Vyhodnocení služeb*

* vytvoření nástroje pro analýzu služeb v rámci porovnání hodnot z výkazů a hodnot obvyklých pro danou službu. Hodnoty by zadával do systému zástupce kraje, stejně tak skupiny služeb – druhy služeb – detailnější členění služeb – ukazatel například počet lůžek. Součinnost s metodiky zadavatele. Cílem je získat výstupy, které nevyplývají  
  ze samotných dat získaných od poskytovatelů a obcí.
* Analýza služby – přehled služeb, u nichž je rozpor v cílové skupině uváděné poskytovatelem sociální služby ve výkazu skutečnost a v síti;
* analýza skutečných nákladů – vypočítat celkovou roční výši nákladů služeb  
   (z výkazu služby dle nadefinovaných filtrů, výstup = celkové náklady roční, mzdové   
  a provozní náklady);
* možnost kombinovat data z jiných modulů (nákladovost, potřebnost sociálních služeb), možnost promítat do map sítě sociálních služeb kraje;
* získané výstupy zobrazovat formou grafů, map, export do relevantních formátů, zpravidla Excel a PDF.

V tomto modulu lze zobrazit veškerá vložená data, členit, filtrovat dle toho, s čím by chtěl analytik pracovat. Získané výstupy lze zobrazovat formou tabulek, grafů, map  
 a lze je exportovat do souboru v relevantních formátech, zejména excel a PDF.   
  
Uživatel se k výstupům může vracet a opět s nimi dále pracovat, navazovat na ně další analýzy, editovat je apod.

1. **Třetí etapa (4 měsíce)**

*Vytvořit katalog sociálních služeb* – možnost zveřejnit informace o službách uvedených v KISSOSu pro běžné uživatele;

* možnost vyhledávání dle definovaných potřeb a životních situací, vyhledávat podle území, formy služby poskytovatele, cílové skupiny a dalších kritérií;
* zobrazit sociální služby na mapách – grafické zobrazení – sídlo, působnost u terénních služeb.

Katalog obsahuje informace o poskytovatelích sociálních služeb a o jimi poskytovaných službách, včetně kartografického znázornění dostupnosti těchto služeb. Jednotlivé struktury obsahují různorodé informace o jednotlivých úrovních systému, která jsou hromadně importovány z registru poskytovatelů sociálních služeb (dále „registr“)  
 a následně doplňovány pracovníky KÚKK a poskytovateli sociálních služeb.  
 K jednotlivým bodům v katalogu je možné přiřadit celou řadu kriteriálních (ano/ne), textových nebo numerických parametrů.

Katalog slouží především fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci, kterým jsou podle zákona č. 108/2006 Sb. sociální služby určeny. Bude založen na vyhledávání služeb podle typů nepříznivých sociálních situací, aby bylo hledání v něm pro uživatele systému co nejjednodušší, nejsrozumitelnější a přirozeně intuitivní.

Katalog bude volně dostupný formou přehledu (tabulkovém seznamu) a interaktivní mapy. Pobytové a ambulantní formy služeb jsou reprezentovány bodem na mapě, terénní formy služeb potom vyznačeným katastrálním územím jejich dostupnosti. Pro přehlednost jsou využívány tzv. pop-upy (vyskakovací upozornění – vizuální element), ve kterých jsou základní informace o dané službě. Pop-up se může v zásadě objevit na libovolném místě obrazovky. V Katalogu bude možné filtrovat služby podle různých kritérií. Kromě životních situací bude možné filtrovat služby i podle klasického členění sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb.,o sociálních službách, v platném znění, typu služby, cílové skupiny, lokality apod.

**Možnosti vyhledávání v elektronickém katalogu:**

**životní situace:**

Ke každé situaci jsou přiřazeny konkrétní cílové skupiny uživatelů sociálních služeb  
(např. cílová skupina senioři je přiřazena k životní situaci – Problémy ve stáří).

**Fulltext:**

Tento způsob umožňuje uživateli katalogu zadat konkrétní požadovaný  
 a hledaný výraz či slovní spojení. Nabídnuty budou sociální a jiné služby, u kterých  
 se daný pojem vyskytuje.

**Záložka – podrobné vyhledávání**

Umožňuje filtrování služeb podle více zadaných kritérií zároveň.

**Účast uživatelských rolí v modulu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Role** | **Úloha** |
| **Nepřihlášený uživatel** | Prohlíží katalog a mapu, vyhledává, získává kontaktní údaje apod. |
| **Poskytovatel sociálních služeb** | Zadává, aktualizuje a edituje data o svých službách. |
| **Obec** | Zadává, aktualizuje a edituje data o svých službách. Informace o těchto službách budou uvedeny především formou odkazů na odpovídající webové stránky s využitím popů (vyskakovací upozornění – vizuální element grafického prostředí). |
| **Obec s rozšířenou působností** | Potvrzuje územní působnost služeb registrovaných poskytovateli. |
| **Administrátor** | Schvaluje informace vložené poskytovatelem a potvrzené ORP. Dále viz Modul pro správu aplikace. |

*Formulář připomínky k síti sociálních služeb*

* v katalogu služeb vytvořit sběrný formulář pro připomínky k síti sociálních služeb/nabízeným službám. Následující postup – interní zpracování v rámci KISSOS   
  a žadatel bude informován o průběhu zpracování – zapojit zástupce odborů kraje, zástupce samospráv, zástupce poskytovatelů sociálních služeb. Součinnost s grafiky objednavatele.
* Připomínky k síti sociálních služeb, k nabízeným službám – zahrnout do katalogu služeb, bude sběrný formulář pro připomínky k síti sociálních služeb, připomínky bude možné interně zpracovat a žadatele informovat o průběhu zpracování. Do zpracování připomínek zapojit zástupce odborů kraje, samospráv, poskytovatelů sociálních služeb.

**Účast uživatelských rolí v modulu**

|  |  |
| --- | --- |
| **Role** | **Úloha** |
| **Poskytovatel sociálních služeb** | Podává žádost o změnu – připomínku k síti. |
| **Obec s rozšířenou působností** | Vyjadřuje se k připomínce k síti poskytovatele, pakliže se dotýká správního obvodu ORP. |
| **Pracovník KÚKK** | Zahajuje připomínkové řízení k síti a informuje o něm poskytovatele zařazené do sítě. Vypořádává připomínky k síti sociálních služeb. Může žádat poskytovatele o doplnění připomínky nebo dokumentaci k připomínce apod. Předává připomínky k vyjádření ORP. Výsledkem po procesu vypořádání je 1) export připomínek včetně odůvodnění a 2) export návrhu nového a úplného znění sítě  na stanovené období, které bude jako příloha materiálu, který bude schvalovat zastupitelstvo.  Pro poskytovatele, kteří usilují o vstup do sítě zajišťuje přístupové údaje k připomínkovému řízení. Řízení mohou probíhat i vícero zároveň. Jiný typ řízení je pro stávající služby zařazené do sítě (žádající např. posílení kapacity a rozšíření působnosti v území)  a pro nové služby, které do sítě nejsou zatím zařazeny. |
| **Administrátor** | Spravuje nastavitelné parametry modulu. |

*Školení*

* školení ke správě a užívání softwarové služby – dodavatel zajistí 1x školení průběžné, závěrečné školení správců systému a poskytovatelů sociálních služeb. V průběhu implementace umožnit správcům systému vizuální podporu – jak pracovat  
   se systémem. Součinnost a metodická podpora zapojených subjektů a zadavatele.

**Provoz a podpora služby**

* provoz zajistit po dobu trvání služby jako pronájem a provoz na prostředcích dodavatele (SaaS), údržba, servisní podpora (HelpDesk) a řešení chybových situací – incidentů.

Dostupnost provozního prostředí po dobu trvání služby v úrovni poskytovaných služeb min. SLA (dohoda o úrovni služeb) 99 % (tj. maximální doba výpadku 7,2 hodiny měsíčně) včetně monitoringu SLA. Doba odezvy bude přiměřená uživatelskému komfortu. Služby systémové podpory pro správce *Krajského úřadu Karlovarského kraje* (dále jen KUKK), s reakční dobou do 8 hodin od nahlášení a 32 hodin do vyřešení požadavku týkající se provozní platformy. Služby uživatelské podpory (HelpDesk)   
pro uživatele KUKK i externí původce, včetně externích, reakční časy do 8 hodin  
 od nahlášení a 48 hodin do vyřešení požadavku týkající se provozní platformy.  
 Pro HelpDesk i systémovou podporu zajistí dostupnost oprávněné osoby 24x7.

Zajištění konzultačních služeb ve formě telefonické, písemné, elektronické formě nebo při online komunikaci na základě požadavku.

Obecné požadavky na softwarovou službu

1. Bezpečnost – software, informační systém by měl být zabezpečený proti neoprávněnému přístupu a útokům. Měl by být implementován mechanismus pro autentizaci uživatelů  
    a ochranu dat.
2. Uživatelské rozhraní by mělo být intuitivní a snadno použitelné. Uživatelé by měli mít snadný přístup ke všem potřebným funkcím a informacím.
3. Funkčnost – software, služba nebo informační systém by měl plnit požadovanou funkci nebo poskytovat specifickou službu. Je důležité jasně definovat požadované funkce  
    a schopnosti systému.
4. Výkon – software, informační systém by měl mít dostatečnou rychlost  
    a výkon, aby mohl zpracovávat požadované úkoly efektivně a bez prodlev.
5. Spolehlivost – software, informační systém by měl být spolehlivý a odolný vůči chybám, včetně zálohování systému. Měl by minimalizovat výpadky a nesprávné chování,  
    a pokud k nějaké chybě dojde, měl by poskytovat adekvátní chybové hlášení a možnost obnovy.
6. Škálovatelnost – software, informační systém by měl být schopný snadno  
    se přizpůsobit rostoucím potřebám uživatelů a zvládat zvýšenou zátěž. Měl by být navržen tak, aby bylo možné přidat další funkcionality a rozšiřovat kapacitu systému.
7. Podpora – poskytovatel softwaru, služby nebo informačního systému by měl poskytovat odpovídající technickou podporu a aktualizace. Uživatelé by měli mít možnost se obrátit na poskytovatele s dotazy, problémy a požadavky.
8. Zálohování – zálohování dat a aplikací provádět 1x denně, data umístit   
   na technologiích poskytovatele a 1 x týdně na prostředky zadavatele. Zálohy uchovávat po dobu 1měsíce na jiném odděleném serveru, než na kterém je umístěna aplikace a data. Zálohy jsou objednateli k dispozici na vyžádání. Poskytovatel předá zálohy objednateli do 3 pracovních dnů od přijetí žádosti.

Základní zálohování v rámci Správy serveru – poskytovatel zálohuje data a aplikace   
1x denně a záloha je ukládána na stejný server, na kterém leží produkt  
 a uchovávat je po dobu jednoho měsíce.

1. Kompatibilita – software, informační systém by měl být kompatibilní   
   s existujícími systémy a technologiemi, které se již v organizaci používají. Měl by být schopen integrovat se stávajícími infrastrukturami a softwarovými aplikacemi.
2. Dokumentace – softwarová služba, informační systém by měl být dobře zdokumentován. Uživatelé by měli mít přístup k přehledné a srozumitelné dokumentaci, která popisuje funkce + pracovní postupy, konfiguraci a používání systému. Administrátorská příručka s popisem pracovních postupů pro správu – řešení, včetně postupů komunikace se správci dodavatele aplikace. Součástí příručky musí být také popis zadávání požadavků   
   na podporu a hlášení incidentů.

Technické požadavky na softwarovou službu

Integrace informačního systému na veřejně dostupný ARES. Ruční import dat z OK systému od objednatele – export tabulky – následný import do informačního systému kraje. Integrace na systém elektronické spisové služby pomocí národního standardu. Integrace s GINIS Smlouvy.

Plánované importy od objednatele (seznam poskytovatelů a jejich služeb; import odpovědných osob ke službám; import poskytovatelů sociálních služeb, import šablon výkazů, šablon dokumentů).

Dodavatel pravidelně provádí obnovu zálohovaných dat v testovacím prostředí  
a ověření, zda jsou zálohy čitelné, správné a úplné – četnost dle dohody se zadavatelem.

Zajištění uživatelských rolí pro:

* Karlovarský kraj – administrátor, pracovníci kraje;
* Poskytovatele sociálních služeb;
* Obec;
* Obec s rozšířenou působností – ORP;
* Veřejnost.

**Účast uživatelských rolí v modulu pro správu aplikace**

|  |  |
| --- | --- |
| **Role** | **Úloha** |
| **Administrátor** | Spravuje nastavitelné parametry aplikace a všech jednotlivých modulů, uživatelské účty, parametry systému, vkládá aktuality apod. |

**Jednotlivé uživatelské role**

Do systému vstupují registrovaní a neregistrovaní uživatelé. Neregistrovaní uživatelé (odborná i laická veřejnost) mají přístup do Katalogu sociálních služeb a k veřejně dostupným informacím, dokumentům a funkcionalitám systému. Registrovaní uživatelé mají přístup do neveřejné části systému v závislosti na vymezení své uživatelské role.

Uživatelé v rámci KÚKK mohou nahlížet do všech modulů a v režimu zobrazení pracovat s daty uvnitř modulů (filtrování, vyhledávání, generování tabulek a grafů). Upravovat data  
 a využívat další klíčové funkce a procesy může však jen uživatel s příslušnou rolí pro daný modul. Uživatel v rámci KÚKK může mít nicméně administrátorem přiděleno více rolí zároveň – např. Administrátor může být zároveň Pracovník KÚKK. Není však možné kombinovat role, které by znamenaly střet zájmů (např. Poskytovatel sociální služby nemůže být zároveň Pracovník KÚKK). Obecně platí, že žádný uživatel s rolí zastávanou v rámci KÚKK nemůže být zároveň v roli externího uživatele (Poskytovatel sociální služby, Obec, ORP).

Uživatelské účty budou vázány na unikátní e-mailovou adresu, na kterou bude systém   
ve vybraných případech zasílat důležitá upozornění o povinnostech a termínech jejich plnění pro jednotlivé aktéry, případně zapomenuté heslo apod. Uživatel si bude moci navolit další možnosti, v jakých případech mu má přijít notifikace emailem (např. při vložení nové aktuality, při vložení nové služby do katalogu apod.). Systém bude otevřen implementaci nových modulů. Zároveň bude koncipován tak, aby při změně legislativy apod., mohl být snadno upravitelný, ideálně z pozice administrátora, aby nemusel zasahovat dodavatel.

**Nepřihlášený uživatel – veřejnost**

Může vyhledávat v katalogu i prostřednictvím map poskytování sociálních služeb ve městech a obcích kraje a pohybovat se ve veřejné části systému, kde budou dokumenty ke stažení a jiné užitečné informace, které cílí především na cílovou skupinu potenciálních uživatelů služeb, rodinných příslušníků, osob blízkých.

**Poskytovatel sociálních služeb** (zařazený krajské sítě)

Publikuje informace o službách v katalogu, vyplňuje podkladové formuláře pro výpočet vyrovnávací platby, monitorování a plánování sociálních služeb kraje. Sám má tyto formuláře k dispozici a údaje z nich může využít jako podklad pro následující rok  
 – nezměněné údaje může zachovat, změněné editovat či mazat. Data o svých službách   
si může sám analyzovat a zpracovávat v rámci analytického modulu.

**Poskytovatel sociálních služeb** (nezařazený do krajské sítě)

Podává připomínky k síti sociálních služeb, žádá o zařazení do ní. K tomu dokládá potřebná data a dokumentaci potřebnou k vstupu do sítě.

**Obec s rozšířenou působností**

V rámci regionu své působnosti může využívat data o sociálních službách pro účely vlastních analýz, statistik apod. Podílí se na výběru sociálních služeb k zařazení do sítě.

**Krajský úřad Karlovarského kraje (3 role):**

* **Pracovník KÚKK –** má na starosti agendu ekonomického modulu, monitoruje síť sociálních služeb, vytváří její plán, věnuje se metodické a analytické činnosti. Tuto roli bude mít více zaměstnanců KÚKK, každý se zaměřením na svou část agendy (ekonom/metodik/plánovač). Může prostřednictvím aplikace komunikovat s vybranými uživateli (jednotlivě i hromadně – např. s obcemi) a rozesílat jim například různé dokumenty či dotazníky pro sběr vybraných dat apod.
* **Vedoucí pracovník KÚKK –** schvaluje a elektronicky podepisuje dokumenty. V rámci pracovních pozic na KÚKK se může jednat od vedoucího oddělení   
  až po hejtmana, který podepisuje některé klíčové dokumenty.
* **Administrátor –** pracovník pověřený KÚKK ke správě aplikace. Spravuje systém po technické a obsahové stránce. Správa uživatelských účtů, parametrů systému, katalogu atd. Může upravovat editovatelné číselníky a viditelnost datových polí v různých formulářích, případně přidávat nová pole.

Dodavatel zajistí:

1. Provozní prostředí a provozování softwaru v datových centrech dodavatele   
   pro bezchybný provoz zřízených služeb;
2. vytvoření databáze měřitelných ukazatelů;
3. vytvoření technické dokumentace zahrnující popis postupů v jednotlivých modulech softwaru;
4. proškolení správců systému a poskytovatelů sociálních služeb formou workshopu,  
   na kterém budou demonstrovány všechny použité scénáře prakticky v rozsahu 3dnů  
    + průběžné školení pro správce ze strany zadavatele v průběhu implementace minimálně v rozsahu 3dnů, školení proběhne v prostorách zadavatele;
5. dodavatel zajistí provedení analýzy požadavků na realizaci modulů informačního systému, vytvoření definice jejich vstupů, datových struktur a funkcí;
6. konzultační služby ve formě telefonické, písemné, elektronické nebo při online komunikaci;
7. doba odezvy musí zajišťovat přiměřený uživatelský komfort – reakční doba 8 hodin   
   je lhůta, do které bude objednatel informován o zahájení jednání poskytovatele softwarové služby směřujícího k vyřešení chyby; dostupnost 8 x 5 znamená,  
   že pracovníci poskytovatele softwarové služby budou objednateli k dispozici každý pracovní den od 8:00 do 16:00 hodin; doba odstranění problému maximálně 32hodin; chybu odstranit vždy v nejkratším možném termínu;
8. zálohování zajistit při minimálním zatížení aplikace, na požádání zadavatele zajistí aktuální a plně funkční zálohu systému i dat na technologii zadavatele do 3pracovních dnů od podání žádosti zadavatele; data a aplikace zálohovat 1x denně, zálohy budou objednateli k dispozici na vyžádání; základní zálohování v rámci Správy serveru provádět 1x denně a zálohu ukládat na stejný server, na kterém běží softwarová služba a uchovávat zálohu po dobu jednoho týdne; 1 x týdně na prostředky zadavatele, zálohování bude následně sjednáno ve smlouvě;
9. podpora a provedení nezbytných úkonů při ukončení smlouvy a předání služeb na jiného dodavatele – vypracování plánu exitu;
   1. předání veškeré zpracované technické a provozní dokumentace softwarové služby;
   2. poskytnout zadavateli export dat a zálohu systému z databáze jednotlivých aplikací do datových uložišť Karlovarského kraje – do 5pracovních dnů  
      od podání žádosti, ve formátu CSV.

Zadavatel poskytne součinnost v následujícím rozsahu:

1. Zadavatel poskytne dodavateli technický popis prostředí IT zadavatele;
2. zadavatel zajistí a poskytne dodavateli přístup do uložiště dokumentů, které budou sloužit ke sdílení veškerých elektronických dokumentů;
3. odpovědnost za koordinaci činností dodavatele s provozovateli infrastruktury   
   IT na sebe bere zadavatel.