

# Integrace krajského úřadu

## Typizovaný projektový záměr

## OBSAH:

<b>OBSAH:</b>	<b>2</b>
<b>1. SEZNAM ZKRATEK</b>	<b>4</b>
<b>2. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA PROJEKTU</b>	<b>5</b>
<b>3. VÝCHODISKA PROJEKTU</b>	<b>8</b>
3.1. Strategie „Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby“	8
3.2. Strategie implementace eGovernment v území	8
3.3. Základní registry veřejné správy	8
3.4. Cíle projektu	9
3.5. Objektivně ověřitelné identifikátory - doplnění	9
3.6. Vazba na centrální projekty	10
3.7. Přístup k eGON službám	11
<b>4. SOUČASNÝ STAV A HISTORIE PROJEKTU</b>	<b>15</b>
4.1. Vazba na projekt Technologických center	16
<b>5. ANALÝZA POPTÁVKY A KONCEPCE MARKETINGU</b>	<b>19</b>
9.1. Analýza poptávky výstupů projektu	19
Marketingový mix	19
Produkt (služba)	20
Cena	20
Místo	20
Propagace	20
<b>6. POŽADAVKY NA ŘEŠENÍ PROJEKTU</b>	<b>22</b>
<b>7. FUNKČNÍ A PROCESNÍ MODEL</b>	<b>23</b>
<b>7.1 Modul - Systém řízení organizace</b>	<b>23</b>
9.1. Modul - Systém řízení zdrojů	24
9.2. Modul - Systém řízení služeb	24
9.3. Modul - Vnější integrace systému	24
Modul – datové podklady	25
<b>9.4. Ostatní požadavky</b>	<b>25</b>
Okolí	25
Systém zajistí dodání potřebných datových služeb zpřístupňujících data o organizační struktuře, atd.	25
Architektura SW	25
Architektura HW	25
Organizačně procesní část	26
Studie proveditelnosti	26

Cílové skupiny projektu.....	26
<b>8. POSTUP REALIZACE .....</b>	<b>27</b>
<b>9. FINANČNÍ PLÁN A ANALÝZA .....</b>	<b>28</b>
9.1. Přehled celkových nákladů v investiční fázi .....	28
9.2. Příjmy provozní fáze.....	29
9.3. Způsobilé výdaje projektu .....	29
9.4. Udržitelnost projektu .....	29
9.5. Dopady projektu na životní prostředí.....	29

## 1. SEZNAM ZKRATEK

<b>AIP</b>	Archive Information Package	Archivní informační balík, zahrnující ukládaný obsah a odpovídající popisné informace pro uchovávání (archivní a technické informace), ukládané uvnitř OAIS.
<b>AIS</b>	Agendový informační systém	Informační systém, který je používán pro realizaci konkrétní agendy definované legislativou, nebo samosprávným rozhodnutím
<b>ePUSA</b>	Elektronický portál územních samospráv	Portál provozovaný Ministerstvem vnitra, který zabezpečuje sběr kontaktních a identitních informací o subjektech samosprávy pro potřeby ISDS, CzechPOINT a další informační systémy
<b>ORP</b>	Obec s rozšířenou působností	ORP jsou mezičlánkem v přenesené působnosti státní správy mezi krajskými a obecními úřady. Obecní úřady obcí s rozšířenou působností mají oproti ostatním obecním úřadům některé oblasti působnosti navíc, a to nejen pro svůj vlastní, základní správní obvod, ale zpravidla i pro další obce v okolí.
<b>PAM</b>	Personalistika a mzdy	Informační systém organizace, sloužící ke správě lidských zdrojů a mzdové agendě
<b>PVS</b>	Portál veřejné správy	Portál veřejné správy, provozovaný Ministerstvem vnitra na základě legislativy
<b>RPP</b>	Registr práv a povinností	Základní registr státu, realizovaný na základě příslušné legislativy
<b>SLA</b>	Service level agreement	Formálně dohodnutá úroveň a kvalita poskytované služby
<b>SW</b>	Software	
<b>TC</b>	Technologické centrum	Kumulovaná (centralizovaná) hardwarová a softwarová infrastruktura na úrovni kraje nebo ORP, která poskytuje své služby zřizovateli, obcím v jeho správním obvodu a zřízeným nebo založeným organizacím kraje nebo obcí.
<b>WF</b>	Workflow	Schéma provádění komplexní činnosti, rozepsané na jednotlivé činnosti, vazby a role

## 2. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA PROJEKTU

Konstrukce celého eGovernmentu je založena zejména na existenci základních registrů veřejné správy, na dalším rozvoji funkcionalit CzechPOINT, řešených v rámci centrálních projektů a souběžně na posílení technologické i funkční infrastruktury v území. Cílem tohoto snažení je zvýšení transparentnosti veřejné správy, zvýšení její efektivity a snížení administrativní zátěže pro občany i instituce. Úkol je definován jednoduše, jeho naplnění v rámci celé veřejné správy je ovšem velkým problémem. Znamená splnění několika předpokladů:

1. zajistit schopnost vzájemné komunikace mezi základními registry a lokálními systémy ICT
2. standardní členění činností (agend, služeb) veřejné správy s možností řešit lokální odlišnosti
3. standardní popis životních situací s možností řešit lokální odlišnosti
4. členění pracovních pozic a ve vazbě na personalistiku, práva a povinnosti a probíhající změny
5. zpracovaný model standardní doporučené organizační struktury
6. kvalitní systém řízení uživatelských oprávnění k funkcím používaných informačních systémů
7. možnost hodnocení efektivity vykonávaných činností
8. možnost svázat potřebné objekty systému – realizovat vazbu mezi těmito objekty

Integrace chodu úřadu představuje „vyladění“ základních komponent systému, zejména:

- systém řízení organizační struktury organizace
- systém řízení zdrojů
- systém řízení služeb
- vnější integrace systému
- klíčové databáze systému

Předkládaný typizovaný projekt **Integrace vnitřního systému úřadu** jako subprojekt typizovaného projektu Technologického centra kraje (dále TCK) řeší problematiku „kultivace“ vnitřních systémů chodu úřadu, zejména SW komponent pro zpracování jednotlivých agend, vazby na ekonomiku a správu aktiv obecně, které budou po zavedení eGovernment ve velkém tlaku na kvalitu a zajištění vazeb vůči Základním registrům, zejména Registru práv a povinností.

Cílem projektu je tedy umožnit efektivní pořizování vstupních dat, zvýšit transparentnost výkonu veřejné správy vůči veřejnosti a v důsledku zkvalitnit a zefektivnit vlastní činnost úřadu. Výstupem projektu je úprava vnitřního prostředí úřadu pro naplnění nutné vazby na Základní registry, zejména na Registr práv a povinností a vnitřní integrace všech SW komponent optimálně do jednoho uceleného informačního celku.

Projekt bude rovněž podporovat práci úředníků a zaměstnanců úřadů sjednocením jejich pracovního počítačového prostředí a také postupnou standardizací procesů vykonávaných jednotlivými orgány veřejné moci. Tento projekt je důležité realizovat zejména na úrovni krajských úřadů.

**Cíle projektu:**

Upravit informační a procesní systém územně samosprávného celku tak, aby fungoval efektivně a byl **eGON ready** (on-line zdrojem kvalitních informací pro základní registry, např. při budoucím zápisu rozhodnutí příslušného orgánu veřejné moci do Registru práv a povinností)

**Cílové skupiny:**

kraje, krajem zřizované a zakládané organizace

**Předpokládané výstupy:**

- připravenost agendových informačních systémů žadatele (registru místní veřejné správy) na komunikaci se základními registry prostřednictvím Integrovaných bodů přístupu k eGON službám
- integrace SW komponent pro výkon agend a jejich elektronizaci
- dovybavení potřebnými SW komponenty, nebo upgrade stávajících
- optimalizace rolí jednotlivých uživatelů ICT při zajištění agend vykonávaných žadatelem
- zajištění úpravy ICT komponent či uceleného řešení dle procesů probíhajících v rámci působnosti žadatele
- prezentace poskytovaných služeb prostřednictvím portálu, včetně integrace na Portál veřejné správy

**Očekávané přínosy:**

Optimálně fungující vnitřní systém úřadu, zajištění připravenosti ICT žadatele na součinnost se základními registry, optimálně nastavené ICT podporující logicky realizované procesy v organizaci, zajištění snížení administrativní zátěže spojené s využíváním ICT a její optimální a efektivní správa.

**Náležitosti žádosti:**

Analýza aktuálního stavu vnitřního chodu úřadu ve vazbě na využívání ICT.

Studie proveditelnosti vnitřní integrace systému.

**Členění projektu, indikátory:**

Téma	Výstup	Objektivně ověřitelné indikátory	Minimální hodnota naplnění indikátoru	Povinný výstup typizovaného projektu	Maximální délka realizace služby
Vnitřní integrace úřadu a integrace s ISVS	Analýza současného stavu systému řízení úřadu a návrh realizace jeho úprav	Dokument analýzy a návrhu realizace úprav	existuje	ano	1 rok
	Autorizace, identifikace a autentizace konkrétního úředníka	Podíl registrů místní veřejné správy napojených na centrální registry - integrace vnitřních systémů a evidencí na role uživatele v Registru práv a povinností.	nárůst min 20%	ano	3 roky
	Integrace personálního systému s identitním a autorizačním systémem úřadu	Integrované informační systémy	existuje	ne	2 roky
	Integrace IS úřadu na centrální sběrné místo údajů o veřejné správě	Integrované informační systémy	existuje	ne	2 roky
	Integrace s Portálem veřejné správy	Podíl regionálních portálů integrovaných s Portálem veřejné správy	nárůst min 30%	ano	2 roky
	IS integrované se základními registry	Podíl registrů místní veřejné správy napojených na centrální registry	nárůst min 30%	ne	3 roky
	Integrace s dalšími centrálními informačními systémy dle potřeby	Integrované informační systémy	existuje	ne	2 roky
	Pořízení, implementace a integrace dalších informačních systémů	Integrované informační systémy	existuje	ne	2 roky

### 3. VÝCHODISKA PROJEKTU

Východiska shrnují základní informace o podmínkách výzvy pro vzorový projektový záměr a vymezují strategické souvislosti vůči aktivitám v oblasti eGovernment v ČR. Strategický rámec vzorového projektového záměru vychází ze stanovené Strategie Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby, Strategie implementace eGovernment v území.

#### 3.1.Strategie „Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby“

Strategický dokument „Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby (Smart Administration)“ je rámcem pro modernizační aktivity veřejné správy České republiky pro období 2007-2013.

Řešený projekt se dotýká následujících specifických cílů strategie:

- Zajistit adekvátní využívání ICT, vytvořit základní registry veřejné správy tak, aby bylo možné bezpečné sdílení dat orgány veřejné moci a zároveň byl umožněn oprávněný přístup k údajům vedeným v těchto registrech.
- Zlepšit vertikální i horizontální komunikaci ve veřejné správě, zajistit podmínky pro spolupráci různých úrovní veřejné správy.
- Prosazovat e-Government s důrazem na bezpečný a jednoduchý přístup k veřejným službám prostřednictvím sítě Internet, připravit právní úpravu, která zajistí elektronizaci procesních úkonů ve veřejné správě, zrovnoprávní formu listinnou s formou elektronickou, umožní bezpečnou komunikaci mezi úřady a veřejností a optimalizuje interní procesy veřejné správy s využitím ICT.

#### 3.2. Strategie implementace eGovernment v území

Dokument vznikl v listopadu 2008 na základě průzkumu projektových záměrů měst a obcí a rozpracovává prostřednictvím vzorových projektů požadavky vymezené strategií Smart Administration v oblasti samosprávy ČR. Projekty jsou koncipovány v souladu s Integrovaným operačním programem (IOP) a Operačním programem lidské zdroje a zaměstnanost (OPLZZ). Tím naplňují požadavek odstranění územních disparit vývoje informatizace ČR.

#### 3.3. Základní registry veřejné správy

Z hlediska řešeného projektu, tedy vazeb na základní registry, jsou podstatné tyto skutečnosti:

- základní registry budou pro agendové informační systémy jediným zdrojem pro identifikaci a lokalizaci údajů o občanech a dalších entitách systému
- základní registry – integrace úřadu vytváří optimální podmínky pro tvorbu zdrojových dat pro aplikace RPP

- již v tuto chvíli jsou k dispozici globální architektury základních registrů a globální architektury jednotlivých základních registrů a je tedy možné integraci úřadu směřovat dle těchto dokumentů k optimálnímu zajištění komunikace se základními registry

### 3.4. Cíle projektu

Cílem projektu je:

1. analyzovat stav současného systému řízení úřadu, navrhnout a realizovat jeho úpravy tak, aby bylo s ohledem k velikosti úřadu dosaženo cílového stavu, tedy zajistit optimální způsob fungování úřadu, prezentaci služeb vůči veřejnosti, řízení změn ve struktuře úřadu, managementu řízení a spolupráci se základními registry prostřednictvím Integrovaných bodů přístupu k eGON službám
2. integrovat všechny existující SW komponenty do TC a zajistit jejich vzájemnou provázanost a sjednocení či propojení jednotlivých aplikací optimálně do jednoho informačního systému
3. provést upgrade stávajících SW komponent nebo nákup chybějících SW komponent pro optimalizaci řízení chodu úřadu a schopnost zveřejnění maximálního množství informací o činnosti úřadu občanům a institucím
4. připravit vlastní agendové informační systémy žadatele na komunikaci se základními registry prostřednictvím Integrovaných bodů přístupu k eGON službám
5. provést integraci SW komponent pro výkon agend a jejich elektronizaci
6. provést optimalizaci rolí jednotlivých uživatelů ICT při zajištění agend vykonávaných žadatelem, včetně řešení bezpečných a transparentních přístupů a
7. zajistit úpravy ICT komponent nebo uceleného řešení tak, aby vytvářely efektivní podporu procesů probíhajících v rámci působností žadatele
8. prezentovat poskytované služby prostřednictvím portálu

### 3.5. Objektivně ověřitelné identifikátory - doplnění

A. Systém aktualizace vazeb je funkční, zahrnuje vlastní evidence a předání aktuálních dat centru.

- byla provedena aktualizace vazeb (agenda – pracovní pozice – odpovědný zaměstnanec – charakteristika výkonu agendy – přiřazení rolí)
- systém vytváří přehled výše uvedených vazeb a zpřístupňuje informační služby, která umožní prezentaci prostřednictvím internetu
- existuje elektronická datová služba (např. web service) umožňující pracovat s přehledem vazeb, dostupná z externích systémů a způsobem umožňujícím dálkový přístup, zejména pro občany
- žadatel provedl integraci SW komponent v rámci Technologického centra a zajistil jejich integraci ve vazbě na konkrétní podmínky

B. Využívané komponenty ICT úřadu byly upraveny a zmodernizovány dle potřeb procesů probíhajících v rámci zajištění působností vykonávaných žadatelem

- byla provedena aktualizace vazeb (agenda – charakteristika výkonu agendy – zmapování procesu – pozice v procesu - využívání konkrétního segmentu integrovaného systému ICT – výkon agendy v procesním modelu)
- systém ICT jako nástroj pro výkon jednotlivých agend vytváří optimální podmínky pro zajištění procesů probíhajících v rámci zajištění působností vykonávaných žadatelem. Uživatel se nepřizpůsobuje systému, ale systém procesům, tedy potřebám uživatele.
- žadatel provedl integraci SW komponent v rámci Technologického centra a zajistil jejich integraci ve vazbě na konkrétní podmínky

C. Vlastní systém ICT úřadu je připraven ke komunikaci se základními registry, a to prostřednictvím Integračních bodů přístupu k eGON službám

- byl nastaven ucelený a jednotný systém autorizace, identifikace a autentizace úředníků dle jejich rolí při výkonu konkrétní agendy (resp. působnosti)
- systém ICT úřadu byl upraven tak, aby byl připraven na komunikaci se Základními registry pro výkon agendových rolí Editor referenčních údajů

### 3.6. Vazba na centrální projekty

Správní funkce výstupů projektu je v některých krocích podmíněna existencí centrálních systémových prvků. Jsou to zejména následující projekty a systémy:

- základní registry – projekt vytváří data pro základní registry, zejména Registr práv a povinností
- centrální sběrné místo údajů o veřejné správě (v současnosti systém ePUSA)
- identitní systém ISDS - využitelnost tohoto systému pro systémy a aplikace na lokální úrovni
- katalog služeb RPP - transformace vlastních popisů činností a procesů na tento katalog
- CzechPOINT – důsledná integrace funkcí CzechPOINT v rovině úředníka i občana (office, home)
- PVS, včetně popisu životních situací a centrálního formulářového systému, který umožní:
  - udržovat knihovnu typových formulářů a popisu životních situací přenesené působnosti
  - použití takového typového formuláře a jeho on line úpravu pro použití na lokální úrovni v konkrétním městě či obci (pokud to složitost formuláře dovolí)
  - vytvoření lokální modifikace formuláře a jeho uchování jako lokálního typového formuláře pro potřeby konkrétního kraje
  - vytvoření formuláře na lokální úrovni a jeho převzetí do typové knihovny
  - udržovat knihovnu formulářů a popisu životních situací – za samostatnou působnost
  - zajistit schopnost vytěžovat data prostřednictvím agendových systémů
  - systém PVS bude přebírat data z ePUSA. Proto je nutné zajistit realizaci integrační vazby adresářové služby úřadu na ePUSA.

### 3.7. Přístup k eGON službám

Jedním ze základních cílů projektu vnitřní integrace úřadu je přijetí takových opatření, jejichž realizace garantuje schopnost úřadu připojit se k eGON službám. Pro zjednodušenou orientaci jsou vazby chodu úřadu na jednotlivé integrační body znázorněny v navazujícím organigramu. Základem pro připojení úřadu k eGON službám jsou 3 Integrační body, prostřednictvím kterých je v případě připravenosti úřadu přístup k eGON službám skutečně zajištěn. Jedná se o:

#### 1. Integrační bod č. 1 – nastavení pravidel pro autorizaci, identifikaci a autentizaci konkrétního úředníka:

tato část integrace je zcela zásadní nejen pro bezpečnost vnitřního systému úřadu, ale také pro další činnosti ve vazbě na základní registry. Každý uživatel informačního systému úřadu by měl být jednoznačný z pohledu:

- oprávnění vykonávat danou působnost (tedy mimo jiné využívat k výkonu působnosti daný agendou informační systém a využívat, případně editovat data v ní obsažená)
- role v organizační struktuře daného orgánu veřejné moci ve vazbě na danou agendu a působnost (konkrétní systémová vazba agenda – působnost – organizační struktura – úředník)
- rozsah přístupových práv v systému a evidence jeho vstupů do systému

Z pohledu propojení na základní registry je pohled poněkud specifitější neboť využívá vazby na základní registry přímo: Jedná se o nastavení takového systému ověření úředníka, který bude jednoznačně prokazovat:

- oprávněnost úředníka přiřazeného do Role v Agendě k výkonu působnosti v daném rozsahu dle údajů v Registru práv a povinností
- existenci úředníka dle údajů Registru obyvatel
- existenci úřadu dle údajů v Registru osob

Bude provedena vazba interního identitního systému úřadu na centrální systém sběru dat o subjektech samosprávy (aktuálně ePUSA) v rozsahu, který tento systém sběru dat umožňuje.

#### 2. Integrační bod č. 2 – komunikace se základními registry

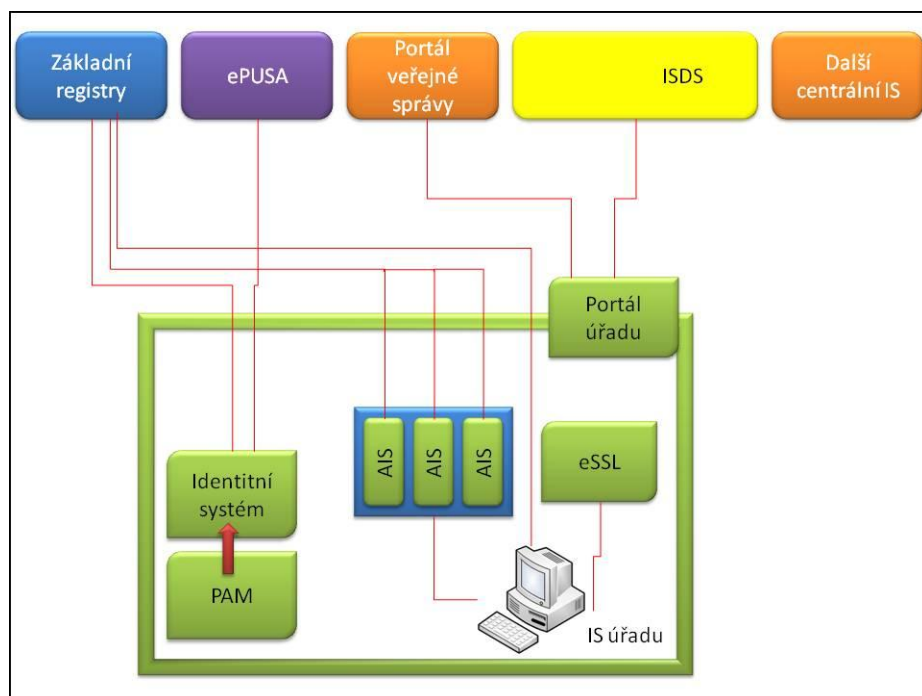
Součástí této části integrace je autorizace úředníka z pohledu jeho role a oprávnění této role k výkonu konkrétní agendy dle Katalogu působností orgánů veřejné moci, jako součástí Registru práv a povinností. Samozřejmě, že při práci se základními registry nebude ve většině případů úředník provádět autorizaci, identifikaci a autentizaci občana jehož žádost bude vyřizovat z osobních dokladů neboť žádost vyřizuje na základě elektronicky podaného formuláře, ale bude tato ověření provádět vůči jednotlivým

základním registrům (např. zda osoba existuje v registru obyvatel, zda je osobou vyvíjející ekonomickou činnost v registru osob, na jaké adrese bydlí či sídlí v registru územní identifikace adres a nemovitostí a také zda některým rozhodnutím orgánu veřejné moci nedošlo ke změně některých referenčních údajů) právě v rozsahu svého zákonného oprávnění se na tyto referenční údaje dotazovat, tedy na základě stanovené role ve veřejné správě. Proto je potřeba připravit definici a klasifikaci rolí tak, aby bylo možné tyto role zanést do Registru práv a povinností pro pokrytí všech činností vykonávaných v agendách OVM. Následně dle těchto rolí upravit procesy uvnitř úřadu a v návaznosti také informační systémy úřadu nezbytné k zabezpečení těchto procesů.

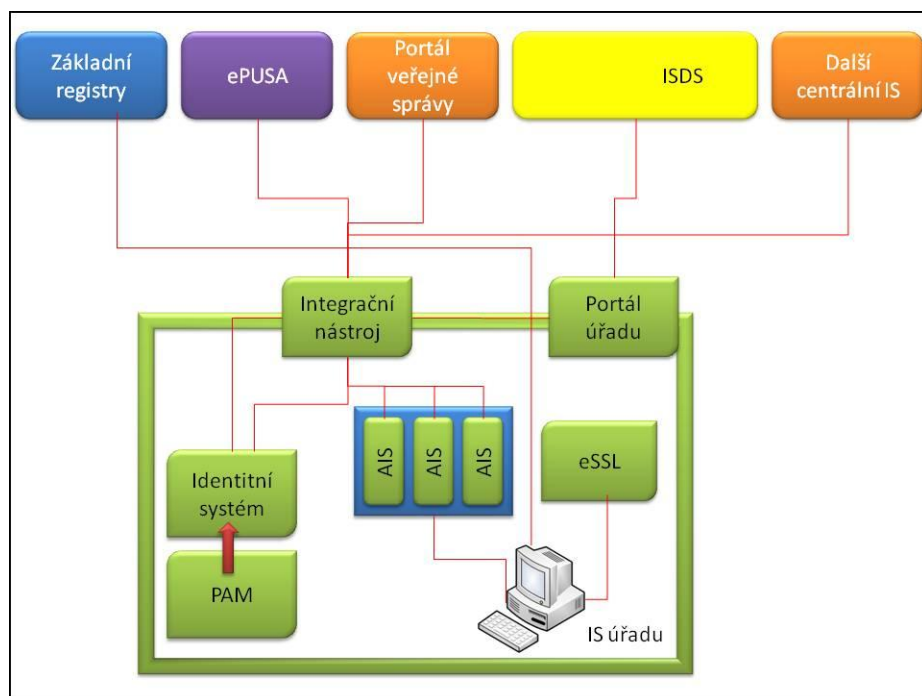
### 3. Integrovaný bod č. 3 – komunikace s Portálem veřejné správy

V případě řešení žádostí občana či instituce úředníkem prostřednictvím Portálu veřejné správy, tedy většinou přímé osobní komunikace s žadatelem (optimálně asistované řešení konkrétní životní situace na kontaktním místě veřejné správy), se nejedná o komunikaci na úrovni referenčních dat, jako je tomu u základních registrů. Proto je zde i jiný způsob ověření, neboť zde dochází k přímému ověření autentičnosti a identifikace žadatele z osobních dokladů. U tohoto řešení je proto zejména nezbytná úprava komunikace vnitřního systému úřadu s Portálem veřejné správy s využitím standardních metod pro výměnu dat.

Následují organigramy variantního řešení integračních vazeb chodu úřadu:



Obr.: Organigram hlavních integračních vazeb – varianta bez využití integračního nástroje



Obr.: Organigram hlavních integračních vazeb – varianta s využitím integračního nástroje



**INTEGROVANÝ  
OPERAČNÍ  
PROGRAM**



EVROPSKÁ UNIE  
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ  
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

## 4. SOUČASNÝ STAV A HISTORIE PROJEKTU

Informační systémy krajů, měst a obcí jsou velmi komplikované svou vnitřní provázaností a komplexností funkcí. - Tyto informační systémy dnes v různé míře pokrývají nebo se připravují na pokrytí následujících oblastí:

### **Systém řízení organizační struktury**

- modelování organizační struktury – řízení změn
- vlastní personální systém, umožňující spojení do rozhraní centrálního personálního systému Portál lidských zdrojů (projekt připravovaný MV a spuštěný k 1. lednu 2011)
- systém řízení přístupových oprávnění - uživatelé a oprávnění

### **Systém řízení zdrojů**

- měření výkonnosti, kvality a efektivity
- veličiny pro výkonnost, kvalitu a efektivitu

### **Systém řízení služeb**

- nabídka a odbyt služeb
- integrace back office
- integrace agendových systémů
- integrace workflow, spisové služby a agendových systémů
- řízení komunikace s partnery - prezentační a komunikační systém

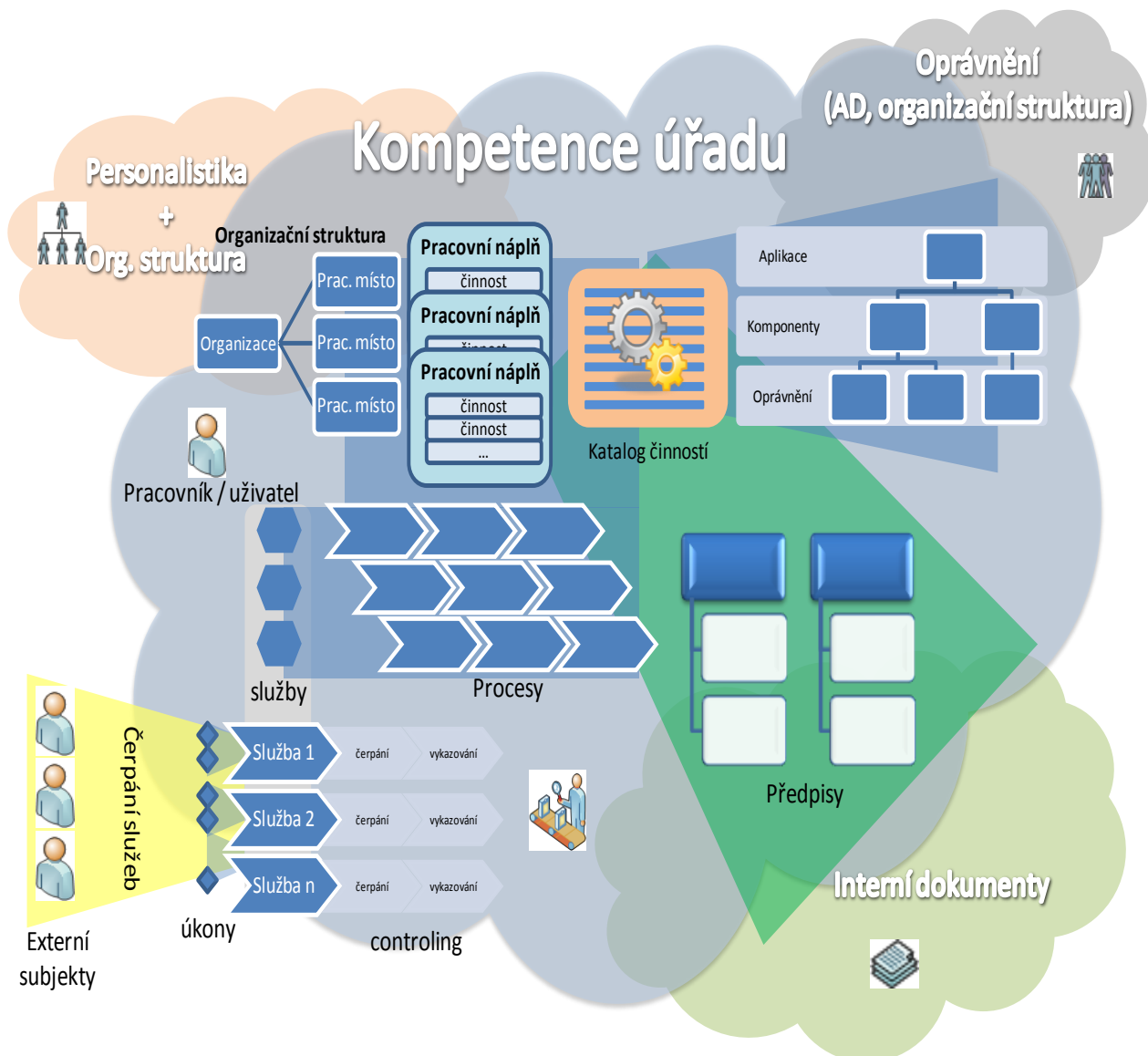
### **Vnější integrace systému**

- integrace s centrálními systémy - bude zaručena podle v budoucnu vzniklých pravidel
- integrace mezi organizacemi územní veřejné správy

### **Klíčové databáze systému**

- databáze pracovníků
- databáze působností konkrétního orgánu veřejné moci (žadatele) - vychází z registru práv a povinností
- Databáze WF (workflow)
- databáze partnerů

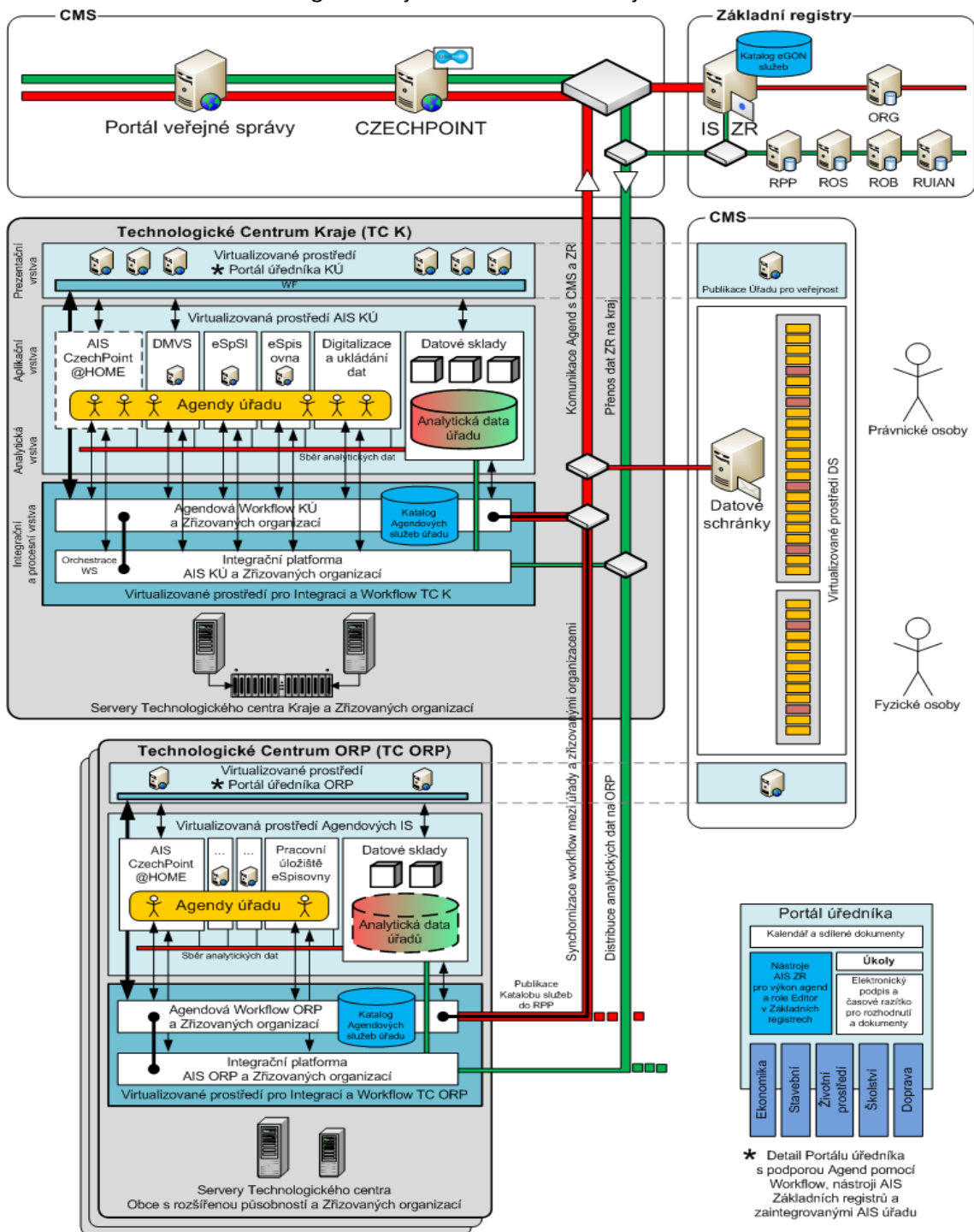
#### 4.1. Vazba na projekt Technologických center



Obr.: Koncept fungování úřadu

Na vnitřní integraci úřadu má zásadní vliv projekt Technologických center, která vycházejí z ideální představy integrace s využitím všech moderních technologií. V projektu je nezbytné tyto technologie uplatnit v maximální možné míře. Podrobnosti řešení technologických center jsou upraveny v části I této výzvy a podrobný popis je uveden v dokumentu „Technologické centrum kraje“.

Architektura Technologického centra kraje vertikálně napojeného na ostatní OVM a centrální projekty a horizontálně na vlastní zřizované organizace je uvedena na následujícím obrázku.



Obr.: Architektura Technologického centra kraje

Takto koncipovaný systém v budoucnu umožní zejména:

- propojení agendových systémů a základních registrů, a distribuci potřebných dat
- integrovat Informační systém datových schránek s agendovými systémy prostřednictvím spisových služeb.
- transparentní provoz agendových systémů a jejich vertikální integraci v rámci celého systému, včetně harmonizace workflow.
- využitím integračních platforem je možné docílit zvýšení adaptability systému a odolnosti vůči změnám vazeb agendových systémů.
- systém umožní monitoring užívání služeb a kontrolu kvality jejich dodávky.
- vznikající báze znalostí o poskytovaných službách slouží poskytovateli pro jejich efektivní optimalizaci, slučování, rozdělování nebo návrh zcela nových služeb podle vznikajících požadavků kladených na výkon agend orgánu veřejné moci.

## 5. ANALÝZA POPTÁVKY A KONCEPCE MARKETINGU

### 5.1 Analýza poptávky výstupů projektu

Aby mohla být formulována poptávka po službách, je třeba znát, kdo bude cílovou skupinou konzumentů služeb. Mezi klíčové konzumenty služeb budou patřit:

- zaměstnanci vlastní organizace – zejména management (tajemník, ředitel úřadu)
- zřizované a zakládané organizace žadatele
- stát prostřednictvím distribuovaných řešení, jako jsou např. základní registry
- občané a právnické osoby působící na daném území - jsou zásadní pro marketing projektu

Poptávka po definované funkcionalitě projektu byla analyzována v rámci vytváření strategie implementace eGovernment v území a potvrzena analýzou systému řízení vnitřního chodu úřadu, výsledkem je předkládaný vzorový projekt.

Poptávky externích uživatelů po službách eGovernment obecně je definována dalšími analýzami, včetně dokumentů IOP a OPLZZ.

#### Marketingový mix

„Marketingový mix je soubor taktických marketingových nástrojů - výrobní, cenové, distribuční a komunikační politiky, které firmě umožňují upravit nabídku podle přání zákazníků na cílovém trhu“.<sup>1</sup>

Obsahuje a konkretizuje všechny kroky, které organizace dělá, aby vzbudila poptávku po produktu.

Tyto kroky jsou rozděleny do čtyř proměnných:

- produkt (služba) - uspokojuje požadavky zákazníka – kvalitní veřejná správa a dostupné elektronické služby
- cena - hodnota vyjádřená v penězích, za kterou se produkt prodává (služba poskytuje) – u služeb eGovernment bude pro externí uživatele zpravidla zdarma
- místo - jak se bude produkt prodávat (služba nabízet), včetně distribučních cest, jejich dostupnosti, atd.
- propagace - jak se spotřebitel (konzument služby) o produktu dozví.

---

<sup>1</sup> Definice marketingového mixu dle Philipa Kotlera a Garyho Armstronga.

## Produkt (služba)

Produktem (službou) je sada definovaných služeb pro definovaný „zákaznický“ segment. Služby budou detailněji popsány v dokumentu „Analýza vnitřní integrace systému“. Výsledkem vnitřní integrace úřadu je naplnění základního požadavku – přehled práv a povinností úřadu a jejich kompetence práva a povinnosti naplnit. Tato služba je produktem vůči všem vnitřním i vnějším „zákazníkům“. Vedlejšími produkty je efektivita systému, úspora času jednotlivých zákaznických skupin efektivita systému

V případě poskytování služeb cílovým zákazníkům – občanům, budou pravidla pro jejich poskytování a garantování zveřejněna prostřednictvím dostupných informačních zdrojů, souvisejících s jejich poskytováním. Udržitelnost celé infrastruktury a architektury řešení je minimálně po dobu udržitelnosti projektu.

## Cena

Bude rozlišena ve vztahu k externím a interním uživatelům, některé služby budou nabízeny zdarma.

## Místo

Projekt bude realizován v prostorách organizace.

## Propagace

Propagace služeb projektu je dána vnitřní organizovaností úřadu, projekt předpokládá vznik vnitřních směrnic, popisujících procesy správy vnitřního chodu úřadu.

Z důvodů velmi podobného charakteru přístupu k poskytovaným službám je možné následující zákaznické segmenty, pro účely propagace služeb, sloučit v jeden, a to „kraje a organizace“.

Propagace služeb je zaměřena na externí zákaznické segmenty:

- občané
- další organizace v regionu

Klíčové prostředky propagace poskytování služeb jsou předpokládány:

- intranet - obsahující základní údaje o projektu budování a implementace služeb.
- webový portál - obsahující základní informace o projektu, včetně nabízených služeb formou reklamy
- zpravodaj – informace o projektu
- noviny, či jiná média – informace o projektu
- interní jednání, meetingy, workshopy - kde budou předávány aktuální informace o projektu, o jejich rozšiřování apod.
- kampaň - oslovení obcí a organizací cílenou nabídkou za účelem uzavření smluvního vztahu (SLA)

- osobní jednání cílené na konkrétní zákazníky - kde budou prezentovány aktuální informace o výstupech projektu, o možnostech jeho rozšiřování, apod.
- prezentace a aktivní účast na konferencích a odborných seminářích (např. konference ISSS)
- publikování v tisku, odborných časopisech.

## 6. POŽADAVKY NA ŘEŠENÍ PROJEKTU

Tato kapitola koresponduje s kapitolami 5 a vyššími z osnovy studie proveditelnosti. Jejím základem je analýza aktuálního stavu vnitřního chodu úřadu ve vazbě na využívání ICT, která vznikne jako samostatný dokument. V něm bude za jednotlivé moduly systému popsáno:

1. Současný stav systému v jednotlivých oblastech
2. Definice problémů systému a hodnocení závažnosti problému
3. Návrh variant řešení problému včetně náročnosti navrženého řešení:
  - a. Technologické – definují uznatelné náklady
    - i. Funkční a Procesní pohled
    - ii. Datová část
    - iii. SW architektura
    - iv. HW architektura
  - b. Finanční
  - c. Personální
  - d. Organizační

**Analýza bude sloužit jako podklad pro zpracování celkového hodnocení a výběr doporučené varianty celkového řešení provedené v rámci Studie proveditelnosti v kapitolách:**

5. Materiálové vstupy
6. Lokalita řešení
7. Technické řešení
8. Organizace a režijní náklady
9. Lidské zdroje, vlastníci a zaměstnanci

## 7. FUNKČNÍ A PROCESNÍ MODEL

Systém bude analyzován a změny budou navrženy v následujících funkčních oblastech:

- řízení organizace
- řízení zdrojů
- řízení služeb
- vnější integrace systému

### 7.1 Modul - Systém řízení organizace

- Modelování organizační struktury – modelování změn
- Hierarchické členění
- Možnost tvorby paralelních struktur
- Časová platnost objektů a vazeb
- Plánování budoucích změn
- Uchování historického stavu jednotlivých verzí Organizační struktury platné v konkrétním čase
- Evidence organizační struktury
- Pracovních pozic a vazeb na katalog agend (služeb)
- Procesů, činností a jejich charakteristik, jejich zapojení do workflow a vazeb na podporu ICT
- Systém lokálních předpisů
- Přiřazení činností pracovním pozicím
- Personální systém a rozhraní na personální systém
- Převzetí objektů a vazeb
- Organizační jednotka
- Pracovní pozice
- Převzetí dostupné informace o časové platnosti pro všechny objekty a vazby
- Přiřazení pracovníků pracovním pozicím
- Systém řízení přístupových oprávnění - uživatelé a oprávnění
- Synchronizace dat s aplikacemi pro řízení uživatelských přístupů a správu identit
- Jednoznačná identifikace uživatelských kont
- Propojení uživatele a pracovníka
- Evidence aplikací a jejich instancí
- Možnost nastavení odlišných oprávnění uživatele v každé instanci téže aplikace
- Definice atributů korespondujících s objekty oprávnění v určité aplikaci
- Sdružování oprávnění do profilů
- Hromadné řízení uživatelských přístupů a oprávnění
- Export dat (např. zveřejnění telefonního seznamu)

## 7.2 Modul - Systém řízení zdrojů

- Měření výkonnosti, kvality a efektivity
- Metrika jako kvantitativní veličina definovaná škálou hodnot, případně měřitelným porovnáním se standardem
- Veličiny pro výkonnost, kvalitu a efektivitu
- Stanovení požadovaných, resp. prahových hodnot
- Úkony procesu realizace služby jako poskytované výkony
- Alokace nákladů na výkon
- Zúčtování poskytnutých výkonů služeb státní správy v přenesené působnosti
- Služby jako typy případů
- Metriky jako finanční a nefinanční (např. časové) veličiny měřené v navazujících aplikacích

## 7.3 Modul - Systém řízení služeb

- Nabídka a odbyt služeb
- Integrace back office
- Integrace agendových systémů
- Integrace workflow, spisové služby a agendových systémů
- Předání dat spisová služba – agendový systém
- Řízení stavů podání agendovým systémem – předávání stavů
- Práce s databází formulářů – příjem formulářů

## 7.4 Modul - Vnější integrace systému

- Integrace s centrálními systémy - bude zaručena podle v budoucnu vzniklých pravidel
- RPP, poskytnutí on line přehledu o zajištění služeb, právech a kompetencích úřadu
- PVS, využití centrálního formulářového systému
- Katalog agend (služeb) – provázanost vnitřního systému činností a služeb úřadu s Katalogem služeb ZR
- ePUSA, nebo v budoucnu jiný systém pro plnění dat o ÚVS
- Integrace mezi organizacemi územní veřejné správy
  - Kraj – organizace kraje
  - Kraj – kraj
  - Kraj - obec
- Czech POINT - plná integrace funkcí Czech POINT@office (do budoucna i Czech POINT@home) do vnitřního chodu úřadu

*Pozn.:* Popis projektu CzechPOINT@office - Agendy pro vnitřní použití na úřadech. Pod názvem CzechPOINT@office dochází k dalšímu rozšíření projektu Czech POINT. Zákon č. 300/2008 Sb. přináší termín autorizované konverze dokumentů, a to na žádost (v tom případě se jedná o standardní agendu Czech POINT reprezentovanou samostatným formulářem), a také "z moci úřední", tedy pro vnitřní potřeby orgánů veřejné moci. Autorizovaná konverze z moci úřední (dále

KZMÚ) je agenda dostupná v prostředí CzechPOINT@office - sady formulářů a funkcí určené pro vnitřní potřeby úřadů a dalších orgánů veřejné moci. Dosud byl CzechPOINT@office představován "vnitřním CzechPOINTem", který umožňoval vystavování výpisů a opisů z Rejstříku trestů v rámci vyřizování správních agend.

Ke stávajícím službám CzechPOINT@office patří:

- výpis a opis z rejstříku trestů z moci úřední
- konverze z moci úřední podle zákona č. 300/2008 Sb.

Služby CzechPOINT@office budou postupně rozšiřovány. V budoucnu bude např. zpřístupněna služba pro notáře k ověření údajů z informačního systému Evidence obyvatel na základě novely zákona č. 99/1963, kterým se mění zákon o evidenci obyvatel č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech. Orgány veřejné moci mají ze zákona přístup ke konkrétním agendám a v rámci identitního prostoru Czech POINT jsou reprezentovány tzv. skupinami. Nastavení přístupu konkrétní skupiny ke konkrétní agendě CzechPOINT@office musí být tedy nastaveno Správcem centrály podle pokynů Ministerstva vnitra. Zodpovědnost za nastavení oprávnění jednotlivých osob v rámci skupiny pak musí mít administrátoři skupin. Pro připojení úředníků k CzechPOINT@office je potřeba zajistit stejné technické vybavení jako pro připojení k projektu Czech POINT. Nutností je také tiskárna a skener.

## 7.5 Modul – datové podklady

Úředník, nebo občan musí mít při řešení případu k dispozici všechny informace v potřebných datových formách – dokumenty, potřebné mapy kvůli lokalizaci a potřebné číselné údaje.

## 7.6. Ostatní požadavky

### Okolí

Systém zajistí dodání potřebných datových služeb zpřístupňujících data o organizační struktuře, atd.

### Architektura SW

Posouzení existujících SW komponent, návrh jejich úprav, či náhrady je základní aktivitou projektu. Posouzení zahrne i potencionální využití integrační platformy a nástrojů pro podporu toku pracovních činností. K pořízení SW komponent (integrační platforma, workflow, atd.) by mohla být dle Studie proveditelnosti využita i část I. výzvy na pořízení TC, tedy pořízení HW a SW struktury.

### Architektura HW

Provedení úprav HW infrastruktury v souvislosti s rozvojem TC Ka ORP, a vyvolaných navrženými úpravami SW vybavení.

## Organizačně procesní část

Z pohledu organizace projektu je garantem projektu žadatel.

Realizace projektu proběhne na základě veřejné zakázky podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách v platném znění.

## Studie proveditelnosti

Studie proveditelnosti je předpokladem podání projektu a odpoví na otázky vnitřní integrace. Studii předchází dokument „Analýza aktuálního stavu vnitřního chodu úřadu ve vazbě na využívání ICT“, který popíše stav v jednotlivých oblastech. Studie proveditelnosti pak na jeho základě navrhne optimální řešení spočívající v úpravě stávajících procesů, systémů, či zavedení nových.

## Cílové skupiny projektu

Kraje

## 8. POSTUP REALIZACE

Harmonogram je navržen na dobu 7 let s tím, že investiční část trvá maximálně 5 let a provozní je navržena s ohledem na udržitelnost projektu.

Orientační harmonogram:

Činnost	Harmonogram
<b>Přípravná fáze</b>	<b>2009-2010</b>
Vyhlášení výzvy	Prosinec 2009
Zpracování studie proveditelnosti	Prosinec - Leden 2010
Zpracování a administrace žádosti o dotaci včetně podpisu partnerských smluv, zpracování studie proveditelnosti včetně regionálního rozměru (partneři)	Leden 2010
Termín pro podání projektu	31.1.2010
Výběrové řízení na realizaci včetně zpracování zadávací dokumentace	Leden 2010
<b>Realizace – investiční část</b>	<b>Únor – Říjen 2010</b>
<b>Provozní fáze</b>	<b>2010 - 2020</b>
Zajištění udržitelnosti projektu	5 let

## 9. FINANČNÍ PLÁN A ANALÝZA

Projekt bude řešen v rámci finanční podpory IOP oblasti intervence 2.1 - Zavádění ICT v územní veřejné správě, kdy výše podpory je 85% pro investiční část, finanční spoluúčast garanta projektu – žadatele je 15%. Provozní náklady jsou hrazeny garantem projektu po dobu jeho udržitelnosti.

### 9.1. Přehled celkových nákladů v investiční fázi

Náklady v investiční fázi jsou několika druhů - náklady na lidské zdroje, náklady na SW a HW vybavení a náklady na pořízení dat.

Výstup	Objektivně ověřitelné indikátory	Maximální uznatelné náklady (mil Kč)	Celkové maximální náklady (mil Kč)
<b>Analýza současného stavu systému řízení úřadu a návrh realizace jeho úprav</b>	Dokument analýzy a návrhu realizace úprav	2,0	<b>40,0</b>
<b>Autorizace, identifikace a autentizace konkrétního úředníka</b>	Podíl registrů místní veřejné správy napojených na centrální registry - integrace vnitřních systémů a evidencí na role uživatele v Registru práv a povinností.	6,0	
Integrace personálního systému s identitním a autorizačním systémem úřadu	Integrované informační systémy	3,0	
Integrace IS úřadu na centrální sběrné místo údajů o veřejné správě	Integrované informační systémy	4,0	
<b>Integrace s Portálem veřejné správy</b>	<b>Podíl regionálních portálů integrovaných s Portálem veřejné správy</b>	<b>5,0</b>	
IS integrované se základními registry	Podíl registrů místní veřejné správy napojených na centrální registry	3,0	
Integrace s dalšími centrálními informačními systémy dle potřeby	Integrované informační systémy	7,0	
Pořízení, implementace a integrace dalších informačních systémů	Integrované informační systémy	10,0	

## 9.2. Příjmy provozní fáze

Projekt nesmí být ziskový, nebude generovat příjmy. Dojde k výrazné úspoře nákladů zpracování dat na straně žadatele i partnerů.

## 9.3. Způsobilé výdaje projektu

Uznatelnými náklady při realizace tohoto projektu jsou:

- pořízení „Analýzy aktuálního stavu vnitřního chodu úřadu ve vazbě na využívání ICT“ a pořízení „Studie proveditelnosti“ v přípravné fázi do výše 5% celkového objemu rozpočtu projektu
- procesní analýza vnitřního chodu úřadu a implementace úprav, nebo nových procesů
- nákup nového SW nebo upgrade stávajícího SW a jeho integrace optimálně do jednoho informačního systému
- implementace pořízených SW komponent a jejich integrace dle konkrétních potřeb žadatele do TC
- personální náklady v implementační fázi
- pořízení a implementace integračního nástroje
- náklady související s počátečním plněním dat do Registru práv a povinností
- náklady související s problematikou registru doručovacích adres a jeho implementace v lokálním IS
- pořízení, implementace a integrace dalších informačních systémů úřadu, nutných pro dosažení cílů projektu integrace

**Upozornění: způsobilé výdaje se řídí příručkou pro žadatele a příjemce pro tuto výzvu.**

## 9.4. Udržitelnost projektu

Udržitelnost projektu je 5 let po ukončení investiční fáze.

## 9.5. Dopady projektu na životní prostředí

Projekt má na životní prostředí neutrální vliv. Realizací projektu nedojde ke zhoršení ani ke zlepšení životního prostředí. Následkem optimalizace činností by mělo dojít ke snížení administrativních nákladů zejména na pořízení papíru, tisku, atd.