Zadávací dokumentace – Příloha č. 1

k veřejné zakázce na dodávky projektu města

Zlepšování procesů a zvyšování přívětivosti úřadu ve městě Suchdol nad Lužnicí

Klíčová aktivita číslo 1 – Chytré formuláře

**Pořízení informačního systému Automatizace procesů podávání žádostí včetně úhrady poplatků – chytré formuláře, platební brána**

**KA1 Chytré formuláře a úhrada poplatků prostřednictvím platební brány**

# Požadavky města na aplikace a technologie

Z potřeb města Suchdol nad Lužnicí vyplynulo pořízení chytrých elektronických formulářů, jejichž výhodou je možnost vyplnění kdykoliv a kdekoliv bez nutnosti návštěvy městského úřadu. Občan rovněž nemusí chodit k poštovní schránce s obálkou a nemusí se ani spoléhat na provozní dobu poštovního přepravce. Zavedením elektronických formulářů bude usnadněn přístup občanů pro vybrané agendy městského úřadu, kterými budou formuláře pro odbor stavební úřad, formuláře pro místní poplatky a formuláře pro matriku celkem se jedná o 29 formulářů.

Zadavatel, město Suchdol nad Lužnicí, požaduje dodání a zavedení systému inteligentních formulářových aplikací, které umožní elektronizaci komunikace a procesů. Aplikace musí řešit
žádosti a procesy vně úřadu, směrem k občanům města Suchdol nad Lužnicí a správního obvodu obce. U pěti poplatků požaduje zadavatel možnost uhrazení tohoto poplatku městu elektronickou formou.

## Součástí požadovaného řešení jsou minimálně následující procesy:

* Inteligentní formuláře/žádosti přenesené působnosti (zákonné) dle specifikace níže:
	+ **Agenda Odbor Stavební úřad**
		- Žádost o vydání rozhodnutí o umístění stavby
		- Žádost o vydání rozhodnutí o změně využití území
		- Žádost o vydání rozhodnutí o změně vlivu užívání stavby na území
		- Žádost o vydání rozhodnutí o dělení nebo scelování pozemků
		- Žádost o vydání rozhodnutí o ochranném pásmu
		- Žádost o vydání společného povolení
		- Oznámení záměru
		- Ohlášení stavby
		- Žádost o stavební povolení
		- Oznámení stavebního záměru s certifikátem autorizovaného inspektora
		- Žádost o vydání kolaudačního souhlasu
		- Žádost o povolení předčasného užívání stavby
		- Oznámení změny v užívání stavby
		- Ohlášení odstranění
		- Společné oznámení záměru.
	+ **Agenda Matrika**
		- Rezervace lokality pro svatební obřad
		- Prohlášení o volbě druhého jména
		- Prohlášení o změně užívání příjmení
		- Žádost o zápis příjmení v mužském tvaru
		- Žádost o povolení změny jména – příjmení dítěte
		- Žádost o povolení změny jména – příjmení dospělí
		- Žádost o vydání matričního dokladu
		- Žádost o vydání opisu matričního dokladu
		- Žádost o doslovný výpis z matriční knihy narození, manželství, úmrtí
		- Dotazník ke zjištění státního občanství České republiky.
* Součástí dodávaného řešení budou dále formuláře z oblasti samosprávných činností, jejich specifikace je uvedena níže:
	+ **Agenda Poplatky**
		- Poplatek za psa – přihlášení, změna, zrušení
		- Poplatek Komunální odpad – přihlášení, změna
		- Poplatek z rekreačních kapacit
		- Poplatek z veřejného prostranství

Aktuálně můžou využít občané pro podání žádosti několik způsobů, a to e-mailem, datovou schránkou, poštou anebo osobně.

# Minimální požadavky města na informační systém:

V rámci projektu plánujeme automatizovat podání výše uvedených žádostí. Občan si pak bude moct
v rozcestníku životních situací zobrazit formuláře úplného elektronického podání. Formulářový server musí umožňovat integraci na bázi formulářového systému – musí být charakterizován zavedením jednotného centrálně spravovaného systému formulářů koexistujících se stávajícími aplikacemi. Formuláře musí procesně doplnit a podpořit vybrané činnosti vykonávané mimo stávající informační systémy úřadu, měla by být provedena podle analýzy také účelová integrace dílčích formulářů s aplikacemi, které budou k integraci připraveny. Další technické specifikace jsou uvedeny níže v samostatných bodech:

* Formulářový systém musí umožňovat 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 musí umožnit spravování vlastních uživatelských účtů, práv uživatelů, skupin uživatelů a rolí cestou synchronizace s ActiveDirectory.
* Mezi jeho další funkční vlastnosti musí být e-mailová notifikace, fulltextové vyhledávání
a přístup přes webové rozhraní.
* Formulářový systém musí podporovat otevřené 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 musí umožňovat uložení v komprimovaném formátu.
	+ Software 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 by mělo být umožněno sledování veškerých úkonů probíhajícího procesu a zajištění kontroly jeho průběhu od počátku až do konce. Dále systém musí umožnit zpětnou kontrolu každého procesu i po jeho ukončení.
* Software (dále jen “SW“) musí umožnit online i off-line 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 by měla 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, možnost vložení dynamických maker, která se doplní z DB nebo funkcí.
* SW umožní zpracovávat formuláře nezávisle na použité platformě, musí podporovat standardní počítače (PC, notebook) i mobilní zařízení (tablet, smartphone).
* SW musí umožnit práci s formuláři minimálně na zařízeních s těmito operačními systémy – IOS, Android, Windows a Windows Phone.
* SW musí splňovat minimálně tyto 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.
* SW musí podporovat jednoduchou formou změny, které se týkají hromadných operací, minimálně v tomto rozsahu:
	+ 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 aplikací musí být dostupné formou otevřeného rozhraní, které
	v případě potřeby bude snadno a bez dodatečných úprav dostupné prostřednictvím Webových služeb (http, SOAP).
	+ Případná integrace mezi jednotlivými systémy, by měla být provedena prostřednictvím Webových služeb (http, SOAP, pro binární data s optimalizací MTOM).
* Součástí dodávky by měla bít minimálně následující dokumentace:
	+ Funkční dokumentace
	+ Schválený funkční popis jednotlivých systémů.
* Technická dokumentace:
	+ Schválený technický popis architektury navrženého řešení
	+ Detailní technický popis jednotlivých vrstev řešení a jejích částí.
* Uživatelská dokumentace:
	+ Uživatelský manuál (dostupný z menu aplikace).
* Administrátorská (provozní) dokumentace.
* Testovací dokumentace:
	+ Seznam testovacích scénářů, včetně popisu jednotlivých kroků a způsobu vyhodnocení.

## Formuláře musí splňovat minimálně tyto požadavky:

* být zcela v souladu s platnou legislativou,
* být plně kompatibilní s prostředím zadavatele,
* umožňovat použití v prostředí webových prohlížečů,
* umožňovat natažení osobních údajů z informačního systému datových schránek žadatele,
* umožňovat odeslání prostřednictvím informačního systému datových schránek přímo z prostředí formuláře,
* umožňovat podání prostřednictvím elektronické adresy e-podatelny zadavatele přímo
z prostředí formuláře,
* umožňovat podepsání kvalifikovaným certifikátem,
* generovat 2D čárový kód se základními identifikačními údaji pro načtení a evidenci
do elektronické spisové služby zadavatele,
* umožňovat vytištění v podobě použitelné pro následné podání v listinné podobě,
* mít jednotnou grafickou podobu zejména fontů a tlačítek pro snazší použitelnost,
* umožňovat změnou konfigurace nastavit, zda mají v záhlaví zobrazovat hlavičku zadavatele,
* elektronické formulářové aplikace zaměřené na vnitřní i na vnější procesy by měli být nasazeny tak, aby umožnily efektivní nahrazení papírové podoby vybraných současných agend.
* 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.
* Splňovat možnost integrace formulářů se stávajícími systémy úřadu.
* Schvalování u vnitřních procesů musí být řešeno pomocí elektronického podpisu, tak aby byly dodrženy všechny zákonné požadavky podle zákona 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu. Aplikace elektronického podpisu musí být umožněna i parciálně, tak aby bylo možné data (formuláře) podepisovat po částech a tím zaručit odpovídající procesní požadavky konkrétní agendy.
* SW musí umožnit off-line vyplňování těchto formulářů s možností průběžného ukládání souboru a odeslání dat až po připojení k síti. Klient pro práci off-line 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 musí umožnit zobrazování procesů (formulářů) ve webové podobě.
* SW řešení musí umožnit práci s formuláři i na mobilních zařízeních a dostupných platformách
(minimálně Windows, IOS, Android).
* SW řešení musí umožnit aplikaci elektronického podpisu na webově zobrazovaném formuláři, a to minimálně na platformách Windows, IOS, Android.

Další navazující automatizací v rámci procesu je vytvoření možnosti uhradit poplatek prostřednictvím platební brány. Na Portálu občana bude implementována možnost zaplacení poplatku, který
je evidovaný u přihlášeného občana. Toto placení je realizováno pomocí platební brány. Komunikace je zabezpečena šifrováním pomocí HTTPS protokolu, kdy do hry vstupuje SSL certifikát, který vytváří důvěryhodný vztah mezi oběma stranami pomocí šifrovaných klíčů – veřejný a soukromý. Platební brána používá bezpečnostní standard 3D secure, který chrání zákazníka (občana) pro případ, že by někdo chtěl zneužít údaje z karty (číslo karty, platnost, apod.). 3D secure je celosvětově standardizovaná technologie a představuje nejvyšší stupeň zabezpečení internetových plateb kartou. Bezpečnostní systém 3D secure, zajistí to, že neposkytne údaje o kartě třetí straně. Toto řešení je nyní standardem i ve většině e-shopech. Přihlášený občan může nezaplacené platby přidat „do košíku“ a následně zaplatit pomocí platební brány.

**V rámci automatizace procesu plánujeme umožnění následujících plateb poplatků:**

* + - Poplatek za psa – přihlášení, změna, zrušení
		- Poplatek Komunální odpad – přihlášení, změna
		- Poplatek z rekreačních kapacit
		- Správní poplatek stavebního úřadu
		- Poplatek z veřejného prostranství.

**Příklad automatizovaného procesu:**

Občan zjistí po přihlášení, že má nezaplacený poplatek za komunální odpad a chce ho zaplatit.

1. Občan chce zaplatit poplatek za komunální odpad a přihlásí se na Portál občana.

2. Systém zobrazí zaplacené a nezaplacené poplatky občana.

3. Občan přidá vybranou položku „do košíku“ kliknutím na tlačítko „Přidat k zaplacení“.

4. Systém zobrazí v horní části stránky ikonu kreditní karty a sumu částky k zaplacení.

5. Občan klikne na celkovou částku.

6. Systém zobrazí rekapitulaci „Položky k zaplacení“.

7. Občan klikne na „Potvrdit“.

8. Systém zobrazí stránku s výběrem způsobu platby.

9. Občan vybere způsob platby a klikne na „Zaplatit“.

10. Portál občana odešle požadavek do platební brány a zobrazí obrazovku k zadání dat platební karty.

11. Občan zadá údaje pro platbu a klikne na „Zaplatit“.

12. Systém zpracuje požadavek a vyžádá si potvrzení platby přes SMS kód.

13. Občan zadá SMS kód do prohlížeče a klikne na „Odeslat“.

14. Systém provede platbu a pošle na e-mail občana potvrzení o provedení platby.

15. Systém zobrazí na Portálu občana platbu jako zaplacenou.

**Automatizace procesu podání žádosti včetně platební brány bude realizována v několika jeho významných částech:**

* Při tvorbě žádosti ze strany žadatele formulář automaticky doplňuje veřejně přístupné údaje,
* Možnost uložení formuláře a jeho využití při opakovaném podání žádosti,
* Odstranění nutnosti ručního přepisu údajů ze žádosti na městě – žádosti automaticky propadnou do evidence do systémů města,
* Automatizované rozčlenění dle příslušných agend, ke kterým patří,
* Rychlá tvorba přehledných podkladů pro úřad (přehledy, reporty) ke schválení,
* Automatizovaná tvorba výstupných podkladů,
* Automatizace kompletní finanční transakce v rámci úhrady poplatků.

**Další přínosy on-line podání žádosti spatřujeme například:**

* v propojenosti žádosti se spisovou službou,
* v jednoduché a koncepční práci se žádostmi,
* garance úplného vyplnění žádosti ve všech jejích částech (pokud žadatel nevyplní jedno pole, nedostane se do pole dalšího) – odpadá chybovost a nadpráce v rámci oprav,
* v možnosti vygenerování informace o stavu a schválení žádosti pro žadatele,
* v provázanosti smluv z agendy dotační programy s centrální evidencí smluv,
* ve snížení administrativní zátěže administrátorů,
* v minimalizaci opisování údajů do smlouvy,
* propojení se spisovou službou.