



1 Technická specifikace

1.1 Popis současného stavu

V současnosti zpracovává oddělení sociálních služeb OSV KÚ SK cca 10 kategorií údajů o poskytovaných sociálních službách zařazených do Krajské sítě sociálních služeb SK, podrobné údaje o poskytovatelích a základní parametry jimi poskytovaných služeb:

- kapacita – lůžková nebo úvazková s přihlédnutím k různým typům lůžek,
- územní dostupnost služeb na úrovni kraje, okresu nebo správního obvodu obce s rozšířenou působností nebo pověřeného obecního úřadu nebo jednotlivých obcí,
- kapacitní údaje o počtech osob nebo rodin, jimž jsou poskytovány sociální služby nebo které o ně mají zájem, výkonnost služeb atd.,
- informace o uživatelích (cílové skupiny dle registru poskytovatelů sociálních služeb, počty osob za období, věkové kategorie, členění dle stupně příspěvku na péči, trvalého bydliště atd.),
- údaje o pracovnících (počty, pracovní pozice a typy pracovního poměru, poměr pracovníků v přímé a nepřímé práci, počet hodin přímé práce za období atd.),
- informace o financování služeb (podrobně členěné náklady a výnosy, procento kofinancování a přesná specifikace jeho zdrojů s důrazem na sledování spolufinancování služeb ze strany místních samospráv apod.)
- a další data dle aktuální potřeby.

Dále jsou pravidelně sbírána data od obcí s rozšířenou působností ve smyslu zjišťování a dokládání potřebnosti sociálních služeb v území v rámci pravidelné aktualizace sítě.

V posledních letech významně vzrostl objem a komplikovanost agendy v oblasti plánování, financování a poskytování sociálních služeb, především v souvislosti s tématem veřejné podpory sociálních služeb. Plánování a financování sociálních služeb přešlo v roce 2014 na kraje, které jsou povinny rozvíjet efektivní síť sociálních služeb na základě potřeb zjištěných v území. Financování služeb obecního hospodářského zájmu je nově prováděno výpočetně náročnou vyrovnávací platbou apod. Náročnost těchto procesů je vysoká.

Informační systém „[OK služby – poskytovatel](#)“ provozovaný Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR (registr poskytovatelů, dotační řízení, výkazy soc. služeb) je pro specifické potřeby plánování a financování sociálních služeb územně samosprávnými celky nedostatečný jak po metodické a technické stránce, tak s ohledem na nutnost získávat a zpracovávat data v potřebných lhůtách a termínech samosprávných procesů.

Funkční elektronická aplikace je v současné době již nezbytným nástrojem. Nicméně ucelený informační systém podporující všechny potřebné aktivity a zpracování výše uvedených informací Středočeskému kraji chybí.

1.2 Předpokládaný cílový stav

Zadavatel již má vybudovanou a provozuje platformu FormApps výrobce Software602 pro jiné aplikace, kterou z důvodu jednotné správy a údržby řešení ze strany ICT a efektivního využití již uskutečněných investic chce využít také pro tuto aplikaci. OSV KÚ SK předpokládá vybudování vlastní elektronické aplikace na existující platformě FormApps, která bude sloužit pro sběr, ukládání, správu, zpracování a publikaci potřebných informací. Aplikace bude poskytovat uživatelská rozhraní prostřednictvím webových stránek a formulářů vystavených do Internetu, a



bude řídit a podporovat požadované případy užití a pracovní postupy. Součástí aplikace bude také příjem, ukládání, generování a rozesílání standardizovaných dokumentů (žádosti, výkazy, atp.) Aplikace jako součást pracovních postupů umožní nastavit a sledovat lhůty pro úkony uživatelů a odpovídající notifikace. Aplikace poskytne možnost analyzovat data a vytvářet z nich vlastní přehledy a výkazy.

Do této aplikace budou převedeny subjekty poskytující sociální služby ze stávající sítě sociálních služeb v rozsahu cca 250-300 subjektů. Celkem Zadavatel předpokládá až 2000 autentizovaných uživatelů. Předpokládaná návštěvnost aplikace je do 10000 unikátních návštěvníků denně.

Aplikace bude poskytovat minimálně tyto skupiny funkcí:

- 1) **správa uživatelů** – vytvoření uživatele k subjektu, zobrazení/změny informací o uživateli, bezpečná autentizace uživatele, řízení oprávnění uživatele, změny a zrušení uživatele;
- 2) **správa a publikace katalogu sociálních služeb** – registrace/přidání služby k poskytovateli, karta s informacemi o službě včetně místní/časové dostupnosti, kapacit a nákladů, změny a zrušení služby, publikace katalogu a podpora vyhledávání v něm podle různých kritérií včetně geografického znázornění územní dostupnosti sociálních služeb;
- 3) **řízení dokumentů** – příprava šablon dokumentů, generování dokumentů podle šablon, podpora elektronického podepisování dokumentů, nahrávání, uchovávání a doručování dokumentů pro jednotlivé poskytovatele, včetně dlouhodobé historie, umožňuje zasílat e-mailová upozornění;
- 4) **podpora plánování sítě sociálních služeb** – příjem připomínek od poskytovatelů, obcí a ORP, příjem příloh (dokumentů), doručování rozhodnutí o připomínkách, uchování historie připomínek, vyjádření k nim ze strany ORP a rozhodnutí o nich;
- 5) **podpora vykazování o sociálních službách** – tvorba a cílená publikace formulářů pro sběr strukturovaných dat, příjem dokumentů (příloh) od poskytovatelů služeb a rozhodnutí o nich, řízení a kontrola jejich vyplnění, uchovávání historie přijatých formulářů, umožňuje zasílat e-mailová upozornění;
- 6) **podpora financování sítě sociálních služeb** – výpočet vyúčtování a kontrola vyrovnávací platby, hlášení změn v rozpočtu, řízená výměna dokumentů s poskytovateli k žádostem o dotace a k vyúčtování dotací, uchovávání historie dokumentů, umožňuje zasílat e-mailová upozornění;
- 7) **provádění analýz dat a tvorba reportů** - předpřipravené sestavy s možností filtrovat zdrojová data, možnost uživatelsky definovat nové sestavy, možnost exportu sestav;
- 8) **správa aplikace** – uživatelsky spravovaná struktura webu (menu, oddíly, navigace, číselníky a formuláře, nastavení oprávnění k částem obsahu), uživatelská publikace obsahu na web (články, ankety, novinky).

Aplikace bude mít veřejnou část pro neregistrované (a nepřihlášené) uživatele, ve které bude dostupný především katalog sociálních a dalších služeb a další dostupné informace zveřejněné administrátorem v jím spravovaných rubrikách.

Druhá část aplikace je neveřejná, určená registrovaným uživatelům, jejichž uživatelská práva se liší podle vymezení jejich uživatelské role a případného individuálního nastavení z pozice správce uživatelského účtu. Obecně lze registrované uživatele dělit na ty, kteří do systému data zadávají, a na ty, kteří tato data vyhodnocují. Mezi první patří poskytovatelé sociálních služeb, případně další aktéři poskytující příbuzný typ služeb, obce a obce s rozšířenou působností (dále také



„ORP“), mezi druhé zaměstnanci KÚ SK, ale i ORP, které data do systému jak zadávají, tak mají možnost je v rámci regionu své působnosti monitorovat a vyhodnocovat.

Zadavatel předpokládá, že aplikace bude mít vícevrstvou architekturu, sestávající z:

- Webového front-end serveru poskytujícího uživatelská rozhraní realizovaná jako webové stránky v technologiích html a javascript.
- Aplikačního back-end serveru, který bude řídit aplikační logiku a zajišťovat komunikaci aplikace s okolím.
- Databázového serveru, který bude realizovat datovou základnu pro aplikaci a poskytnout pro aplikační server ukládání dat a přístup k nim.
- Komunikačních rozhraní k ekonomickému informačnímu systému GINIS, k dalším informačním systémům kraje, k vybraným systémům státní správy a dalších krajů.

Aplikace bude provozována jako formulářová aplikace na platformě FormApps v prostředí datového centra Zadavatele. Aplikace bude napojena na potřebná komunikační rozhraní k dalším systémům KÚ SK a veřejné správy. Zadavatel předpokládá napojení aplikace do standardních nástrojů provozu ICT KÚ SK, zejména pro zálohování a obnovu, provozní a bezpečnostní dohled, sběr a uchovávání logů, vzdálený přístup k systému, řízení výkonu a virtualizace.

1.2.1 Požadavky na aplikace a technologie

Zadavatel, Středočeský kraj, požaduje dodání a zavedení systému inteligentních formulářových aplikací, které umožní elektronizaci komunikace a procesů. Aplikace budou řešit Katalog sociálních služeb a žádosti a procesy v rámci Katalogu, směrem k poskytovatelům sociálních služeb. Součástí řešení bude i Webová aplikace na poskytování a vyhledávání informací a žádostí, případně formulářů.

1.2.1.1 Požadavky na technologii formulářového serveru

Formulářový server musí umožňovat integraci na bázi formulářového systému FormApps - 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.

Další technické specifikace jsou uvedeny níže v samostatných bodech:

- Formulářový systém umožní zavedení formulářového serveru, který je schopen řešit vnější a interní procesy elektronickými formuláři.
- Formulářový server umožní spravování vlastních uživatelských účtů, práv uživatelů, skupin uživatelů a rolí cestou synchronizace s ActiveDirectory.
- Mezi další funkční vlastnosti serveru budou patřit 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 by měl umožňovat uložení v komprimovaném formátu. Dokumenty musí splňovat požadavky zákona č. 99/2019 Sb.

- možnost podepsání dokumentu kvalifikovaným elektronickým podpisem podle standardu XML Signature (<http://www.w3.org/Signature/>).
- 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.
- Schvalování u vnitřních procesů bude řešeno pomocí el. 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.
- 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.
- Vnější procesy budou zaměřeny na oblast přenesené působnosti v oblasti Sociálních služeb 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.
- 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 dále poskytovat bezplatný nástroj pro WYSIWYG návrh šablon ve formě formulářů a vytváření vlastních formulářů pro rychlé nasazení a shromažďování, upozorňování uživatelů na novou verzi formuláře v případě změny formuláře, zálohování a evidenci formulářů.
- 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.
- 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 mailovou notifikaci, možnost vložení dynamických maker, která se doplní z DB nebo funkcí.
- 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)
- 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
- SW musí podporovat vyplnění formuláře a jeho digitální podepsání z webového prohlížeče, a současně i z tlustého klienta.
- Klíčové funkce aplikací budou 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, bude provedena prostřednictvím Webových služeb (http, SOAP, pro binární data s optimalizací MTOM)
- Provozní platforma nového informačního systému může být provozovaná ve fyzickém nebo virtualizovaném prostředí na platformě MS Windows Server.

1.2.1.2 Požadavky na formuláře:

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.

Formuláře musí:

- být zcela v souladu s platnou legislativou, včetně zákona č.99/2019 Sb.
- být plně kompatibilní s prostředím Zadavatele,
- umožňovat použití v prostředí webových prohlížečů,
- umožňovat natažení osobních údajů z datové schránky uživatele,
- umožňovat odeslání prostřednictvím datové schránky přímo z prostředí formuláře,
- umožňovat podání prostřednictvím elektronické adresy e-podatelný Zadavatele přímo z prostředí formuláře,
- umožňovat podepsání kvalifikovaným certifikátem uživatele,
- generovat 2D čárový kód se základními identifikačními údaji pro načtení a evidenci do elektronické spisové služby Zadavatele,
- poskytovat možnost převodu formulářů do PDF formátu, tisk formulářů na tiskárnu v podobě použitelné pro následné podání v listinné podobě,
- být v designu Zadavatele a mít jednotnou grafickou podobu zejména fontů a tlačítek pro snazší použitelnost,
- umožňovat změnou konfigurace nastavit, zda mají v záhlaví zobrazovat hlavičku Zadavatele.
- 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), včetně použití dynamických číselníků a scriptů.
- SW musí poskytovat možnost převodu formulářů do PDF formátu, tisk formulářů na tiskárnu.
- 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).
- SW řešení umožní aplikaci elektronického podpisu na webově zobrazovaném formuláři a to minimálně na platformách Windows, iOS, Android.

1.2.2 Popis předpokládaných funkcí Portálu sociálních služeb

Předpokládané funkce aplikace a jejich členění do modulů se mohou změnit na základě výstupů služby Analýza a návrh řešení portálu sociálních služeb, viz kapitola 1.3.1. Následující popis slouží zejména pro vymezení rozsahu budoucí aplikace.

1.2.2.1 Správa uživatelů

Cíl: Registrace a následné přihlašování do systému jsou jednoduché a uživatelsky bezproblémové.

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 IČ – ty může upravovat pouze administrátor). Pod jedním IČ 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 IČ, a administrátor systému (KÚSK).

Přímá registrace je určena pro poskytovatele, obce a ORP. V rámci registrace uživatel zvolí jednu z těchto rolí, která mu náleží – IČ 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 IČ může být následně navázáno více uživatelských účtů (identifikované jménem a propojené s e-mailem daného uživatele) s různými uživatelskými právy. Interní uživatelé (Pracovník KÚSK, Vedoucí pracovník KÚSK) jsou registrováni administrátorem systému. Roli administrátora zakládá a přiděluje dodavatel aplikace, případně již existující administrátor.

Předpokládaný rozsah uživatelů je cca 300 poskytovatelů sociálních služeb (mohou mít více tzv. identifikátorů – čísel přidělených k identifikaci jednotlivých sociálních služeb, kterých může mít poskytovatel i několik), 1145 obcí (validace podle číselníku), 26 ORP, 15 pracovníků KÚSK, 3 vedoucí pracovníci KÚSK a 1 administrátor. Pro případ nárůstu počtu uživatelů v příštích letech, je třeba počítat přibližně s celkem 2000 registrovanými uživateli.



ÚČAST UŽIVATELSKÝCH ROLÍ V MODULU

ROLE	ÚLOHA
Nepřihlášený uživatel	Jedná-li se o poskytovatele SOCSL, obec či ORP, může se zaregistrovat.
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.

1.2.2.2 Správa katalogu sociálních služeb kraje

Cíl: Občané (potenciální uživatelé sociálních služeb) mají v rámci SK na internetu dostupné, srozumitelné a přehledné informace o službách, které jim mohou pomoci. Modul „Katalog“ musí být **uživatelsky přívětivý a responsivní** (je třeba počítat i s variantou pro nevidomé splňující požadavky zákona č. 99/2019 Sb. a doporučení Blind Friendly Web 2.3, včetně WCAG 2.1, viz <http://blindfriendly.cz/metodiky>, katalog musí být srozumitelností přístupný i uživatelům z řad nezletilých dětí ohrožených například domácím násilím apod.).

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 KÚSK a poskytovateli sociálních služeb. K jednotlivým objektům katalogu je možné přiřadit celou řadu kritériálních (ano/ne), textových nebo numerických parametrů.

Obsah katalogu je strukturován v těchto objektech:

- 1) Seznam poskytovatelů sociálních služeb,
 - Název;
 - IČ (http odkaz na obchodní rejstřík);
 - Adresa sídla (http odkaz na mapu);
 - Adresa webu (http odkaz na web);
 - Statutární zástupce (titul, jméno a příjmení, funkce, telefon, email);
 - Zda má organizace povinnost ověření dle standardu ISAE 3000 – je automatizovaný údaj. Tato povinnost se automaticky zavede, pokud objem dotací na uvedený rok přesáhne hodnotu 3mil. za IČO.
 - Typ poskytovatele:
 - Obecně prospěšná společnost
 - Ústav
 - Příspěvková organizace obce
 - Příspěvková organizace kraje
 - Společnost s ručením omezeným
 - Církev a náboženské společnosti
 - Spolek



- Fyzická osoba podnikající dle živnostenského zákona nezapsaná v OR
- Pobočný spolek
- Obec, Město, Městys
- Rozpočtová organizace
- Akciová společnost
- Fyzická osoba podnikající dle jiných zákonů než živnostenského a zákona o zemědělství zapsaná v obchodním rejstříku

2) Seznam sociálních služeb,

- Druh sociální služby dle registrace
- Identifikátor
- Formy poskytování služby Název služby
- Věková kategorie klientů
- Popis služby
 - Komu je služba určena.
 - Popis poskytování služby
 - Fakultativní služby
 - Fotogalerie (volitelná)
 - Ceník služby

3) Seznam míst poskytování služby.

- Název zařízení
- Adresa zařízení
- Osoby spjaté se službou (jméno a příjmení, funkce, telefon, email)
 - Kontaktní pracovník nebo pracovníci pro zájemce o službu
 - Ekonom služby
- Místní dostupnost
 - Vyjádřená výčtem obcí dle číselníku CISOB, na kterých poskytovatel garantuje dostupnost (dříve spádovost) – také možnost výběru celého obvodu pověřené obce (PO), ORP, okresu, celého kraje
 - To, zda poskytovatel má nebo nemá působnost i v jiných krajích než ve Středočeském a v jakém %.
- Časová dostupnost
 - Vyjádření, kdy je služba pro klienty dostupná
 - Stejně jako provozní doba z registru
- Úvazková nebo lůžková kapacita místa poskytování služby

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, 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 SOCSL podle zákona č.



108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, typu služby, cílové skupiny, lokality, apod. Katalog bude napojen na Google Analytics.

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 pop-upů.
Obec s rozšířenou působností	Potvrzuje územní působnost služeb registrovaných poskytovateli.
Administrátor	Schvaluje informace vložené poskytovatelem a potvrzené ORP. Dále viz Modul pro správu aplikace.

1.2.2.3 Řízení dokumentů

V tomto modulu jsou umožněny reporty a tiskové výstupy, včetně individualizovaných tisků dle poskytovatele, dle služby. Finalizovaný dokument lze podepsat elektronicky nebo exportovat do PDF, tzn. vytisknout, ručně podepsat, naskenovat a do systému opětovně vložit (originál případně poslat poštou). Případně může sken do systému vložit po obdržení originálu příslušný zaměstnanec Krajského úřadu SK.

Modul obsahuje šablony dokumentů, do kterých se kromě obecného textu mohou automaticky načítat základní údaje o adresátovi, odesílateli apod. Ze šablony lze vytvořit konkrétní dokument, rozpracovat ho, průběžně ukládat a editovat, elektronicky podepsat a odeslat adresátovi.

Jedná se zejména o 2 klíčové dokumenty: tzv. *Smlouvu o pověření k výkonu služby obecného hospodářského zájmu*; a *Veřejnoprávní smlouva o příspěvku/dotaci z rozpočtu SČK* (šablona zahrnuje i možnost tvorby dodatků k oběma právními aktům).



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 automaticky notifikovaný pracovník KÚSK.

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

Příklady šablon dokumentů, jejichž tvorbu, editaci a administraci včetně elektronického podpisu bude administrativní modul podporovat jsou uvedeny v příloze č. 2 tohoto dokumentu „Příloha Technické specifikace č. 2 - Příklady dokumentů k el. podpisu“.

ÚČAST UŽIVATELSKÝCH ROLÍ V MODULU

ROLE	ÚLOHA
Poskytovatel sociálních služeb	Má zde uloženy všechny na sebe navázané dokumenty, smlouvy apod. Může využívat příslušné šablony a vytvářet nové dokumenty (hlášení změn). Může využívat funkci elektronického podpisu.
Pracovník KÚSK	Vytváří zde nové dokumenty z připravených šablon. Šablony může editovat a ukládat jako nové, nebo vkládat zcela nové importem souboru. Má zde přehled všech dokumentů, může v nich vyhledávat podle názvu, data, adresáta, odesílatele (případně jejich IČ). Modul dokumenty uchovává v „archivu“ podle roků.
Vedoucí pracovník KÚSK	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	Může vkládat nové šablony do rubrik v rámci jiných modulů. Dále viz Modul pro správu aplikace.

1.2.2.4 Připomínkové řízení k síti sociálních služeb

Cíl: Data o službách v Síti SOC SL SK jsou aktuální, přehledná, lze v nich filtrovat a vyhledávat podobně jako v katalogu. Celou Síť je možná zároveň zobrazit jako mapu a vyhledávat a filtrovat přímo v ní. V modulu je možné zanášet i budoucí plány a záměry, včetně jejich prioritizace, plánovaných termínů uskutečnění a zobrazení těchto plánů v mapě.

Středočeský kraj vyhláší zpravidla dvě připomínková řízení k síti ročně, může jich však vyhlásit i více. Připomínkové řízení probíhá v určeném termínu a vztahuje se k síti s předem stanovenou platností (např. k síti od 1.7.... nebo k síti od 1.1...). Připomínky mohou podávat služby již zařazené do sítě a mající profil IS nebo i služby které tento profil dosud nemají. K síti se může ale vyjádřit i veřejnost (např. že někde služby chybí). Připomínky, které vnesou poskytovatelé sociálních služeb jsou následně předány k vyjádření pro ORP, na jejichž správní území připomínka cílí, obsahují záznam o místním šetření a posouzení s návrhem ne/akceptace. Obsah a struktura připomínek bude obsahovat, vyjma formulářových otázek možnost zacílit na území, ke kterým se připomínka vztahuje a také musí být umožňovat vkládat různá vyjádření a potvrzení v PDF.



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 KÚSK	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.

1.2.2.5 Podpora vykazování o sociálních službách

Cíle: Registrovaní uživatelé mají jasný přehled o datech, která do systému zadávají. Je pro ně srozumitelné, jaká data zadávat, a v jakých termínech. Pracovníci KÚSK mají efektivní a flexibilní nástroj pro tvorbu a sběr dat od poskytovatelů sociálních služeb, jako nástroj slouží formuláře definované pracovníky OSS SK. Může existovat více druhů vykazování v různých obdobích. Může existovat více sběrů dat v rámci jednoho období. **Modul obsahuje kontrolní mechanismy, které zajišťují maximální možnou spolehlivost sebraných dat možnost kontroly skrze součtové pole a součtové vzorce.** Formuláře mohou být opakující se, kdy se data historizují a je možné zobrazit jejich vývoj v čase.

Modul umožňuje tvorbu formulářů pro sběr dat. Data zadávaná poskytovateli sociálních služeb do systému se shromažďují v tomto modulu. Modul obsahuje uživatelsky definované formuláře, které mohou být ze strany KÚSK upravovány, vytvářeny (včetně kontextové nápovědy) a rozesílány se stanoveným termínem vybrané skupině uživatelů k vyplnění. Těm přijde notifikace, že mají daný formulář vyplnit. Budou ho mít v nějaké rubrice, např. s názvem „ke zpracování“. **Formuláře lze rozpracovat a uložit pro další práci s nimi** - jak při jejich tvorbě, tak při vyplňování. Odesílané formuláře procházejí validací – dokud nejsou pole vyplněna správně, formulář se neodešle. U některých dat systém uživatele požádá o jejich překontrolování (např. v případě nepoměru u dvou souvisejících datových polí. Příklad: „Prosím zkontrolujte, zda rozdíl mezi náklady a výnosy služby odpovídá“ apod.).

Zejména se bude jednat o formuláře zaměřené na sběr dat od poskytovatelů sociálních služeb, které se budou obsahově týkat především těchto oblastí:

- Náklady / Výnosy sociální služby
- Náklady fakultativních služeb



- Hospodářské zvýhodnění služby
- Úhrady za sociální služby
- Neuhrazené služby
- Zájemci o sociální služby
- Formy poskytovaných sociálních služeb
- Cílové skupiny, jimž jsou poskytovány sociální poradenství / péče / prevence
- Uživatelé, jimž je poskytována terénní + ambulantní/pobytová sociální péče
- Uživatelé s problémovým chováním, jimž je poskytována pobytová sociální péče

Modul také umožňuje přípravu příloh pro vykazování dat do aplikace „OKslužby poskytovatel“ (formulář s možností exportu do souboru ve formátu Excel). Takto je také možné vytvořit i ad hoc dotazník pro potřeby KUSK.

V případě, že se ukáže, že některý formulář (i přes validaci a komparaci dat), obsahuje chybu (např. irelevantní obsah přílohy formuláře), pracovník KÚSK může daného uživatele vyzvat k opravě formuláře. Pracovník KÚSK může formulář označit jako nevalidní, včetně odůvodnění, čímž se automaticky odešle uživateli k opravě. Nevalidní formuláře se pracovníkovi KÚSK zobrazí v přehledu nevalidních formulářů.

ÚČAST UŽIVATELSKÝCH ROLÍ V MODULU

ROLE	ÚLOHA
Poskytovatel sociálních služeb	Vyazuje 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.
Obec s rozšířenou působností	Má přístup k datům o službách v jejichž správním obvodu ORP je služba zajišťována. Může je opatřovat poznámkami adresovanými jak KUSK, tak poskytovateli.
Pracovník KÚSK	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
Administrátor	Spravuje nastavitelné parametry modulu. Schvaluje navržené sběry dat a umožňuje jejich spuštění.

1.2.2.6 Podpora financování sítě sociálních služeb

Cíl: Agenda financování sociálních služeb je pro všechny zúčastněné uživatele (kraj, poskytovatel, obec, ORP) administrativně zjednodušená oproti současnému stavu, je přehledná, umožňuje maximální možnou efektivitu a plynulost práce.



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, generování dat do dokumentů administrativního modulu apod. Modul slouží především:

- k finální administraci dotačního řízení pro poskytovatele sociálních služeb (které samo o sobě probíhá prostřednictvím aplikace MPSV OK služby – poskytovatel)
- k administraci vyrovnávací platby

Krajské dotační řízení pro poskytovatele sociálních služeb dle § 101a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Toto dotační řízení je v současnosti ze zákona realizováno prostřednictvím aplikace MPSV OK služby – poskytovatel. V MPSV aplikaci poskytovatelé vyplňují žádosti o dotace, pracovníci KÚSK následně data z aplikace přejímají (formou exportů) a dále je zpracovávají. Výpočet probíhá v tabulkovém procesoru. IS by pak měl obsahovat zejména možnost finální výši dotace importovat a vytvořit smlouvy v modulu dokumenty.

Požadavky na informační systém SK jsou v tomto ohledu následující:

Ještě před podáním žádostí do aplikace „OKslužby poskytovatel“ budou moci žadatelé v rámci informačního systému SK zpracovat za použití předdefinovaných formulářů povinné přílohy k žádosti (ty jednak zůstanou přímo v systému k dispozici pracovníkům KÚSK – hodnotitelům, jednak je žadatel bude vkládat přímo do aplikace „OKslužby poskytovatel“ ve formátu PDF, případně jiném dle nastavení ze strany administrátora).

Poskytovatel sociální služby (žadatel) výslednou částku akceptuje prostřednictvím návrhu smlouvy, která je IS vygenerována v součinnosti s IS e-spis a GINIS, tedy je nezbytná součinnost s dodavateli těchto systémů. Proces je završen vytvořením (samo tvorbou) finální smlouvy v administrativním modulu, která je oběma stranami – poskytovatelem sociální služby a Středočeským krajem elektronicky podepsána (viz zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů).

V průběhu čerpání dotačních prostředků může docházet ke změnám různého typu, které je příjemce dotace povinen hlásit na formuláři k tomu určeném – také tato agenda bude řešena prostřednictvím informačního systému.

Proces dotačního řízení pro dané období je pro každou jednotlivou sociální službu finálně ukončen vyúčtováním dotace. Veškeré procesy spojené s vyúčtováním (dodání podkladů ze strany poskytovatelů sociálních služeb a administrativní zpracování na půdě KÚSK) proběhnou opět v rámci informačního systému.

Během kalendářního roku neprobíhá pouze jediné kolo dotačního řízení; kromě kola řádného je realizováno ještě kolo mimořádné a jedno či více kol dofinancování, přičemž dochází k překryvům jejich dotačních cyklů; dále je modelována ekonomická predikce na následující rok. Ekonomický modul musí umožnit jak realizační souběh oddělených dotačních kol, tak jejich kalkulační propojení, např. pro sledování souhrnné částky, která byla v průběhu roku sociální službě v jednotlivých kolech postupně přidělena, a kontrolu přidělených částek s aktuálně nastavenou hladinou vyrovnávací platby. Celková výše dotace na službu by měla být porovnána s aktuální výší vyrovnávací platby a případně hlásit překročení - zejména u dofinancování, které probíhá v době, kdy v datech budou zaneseny i další přijaté zdroje a zdroje plánované do konce roku, v tomto období připadá kontrola dofinancování s ostatními zdroji v souvislosti s překročení vyrovnávací platby.



Podpora vyrovnávací platby

Vyrovňovací platba je maximální částka, kterou je možné za účelem financování základních činností konkrétní sociální služby (s ohledem na její určenou kapacitu) čerpat z veřejných rozpočtů, aniž by došlo k nepovolené veřejné podpoře.

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 KÚSK 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	Vyazuje 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 KÚSK (prostřednictvím aplikace). Má možnost využít funkci elektronického podpisu. V případě pobídky ze strany KÚSK k opravě chybně vyplněných dat, může formulář opět otevřít, upravit a znovu odeslat.
Pracovník KÚSK	Zpracovává podklady od poskytovatelů a provádí výpočty související s dotačním řízením či vyrovnávací platbou. Může poskytovatelům zaslat chybně vyplněné podklady k opravě. Přípravuje oficiální dokumenty vztahující se k agendě dotačního řízení kraje a vyrovnávací platby, následně je zasílá k podpisu vedoucímu pracovníkovi.
Vedoucí pracovník KÚSK	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

1.2.2.7 Provádění analýz a tvorba reportů

Cíl: Modul dokáže flexibilně kombinovat data z jiných modulů, zachycuje data o nákladovosti a potřebnosti sociálních služeb (z tzv. karet potřebnosti), dokáže je promítat do mapy Síťe SOCSL SK. Cílem je získat výstupy, které nevyplývají ze samotných dat získaných od poskytovatelů a obcí, nýbrž teprve z jejich další analýzy. Například: nákladovost služeb dle regionů (okresů) a promítání zvolených parametrů/výstupů do map. Nebo průměrný počet zdravotních sester na lůžko dle regionu, mzdy sociálních pracovníků podle regionu, migrace klientů z různých regionů apod.



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.

Reporty

- Zobrazují sbíraná data a nadefinované metriky.
- Poskytovateli se zobrazují pouze anonymizované reporty, tj. nevidí údaje o jiných poskytovatelích.
- Klíčoví pracovníci SK vidí všechny služby všech poskytovatelů v rámci kraje.

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 KÚSK	Využívá veškeré funkce modulu s přístupem ke všem datům.
Vedoucí pracovník KÚSK	Využívá veškeré funkce modulu s přístupem ke všem datům.
Administrátor	Spravuje nastavitelné parametry modulu.

1.2.2.8 Správa aplikace

Umožňuje administrátorovi IS spravovat uživatelské účty, parametry systému, katalog atd. Každý modul má své fixní funkce a položky menu, které jsou neměnné. Administrátor nicméně může vytvářet nové položky menu a zakládat v nich textové rubriky. Může do nich vkládat obrázky, videa a dokumenty ke stažení (např. různé metodiky apod.). Může rozhodovat o viditelnosti/neviditelnosti těchto rubrik pro různé uživatelské role. Může nastavovat uživatelská práva jak obecně pro jednotlivé uživatelské role, tak pro jednotlivé uživatele (například pracovník KÚSK 1, který se zabývá agendou financování SOCSL, nemusí mít práva k editaci v rámci modulu Připomínkové řízení..., zatímco pracovník KÚSK, který se věnuje síti SOCSL a jejímu plánování, naopak nemusí mít právo k editaci v rámci modulu Podpora financování...).

Tento modul má i kontrolní funkce týkající se vyplněných dat od různých uživatelů/uživatelských rolí. Probíhají zautomatizované plánovací úlohy v kombinaci s možností individuální kontroly pracovníkem KÚ SK (opět dle uživatelské role v aplikaci).

ÚČAST UŽIVATELSKÝCH ROLÍ V MODULU PRO SPRÁVU APLIKACE

ROLE	ÚLOHA
Administrátor	Spravuje nastavitelné parametry IS a všech jednotlivých modulů, uživatelské účty, parametry systému, vkládá aktuality apod.

Jednotlivé uživatelské role Aplikace

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 KÚ SK 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 KÚ může mít nicméně administrátorem přiděleno více rolí zároveň – např. Administrátor může být zároveň Pracovník KÚ. Není však možné kombinovat role, které by znamenaly střet zájmů (např. Poskytovatel SOCSL nemůže být zároveň Pracovník KÚ). Obecně platí, že žádný uživatel s rolí zastávanou v rámci KÚ SK nemůže být zároveň v roli externího uživatele (Poskytovatel SOCSL, 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 SK a pohybovat se ve veřejné části systému, kde budou dokumenty ke stažení, FAQ a jiné užitečné informace, které cílí především na cílovou skupinu potenciálních uživatelů služeb, rodinných příslušníků, osob blízkých.

POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍCH SLUŽEB (zařazený krajské sítě SOCSL)

Publikuje informace o službách v katalogu, vyplňuje podkladové formuláře pro výpočet vyrovnávací platby, monitorování a plánování SOCSL SK. 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 SOCSL)

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 (III. STUPEŇ)

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 STŘEDOČESKÉHO KRAJE (3 ROLE):

- **PRACOVNÍK KÚ SK** – má na starosti agendu ekonomického modulu, monitoruje síť SOCSL, vytváří její plán, věnuje se metodické a analytické činnosti. Tuto roli bude mít více zaměstnanců KÚ SK, každý se zaměřením na svou část agendy (ekonom/metodik/plánovač). Může prostřednictvím aplikace komunikovat s vybranými uživateli (jednotlivě i hromadně – např. s obcemi I. typu) a rozesílat jim například různé dokumenty či dotazníky pro sběr vybraných dat apod.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Středočeský kraj

- **VEDOUcí PRACOVNÍK KÚ SK** – schvaluje a elektronicky podepisuje dokumenty. V rámci pracovních pozic na KÚ SK se může jednat od vedoucího oddělení až po hejtmana, který podepisuje některé klíčové dokumenty.
- **ADMINISTRÁTOR** – pracovník pověřený KÚ SK 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.



1.3 Detailní specifikace předmětu zakázky

V této kapitole jsou podrobněji popsány požadavky na plnění k jednotlivým dílčím službám.

1.3.1 Analýza a návrh řešení Portálu sociálních služeb

Dodavatel provede sběr a vyjasnění požadavků na funkce a vlastnosti Portálu sociálních služeb podle kapitoly 4.2 s klíčovými uživateli systému a se zástupci IT KÚSK, provede analýzu požadavků a navrhne architekturu řešení systému. Dále Dodavatel navrhne postup implementace řešení včetně harmonogramu implementačních aktivit.

Výstupem služby bude implementační dokumentace k Portálu sociálních služeb.

Dodavatel ve zprávě, která je výstupem analýzy:

- Identifikuje a srozumitelně popíše požadavky na funkce a vlastnosti systému,
- Identifikuje a popíše případy užití systému, jejich aktéry a datové objekty, které jsou vstupy a výstupy jednotlivých případů užití,
- Popíše architekturu systému minimálně v rozsahu
 - Model logických funkčních komponent systému a jejich vztahů,
 - Model datové základny systému,
 - Model fyzických komponent systému,
 - Mapování umístění logických funkčních komponent na fyzické komponenty,
 - Model komunikací mezi komponenty systému a mimo něj,
 - Detailní specifikace všech rozhraní k okolním systémům,
- Identifikuje a popíše technologie a způsob jejich použití pro realizaci systému.
- Popíše bezpečnostní aspekty systému v rozsahu:
 - bezpečnostní klasifikace informací,
 - klasifikace zpracovávaných osobních údajů,
 - hodnocení hrozeb a možných dopadů na aktiva a na subjekty osobních údajů,
 - seznam bezpečnostních opatření dokumentující přístup „privacy by design“ a „security by default“.
- Identifikuje případnou potřebu licencí, které jsou nezbytné pro budoucí užívání a rozvoj systému,
- Popíše požadavky na technologie ICT do formuláře Zadavatele.
- Identifikuje a popíše aktivity, které mají být provedeny v rámci implementace řešení, včetně jejich vzájemných závislostí a vztahů,
- Identifikuje a popíše předpokládané vstupy a výstupy jednotlivých aktivit,
- Identifikuje zdroje potřebné k provedení těch aktivit na straně Zadavatele,
- Popíše časový harmonogram provádění těch aktivit. Harmonogram musí respektovat zadavatelem požadovaný časový rámec realizace a musí být rozdělen do alespoň tří ucelených etap:



- Cílem 1. etapy je implementovat a uvést do testovacího provozu základní funkce řešení zahrnující správu Portálu a správu uživatelů;
- Cílem 2. etapy je implementovat a uvést do pilotního provozu funkce pro správu sítě sociálních služeb a funkce katalogu služeb;
- Další etapy navrhne dodavatel podle logického členění systému a vlastního doporučení postupu implementace.

Dokumentace o řízení projektu bude vedena podle metodiky Zadavatele, minimální rozsah zahrnuje: Zakládací listina projektu včetně organizace projektu, Harmonogram projektu, Kontaktní matice, Registr rizik, Registr úkolů, Registr změnových požadavků, Předávací protokoly, Testovací protokoly, Akceptační protokoly, Pracovní výkazy, Prezenční listiny, Zápisy ze setkání pracovníků Dodavatele a Zadavatele, Status reporty, Zápisy z porad vedení projektu.

Zadavatel poskytne Dodavateli součinnost v následujícím rozsahu:

- Zadavatel poskytne Dodavateli dokumentaci k dotačnímu řízení, k vyrovnávací platbě a střednědobý plán rozvoje sociálních služeb.
- Zadavatel poskytne Dodavateli interní předpisy a metodické pokyny, které se týkají projektu „Podpora zajištění dostupnosti a kvality sociálních služeb ve Středočeském kraji“ a oblasti plánování, koordinace a financování sítě sociálních služeb.
- Zadavatel umožní odborným pracovníkům Dodavatele provádět interview s klíčovými uživateli, správci a provozovateli ICT KÚ v rozsahu 16 hodin na respondenta.
- Zadavatel bude reagovat na dotazy a požadavky Dodavatele nejpozději do 2 pracovních dnů.
- Zadavatel zajistí a poskytne Dodavateli přístup do úložiště dokumentů a repozitářů, které budou sloužit ke sdílení veškerých elektronických dokumentů a architektonických návrhů vytvořených Dodavatelem v rámci plnění této veřejné zakázky.
- Zadavatel určí kontaktní osobu, která bude koordinovat součinnost Zadavatele s Dodavatelem.

Výstupy jsou akceptovány Zadavatelem na základě akceptačního protokolu, který adresuje všechny výše zmíněné náležitosti zprávy o Analýze a návrhu řešení Portálu sociálních služeb.

Zadavatel dále požaduje, aby Dodavatel v průběhu dodávky služby zajistil pravidelné schůzky vývojářů s klíčovými uživateli minimálně 1x za 14 dní, na kterých dojde k předvedení průběžného stavu analýzy a návrhu řešení a k získání zpětné vazby od uživatelů k vyřešení požadavků a k navrhované architektuře řešení.

1.3.2 Vývoj Portálu sociálních služeb a jeho implementace

Dodavatel provede vývoj a dodá řešení Portálu sociálních služeb v souladu se Zadavatelem schválenou zprávou ze služby Analýza a návrh řešení Portálu sociálních služeb. Dále Dodavatel provede nasazení a konfiguraci řešení do prostředí ICT Zadavatele a spolu se Zadavatelem ověří funkce řešení v pilotním provozu. Součástí služby je také dodávka potřebných licencí a provedení odpovídajících funkčních, integračních, zátěžových a bezpečnostních testů.

Výstupem služby budou:

- Nasazené funkční řešení Portálu sociálních služeb splňující požadavky Zadavatele



- Provedené školení odpovědných pracovníků Zadavatele ke správě a užívání řešení
- Dokumentace skutečného provedení řešení popisující minimálně
 - Hardwarové a softwarové komponenty řešení
 - Seznam všech použitých licencí a jejich poskytovatelů
 - Schéma umístění komponent v prostředí ICT Zadavatele
 - Skutečné adresy a další identifikátory komponent
 - Kompletní datové schéma a schéma úložišť dat používaných řešením
 - Počáteční datovou sadu pro spuštění řešení včetně číselníků, konstant a koeficientů
 - Kompletní komunikační schéma včetně detailní specifikace komunikačních vět a protokolů
 - Všechny provedené úpravy a konfigurace komponent v prostředí ICT Zadavatele
 - Počáteční sadu uživatelských účtů, včetně jim přiřazených rolí a autentizačních prostředků
- Instalační balíky software nezbytné pro spuštění a provoz řešení.
- Vyplněný bezpečnostní formulář Zadavatele pro schválení provozu řešení v prostředí ICT Zadavatele.
- Popis postupů provádění předepsaných testů, testovacích scénářů a metodik hodnocení výsledků testů.
- Protokoly o provedených testech řešení a jejich výsledcích, včetně detailních záznamů o způsobu provedení testů a řešení jednotlivých nálezů.
- Uživatelská příručka s návody k použití jednotlivých funkcí a s vysvětlením pracovních postupů pro předpokládané případy užití.
- Administrátorská příručka s popisem pracovních postupů pro správu a údržbu řešení, včetně postupů komunikace se správci infrastruktury ICT a se správci napojených systémů. Součástí příručky musí být také popis zadávání požadavků na podporu a hlášení závad a incidentů v provozu řešení.
- Bezpečnostní dokumentace v rozsahu bezpečnostní klasifikace informací, klasifikace zpracovávaných osobních údajů, popis a hodnocení aktiv, hodnocení hrozeb a možných dopadů na aktiva, hodnocení možných dopadů na subjekty osobních údajů, seznam bezpečnostních opatření, popis bezpečnostních rolí v provozu systému.
- Architektonický model řešení v elektronickém formátu Open Archimate v souladu s požadavky Odboru hlavního architekta eGovernmentu Ministerstva vnitra.

Součástí této služby je zajištění role projektového manažera Dodavatelem. Zadavatel požaduje, aby v průběhu plnění této služby Dodavatel vedl dokumentaci o řízení projektu a pravidelně v měsíčních intervalech předkládal zprávy o průběhu a stavu projektu. Dokumentace o řízení projektu bude vedena podle metodiky Zadavatele, minimální rozsah zahrnuje: Zakládací listina projektu včetně organizace projektu, Harmonogram projektu, Kontaktní matice, Registr rizik, Registr úkolů, Registr změnových požadavků, Předávací protokoly, Testovací protokoly, Akceptační protokoly, Pracovní výkazy, Prezenční listiny, Zápisy ze setkání pracovníků Dodavatele a Zadavatele, Status reporty, Zápisy z porad vedení projektu.



Zadavatel poskytne Dodavateli součinnost v následujícím rozsahu:

- Zadavatel pořídí, poskytne a připraví pro řešení potřebnou infrastrukturu v prostředí ICT v souladu se specifikací popsanou ve zprávě ze služby Analýza a návrh řešení Portálu sociálních služeb, včetně pořízení potřebných licencí (např. pro OS, databázi, a jiné).
- Zadavatel zajistí provedení konfiguračních změn v infrastruktuře ICT a v napojených systémech v souladu se specifikací popsanou ve zprávě ze služby Analýza a návrh řešení Portálu sociálních služeb.
- Zadavatel určí odpovědné pracovníky a správce řešení, kteří převezmou určené role při užívání, správě a provozu systému.
- Zadavatel umožní odborným pracovníkům Dodavatele provádět interview s klíčovými uživateli, správci a provozovateli ICT KÚ v rozsahu 16 hodin na respondenta.
- Zadavatel zajistí provedení vlastních akceptačních testů tak, aby mohl řešení akceptovat v plném rozsahu.
- Zadavatel bude reagovat na dotazy a požadavky Dodavatele nejpozději do 2 pracovních dnů.
- Zadavatel zajistí a poskytne Dodavateli přístup do úložiště dokumentů a repozitářů, které budou sloužit ke sdílení veškerých elektronických dokumentů a architektonických návrhů vytvořených Dodavatelem v rámci plnění této veřejné zakázky.
- Zadavatel určí kontaktní osobu, která bude koordinovat součinnost Zadavatele s Dodavatelem.

Výstupy jsou akceptovány Zadavatelem na základě akceptačního protokolu, který adresuje všechny výše zmíněné náležitosti dodávky řešení Portálu sociálních služeb.

Zadavatel dále požaduje, aby Dodavatel v průběhu dodávky služby zajistil pravidelné schůzky vývojářů s klíčovými uživateli minimálně 1x za 14 dní, na kterých dojde k předvedení průběžného stavu vývoje dílčích funkcí uživatelských rozhraní aplikace a k získání zpětné vazby od uživatelů k těmto funkcím a k provedení uživatelského rozhraní.

1.3.3 Údržba a aktualizace Portálu sociálních služeb

Úkony údržby jsou plánované, prováděné a vykazované na měsíční bázi. Provádění údržby zahrnuje:

- Legislativní podpora – Dodavatel průběžně vyhodnocuje dopady legislativních změn a konzultuje je se Zadavatelem. Dodavatel pravidelně na měsíční bázi zpracuje Plán nasazení legislativních změn do Portálu sociálních služeb (tj. aktualizací a změn v konfiguracích systému) v termínech a způsobem, který zajistí soulad funkcí systému s účinnými právními předpisy. Zadavatel plán schválí. Dodavatel následně provádí úkony podle schváleného plánu.
 - Předpokládaná četnost: 1x měsíčně,
 - Způsob měření a vykazování: výčet aplikovaných aktualizací,
 - Předpokládané časy údržby: podle dohody se Zadavatelem.
- Profylaxi – Dodavatel provádí pravidelnou kontrolu a vyhodnocení stavu Portálu sociálních služeb. Dodavatel na základě vyhodnocení stavu systému upozorňuje Zadavatele na nepravdivosti v provozu systému a provádí změny konfigurací a další úkony potřebné k zajištění spolehlivého běhu systému. Dodavatel dále na základě vyhodnocení stavu Portálu sociálních služeb doporučuje opatření k zajištění zdrojů pro



udržení výkonu systému. Součástí dodávky je také pravidelný přenos kopie produkčních dat do testovacího prostředí včetně nastavování testovacího prostředí Portálu sociálních služeb a integračních vazeb na testovací instance jiných informačních systémů).

- Předpokládaná četnost: 1x měsíčně,
 - Způsob měření a vykazování: výčet provedených úkonů,
 - Předpokládané časy údržby: podle dohody se Zadavatelem.
- Dodávka a aplikace záplat a aktualizací – Dodavatel bude provádět instalaci bezpečnostních záplat a aktualizací komponent informačního systému a všech operačních systémů na, kterých informační systém poběží. Po celou dobu podpory IS musí být zajišťováno korektní chování a zobrazování IS na všech aktuálních verzích prohlížečů. Aplikace nesmí minimálně pro externí uživatele vyžadovat instalaci žádných specifických podpůrných programů (Flashplayer, JRE, Silverlight a dalších), IS by měl být vystaven pokud možno na technologii HTML5. Dodavatel průběžně sleduje bezpečnostní upozornění a aktualizace k použitým produktům 3. stran. Dodavatel vydané záplaty a aktualizace otestuje a doporučí Zadavateli termín a způsob jejich nasazení. Zadavatel rozhodne o doporučení. Dodavatel následně provádí úkony podle rozhodnutí Zadavatele.
 - Předpokládaná četnost: průběžně,
 - Způsob měření a vykazování: výčet aplikovaných záplat,
 - Předpokládané časy údržby: podle dohody se Zadavatelem.
- Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace – Dodavatel pravidelně provádí aktualizace provozní a technické dokumentace Portálu sociálních služeb na základě změn do skutečného provedení systému provedených Dodavatelem nebo Zadavatelem, včetně popisu skutečného provedení systému pro testovací i ostré prostředí (architektonické modely, popis technologií a konfigurací); popisu změn jednotlivých modulů při aktualizacích; popisu nasazovaných záplat a aktualizací včetně podmínek jejich nasazení; požadavků na koncové stanice, servery a infrastrukturu; uživatelských a systémových příruček s popisem provozních postupů; popisu pravidel, rozsahu a podmínek zálohování systému v různých prostředích.
 - Předpokládaná četnost: 1x měsíčně,
 - Způsob měření a vykazování: výčet změn podle dokumentů,
 - Předpokládané časy údržby: podle dohody se Zadavatelem.
- Kontrola čitelnosti záloh – Dodavatel pravidelně provádí obnovu zálohovaných dat v testovacím prostředí a ověření, zda jsou zálohy čitelné, správné a úplné.
 - Předpokládaná četnost: 1x měsíčně,
 - Způsob měření a vykazování: výčet testovaných záloh s výsledky testů,
 - Předpokládané časy údržby: podle dohody se Zadavatelem.

Zadavatel poskytne Dodavateli součinnost v následujícím rozsahu:

- Zadavatel poskytne Dodavateli technický popis prostředí IT Zadavatele, zejména konfigurační standardy platform a standardy provozních postupů.
- Zadavatel umožní odborným pracovníkům Dodavatele vzdálené připojení do provozního prostředí Středočeského kraje, ve kterém je provozován Portál sociálních služeb.



- Zadavatel zajistí a poskytne Dodavateli přístup do úložiště dokumentů a repozitářů, které budou sloužit ke sdílení veškerých elektronických dokumentů a architektonických návrhů vytvořených Dodavatelem v rámci plnění této veřejné zakázky.
- Všechny požadavky na přístupy předané Dodavatel na schváleném formuláři Zadavatel posoudí a přístupy umožní nejpozději do 2 pracovních dnů.
- Zadavatel posoudí a schválí Plán nasazení legislativních změn do Portálu sociálních služeb předložený Dodavatelem.
- Zadavatel posoudí doporučení Dodavatele a rozhodne o nasazení záplat a aktualizací Portálu sociálních služeb.

Aktivita údržby jsou vykazovány do předem definovaných šablon dle výše popsanych požadavků.

Dodavatel bude při svých dodávkách koordinovat svoje činnosti s pracovníky odboru informatiky Zadavatele tak, aby provoz Portálu sociálních služeb odpovídal kontextu prostředí Zadavatele, tj. respektoval omezení datových toků infrastruktury a využití zdrojů platform a korektně využíval centrální služby IT (např. zdroj přesného času, služby zálohování, jmenné a autentizační služby apod.) Odpovědnost za koordinaci činností Dodavatele s provozovateli infrastruktury IT, platform a integrovaných informačních systémů na sebe bere Zadavatel.

1.3.4 Podpora Portálu sociálních služeb a jeho uživatelů

Zadavatel definuje 3 požadované úrovně podpory – L1, L2, L3:

- L1: HelpDesk Zadavatele – pro každodenní drobnou podporu všech uživatelů systému, zajišťuje Zadavatel svými silami;
- L2: ServiceDesk Dodavatele – pro běžně náročné úkony podpory, pouze pro oprávněné pracovníky Kraje, provádí Dodavatel;
- L3: Odborníci Dodavatele – pro náročné úkony podpory vyžadující expertní znalost, pouze pro oprávněné pracovníky Kraje, provádí Dodavatel.

Pro účely poskytování podpory definuje Zadavatel:

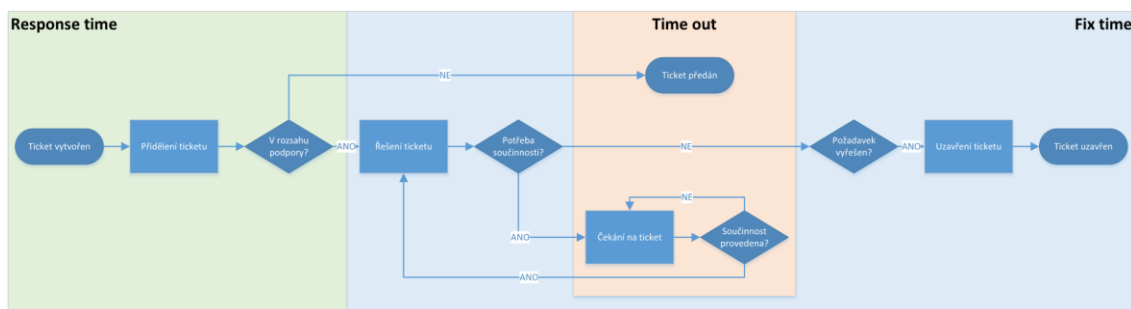
- SLA: jedná se o domluvenou úroveň kvality služeb, kterou Dodavatel garantuje Zadavateli.
- Uživatelský požadavek: jedná se Ticket popisující požadavek uživatele systému na podporu Dodavatelem, a to při úkonech zahrnutých do rozsahu podpory. Obsahuje popis požadavku, čas vytvoření, kontaktní osobu, kategorii požadavku, analýzu požadavku a návrh řešení, analýzu dopadů řešení, popis úkonů provedených k vyřešení požadavku, historii změn stavů Ticketu a další informace vztahující se k řešení požadavku.
- Závada: znamená nesoulad skutečné funkčnosti systému s funkčností, jež je popsána technickou dokumentací.
- Kybernetický incident: jde o narušení bezpečnosti informací v informačních systémech nebo narušení bezpečnosti služeb anebo bezpečnosti a integrity sítí elektronických komunikací v důsledku kybernetické bezpečnostní události.
- Hlášení závady: jedná se o Ticket popisující výskyt závady. Obsahuje popis závady, čas hlášení, kontaktní osobu, kategorii závady, vyhodnocení dopadů a příčin závady, popis úkonů provedených k odstranění závady, historii změn stavů Ticketu a další informace vztahující se k řešení závady.



- Response time: jedná se o dobu od okamžiku zadání uživatelského požadavku (příp. hlášení závady) do okamžiku, kdy je Zadavateli sděleno, že Ticket s jeho požadavkem (resp. hlášením) je přijat a bylo zahájeno jeho zpracování.
- Fix time: jedná se o dobu počínající okamžikem nahlášení závady (příp. zadání požadavku), do okamžiku, kdy je, a to buď dočasným, nebo kompletním řešením, závada odstraněna (resp. požadavek vyřešen) vyřešen.

Životní cyklus hlášení závady a uživatelského požadavku je definován skrze následující stavy, viz následující diagram:

- Zadáno – Ticket byl korektně nahlášen, začíná měření Response a Fix time;
- Přiděleno – Dodavatel přidělil Ticket k řešení odpovědnému řešiteli;
- Čekající – Řešení Ticketu čeká na aktivitu Zadavatele nebo třetí strany, Fix time je pozastaven;
- Vyřešen – Ticket je Dodavatelem vyřešen.



Poskytování podpory zahrnuje:

- Hot-line prostřednictvím ServiceDesku Dodavatele, telefonu či e-mailu pro vyjmenované pracovníky Zadavatele (tj. odpovědi na otázky k užívání a fungování systému, příjem požadavků, hlášení závad, stav Ticketů);
- Řešení požadavků kraje, například příprava/úprava sestav/výkazů, změny/migrace dat, změna/definice uživatelských rolí, vytvoření nového uživatele, optimalizace konfigurace, doplnění číselníku, apod.;
- Podpora při vytváření plánů obnovy, provádění testů obnovy a dostupnosti systému;
- Řešení problémových stavů v datech vzniklých činností uživatelů;
- Řešení závad a nepravdivostí v provozu systému;
- Osobní asistence při administraci systému;
- Metodická pomoc, účast a asistence na metodických jednáních;
- Konzultace otázek spojených s užíváním systému či integrací systému na jiné IS.

V případě, že Zadavatel kontaktuje Dodavatele s požadavkem na podporu ohledně úkonů, které nejsou součástí podpory, odmítne Dodavatel tento požadavek a vrátí jej zpět na Zadavatele



s odůvodněním (bez povinnosti předávat tento požadavek k řešení). Mezi takové požadavky jsou zařazeny zejména:

- Závady v IT infrastruktuře,
- Požadavky na přizpůsobení nebo změny funkcí systému,
- Správa instalací na stanicích uživatelů.

Zadávání požadavků v rámci podpory a údržby a s tím související komunikace úkonů podpory Dodavatele bude realizována primárně pomocí ServiceDesku Dodavatele. Podpora bude Dodavatelem poskytována v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin. Mimo tuto dobu zadává Zadavatel požadavky písemnou formou (email, web), a Dodavatel tyto požadavky řeší přednostně při nejbližším termínu běžné pracovní doby poskytování podpory. Telefonická podpora v pracovní době (od 8:00 do 17:00 hodin) slouží pro operativní vyřizování dotazů oprávněných pracovníků Zadavatele. V případě potřeby změnit prioritu řešení nebo v případě potřeby koordinace řešení s dalšími dodavateli, eskaluje Dodavatel tyto informace bezodkladně na Zadavatele skrze odpovědné pracovníky odboru informatiky Zadavatele.

Zadavatel zamýšlí realizovat měření dostupnosti Portálu sociálních služeb a dalších systémů s pomocí monitorovacího nástroje, který ověřuje dostupnost aplikací pravidelnými automatizovanými dotazy. Tento záměr bude pravděpodobně s Dodavatelem diskutován a realizován v průběhu platnosti smlouvy.

STANDARDNÍ ÚROVEŇ PODPORY

Podrobná specifikace služeb (SLA) se vypočítává dle času technologické podpory a je vymezena následovně:

Dostupnost (v provozním čase)	99% $\text{Dostupnost} = ((\text{požadovaná doba dostupnosti} - \text{suma (doby nedostupnosti podle měření)} / (\text{doba dostupnosti})) * 100$
Technologická podpora	5x9 Po-Pá 8:00 – 17:00
Zadávání požadavků ServiceDesk (email, web)	7x24
Odezva (Response time)	Dle detailu priorit v následující tabulce
Řešení (Fix time)	Dle detailu priorit v následující tabulce
Plánovaná údržba	Mimo provozní čas, souvislá délka odstávky max. 4 hodiny - servisní okno po dohodě se Zadavatelem

Kategorie priorit – řešení jednotlivých požadavků:

Priorita/kategorie vady	Popis	Odezva (Response time)	Řešení do (Fix time)
1 – kritická Kategorie vady A	• Systém nefunguje vůbec nebo jeho nefunkčnost je omezena tak, že	2 hod.	8 hod.



	tento stav má významný dopad na obchodní procesy zákazníka • Aplikaci nebo některou její klíčovou funkci není možné používat • Dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem • Dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den		
2 – vysoká Kategorie vady B	• Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu obchodního procesu zákazníka.	4 hod.	24 hod.
3 – střední Kategorie vady C	• Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na zpracování obchodních procesů zákazníka • Závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému • Blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické • působí dílčí závadu nebo nepohodlí uživatele • procesní závada (vyřeší se změnou procesu) Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem (např. ruční úpravou dat) nebo dočasnou změnou pracovního postupu obejít (workround). Uživatel však musí vykonat vícepráce na obejítí závady.	8 hod.	2 pracovní dny
4 – nízká Kategorie vady D	• Systém je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy: ○ vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy ○ kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování) Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obejítí závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myši navíc, klik myši navíc, stisk několika kláves navíc atp.).	24 hod.	5 pracovních dnů



Lhůty se ve věcech reakčních dob (Response time) pro řešení incidentů počítají v rámci pracovní doby Zadavatele, tedy běh lhůty se pozastavuje na konci každého pracovního dne a obnovuje na počátku pracovní doby následujícího pracovního dne. Pracovní doba se pro tento případ definuje od 8:00 do 17:00. Pozastavení počítání lhůty s koncem pracovní doby neplatí pro řešení chyby kategorie A. Není-li vzájemně dohodnuto jinak, lhůta pro měření doby reakce a doby odstranění incidentu započne běžet časem předání incidentu Dodavateli a bude ukončena v čase předání vyřešeného incidentu zpět Zadavateli. Celková doba odstranění je pak součet všech časových dob, po které byl incident v řešení na straně Dodavatele. Z celkové doby odstranění incidentu jsou vyloučeny časové doby, kdy Dodavatel prokazatelně nemohl pokračovat v řešení incidentu z důvodů, které nebyly jím způsobené.

NADSTANDARDNÍ PODPORY ÚROVEŇ PODPORY

Zadavatel požaduje, aby Dodavatel poskytoval ve 4 týdnech v roce také nadstandardní podporu. A to na základě žádosti Zadavatele doručené 14 dní před požadovaným termínem zahájení poskytování nad standardní podpory. Doba nadstandardní podpory nemusí být čerpána Zadavatelem souvisle.

Podrobná specifikace služeb (SLA) se vypočítává dle času technologické podpory a je vymezena následovně:

Dostupnost (v provozním čase)	99% $\text{Dostupnost} = ((\text{požadovaná doba dostupnosti} - \text{suma (doby nedostupnosti podle měření)} / (\text{doba dostupnosti})) * 100$
Technologická podpora	5x12 Po-Pá 7:00 – 19:00
Zadávání požadavků ServiceDesk (email, web)	7x24
Odezva (Response time)	Dle detailu priorit v následující tabulce
Řešení (Fix time)	Dle detailu priorit v následující tabulce
Plánovaná údržba	Mimo provozní čas, souvislá délka odstávky max. 4 hodiny - servisní okno po dohodě se Zadavatelem

Kategorie priorit – řešení jednotlivých požadavků:

Priorita/kategorie vady	Popis	Odezva (Response time)	Řešení do (Fix time)
1 – kritická Kategorie vady A	• Systém nefunguje vůbec nebo jeho nefunkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na obchodní procesy zákazníka • Aplikaci nebo některou její klíčovou funkci není možné používat • Dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem • Dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den	1 hod.	4 hod.



2 – vysoká Kategorie vady B	Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení výkonu obchodního procesu zákazníka.	1 hod.	8 hod.
3 – střední Kategorie vady C	- Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na zpracování obchodních procesů zákazníka - Závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému - Blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické - působí dílčí závadu nebo nepohodlí uživatele - procesní závada (vyřeší se změnou procesu) Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem (např. ruční úpravou dat) nebo dočasnou změnou pracovního postupu obejít (workround). Uživatel však musí vykonat vícepráce na obejití závady.	4 hod.	1 pracovní den
4 – nízká Kategorie vady D	- Systém je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy: - vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy - kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování) Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obejití závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myši navíc, klik myši navíc, stisk několika kláves navíc atp.).	24 hod.	5 pracovních dnů

Lhůty se ve věcech reakčních dob (Response time) pro řešení incidentů počítají v rámci pracovní doby Zadavatele, tedy běh lhůty se pozastavuje na konci každého pracovního dne a obnovuje na počátku pracovní doby následujícího pracovního dne. Pracovní doba se pro tento případ definuje od 7:00 do 19:00. Pozastavení počítání lhůty s koncem pracovní doby neplatí pro řešení chyby kategorie A. Není-li vzájemně dohodnuto jinak, lhůta pro měření doby reakce a doby odstranění incidentu započne běžet časem předání incidentu Dodavateli a bude ukončena v čase předání vyřešeného incidentu zpět Zadavateli. Celková doba odstranění je pak součet všech časových dob, po které byl incident v řešení na straně Dodavatele. Z celkové doby odstranění incidentu jsou vyloučeny časové doby, kdy Dodavatel prokazatelně nemohl pokračovat v řešení incidentu z důvodů, které nebyly jím způsobené.



MĚŘENÍ LHŮT A SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKA

Pro výpočet lhůt jsou určující časové záznamy v systému HelpDesk Zadavatele k danému incidentu. Podrobný popis způsobu předávání incidentů bude ukotven v detailním dokumentu popisující proces incident management, který předloží Dodavatel k akceptaci Zadavateli nejpozději do 7 dnů od akceptace výstupů služby Vývoj Portálu sociálních služeb a jeho implementace.

Plnění služby Dodavatel vykazuje do protokolu na měsíční bázi. Protokol vyhodnotí stav plnění všech parametrů SLA (Response time, Fix time) dle kategorie Ticketu, dále udává statistické informace jako průměrné splnění SLA hodnoty, průměrné nesplnění SLA hodnoty, celkový počet Ticketů dle stavu a kategorie, a jiné relevantní podle dohody se Zadavatelem. Čas podpory se měří pomocí HelpDesku Zadavatele. Na roční bázi dále Dodavatel předkládá vyhodnocení spokojenosti uživatelů Portálu sociálních služeb s poskytovanou podporou.

1.3.5 Provádění dalších aktivit souvisejících s provozem a rozvojem Portálu sociálních služeb

Předmětem služby jsou další aktivity Dodavatele, které Zadavatel bude ad-hoc požadovat a specifikovat v průběhu trvání smlouvy, a které budou bezprostředně souviset s provozem a rozvojem aplikace. Zadavatel očekává celkový objem takových aktivit do 10MD za rok.

Provádění rozvojových aktivit zahrnuje:

- Rozvoj systému, vyžadující služby přesahující standardní podporu a údržbu;
- Ostatní služby v rámci aktuálních potřeb a poptávky Kraje (např. migrace dat dle zadání Kraje, tvorba nadstandardních sestav, apod.);
- Realizaci nových integračních vazeb, rozšíření funkcí;
- Účelová a zakázková školení na poptávku, workshopy;
- Podpora Zadavatele na jeho výzvu pro účely případné migraci systému do nového prostředí (např. kontrola integrity dat, konzultace migračních postupů apod.)

Zadavatel vytvoří přesné zadání požadavku na rozvoj systému. Dodavatel připraví odhad pracnosti (maximální limit) v hodinách jednotlivých rolí a související cenu úkonu dle nasmlouvaných sazeb. Zadavatel akceptuje odhad pracnosti Dodavatele. Dodavatel realizuje plnění rozvoje systému dle akceptovaných podmínek. Dodavatel odevzdá příslušnou dokumentaci změny a konfigurační předpisy.

V případě potřeby na změnu požadavku, zastavení práce na požadavku, nebo v případě potřeby koordinace řešení s dalšími dodavateli, eskaluje Dodavatel tyto informace bezodkladně na Zadavatele skrze odpovědné pracovníky odboru informatiky Zadavatele.

Zadavatel poskytne Dodavateli součinnost v následujícím rozsahu:

- Všechny požadavky na přístupy předané Dodavatel na schváleném formuláři Zadavatel posoudí a přístupy umožní nejpozději do 2 pracovních dnů.
- Zadavatel umožní konzultace Dodavatele v rozsahu do 12 hodin týdně s pracovníky Zadavatele odpovědnými za požadavky na provádění aktivit podle této služby.
- Zadavatel zajistí a poskytne Dodavateli přístup do úložiště dokumentů a repozitářů, které budou sloužit ke sdílení veškerých elektronických dokumentů a architektonických návrhů vytvořených Dodavatelem v rámci plnění této veřejné zakázky.



- Zadavatel poskytne Dodavateli podporu při koordinaci činností s jinými dodavateli integrovanými nebo integrujícími své IS do prostředí Zadavatele. IT oddělení Zadavatele musí být informováno o veškeré písemné komunikaci mezi dodavateli.

Výstupy jsou vykazovány do výkazu práce na měsíční bázi, dle odpracovaných hodin za dané období. Výkaz dále obsahuje přehled všech požadavků na provedení dalších aktivit, které Dodavatel obdržel od Zadavatele, a jejich aktuální stav.

1.3.6 Znalostní podpora a provedení nezbytných úkonů při ukončení smlouvy a předání služeb na jiného dodavatele

Podpora a provedení nezbytných úkonů při ukončení smlouvy a předání služeb na jiného dodavatele zahrnuje následující požadavky na Dodavatele:

- Vypracování plánu exitu a podpory předávání znalostí novému dodavateli.
- Předání veškeré zpracované technické a provozní dokumentace Portálu sociálních služeb podle plánu.

Zadavatel poskytne Dodavateli součinnost v následujícím rozsahu:

- Zadavatel zajistí a poskytne Dodavateli přístup do úložiště dokumentů a repozitářů, které budou sloužit ke sdílení veškerých elektronických dokumentů a architektonických návrhů vytvořených Dodavatelem v rámci plnění této veřejné zakázky.

Zadavatel akceptuje od Dodavatele výstupy dle výše popsanych náležitostí.

1.4 Upřesnění podmínek

1.4.1 Časová návaznost poskytování jednotlivých služeb

Zadavatel si je vědom, že Dodavatel nemůže zahájit plnění všech služeb, jež jsou předmětem této veřejné zakázky, ve stejném okamžiku. Zadavatel očekává, že Dodavatel zahájí:

- práce na plnění služby „Analýza a návrh řešení Portálu sociálních služeb“ bezprostředně po podpisu smlouvy,
- práce na plnění služby „Vývoj Portálu sociálních služeb a jeho implementace“ nejpozději bezprostředně po akceptaci výstupů služby „Analýza a návrh řešení Portálu sociálních služeb“ a
- poskytování služeb „Údržba a aktualizace Portálu sociálních služeb“ a „Podpora Portálu sociálních služeb a jeho uživatelů“ nejpozději bezprostředně po akceptaci výstupů služby „Vývoj Portálu sociálních služeb a jeho implementace“.

1.4.2 Zajištění úložiště pro sdílení dokumentů a repozitáře pro sdílení architektonických návrhů

Zadavatel zajistí a poskytne Dodavateli přístup do úložiště dokumentů a repozitářů, které budou sloužit ke sdílení veškerých elektronických dokumentů a architektonických návrhů vytvořených Dodavatelem v rámci plnění této veřejné zakázky.