

Katalog služeb a procesů města Sokolov

Cílem je vytvořit a zavést do běžné praxe úřadu komplexní Katalog služeb a procesů města Sokolov. Součástí předmětu plnění je:

- **A. Popis současné praxe práce s procesy** přenesené a samostatné působnosti v prostředí městského úřadu.

- Dodavatel detailně zanalyzuje a popíše současný stav řízení procesů, míru standardizace činností, jednoznačnost přiřazených zodpovědností vykonávaných úřadem na úseku přenesené i samostatné působnosti a provede závěrečné shrnutí současného stavu.
- Výstupem bude písemná zpráva (analýza současného stavu práce s procesy), která projde připomínkovým řízením a její akceptace je podmínkou pro zahájení následných činností.

Povinnou součástí nabídky bude návrh použitých metod pro posouzení současného stavu práce s procesy a návrh struktury písemné zprávy analýzy současného stavu práce s procesy v prostředí městského úřadu Sokolov.

- **B. Vytvoření a implementace Katalogu služeb a procesů města Sokolov**, který bude splňovat následující parametry:

- Katalog služeb a procesů města Sokolov bude vytvořen na základě provedené legislativní analýzy kompetencí ORP (nad rámec zákona č. 128/2000 Sb., o obcích a zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech), místních šetření a dalších analytických postupů realizovaných v analytické fázi projektu.
- Katalog služeb a procesů města Sokolov bude poskytovat přehled o všech vykonávaných procesech a poskytovaných službách zákazníkům města na úseku přenesené i samostatné působnosti, interních a řídicích procesech.
- Ke každé službě budou evidovány následující atributy:
 - působnost,
 - zákazník služby
 - metodické pokyny k provádění služby
- Ke každému procesu budou přiřazeny následující atributy:
 - legislativa, která výkon procesu upravuje/ovlivňuje (číslo zákona, název),
 - interní předpis úřadu, který výkon procesu upravuje/ovlivňuje,
 - potřebné aplikační vybavení pro realizaci procesu (název SW aplikace),
 - životní situace (z pohledu občana), která daný proces řeší,
 - osoba pověřená výkonem daného procesu (vykonavatel procesu),
 - osoba zodpovědná za jeho realizaci (vlastník procesu).

Výše uvedené atributy procesu umožní, aby Katalog služeb a procesů bylo možné využít pro generování pracovních náplní a organizačního řádu. Z tohoto důvodu budou procesy identifikovány s požadovanou následující mírou podrobnosti např.

- *Vyřízení žádosti o zvláštní užívání místní komunikace II. a III. třídy,*
- *Zajištění výsadby zeleně, ořezů a probírky dřevin.*

Zadavatel vyžaduje obdobnou míru podrobnosti a předpokládá rozsah Katalogu služeb a procesů minimálně na úrovni 500 unikátních procesů popsaných výše uvedenými atributy.

- Vytvořený katalog služeb a procesů bude představovat základ pro navazující plánované aktivity v oblasti sledování výkonnosti a nastavování parametrů kvality jednotlivých procesů a služeb. Návrh způsobu tohoto rozvoje bude navržen dodavatelem v souhrnném průvodním výstupním dokumentu.
 - Součástí realizace katalogu je místní šetření napříč všemi odděleními MěÚ za účelem zpracování výčtu služeb a procesů, jejich pojmenování, přiřazení požadovaných atributů a finalizace katalogu. Minimální časová dotace na realizaci těchto šetření je 30 člověkodní.
 - Povinnou součástí nabídky bude návrh postupu tvorby Katalogu služeb a procesů, návrh jeho struktury a případného členění.
 - Další povinnou součástí bude vypracování Metodických pokynů pro správu agend připadajících na jednotlivé odbory a oddělení evidované v katalogu služeb (15 ks)
- **C. Softwarová podpora vedení katalogu služeb a procesů**
 - Nedílnou součástí předmětu plnění je dodávka neomezeného počtu licencí aplikace, která bude představovat elektronickou podporu vedení a aktualizace Katalogu služeb a procesů města Sokolov (úplný katalog služeb a procesů bude do této aplikace v plném rozsahu naimportován nebo v ní přímo vytvořen před ukončením aktivity).
 - Softwarová podpora vedení katalogu služeb a procesů musí umožňovat:
 - Evidovat služby a procesy v hierarchické stromové struktuře
 - Ke každému procesu evidovat výše uvedené atributy, tj. legislativa, interní předpis, aplikace, životní situace, vykonavatel procesu, vlastník procesu.
 - V případě potřeby přidávat další atributy k evidovaným procesům/službám
 - Generovat pracovní náplně obsahující výčet vykonávaných procesů a seznam přiřazených činností (v rámci Agend RPP) pro konkrétního zaměstnance úřadu
 - Generovat seznam aplikací potřebných pro výkon konkrétní pracovní pozice
 - Generovat seznam zákonů a interních předpisů, jejichž znalost předpokládá výkon konkrétní pozice.
 - Mezi další požadavky zadavatele na dodávanou softwarovou podporu systému patří:
 - Přístup do prostředí přes webový prohlížeč (minimálně MS Explorer, Opera, Firefox)
 - Prostředí aplikace v českém jazyce
 - Uživatelská dokumentace v českém jazyce
 - Možnost připojení externích dokumentů k evidovaným službám a procesům
 - Multiuživatelské oprávnění (sdílení společné databáze)
 - Existující integrační rozhraní na Active directory (možnost importu organizační struktury a seznamu zaměstnanců)
 - Tvorba uživatelsky definovaných přehledových sestav, minimálně: přehled procesů a/nebo činností agend k pracovní pozici, karta procesu, přehled aplikací nebo legislativy k pracovní pozici

- Možnost zakládání dalších evidencí na administrátorské úrovni

Postup tvorby katalogu služeb a procesů a následně vytvořený katalog musí rovněž systematicky navazovat a zohledňovat agendy Registru práv a povinností, ke kterým úřad v současné době oznamuje svou působnost.

• D. Školení

- Školení vybraných zaměstnanců městského úřadu Sokolov ve formě kurzu Řízení služeb a procesů v organizacích veřejné správy. Obsahem kurzu bude seznámení s problematikou řízení služeb a procesů ve veřejné správě, návrhem a způsobem práce s Katalogem služeb a procesů města Sokolov v dodané aplikační podpoře.
- Kurz bude realizován v rozsahu 2 běhů po 8 vyučovacích hodinách v prostorách městského úřadu Sokolov (zadavatel zajistí potřebné prostory). Uchazeč pro potřeby školení dodá potřebné školicí materiály a osvědčení pro každého absolventa kurzu.

Výstupem předmětu plnění veřejné zakázky aktivity bude:

- **Analýza současného stavu práce s procesy** (výstupní dokument), rozsah cca 20 stran.
- **Katalog služeb a procesů města Sokolov** vedený v dodané aplikační podpoře, který bude v sobě zahrnovat všechny procesy a služby vykonávané městem Sokolov na úseku samostatné i přenesené působnosti (v podrobnosti umožňující generování pracovních náplní), včetně souvisejících atributů (legislativa, interní předpis, aplikace, životní situace, vlastníci, vykonavatel procesu, vlastníci procesu, působnost, zákazník služby) a agendy Registru práv a povinností přiřazené konkrétním zaměstnancům. Vytvořený Katalog služeb a procesů vedený v dodané aplikační podpoře musí umožňovat generování pracovních náplní a organizačního řádu (předpokládaný rozsah min 500 procesů).
- **Metodika užívání a správy dat v katalogu služeb** (výstupní dokument) - bude obsahovat (mimo jiné) popis způsobu a základních pravidel aktualizace katalogu služeb a procesů, včetně návrhu odpovídajícího organizačního zajištění a potřebných interních změn (kdo sleduje změny legislativy, změny v personálním složení MěÚ, kdo zapisuje změny do katalogu, jak jsou informováni zaměstnanci o změnách atd.), rozsah cca 10 stran.
- **Metodika práce zaměstnanců MěÚ s katalogem**, rozsah cca 15 stran,
- **Metodické pokyny pro správu agend** připadajících na jednotlivé odbory a oddělení evidované v katalogu služeb

Minimální obsah Metodických pokynů:

- Cíl dokumentu
- Použité zkratky a pojmy
- Organizační schéma
- Role v rámci dané agendy
- Procesní model + Vývojový diagram procesního modelu - viz příklad níže
- Popis procesů
- Metodické pokyny
- Provázanost s dalšími procesy
- Napojení na legislativu a vnitřní směrnice

- **Rozvoje řízení kvality služeb a procesů** (výstupní dokument) – katalog služeb jako základ pro strategické řízení úřadu, rozsah cca 10 stran,

- **Dodávka a implementace neomezeného počtu licencí** aplikační podpory pro podporu vedení a aktualizace Katalogu služeb a procesů města Sokolov a její naplnění daty (viz předchozí odrážka).
- **Uživatelská a administrátorská dokumentace k SW nástroji** v českém jazyce.
- **Školení – kurz Řízení služeb a procesů v organizacích veřejné správy** - 22 proškolených zaměstnanců, školicí materiály, osvědčení o absolvování kurzu vystavené pro každého účastníka kurzu.

Podpora po dobu realizace:

Rozsah služeb:

- **Schůzky v místě realizace zakázky** - min. 10 jednání
 - Jednodenní setkání členů obou realizačních týmů - min 1 x za 1 měsíce
 - Provedení kontroly v místě realizace, preventivní prohlídky a update programu, instalace a testování opravných balíčků, další rozvržení činnosti
- **Konzultace na vyžádání**, nad běžný rámec implementace, v celkovém rozsahu - min. 4 člověkodny
 - Konzultace v místě realizace zakázky
 - Vzdálená podpora (telekonference, VPN)

Doplňující informace ke zpracování nabídky:

- Povinnou součástí nabídky bude ukázka Katalogu služeb a procesů (ve formě printscreenů), která bude obsahovat zobrazení záznamu jedné služby, jejích procesů a souvisejících atributů (ilustrativní příklad pro organizace územní samosprávy) v dodávané elektronické podpoře.
- Povinnou součástí nabídky bude ukázka školicích materiálů kurzu Řízení procesů ve veřejné správě veřejné správy (maximálně v rozsahu 5 stran A4).
- **Povinnou součástí nabídky bude umožnění vzdáleného přístupu do běžící aplikace /přes webový prohlížeč/ k ověření funkcionalit uvedených v bodě C.**
 - **V příloze č. 1 (Technická specifikace) smlouvy, uchazeč uvede konkrétní webovou adresu včetně přihlášení na testovacího uživatele a to na úrovni adekvátní k ověření požadovaných funkcionalit aplikace uvedených v bodě C. Uchazeč dále uvede kontakt na Technickou podporu aplikace.**

PODMÍNKY FUNGOVÁNÍ DODÁVANÉHO SW V EXISTUJÍCÍ INFRASTRUKTUŘE MĚÚ

- serverové systémy využívají virtualizované prostředí VMware 5.0 (nutnost samostatného fyzického HW je nepřijatelná)
- jako serverový operační systém je používán Windows Server 2008 R2, popř. 2012
- jako webový server je upřednostňován IIS
- uživatelské účty jsou drženy Active Directory (Windows Server 2008 R2)
- u aplikací je požadováno využívání Single-sign-on při autentizaci uživatelů
- přístupová oprávnění jsou definována a aplikována pomocí aplikace EOS (spol. Marbes Consulting),
- klientská strana aplikací musí být schopna běhu v prostředí RDS (Remote Desktop Services) x64 (nelze předpokládat MS DOS prostředí)
- klientské operační systémy jsou Windows XP a novější
- v případě lokálního použití specifických SW/HW klíčů, tokenů apod. musí být kompatibilní s terminálovými stanicemi TicTog (systém Windows XP/Windows 7 embedded)
- pro databáze je provozováno prostředí MS SQL 2008 R2
- v případě ukládání dokumentů je nutné využívat dokumentové úložiště s případně možnou funkcionalitou v podobě omezení typu souborů, velikosti, parametrů audio/video/obrázků atd.

- interní prostředí využívá IPv4, pouze IPv6 nelze akceptovat
- k tisku jsou využívány striktně síťově připojené a centrálně spravované tiskárny (SafeQ)

Příklad vývojového digramu procesního modelu:

