
Technické zadání pro nabídku SW řešení „Portál občana Liberec“

I. Požadavky na prokázání plnění požadovaných funkcionalit pro „Portál občana Liberec“.

1. Zadavatel požaduje shodu funkcionalit navrhovaného řešení s Technickým zadáním specifikovaným dále v této příloze č. 2
2. Plnění požadavků na funkcionality SW řešení „Portál občana Liberec“ prokáže uchazeč čestným prohlášením vyplněným podle přílohy č. 7 této poptávkové dokumentace.
3. V termínu od 24. 5. 2021 do 7. 6. 2021 uchazeč provede prezentaci nabízeného řešení. Způsob setkání k prezentaci stanoví zadavatel.
4. Při prezentaci nabízeného řešení uchazeč prokáže shodu funkcionalit prezentovaného a požadovaného řešení. Informace o plnění požadovaných funkcionalit dle čestného prohlášení a prezentace budou při prezentaci namátkově zkontrolovány zástupci zadavatele.
5. Uchazeč poptávkového řízení, který nesplní všechny následující požadavky na funkcionality nebo uvede neúplné či nepravdivé informace, bude z poptávkového řízení vyloučen.

II. Analýza rizik

Jako součást nabídky uchazeč uvede analýzu rizik pro implementaci a provoz jím navrhovaného řešení s uvedením dopadů a opatření na eliminaci nebo zmírnění dopadů těchto rizik. Opatření na eliminaci nebo zmírnění dopadů rizik budou součástí nabídkové ceny.

III. Obecné požadavky na funkcionality nabízeného řešení „Portál občana Liberec“

1. Portál bude rozdělen do veřejné a neveřejné části.
2. Požadované obecné vlastnosti veřejné části:
 - procházení portálu bez přihlášení;
 - možnost vstupu do informační části;
 - viditelný funkční obsah portálu;
 - možnost odeslání formuláře bez přihlášení.
3. Požadované obecné vlastnosti veřejné části:
 - po přihlášení je připraven základní stavový dashboard;
 - formuláře budou po přihlášení automaticky předvyplněny.
4. Portál bude garantovat v celém životním cyklu nabízeného řešení (implementace i následné provozování) vždy soulad s aktuálně platnou legislativou. Odpovědnost a náklady za úpravy a implementaci spojenou s legislativou budou vždy na dodavateli a vše bude součástí nabídkové ceny.
5. Portál bude obsahovat fulltextové vyhledávání s výsledky vyhledávání rozdělených do kategorií – podle toho v jakém obsahu / části se výsledek nachází.
6. Portál bude splňovat požadavky na něj kladené zákonem číslo 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů, a vyhláškou číslo 529/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

7. V rámci dodávky portálu budou realizovány integrační rozhraní pro integraci s okolními aplikačními systémy objednatele. Toto se týká zejména schopnosti nabízeného řešení sdílet či jiným způsobem automatizovaně předávat data s okolními provozovanými aplikačními systémy objednatele. Požadované nezbytné integrace jsou:

- Portál občana – Spisová služba (dodavatel ICZ, a.s.);
- Portál občana – Poplatkový systém (dodavatel Marbes Consulting, s.r.o.);
- Portál občana – Ekonomický systém (dodavatel Gordic, spol. s.r.o.);
- Portál občana – Stížnosti, petice (dodavatel Marbes Consulting, s.r.o.);
- Portál občana – Stavební řízení (dodavatel VITA, s.r.o.) poznámka: s přihlédnutím k aktuálnímu stavu procesu rekonstrukce stavebního zákona;
- Portál občana – XZR (dodavatel Marbes Consulting, s.r.o.);
- Portál občana – IDM/EOS (dodavatel Marbes Consulting, s.r.o.).

K naplnění tohoto požadavku na zajištění a implementaci aplikačního rozhraní pro integraci s okolními aplikačními systémy nebude zadavatel poskytovat žádnou vyjednávací a smluvní součinnost. Zadavatel poskytne pouze informace o typech a verzích provozovaných aplikací jiných dodavatelů.

K prokázání plnění tohoto požadavku uchazeč doloží písemné potvrzení firmy, s jejímž produktem bude portál integrován, o tom, že rozhraní pro integraci existuje nebo vznikne v rámci smluvního vztahu k uchazeči.

8. Portál bude umožňovat práci (podepisování) s certifikáty, včetně certifikátů vydávaných akreditovanými poskytovateli certifikačních služeb dle zákona číslo 227/200 Sb. o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů. Tento požadavek se také vztahuje na funkcionalitu časových razítek.
9. Veškerá podání uskutečněná prostřednictvím portálu musí respektovat zákonný proces prostřednictvím SW spisové služby používané na Magistrátu města Liberce.
10. Portál bude splňovat kritéria pro oblast ochrany dat (zákon č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů) v platném znění.
11. Portál umožní uživatelské uzpůsobení vizuálu portálu, včetně pozadí.
12. Portál bude splňovat a plně akceptovat kritéria a pravidla EIDAS.
13. Portál bude umožňovat použití daných obecných standardů (komunikace s bankami, poštou, apod.).
14. Portál bude umožňovat uživatelům (dle jejich oprávnění) provádět výstupy v elektronické i tištěné formě z definovaných sestav i uživatelsky definovaných výběrů.
15. Portál bude umožňovat exportovat data i definované sestavy či jiné výstupy ze systému elektronickou formou otevřených formátů.
16. Uživatel portálu bude mít přístup k datům, výstupům, modulům či jiným částem pouze na základě nastavených uživatelských oprávnění (rolí, přístupových práv, apod.).
17. Veškerá interní přístupová práva do portálu budou řízená aplikací pro správu identit a přístupů IDM EOS.
18. Portál bude schopen přiřazovat přístupová práva jednotlivým uživatelům na základě definovaných uživatelských rolí (profilů).
19. Administrace portálu bude řešena z aplikace běžící v interní síti, a umožní minimálně administraci následujících oblastí:
- Editace grafických částí portálu;
 - Editace textových stránek a životních situací s napojením na formuláře;
 - Editace a správa portálových účtů;

- Editace a správa a řízení notifikací;
 - Změna základního vizuálního stylu portálu.
20. Navržené grafické řešení portálu bude odpovídat vizuálnímu stylu dle Grafického minimanuálu loga města Liberec uvedeného v příloze č. 9.
 21. S portálem bude možno pracovat vzdáleně prostřednictvím veřejného Internetu. Portál bude mít plně responzivní design včetně formulářů, tzn., že bude schopen komunikace s uživatelem prostřednictvím uživatelského rozhraní ovládaného počítačem s OS MS Windows a tabletem nebo smartphonem s OS Android nebo iOS. Portál bude podporovat prohlížeče Opera Web Browser (verze 73+), Google Chrome (verze 87+), Safari (verze 14+), Firefox (verze 85+), Internet Explorer (verze 11+), MS Edge (verze 87+), Samsung internet (verze 12+), Seznam (6.12+), Android Webview (verze 87+). V rámci následné technické podpory bude portál plně kompatibilní s nejnovějšími verzemi prohlížečů.
 22. Portál bude zaznamenávat (registrovat) záznamy o operacích nad daty, které uživatel pořídil, změnil, smazal, apod. jeho jednoznačným identifikátorem, kdo operaci provedl, jaká byla původní hodnota, datem a časem operace, apod. Tato auditní stopa musí být vždy v souladu s platnou legislativou a veškeré záznamy budou ve formátu otevřených dat pro možnost jejich zpracování (čtení) dalšími aplikacemi objednatele.
 23. Portál bude v českém jazyce.
 24. Součástí hlavních částí portálu bude kontextová (dialogová) nápověda v českém jazyce, která bude obsahovat popisy a vysvětlení procesů elektronických služeb v portálu.
 25. Součástí dodávky portálu bude e-learnigová aplikace s volně dostupným kurzem pro uživatele portálu. Kurz bude obsahovat školení pro všechny základní části portálu.
 26. Ovládání portálu bude uživatelsky přívětivé, tzn. ovládání bude intuitivní.
 27. Pořízená data budou v portálu vedena pouze jednou a nabízené řešení nebude požadovat duplicitní vstupování dat.
 28. Zálohování portálu bude možno provádět za provozu a bude možno provádět interně vlastními pracovníky, bez součinnosti dodavatele.
 29. Bude garantován provoz portálu v prostředí IS objednatele a na HW prostředcích (serverech) objednatele dle specifikace uvedené v příloze č. 8 tohoto poptávkového řízení.
 30. Provoz portálu bude garantován v režimu 24/7.
 31. Dodavatel zajistí testovací a produktivní prostředí řešení portálu se všemi jeho požadovanými vlastnostmi a funkcionalitami. Testovací i produktivní prostředí projektu Portál občana Liberec je nedílnou součástí nabídkové ceny.
 32. Na dodávku „Portál občana Liberec“ poskytne uchazeč záruku na bezchybnou funkčnost dle této technické specifikace v délce 24 měsíců ode dne akceptace dodávky objednatele
 33. Nabízené řešení projektu Portál občana Liberec bude schopno bez ztráty výkonnosti a odezvy pracovat na 100 Mbps datové síti.
 34. Dodavatel musí být vlastníkem licenčních oprávnění k portálovému řešení, které je předmětem nabídky a musí disponovat licenčními oprávněními ve prospěch zadavatele k implementovaným integračním vazbám.
 35. Grafické a funkční rozhraní portálu bude testováno dodavatelem na dostatečném vzorku jím zvolených potenciálních uživatelů a dle různých používaných zařízení tak, aby byla zajištěna funkčnost a maximální uživatelská přívětivost. Toto testování dodavatel prokazatelně doloží.
-

36. Provoz portálu bude v režimu HTTPS.

IV. Požadované vnitřní funkcionality portálu

1. Součástí portálu bude nástroj pro identifikaci zajišťující jednoznačnou identifikaci uživatele při vstupu do portálu Portál občana Liberec s následujícími funkcionalitami:
 - Občan se do portálu poprvé přihlašuje bez registrace (při prvním přihlášení je automaticky vytvořen účet, ke kterému se následně vždy přihlásí);
 - Vytvořený účet je vždy ověřen prostřednictvím základních registrů;
 - K vytvořenému účtu je následně možné se přihlásit kteroukoliv z identit:
 - Přihlášení pomocí NIA ID;
 - Přihlášení pomocí eObčanka;
 - Přihlášení pomocí mobilního klíče eGovernmentu;
 - Přihlášení pomocí ISDS;
 - Přihlášení pomocí MOJE ID;
 - Přihlášení pomocí bankovní identity.
 - Účet je automaticky propojen se shodným subjektem z agendových systémů prostřednictvím unikátní identifikace uživatele (Agendový identifikátor fyzické osoby - AIFO);
 - Při aktualizaci údajů uživatele se mění i AIFO;
 - K účtu je možné připojit v rámci aplikace pro správu účtů další subjekty (zástup jiné fyzické osoby, právnickou osobu nebo OSVČ). Ke správě má přístup pouze ověřená osoba, která má přidělena příslušná práva k aplikaci.
2. Portál bude obsahovat chráněnou datovou oblast zajišťující řízení přístupu k jednotlivým službám a informacím, které budou poskytovány občanu/podnikateli přihlášenému na Portál občana Liberec. Cílem chráněné oblasti je sdružovat a poskytovat data pro datový sklad Portálu občana Liberec. Důvodem je zabezpečení osobních dat v „ostrých databázích“ agendových systémů proti zneužití neoprávněnými zásahy. Zdrojem poskytovaných dat jsou agendové systémy potřebných k zajištění dat pro funkcionality pro občany, tedy zejména systém poplatků, ekonomický systém, systém stavební úřad, systém poskytující informace o stavu vyřízení OP a další. Tyto systémy budou data předávat prostřednictvím chráněné oblasti do datového skladu. Data přenesená do chráněné oblasti nebudou obsahovat osobní údaje občanů. Toto bude zajištěno neveřejným identifikátorem (AIFO), který je jednoznačně přiřazen záznamu o fyzické osobě v příslušném agendovém informačním systému a který je odvozen ze zdrojového identifikátoru fyzické osoby a kódu agendy a je užíván výlučně k jednoznačnému určení fyzické osoby pro účely výkonu agendy. Z agendového identifikátoru fyzické osoby nelze odvodit zdrojový identifikátor fyzické osoby a nelze z něj ani dovodit osobní nebo jiné údaje o osobě, jíž byl přiřazen.
3. Portál bude obsahovat automatické zpracování následujících informací o využívání elektronického podání:
 - Počet vytvořených účtů na portálu;
 - Tok uživatelů - pohyb uživatelů na serveru;
 - Zdroj - odkud uživatelé přišli (Seznam, Google, přímý přístup přes adresní řádek...);
 - Klíčová slova – na základě jakého zadání do vyhledávače se uživatelé dostali na daný server;
 - Míra opuštění - kolik procent uživatelů opustilo danou stránku;
 - Čas strávený na stránce.
4. Portál umožňuje reporting v následujícím rozsahu:

- Grafické zobrazení dat z integrovaných agendových systémů v připravených reportech;
 - Zobrazovaná data jsou pravidelně aktualizována;
 - Reporty jsou zobrazitelné ve všech zařízeních;
5. Součástí portálu je rezervační nástroj pro možnost objednání času úředníka podle vybrané agendy. Rezervace bude realizována prostřednictvím grafického kalendáře.
 6. Portál je napojen na analytický nástroj Google analytics pro sledování návštěvnosti se zajištěním veškeré nutné legislativy a souhlasů.
 7. Portál bude obsahovat fungující opatření k zajištění ochrany osobních údajů (logování, zálohování, mazání, evidence operací s daty). Portál bude plně respektovat požadavky na ochranu osobních údajů dle aktuálně platné legislativy.

V. Licenční model

1. Licenční model bude zajištěn formou multilicence (jak o v oblasti správy portálu, tak i v oblasti koncových uživatelů portálu).
2. V rámci licence bude uvedeno, že je poskytnuta pro využití objednatelem, Statutárním městem Liberec a uživateli portálu z řad občanů a firem.

VI. Požadavky na funkcionality portálu pro uživatele

1. Poskytování informací občanu/podnikateli o stavu všech jeho podání na Magistrát města Liberce (podání uskutečněná portálem/podání uskutečněná fyzicky na přepážce/podání poštou). Bude zobrazen seznam podání uživatele (aktuálních i historických), minimálně v rozsahu údajů: typ podání, stav podání, datum předložení podání, datum vypořádání (ukončení). Informace o stavu jednotlivých podání bude zobrazena od okamžiku ztotožnění identity žadatele s centrálním registrem v průběhu procesu podání.
2. Poskytování informací občanu/podnikateli o stavu všech závazků a pohledávek uživatele vůči úřadu. Bude zobrazen seznam pohledávek úřadu směrem ke konkrétnímu občanu/podnikateli. Minimálně v rozsahu údajů - název agendy, částka celkem, částka po splatnosti, částka uhrazená před splatností. Dále seznam jednotlivých pohledávek a plateb ve vazbě na konkrétní agendu.
3. Poskytování informací občanu stavu vyřízení OP nebo cestovního dokladu (informace o průběhu vyřizování osobního a cestovního dokladu, viz <http://www.liberec.cz/doklady/>).
4. Poskytování elektronických formulářů pro elektronická podání v odst. 6. – 8. tohoto článku. Elektronické formuláře budou mít tyto vlastnosti:
 - Formulář obsahuje základní kontrolu vybraných polí;
 - Formuláře lze elektronicky podepsat;
 - Formuláře jsou plně responsivní (lze je odeslat z mobilního zařízení).
5. Strom životních situací zobrazený na Portálu občana Liberec umožňující výběr formuláře pro dále uvedená ohlášení, žádosti a oznámení. Strom životních situací bude zabezpečovat:
 - Strom obsahuje soupis a popis životních situací uvedených na webových stránkách města Liberce;
 - Texty popisující životní situaci musí být pochopitelné;
 - Texty popisující životní situace obsahují full text vyhledávání;
 - V administraci portálu je možné texty životních situací řadit do editovatelných kategorií, které lze stromově strukturovat.

6. Poskytování služby elektronického podání s předvyplněnými referenčními údaji občana a relevantními daty z agendového informačního systému pro následující agendy:

Poplatek ze psů:

- Přiznání k místnímu poplatku ze psů;
- Čestné prohlášení o zániku poplatkové povinnosti
- Žádost o vrácení přeplatku;
- Žádost o převedení přeplatku

Poplatek za odpady:

- Prohlášení poplatníka místního poplatku za komunální odpad;
- Prohlášení o změně
- Žádost o vrácení přeplatku;
- Žádost o převedení přeplatku

Stížnosti a podněty:

- Podání stížnosti/podnětu.

7. Poskytování služby elektronického podání s předvyplněnými referenčními údaji občana pro následující žádosti:

- Doklad o bezdlužnosti;
- Zábor veřejného prostranství:
 - Ohlášení záboru veřejného prostranství
 - Žádost o vrácení přeplatku
 - Žádost o převedení přeplatku
- Poplatek z pobytu:
 - Evidenční list poplatku z pobytu
 - Hlášení poplatku z pobytu příkládám přílohou
 - Žádost o vrácení přeplatku
 - Žádost o převedení přeplatku
- Vymáhání pokut udělených ve správním řízení:
 - Žádost o povolení úhrady pokuty na splátky - příkládám přílohou (máme vyvěšeno na webu v sekci OEPP- Dokumenty oddělení)
- Zřízení věcného břemene;
- Náhradu škody;
- Vydání parkovací karty;
- Odkup pozemku, pronájem/pacht pozemku a služebnost;
- Bezbariérový byt;
- Umístění v domu s pečovatelskou službou;
- Nájemní byt – žádost o prodloužení nájmu bytu
 - v rámci projektu Housing First
 - pro příjmově vymezené osoby
 - startovacího
 - sociálního a standardního typu
- Poskytnutí přístřeší a jeho prodloužení
- Informaci dle Zákona 106/99 Sb.

8. Poskytování služby elektronického podání s předvyplněnými referenčními údaji občana pro následující oznámení:

- Oznámení - přihláška/odhláška osob u městských bytů;
- Formulář pro občany města Liberce při nahlášení ztráty, poškození, nevyvezení či navýšení počtu nádob na odpad

9. Poskytování služby vyplnění a autorizaci podání a odeslání do spisové služby. Formuláře budou vyplněny automaticky všemi údaji, které jsou o podateli dostupné ve vybraných agendových IS města. Podatel doplňuje jen chybějící údaje nebo provádí změny. Vyplněný formulář bude automaticky doručen na elektronickou podatelnu úřadu a vložen do spisovny (eSPIS).
10. Podání zpětné informace uživateli o tom zda podání bylo řádně uskutečněno.
11. Proaktivní informování uživatele o důležitých událostech, jejichž podklady termín pro upozornění jsou zadané uživatelem (např. konec platnosti Občanského nebo Zbrojního průkazu). Oznámení bude provedeno formou e-mailové zprávy nebo SMS přes SMS gateway města Liberce.
12. Poskytování služby platební brány v Portálu občana Liberec umožňující uživateli provádět definované platby z prostředí Portálu občana Liberec. Platba musí umožňovat:
 - Platby za všechny předpisy dané agendy;
 - Možnost platby uživatelsky volené částky;
 - Platba QR kódem;
 - Platba platební kartou.
13. Poskytnutí informací bez nutnosti přihlášení – data z webu města Liberce:
 - Kontakty Magistrátu města Liberce;
 - Odkazy na platnou územně plánovací dokumentaci a podklady všech obcí v ORP Liberec;
 - Právní předpisy města;
 - Elektronický odkaz na EZAK a registr smluv;
 - Všeobecné informace k místním poplatkům, které jsou na webu města-stránka OEPP;
 - Aktuální informace pro příslušný kalendářní rok před splatností poplatku za odpad a poplatku ze psů;
 - Odkaz na web <https://bezpecnadoprava.liberec.cz/> kde je možné nalézt informace o hlavních uzavírkách a investičních akcích SML;
 - Odkaz na web <https://vyjadrenivo.liberec.cz/>, přes který lze požádat o vyjádření k existenci sítí veřejného osvětlení;
 - Odkaz na informace o aplikaci Marushka Photo;
 - Informace o nočním klidu plus výjimky z nočního klidu;
 - Veškeré formuláře, které se týkají „bytů“;
 - Informace jednotlivých odborů Magistrátu města Liberce;
 - Odkaz na on line objednávání pro přepážkové služby Magistrátu města Liberce.

VII. Požadavky na následnou podporu SW řešení Portál občana Liberec

Následná podpora SW řešení se bude skládat minimálně z následujících činností:

1. Instalace nových verzí všech částí nabízeného SW řešení;
2. Nepřetržitý dohled a správa všech částí nabízeného SW řešení bez omezení;
3. Služba Hot-line pro oprávněné osoby pro řešení technických problémů;
4. Zajištění souladu nabízeného řešení s aktuálně platnou legislativou. Provádění legislativních změn SW řešení Portál občana Liberec vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky, včetně distribuce upraveného SW řešení. Distribuce upraveného SW řešení musí být provedena před termínem platnosti změn právních předpisů; pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 30 dnů po uveřejnění

ve Sbírce zákonů, bude distribuce upraveného SW řešení provedena nejpozději do 30 dnů ode dne zveřejnění ve Sbírce zákonů;

5. Poskytnutí jednoznačně definovaného kanálu pro sběr požadavků od zadavatele (HelpDesk);
6. Poskytování neomezené (z pohledu počtu řešených požadavků) služby podpory uživatelů nabízeného SW řešení;
7. Garantovanou úroveň kvality poskytovaných služeb (SLA) nejméně v následujícím rozsahu:
 - Služba podpory bude poskytována v pracovní dny od 8.00 hod do 17.00 hod.;
 - Zahájení řešení incidentů bude zahájeno do 1 hodiny od jeho nahlášení;
 - V případě nahlášení mimo uvedený rámec poskytování služby se prodlužuje zahájení řešení o dobu, po níž služba není poskytována (v pracovní dny od 17.00 hod do 8.00 hod následující pracovní den, víkendy a státní svátky do následujícího pracovního dne);
 - Nahlášené incidenty budou vyřešeny nejdéle do 48 hodin po jeho nahlášení. Vyřešením se rozumí jak konečné vyřešení, tak řešení náhradním způsobem.
8. V případě potřeby je požadována fyzická přítomnost řešitele požadavku v prostorách objednatele.
9. Poskytování měsíčních výkazů sledování služeb dle čl. IV. 4. tohoto zadání využívaných v Portálu občana Liberec.