# Specifikace předmětu plnění

Obsah

[Specifikace předmětu plnění 1](#_Toc526280669)

[Obecné požadavky 2](#_Toc526280670)

[Přípravná fáze 3](#_Toc526280671)

[Detailní analýza 3](#_Toc526280672)

[Implementační fáze 4](#_Toc526280673)

[Validace a testování 4](#_Toc526280674)

[Tabulka I – Obecné požadavky 6](#_Toc526280675)

[Tabulka II – Bezpečnost 9](#_Toc526280676)

[Tabulka III – Formulářový systém 10](#_Toc526280677)

[Požadavky na technologii formulářového serveru 10](#_Toc526280678)

[Tabulka IV – Formuláře 15](#_Toc526280679)

[Tabulka V – Provoz systému 17](#_Toc526280680)

## Obecné požadavky

Předmětem plnění části 3 veřejné zakázky je dodávka Portálu občana (dále také jen „informační systém“ nebo „IS“). Portál občana bude umožňovat – kromě možnosti informovat občany – především elektronickou komunikaci mezi občanem a městským úřadem. Tím se odlišuje od stávajících webových stránek města, a rozšiřuje tak jejich možnosti. Výčet všech požadovaných parametrů, prvků a funkcionalit portálu je podrobně popsán v následujícím textu a jednotlivých tabulkách níže. Součástí předmětu plnění je zaškolení administrátorů a uživatelů portálu.

Cílem Portálu občana je užší a rychlejší komunikace občanů s úřadem při řešení různých záležitostí. Proto musí být Portál občana integrován 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 o jednotlivých podáních a jejich stavu řízení, o platbách, finančních závazcích, smlouvách apod. Vzhledem k důvěrné povaze těchto informací musí nutně Portál občana zajistit právně jednoznačné „ztotožnění“ občana. Z tohoto důvodu jsou pro ztotožnění využity:

* Systémy ISDS (systém datových schránek),
* MOJEID (í identita validovaná dle min. 2 dokladů).
* Národní identitní autoria (NIA)

Dodávka Portálu občana bude realizována v následujících fázích:

1. Přípravná fáze

2. Detailní analýza

3. Implementační fáze

4. Validace a testování

Během realizace (implementační fáze) nedojde k žádným omezením hlavního provozu. Všechny systémy budou nasazeny a konfigurovány vedle stávajících systémů.

## Přípravná fáze

Dodavatel v této fázi projektu dopracuje výslednou podobu projektu realizace Portálu občana, především pak navrhne a předloží zadavateli ke schválení organizační strukturu, rámcový plán projektu a specifikaci funkčních a nefunkčních požadavků projektu.

V této manažerské fázi dodavatel také navrhne a předloží zadavateli k odsouhlasení rozpad projektu na realizační etapy a jejich rozvržení v rámcovém plánu projektu.

Důležitým krokem této fáze je sestavení detailního Plánu projektu. V rámci něj dodavatel provede tyto úkony a činnosti:

* Stanovení tolerancí (času, rozsahu, kvality a rizik) pro celý projekt. Pomocí tolerancí je pak projekt řízen; při překročení dané tolerance je vyžadováno nápravné opatření.
* Stanovení milníků, ve kterých se bude ověřovat postup projektu.
* Stanovení vhodné a akceschopné organizační struktury včetně jasné definice kompetencí a odpovědností pro jednotlivé role.

V souvislosti s přizpůsobením metodiky podmínkám projektu dodavatel se zadavatelem také odsouhlasí definitivní rozsah šablon standardních dokumentů (záznamů), jako např. předávací a akceptační protokoly, zprávy a zápisy, pro použití na projektu.

Zadavatel předpokládá, že vzhledem k parametrům projektu bude použita kompletní sada projektových nástrojů a dokumentů, např. v rozsahu metodiky PRINCE2.

## Detailní analýza

Po skončení přípravné fáze dodavatel provede detailní analýzu požadavků této přílohy zadávací dokumentace a stávajícího prostředí, která je nutná pro návrh struktury intranetu, a definici uživatelských a správcovských rolí pro nové prostředí. Součástí této fáze je sestavení upřesňujících požadavků na nové prostředí od delegovaných zástupců zadavatele, jejich posouzení z pohledu požadavků uvedených v této příloze Zadávací dokumentace a následná prioritizace.

Požadavky budou následně mapovány na jednotlivé funkční oblasti. Tyto oblasti musí splňovat požadavek obsahové konzistence a respektovat navrženou informační architekturu. Výsledky analýzy požadavků budou validovány prostřednictvím workshopu v sídle zadavatele na kterém dodavatel bude zástupcům projektového týmu zadavatele prezentovat návrh informační architektury.

## Implementační fáze

V této fázi dodavatel provede instalační a implementační práce:

1. Instalace a konfigurace platformy
2. Implementace funkčních požadavků do platformy Portálu. Postupně bude v této fázi vznikat tzv. funkční koncept nového prostředí, ve kterém budou postupně implementovány jednotlivé sekce a celky Portálu občana dle schválené dokumentace.

Delegovaní zástupci zadavatele pro jednotlivé funkční oblasti budou pravidelně připomínkovat jednotlivé verze tak, aby byly naplněny potřeby získané v průběhu analytické fáze. Změnové požadavky oproti schválené dokumentaci budou zahrnuty do změnového řízení dle metodiky řízení projektu obsažené v dokumentu Plán projektu.

Postupně bude vybudována finální verze funkčního konceptu informačního systému, která bude následně přenesena do produkčního prostředí.

## Validace a testování

V této fázi dojde k dokončení, otestování a validaci funkčního konceptu. Tuto verzi konceptu dodavatel bude následně migrovat do produkčního prostředí webových stránek zadavatele.

Testování bude probíhat formou uživatelských akceptačních testů (UAT). UAT jsou akceptační testy na straně zadavatele. Pokud předchozí průběžné validace funkčního konceptu prokázaly, že neexistují významné rozdíly mezi dokumentací a stavem funkční oblasti, je možné předat informační systém zadavateli. Testy budou probíhat na testovacím prostředí u zadavatele. Nalezené nesrovnalosti mezi informačním systémem Portálu občana a specifikací, budou reportovány zpět vývojovému týmu dodavatele. Pokud jsou již nějaké chyby v úrovni akceptačních testů objeveny, dodavatel v co nejkratším čase tyto chyby opraví a informační systém předá zadavateli k dalším testům. Změnové požadavky oproti schválenému Plánu projektu budou zahrnuty do změnového řízení dle metodiky řízení projektu.

Součástí je i realizace školení jednotlivých uživatelů, ve kterém se naučí využívat nové prostředí a jeho funkcionality. V první části budou proškoleni vlastníci obsahu v testovacím prostředí, aby mohla proběhnout migrace do produkčního prostředí.

V posledním kroku této fáze bude probíhat migrace akceptovaného funkčního konceptu do produkčního prostředí. Zároveň bude probíhat migrace obsahu z původního prostředí, a to po proškolení vlastníků obsahu.

Po ukončení této fáze bude na výzvu zadavatele probíhat provoz informačního systému v rozsahu implementovaných funkcionalit již v produkčním prostředí.

*Pokyn pro dodavatele:*

*Dodavatel vyplní v níže uvedených tabulkách u jednotlivých požadavků všechna prázdná pole.*

*Ve sloupci "Popis a způsob naplnění požadavku" dodavatel uvede konkrétní popis, hodnoty a způsob splnění daného požadavku / podmínky tak, jak je jím nabízené řešení splňuje.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tabulka I – Obecné požadavky | | | |
| **Oblast požadavku** | **Požadavek** | **Naplnění požadavku Ano/Ne** | **Popis a způsob naplnění požadavku** |
| Prostředí IS | Elektronicky realizovat podání založená na „inteligentních“ formulářích, jež jsou automaticky předvyplněna. |  |  |
| Realizovat elektronické platby na základě předpisu získaného z úřadu. Integrace stávající platební brány zadavatele. |  |  |
| Získat aktuální informace o stavu podání. |  |  |
| Využít automatické notifikace (e-mail, sms) při změně stavu daného podání. |  |  |
| Zobrazení komentáře úředníka k podání s uvedením kontaktních údajů na zmíněného úředníka. |  |  |
| Zobrazit platební historii. |  |  |
| Prezentovat dynamický telefonní seznam. |  |  |
| Zaznamenávat termíny důležitých událostí – platnost občanského průkazu, pasu, včetně uživatelsky definovaných událostí – STK, platba pojištění, datum očkování apod. a to vše s následnou notifikací přes e-mail nebo SMS. |  |  |
| Portál je rozdělen na veřejnou a neveřejnou část a je založen na výkonném redakčním systému. |  |  |
| Legislativní a integrační funkce | Informační systém musí splňovat kritéria pro oblast ochrany dat (zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů) a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). |  |  |
| Informační systém musí disponovat otevřeným rozhraním pro komunikaci s externími systémy (import/export) – se zohledněním různorodosti těchto systémů (Windows, Unix, Linux), proto by mělo být rozhraní tvořeno znakovým dávkovým principem (formát ASCII) a standardizovaným formátem XML (pro novější systémy). V případě existence vyhlášeného obecného rozhraní, musí systém umožňovat použití daných obecných standardů (komunikace s bankami, poštou, apod.). Dále by systém měl umět komunikovat s externími systémy pomocí webových služeb SOAP a REST. Důležitá je možnost komunikace s hlavním informačním systémem zadavatele – zejména ekonomickou agendou. |  |  |
| Vzájemné vazby a komunikace mezi jednotlivými moduly informačního systému, které nebudou součástí výběrového řízení (další dodávky SW), ale mohou být do systému integrovány posléze. |  |  |
| Informační systém musí respektovat všechny dosud schválené standardy a normativy pro budování IS veřejné správy, musí být v souladu s platnou legislativou a musí být schopen pružně a rychle reagovat na změny v legislativě, metodice, technologických trendech a na požadavky uživatele. |  |  |
| Informační systém musí být schopen využívat vstupní uživatelské rozhraní (klávesnice, elektronický soubor, snímač čárového kódu, čtečka čárového kódu). |  |  |
| Informační systém musí být schopen komunikovat prostřednictvím výstupních uživatelských rozhraní (monitor, elektronický soubor, mobilní zařízení typu tablet nebo smartphone). |  |  |
| Informační systém musí umožňovat zabezpečený vzdálený přístup uživatelů k informačnímu systému. |  |  |
| Informační systém musí umožňovat centrální definici a správu uživatelských rolí (definice přístupu a oprávnění prostřednictvím uživatelských skupin). |  |  |
| Základní konfigurace systému tj. uživatelů, aplikací, majitelů dat, včetně vazby na Active Directory nebo Identity management. |  |  |
| Centrální definování a řízení přístupových práv, jak pro celý systém, tak pro jednotlivé moduly a jejich funkcionalitu. |  |  |
| Informační systém musí být lokalizován (Český jazyk) |  |  |
| Životní situace | Veřejná část portálu obsahuje strom a popis životních situací |  |  |
| Životní situace obsahují formulářové portfolio |  |  |
| Systém umožňuje vyhledávání životních situací |  |  |
| Dostupnost portálu | Portál občana bude nabízet občanům řešení jejich životních situací, s dostupností služby v režimu 24x7. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tabulka II – Bezpečnost | | | |
| **Oblast požadavku** | **Požadavek** | **Naplnění požadavku Ano/Ne** | **Popis a způsob naplnění požadavku** |
| Bezpečnost | Zabezpečený přístup do informačního systému |  |  |
| Možnost definice neomezeného množství uživatelů |  |  |
| Jednoduchá definice uživatelských práv k rubrikám a ke složkám dokumentů |  |  |
| Auditování přístupů k jednotlivým článkům webu |  |  |
| Existence akcí uživatele |  |  |
| Skryté a zaheslované rubriky |  |  |
| Pokročilá statistika přístupů |  |  |

|  |
| --- |
| Tabulka III – Formulářový systém |

### Požadavky na technologii formulářového serveru

Formulářový server bude umožňovat integraci na bázi formulářového systému – je charakterizován zavedením jednotného centrálně spravovaného systému formulářů koexistujících se stávajícími aplikacemi. Formuláře procesně doplní a podpoří vybrané činnosti vykonávané mimo stávající informační systémy zadavatele, případně bude provedena podle analýzy také účelová integrace dílčích formulářů s aplikacemi, které budou k integraci připraveny.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Procesy formulářového systému | **Požadavek** | **Naplnění požadavku Ano/Ne** | **Popis a způsob naplnění požadavku** |
| Formulářový systém umožní zavedení formulářového serveru, který je schopen řešit vnější a interní procesy elektronickými formuláři. |  |  |
| V návaznosti na formulářové procesy musí být umožněno sledování koloběhu daného procesu od počátku do konce a veškeré stavy procesu bude možné dohledat i zpětně pro možnou kontrolu. |  |  |
| Formulářový server umožní spravování vlastních uživatelských účtů, práv uživatelů, skupin uživatelů a rolí cestou synchronizace s ActiveDirectory. |  |  |
| Mezi jeho další funkční vlastnosti budou patřit e-mailová notifikace, fulltextové vyhledávání a přístup přes webové rozhraní. |  |  |
| Standardy | podporovat otevřený formát XML (http://www.w3.org/XML/), v němž budou datové výstupy v budoucnu dostupné, tak i stávající formát CSV/ DTA. |  |  |
| grafická podoba zpracovávaných dokumentů musí vycházet z otevřeného formátu standardu XSL:FO (http://www.w3.org/TR/xsl/) s podporou stránkového formátování dokumentů, včetně podpory uživatelsky definovaných rozměrů stránek (obálek, formátů větších formátů např. A3 apod.). Souborový formát zpracovávaných dokumentů by měl umožňovat uložení v komprimovaném formátu. |  |  |
| SW musí podporovat možnost podepsání dokumentu kvalifikovaným elektronickým podpisem podle standardu XML Signature (http://www.w3.org/Signature/). To znamená, že schvalování u vnitřních procesů bude řešeno pomocí elektronického podpisu, tak aby byly dodrženy všechny zákonné požadavky. |  |  |
| Vnější procesy budou zaměřeny na oblast přenesené působnosti a zajistí komunikaci s úřadem prostřednictvím e-mailu, informačního systému datových schránek a papírové podoby daného procesu včetně 2D nebo QR čárového kódu generovaného z vyplněných evidenčních dat ve formuláři. |  |  |
| Elektronické formuláře zaměřené na vnitřní procesy budou nasazeny tak, aby umožnily efektivní nahrazení papírové podoby vybraných současných agend bez nutnosti změn vnitřních směrnic a organizačních opatření, vyjma možnosti schvalování procesů pomocí elektronických nástrojů. |  |  |
| U vnitřních procesů založených na elektronických formulářích bude umožněno sledování veškerých úkonů probíhajícího procesu a zajištění kontroly jeho průběhu od počátku až do konce. Dále systém umožní zpětnou kontrolu každého procesu i po jeho ukončení. |  |  |
| SW musí umožnit online i offline vyplňování těchto formulářů s možností průběžného ukládání souboru a odeslání dat až po připojení k síti. |  |  |
| SW musí mít kontrolu dat již při vyplňování formulářů a pomoc při vyplňování s kontextovou nápovědou (automatické výpočty, kontrola pravopisu v češtině). |  |  |
| SW musí poskytovat možnost převodu formulářů do PDF formátu, tisk formulářů na tiskárnu, dynamické číselníky a skripty, WYSIWYG návrh šablon a rychlé nasazení, upozorňování uživatelů na novou verzi formuláře v případě změny formuláře, zálohování a evidenci formulářů, možnost dalšího použití SW k elektronickému zpracování formulářů v resortních IS. |  |  |
| SW musí dále poskytovat bezplatný nástroj pro WYSIWYG návrh šablon ve formě formulářů a vytváření vlastních formulářů pro rychlé nasazení a shromažďování. |  |  |
| SW musí umožnit odeslání vyplněného formuláře na webový server (HTTP/HTTPS, SOAP a GovTalk), dále jako příloha e-mailu a musí umožnit vytvoření datové zprávy podle zákona č. 300/2008 Sb. ve znění pozdějších předpisů s umístěním vyplněného formuláře jako přílohy k této datové zprávě. |  |  |
| SW musí podporovat dynamické číselníky a skripty. |  |  |
| K SW musí existovat SDK nástroj pro ovládání z třetích aplikací. |  |  |
| Nabízené SW řešení musí mít možnost upozornění uživatele na novou verzi formuláře v případě změny formuláře. |  |  |
| Formuláře musí být přizpůsobeny designu Zadavatele. |  |  |
| SW musí podporovat vyplnění formuláře a jeho digitální podepsání z webového prohlížeče, a současně i z tlustého klienta. |  |  |
| Provozní platforma nového informačního systému může být provozovaná ve fyzickém nebo virtualizovaném prostředí na platformě MS Windows Server. |  |  |
| SW musí mít možnost ve formuláři vybrat z číselníku konečného příjemce, a nahradit tím funkci natvrdo vybraného konečného příjemce (dynamický výběr konečného příjemce z předem definované množiny konečných příjemců). |  |  |
| SW musí mít možnost definovat pro každý formulářový proces samostatnou e-mailovou notifikaci a možnost vložení dynamických maker, která se doplní z databáze nebo funkcí. |  |  |
| SW umožní zpracovávat formuláře nezávisle na použité platformě, musí podporovat standardní počítače (PC, notebook) i mobilní zařízení (tablet, smartphone). |  |  |
| SW umožní práci s formuláři minimálně na zařízeních s těmito operačními systémy – iOS, Android, Windows a Windows Phone. |  |  |
| Požadavky na hesla | vynucení změny hesla v případě prvního přihlášení  unikátnost hesla – kolik hesel musím rotovat  trvanlivost hesla – za jak dlouho mě vyzve systém ke změně |  |  |
| Podpora předání agendy | předání agendy – možnost vybrat, komu předat jaký formulář nebo proces, kdy automaticky dojde k nahrazení člověka ve formulářích nebo procesech (nový člověk dostane kompletní agendu po předchozím člověku). |  |  |
| Rozhraní | Klíčové funkce informačního systému budou dostupné formou otevřeného rozhraní a rozhraní, které v případě potřeby bude snadno a bez dodatečných úprav dostupné prostřednictvím Webových služeb (http, SOAP). |  |  |
| Případná integrace mezi jednotlivými systémy bude provedena prostřednictvím Webových služeb (http, SOAP, pro binární data s optimalizací MTOM). |  |  |
| Dokumentace | Součástí dodávky bude funkční dokumentace. |  |  |
| Součástí dodávky bude schválený funkční popis jednotlivých systémů. |  |  |
| Součástí dodávky bude technická dokumentace:   * + Schválený technický popis architektury navrženého řešení.   + Detailní technický popis jednotlivých vrstev řešení a jejích částí. |  |  |
| Součástí dodávky bude uživatelská dokumentace:   * + Uživatelský manuál.   + Bude dostupný z menu IS. |  |  |
| Součástí dodávky bude administrátorská (provozní) dokumentace |  |  |
| Součástí dodávky bude testovací dokumentace:  Seznam testovacích scénářů, včetně popisu jednotlivých kroků a způsobu vyhodnocení. |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tabulka IV – Formuláře | | | |
| **Požadavky na formuláře** | **Požadavek** | **Naplnění požadavku Ano/Ne** | **Popis a způsob naplnění požadavku** |
| IS musí být zcela v souladu s platnou legislativou. |  |  |
| IS musí být plně kompatibilní s prostředím zadavatele. |  |  |
| IS musí umožňovat použití v prostředí webových prohlížečů. |  |  |
| IS musí umožňovat natažení osobních údajů z datové schránky žadatele. |  |  |
| IS musí umožňovat odeslání prostřednictvím datové schránky přímo z prostředí formuláře. |  |  |
| IS musí umožňovat podání prostřednictvím elektronické adresy e-podatelny zadavatele přímo z prostředí formuláře. |  |  |
| IS musí umožňovat podepsání kvalifikovaným certifikátem. |  |  |
| IS musí generovat 2D čárový kód se základními identifikačními údaji pro načtení a evidenci do elektronické spisové služby zadavatele. |  |  |
| IS musí umožňovat vytištění v podobě použitelné pro následné podání v listinné podobě. |  |  |
| IS musí mít jednotnou grafickou podobu zejména fontů a tlačítek pro snazší použitelnost. |  |  |
| IS musí umožňovat změnou konfigurace nastavit, zda mají v záhlaví zobrazovat hlavičku zadavatele. |  |  |
| Grafická podoba zpracovávaných dokumentů musí vycházet z otevřeného formátu standardu XSL:FO (http://www.w3.org/TR/xsl/) s podporou stránkového formátování dokumentů, včetně podpory uživatelsky definovaných rozměrů stránek (obálek, formátů větších formátů např. A3 apod.). Souborový formát zpracovávaných dokumentů by měl umožňovat uložení v komprimovaném formátu. |  |  |
| IS musí umožnit integrace formulářů se stávajícími systémy úřadu. |  |  |
| IS musí schvalování u vnitřních procesů, bude řešeno pomocí elektronického podpisu, tak aby byly dodrženy všechny zákonné požadavky podle zákona 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu. Aplikace elektronického podpisu bude umožněna i parciálně, tak aby bylo možné data (formuláře) podepisovat po částech a tím zaručit odpovídající procesní požadavky konkrétní agendy. |  |  |
| SW musí umožnit offline vyplňování těchto formulářů s možností průběžného ukládání souboru a odeslání dat až po připojení k síti. Klient pro práci offline musí být k dispozici bezplatně. |  |  |
| SW musí mít kontrolu dat již při vyplňování formulářů a pomoc při vyplňování s kontextovou nápovědou (automatické výpočty, kontrola pravopisu v češtině). |  |  |
| SW musí poskytovat možnost převodu formulářů do PDF formátu, tisk formulářů na tiskárnu, dynamické číselníky a skripty. |  |  |
| SW řešení umožní zobrazování procesů (formulářů) ve webové podobě. |  |  |
| SW řešení umožní práci s formuláři i na mobilních zařízeních a dostupných platformách (Windows, iOS, Android). |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tabulka V – Provoz systému | |  |  |
| **Oblast** | **Požadavky** | **Splňuje ANO/NE** | **Detailní popis řešení** |
| **Požadavky  na podporu** | Technická podpora systému bude pro nahlášení závad realizována s dostupností 24/7 – elektronickou cestou (service desk). |  |  |
| Technická podpora systému bude pro opravu závad realizována: **A. Kategorie vady „vysoká“** – oprava do 48 hodin od nahlášení  Vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením.  **B. Kategorie vady „střední“** – oprava do 10 dnů od nahlášení  Vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.  **C. Kategorie vady „nízká“** – oprava do 20 dnů od nahlášení  Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespadají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. |  |  |
| Součástí podpory je telefonická linka v režimu min. 5 x 8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 09.00 do 17.00 hodin. |  |  |