**Technická specifikace**

**„Portál občana města Břeclav“**

# Stávající stav

Zadavatel má v provozu IS GINIS od společnosti GORDIC spol. s r.o.

V následujících kapitolách je uveden popis předmětu plnění veřejné zakázky a specifikace minimálních parametrů řešení nutných pro realizaci této veřejné zakázky.

# Specifikace předmětu veřejné zakázky

Předmětem veřejné zakázky je dodávka IS Portál občana.

Včetně zajištění podpory provozu předmětu veřejné zakázky po dobu udržitelnosti projektu tj. po dobu 5 let od předání předmětu výběrového řízení.

IS Portál občana lze dodat pouze jako nový IS a je nezbytné provázání na stávající IS GINIS pomocí rozhraní pro programování aplikací (Application Programming Interface – API) IS GINIS.

Informace o API jsou k dispozici na <https://www.gordic.cz/verejna-sprava/rozhrani>.

Zadavatel zajistí všechny potřebné licence API rozhraní pro stávající IS GINIS.

## Portál občana

Zadavatel požaduje, aby Portál občana:

1. obsahoval komponentu pro slabozraké;
2. umožnil vazbu na stávající rozklikávací rozpočet IS GINIS a možnost zveřejňovat smlouvy a ekonomické vazby na smlouvy, skeny primárních dokladů;
3. obsahoval interaktivní formuláře životních situací, které občanovi jasně řeknou, co musí a může dělat, z nichž některé budou napojeny na stávající IS GINIS, data z interaktivních formulářů budou propadat automaticky do současného IS GINIS tak, aby se omezilo provádění duplicitních činností a manuálního přepisu údajů z formulářů;
4. interaktivní formuláře musí umožnit následující:
   1. on-line přístup k formulářům z prostředí webové aplikace Portál občana. Uživatel tedy může přistupovat k formuláři z různých zařízení;
   2. uživatelské pojmenování formuláře;
   3. uložení rozpracovaného formuláře a jeho pozdější editaci;
   4. validaci dat při vyplňování dat do formuláře dle pravidel definovaných přímo   
      ve formuláři;
   5. validaci dat dle příslušné agendy ve stávajícím IS GINIS;
   6. odeslání validního formuláře k dalšímu zpracování do stávajícího IS GINIS;
   7. možnost vkládat přílohy k formuláři a zajistit kontrolu na formát a velikost přílohy, přílohy ukládat při podání automaticky k danému dokumentu;
   8. vytěžování dat do příslušné agendy;
   9. zjištění stavu zpracování odeslaného formuláře;
5. umožnil do interaktivních formulářů doplňovat data ze stávajícího IS GINIS;
6. obsahoval napojení na sběr interaktivních formulářů, a to jak neautorizovaných, tak autorizovaných:
   1. u neautorizovaných – přijetí a zpracování formulářů do stávající elektronické spisové služby (dále je eSSL) se základním rozborem podání včetně přiřazení jednoznačného identifikátoru.
   2. u autorizovaných – u těchto formulářů bude Portál občana autorizovat přihlášení pomocí portálu identita občana (<https://www.identitaobcana.cz>) a následně bude   
      do formuláře schopen přiřazovat data ze stávajícího IS GINIS.
7. obsahoval elektronické formuláře pro ostatní elektronická podání, uživatel nejprve vyplní elektronický formulář, který je následně doručen do stávající eSSL IS GINIS na podatelnu   
   a ta je předá příslušnému zaměstnanci;
8. obsahoval vazbu na stávající eSSL IS GINIS;
9. obsahoval vazbu na platební metody přes internet – platební brána, QR kódy s napojením   
   do internetového bankovnictví a avízo o platbách;
10. obsahoval napojení na portál občana Ministerstva vnitra, pro toto napojení se využijí dostupné konektory na vnější agendy státu;
11. umožnil nahlížení na závazky vůči městu evidovaných v interních informačních systémech tj.: údaje o poplatcích a pohledávkách, jejich výši a termín splatnosti:
    1. poplatek za komunální odpad;
    2. poplatek za psa;
    3. pokuta;
    4. nájemné.
12. umožňoval zasílání upozornění na blížící se splatnost předpisu buď formou e-mailu nebo prostřednictvím SMS zprávy na e-mailovou adresu, resp. telefonní číslo, které občan zadá při registraci k této službě, včetně možnost využití SMS brány zadavatele – zadavatel poskytne API rozhraní volané metodou HTTP/S GET;
13. u pohledávek umožnil zobrazení historie proběhlých plateb i informace o splatnosti neuhrazených předpisů, včetně platebních údajů;
14. zobrazoval informace, které budou dostupné celému spektru cílové skupiny veřejnosti,  
    tj.: občanům, OSVČ a firmám;
15. umožňoval elektronicky navštívit Portál občana neomezeně;
16. obsahoval informační část portálu, která bude podávat informace o tom, kterou ze služeb si lze vyřídit elektronicky;
17. obsahoval odkaz na stávající rezervační systém, díky němuž mají občané možnost rezervovat si čas jednání na úřadu, a také obsahoval možnost vkládání odkazů na jiné systémy zadavatele;
18. umožňoval elektronické podepisování formulářů přímo v prostředí portálu občana;
19. zobrazoval formuláře i přímo v agendě stávající eSSL IS GINIS z detailu dokumentu a usnadňoval tak vyplňování, přehledné zobrazení a tisk;
20. umožnil upravování formuláře či jeho přenášení na jinou službu bez nutného zásadu účastníka, tzn. vlastními zaměstnanci zadavatele.

## Seznam a rozdělení poskytovaných služeb a interaktivních a elektronickcýh formulářů

Seznam a rozdělení poskytovaných služeb a požadovaných interaktivních či elektronických formulářů je uveden v následujících podkapitolách.

### Místní poplatky

#### Místní poplatek za užívání veřejného prostranství

#### Místní poplatek ze psů

#### Místní poplatek za obecní systém odpadového hospodářství

#### Místní poplatek z pobytu

#### Oznámení shromáždění podle zákona o právu shromažďovacím

### Přestupky

### Matrika

### Czech POINT, ověřování podpisů a listin

### Doprava – vozidla a řidiči

#### Evidence vozidel – výdej dat

#### Vydání/výměna řidičského průkazu

#### Zařazení vozidla do evidence vozidel taxislužby a vydání evidenční nálepky na vozidlo taxislužby

#### Vyřazení vozidla z evidence vozidel taxislužby

#### Změna údajů o taxametru nebo vybavení vozidla taxametrem

### Osobní doklady

### Živnosti a podnikání

#### Zápis do evidence zemědělského podnikatele (EZP)

#### Vyřazení z evidence zemědělského podnikatele (EZP)

### Evidence obyvatel

### Prodej a pronájem

#### Vedení evidence žadatelů o byt

### Nakládání s majetkem města

#### Povolení k užívání veřejného prostranství

### Sociální oblast

#### Vydání EUROKLÍČE

#### Vydání speciálního označení vozidla

#### Vydání průkazu Břeclav vozí seniory

#### Výdej tiskopisů s modrým pruhem

#### Vrácení tiskopisů s modrým pruhem

### Odpadové hospodářství

### Lesnictví, myslivost, rybářství, kácení dřevin

### Ochrana zemědělského půdního fondu

### Stavební úřad a územní plánování

### Doprava – silniční správní úřad

#### Zvláštní užívání komunikace

#### Přechodné dopravní značení

#### Připojení pozemní komunikace

### Památková péče

### Vodoprávní úřad

### Krizové řízení

### Pomoc občanům

### Stížnosti a informace

### Dotace

### Různé

Součástí dodávky je také kompletní tvorba interaktivních či elektronických formulářů u výše uvedených 22 poskytovaných služeb.

## Licenční model

Zadavatel požaduje následující licenční model Portálu občana: neomezený počet licencí a bez datového omezení přístupu do databáze.

# Specifikace minimálních požadavků řešení

V době posuzování nabídek musí nabídka řešení účastníka dále splňovat níže specifikované minimální požadavky.

Sloupec „Specifikace minimálních požadavků“ nesmí být účastníkem nijak měněn a účastník je oprávněn vyplnit pouze sloupec „Účastníkem nabízená hodnota“.

Sloupec **„Splněno [ano/ne]“** účastník vyplňuje pouze ano/ne.

## Portál občana

Tabulka 1: Požadavky – Portál občana – rozšíření o interaktivní formuláře a vlastnosti dokumentů

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **č.** | **Specifikace minimálních požadavků** | **Splněno [ano/ne]** |
|  | Splnění všech požadavků uvedených v kap. 2 |  |
|  | Uživatelská a administrátorská dokumentace k IS. |  |
|  | SW v souladu s nařízením EU 2016/679 - General Data Protection Regulation (GDPR) |  |
|  | Aktualizace IS dle změn v legislativě po dobu udržitelnosti projektu. |  |
|  | Uživatelská práce s interaktivními formuláři bez nutnosti zásahu účastníka |  |

## Implementace

K implementaci bude sestaven realizační tým za účasti zadavatele i účastníka, budou probíhat schůzky vedení projektu s cílem koordinovat záměry zadavatele, záměry projektu a požadovaným stavem funkčnosti předmětu výběrového řízení.

Součinnost se stávajícím dodavatelem IS GINIS zajistí účastník.

Tabulka 2: Požadavky – Implementace nabízeného řešení

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **č.** | **Specifikace minimálních požadavků** | **Splněno [ano/ne]** |
|  | projektové řízení, zpracování podrobného projektového plánu, ve fázi realizace kontrolní dny za účasti vedení týmu minimálně 1x za 14 dní, vyhotovení zápisů o stavu realizace úkolů z kontrolních dnů. |  |
|  | návrh řešení před zahájením implementace |  |
|  | rozdělení implementace na dílčí na sebe navazujících části (etapy) |  |
|  | provedení instalace, migrace dat a konfigurace IS |  |
|  | provedení potřebné integrace v rámci stávajícího IT prostředí |  |
|  | nastavení IS dle požadavků zadavatele (customizace řešení) |  |
|  | testování implementovaného IS na zkušebních datech |  |
|  | zahájení ostrého provozu (převedení IS do produkčního prostředí). |  |
|  | vypracování a předání dokumentace popisující průběh implementace a konečný skutečný stav předmětu veřejné zakázky |  |
|  | zaškolení správců systému (administrátorů) – 5 osob v celém rozsahu a praktické správy předmětu výběrového řízení tak, aby byli schopni spravovat předmět výběrového řízení.  Trvání minimálně 2x4 hodiny v sídle zadavatele. |  |
|  | Školení 20 zaměstnanců pro práci s IS Portál občana bude realizováno v prostorách zadavatele.  Školení bude probíhat v zasedací místnosti po max. 10 osobách.  Školit se bude na počítačích zadavatele připojených do LAN zadavatele.  Rozsah školení pro jednu skupinu bude min. 2 hod. a max. 4 hod.  Součástí školení bude předání školících materiálů (manuál k užívání) a ověření získaných znalostí účastníky školení. |  |

# Požadavky na technickou podporu provozu

V době posuzování nabídek musí nabídka řešení účastníka dále splňovat níže specifikované minimální požadavky.

Sloupec „Specifikace minimálních požadavků“ nesmí být účastníkem nijak měněn a účastník   
je oprávněn vyplnit pouze sloupec „Účastníkem nabízená hodnota“.

Sloupec **„Splněno [ano/ne]“** účastník nevyplňuje pouze ano/ne.

Tabulka 3: Požadavky na technickou podporu provozu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **č.** | **Specifikace minimálních požadavků** | **Splněno [ano/ne]** |
|  | Účastník zajistí kvalitní a včasnou technickou podporu, a to jak pomocí internetového rozhraní tzv. Help-desk, tak telefonické konzultace v pracovní dny od 7.00 do 17.00 hod. |  |
|  | Účastník se zavazuje poskytovat i osobní konzultace a školení na vyžádání Zadavatele v době rutinního využívání předmětu veřejné zakázky. |  |
|  | Součástí technické podpory jsou také schůzky vedení projektu, po dobu udržitelnosti projektu, s cílem zajistit stabilní provoz informačního systému, a to v rozsahu minimálně jedenkrát za půl roku. |  |
|  | Rozsah servisní podpory provozu je do 12 hodin za měsíc. Hodiny lze převádět mezi měsíci. |  |

## Servisní podpora provozu – SLA

Jedná se o servisní podporu provozu předmětu výběrového řízení během doby udržitelnosti projektu.

Předmětem projektu je dodávka servisní podpory provozu předmětu výběrového řízení, aby byl zajištěn nepřetržitý funkční chod předmětu výběrového řízení.

Zadavatel vyžaduje takový typ servisní podpory výrobce, při kterém bude schopen řešit servisní požadavky přes libovolnou servisní organizaci výrobce, stejně jako u výrobce přímo. V rámci služby podpory provozu Zadavatel požaduje poskytnutí software update.

Linka zákaznické podpory pro předmět výběrového řízení bude dosažitelná prostřednictvím internetového portálu, emailu či telefonu. Požadavek podporu bude realizován zaměstnanci zadavatele, kteří v případě výskytu problému kontaktují linku zákaznické podpory a následně pracují dle instrukcí.

Servisní podpora je vyžadována v následujícím rozsahu:

* Přímý přístup na technicko - asistenční centrum výrobce za účelem čerpání technické podpory při odstraňování problémů předmětu výběrového řízení.
* Získat nárok na přímý přístup ke stažení aktuálního SW pro předmět veřejné zakázky.

Účastník zajistí služby zajišťující rutinní provoz systému:

* Provoz služby zákaznické podpory pro zadávání požadavků a provozních závad předmětu výběrového řízení s garantovanou dostupností služby v pracovní dny od 7:00 do 17:00 hod.
* Legislativní soulad dodaného předmětu výběrového řízení.
* Garantovanou reakční dobu řešení požadavků na závadu předmětu výběrového řízení.

Závadou předmětu výběrového řízení řešení se rozumí jakýkoliv stav předmětu výběrového řízení znemožňující provoz dle dokumentace k předmětu výběrového řízení. Pro rozlišení urgentnosti závad bude využívána stupnice:

1. Kritická závada systému, jedná se o stav předmětu výběrového řízení, kdy je znemožněna práce s předmětem výběrového řízení, nelze použít alternativní zásah. Součástí této závady je také nesoulad předmětu výběrového řízení s platnou legislativou.
2. Méně závažná závada systému, jedná se o stav předmětu výběrového řízení, který lze dočasně překlenout jiným postupem koncového uživatele.
3. Závada neohrožující funkčnost, námět na změnu, jedná se o stav předmětu výběrového řízení, který je charakterizovaný požadavkem uživatele na změnu funkčnosti předmětu výběrového řízení.

Tabulka 4: Reakční doby pro řešení požadavků

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **A: Kritická závada** | **B: Méně závažná vada** | **C: Závada neohrožující funkčnost, návrh na změnu** |
| Zahájení řešení požadavku | Do 3 pracovních hodin, v pracovní dny od nahlášení požadavku. | Do 8 pracovních hodin, v pracovní dny od nahlášení požadavku. | Do 5 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku. |
| Zprovoznění systému, nebo informace o postupu řešení | Do 8 pracovních hodin, v pracovní dny od nahlášení požadavku. | Do 5 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku. | Do 10 pracovních dnů, v pracovní dny od zapsání nahlášení požadavku. |
| Úplné vyřešení požadavku | Do 3 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku. | Do 10 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku. | Do 30 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku. |

# Podmínky předání a převzetí – akceptace

Předání a převzetí bude provedeno na základě akceptačního protokolu, ve kterém budou zaznamenány výsledky splnění předmětu smlouvy o dílo:

1. Dodávka předmětu plnění dle smlouvy o dílo;
2. Dodávka technické dokumentace skutečného provedení díla (tj. administrátorská a uživatelská dokumentace);
3. Dodávka školení v rozsahu článku 3 odst. 3.2;
4. Protokol o úspěšném provedení akceptačních testů.

Rozsah akceptačních testů je stanoven ve smlouvě o dílo v příloze č. 2 výzvy k podání nabídek.

# Záruky a servis – podpora provozu

**Záruka je požadována v minimální délce 24 měsíců.**

Záruka za jakost díla bude realizována účastníkem, případně prostřednictvím odpovídajícího servisního kanálu výrobce.

Záruka se nevztahuje pouze na vady způsobené:

* nesprávnými podklady nebo informacemi zadavatele;
* zadavatelem změnou účastníkem určených parametrů chodu informačního systému   
  bez souhlasu účastníka;
* v důsledku nesprávnosti dat vkládaných do informačního systému zadavatele přímo zadavatelem**.**

# Seznam zkratek

API rozhraní pro programování aplikací (Application Programming Interface)

DPH daň z přidané hodnoty

eSSL elektronická spisová služba

HW hardware

ICT informační a komunikační technologie

IS informační systém

IT informační technologie

ISVS Informační systém veřejné správy

ORP obec s rozšířenou působností

SLA smlouva o úrovni služeb (Service Level Agreement)

SW software

TC Technologické centrum

VS Veřejná správa