



PRÍSTUP K PROJEKTU

(Verzia dokumentu v1.01/07_2021)

Identifikovanie požiadaviek **na technickú časť riešenia**

Identifikácia projektu

Povinná osoba	Mesto Levoča
Názov projektu	eGov služby mesta Levoča
Zodpovedná osoba za projekt	Jarmila Lisoňová /Projektový manažér
Realizátor projektu	Mesto Levoča
Vlastník projektu	Ing. Miroslav Vilkovský, MBA/Primátor

Schvaľovanie dokumentu

Položka	Meno a priezvisko	Organizácia	Pracovná pozícia	Dátum	Podpis (alebo elektronický súhlas)
Vypracoval		S I D I N s.r.o.		14.3.2022	



OBSAH

1.	POPIS ZMIEN DOKUMENTU	3
1.1	HISTÓRIA ZMIEN.....	3
2.	ÚČEL DOKUMENTU	3
2.1	KONVENČIE POUŽÍVANÉ V DOKUMENTOCH – OZNAČOVANIE POŽIADAVIEK	3
3.	POPIS NAVRHOVANÉHO RIEŠENIA	3
4.	ARCHITEKTÚRA RIEŠENIA PROJEKTU	3
4.1	BIZNIS VRSTVA	4
4.2	APLIKAČNÁ VRSTVA	12
4.2.1	Rozsah informačných systémov	13
4.2.2	Popis budúceho stavu aplikačnej architektúry	14
4.2.3	Využívanie nadrezortných centrálnych blokov a podporných spoločných blokov (SaaS).....	16
4.2.4	Prehľad plánovaného využívania podporných spoločných blokov (SaaS).....	16
4.2.5	Prehľad plánovaných integrácií ISVS na nadrezortné centrálné bloky – spoločné moduly	16
4.2.6	Prehľad plánovaných integrácií ISVS na nadrezortné centrálné bloky - modul procesnej integrácie a integrácie údajov (IS CSRÚ)	17
4.2.7	Poskytovanie údajov z ISVS do IS CSRÚ	17
4.2.8	Konzumovanie údajov z IS CSRÚ	17
4.3	DÁTOVÁ VRSTVA.....	18
4.3.1	Údaje v správe organizácie.....	18
4.3.2	Dátový rozsah projektu	18
4.3.3	Kvalita a čistenie údajov.....	19
4.4	REFERENČNÉ ÚDAJE	19
4.4.1	Objekty evidencie z pohľadu procesu ich vyhlásenia za referenčné	19
4.4.2	Identifikácia údajov pre konzumovanie alebo poskytovanie údajov do/z CSRÚ	19
4.5	OTVORENÉ ÚDAJE	21
4.6	ANALYTICKÉ ÚDAJE.....	21
4.7	MOJE ÚDAJE	21
4.8	PREHĽAD JEDNOTLIVÝCH KATEGÓRIÍ ÚDAJOV	21
4.9	TECHNOLÓGICKÁ VRSTVA	21
4.9.1	Prehľad technologického stavu	21
4.9.2	Požiadavky na výkonnostné parametre, kapacitné požiadavky	21
4.9.3	Návrh riešenia technologickej architektúry.....	21
4.9.4	Využívanie služieb z katalógu služieb vládneho cloudu.....	22
4.9.1	Jazyková lokalizácia	22
4.10	BEZPEČNOSTNÁ ARCHITEKTÚRA	22
5.	ZÁVISLOSTI NA OSTATNÉ ISVS / PROJEKTY	22
6.	ZDROJOVÉ KÓDY	22
7.	PREVÁDZKA A ÚDRŽBA	23
7.1	PREVÁDZKOVÉ POŽIADAVKY	23
7.1.1	Úrovně podpory používateľov:	23
7.2	POŽADOVANÁ DOSTUPNOSŤ IS:	25
7.2.1	Dostupnosť (Availability)	26
7.2.2	RTO (Recovery Time Objective)	26
7.2.3	RPO (Recovery Point Objective).....	26
8.	POŽIADAVKY NA PERSONÁL	26
9.	IMPLEMENTÁCIA A PREBERANIE VÝSTUPOV PROJEKTU	26
10.	PRÍLOHY	26



1. POPIS ZMIEN DOKUMENTU

1.1 História zmien

Verzia	Dátum	Zmeny	Meno
1.1	14.3.2022	Final pre podanie	RD

2. ÚČEL DOKUMENTU

V súlade s Vyhláškou 85/2020 Z.z. o riadení projektov - je dokument Prístup k projektu pre iniciačnú fázu určený na rozpracovanie detailných informácií prípravy projektu z pohľadu budúceho stavu a navrhovaného riešenia.

Dokument v zmysle vyššie uvedenej vyhlášky popisovať riešenie projektu v oblastiach:

- Požiadaviek na architektúru riešenia – biznis vrstva, aplikačná vrstva, technologická vrstva, ...
- Požiadaviek na dátový model, dátové konverzie a migrácie
- Požiadaviek na vládny cloud, prípadne zdôvodnenie jeho použitia
- Kapacitných požiadaviek na HW, SW a licencie
- Požiadaviek na bezpečnosť riešenia
- Požiadaviek na testovanie a akceptačné kritéria
- Požiadaviek na prevádzku, výkonnosť, dostupnosť a zálohovanie
- Požiadaviek na integrácie, rozhrania a spoločné komponenty
- Požiadaviek na dokumentáciu a školenia.

2.1 Konvencie používané v dokumentoch – označovanie požiadaviek

3. POPIS NAVRHOVANÉHO RIEŠENIA

Zameranie projektu je v súlade s povinnými aktivitami v rámci výzvy OPII-2021/7/14-DOP na predkladanie Žiadostí o poskytnutie nenávratného finančného príspevku so zameraním na „Malé zlepšenia eGov služieb“ a bude realizovať aktivity:

- vytvorenie politiky riadenia používateľskej skúsenosti, zadefinovanie interných postupov práce a procesov pre získavanie, analýzu a zapracovanie spätnej väzby.
- budovanie ľudského kapitálu a know-how (vytvorenie interných kapacít, ktoré budú realizovať aktivity)
- realizáciu pravidelného merania využívania KS a webových portálov, vrátane kvality používateľskej skúsenosti.
- realizáciu pravidelného reportingu využitia ISVS a jednotlivých elektronických služieb
- realizáciu identifikovania úzkych miest a bariér využívania KS a webov, pravidelné získavanie spätnej väzby od zákazníkov, návrh a testovanie riešení pre identifikované bariéry a úzke miesta a dohľad nad ich nasadením do praxe.
- efektívny, agilný rozvoj informačných systémov pre jednoduchšie a prívetivejšie služby a prehľadnejšie životné situácie

V rámci rozvoja informačných systémov budú realizované zmeny na Front-Ende (užívateľskom rozhraní) a zmeny na Back-Ende (zmeny procesov, aplikačných rozhraní). Z hľadiska biznis procesov, bude občanom poskytovaný súbor 40 elektronických služieb, prostredníctvom vlastného IS mesta, pričom mesto aktuálne využíva iba základné služby portálu Slovensko.sk. Zároveň dôjde k vyššej miere automatizácie a vyzitiu proaktívnych služieb voči občanom.

Z hľadiska samotného poskytovania elektronických služieb občanom a podnikateľom zo strany mesta budú implementované zmeny užívateľského rozhrania portálu mesta za účelom optimalizácie zákaznickej cesty. Cieľom bude aby mal portál mesta ako prístupový bod k elektronickým službám prehľadný dizajn, vďaka čomu budú služby ich ľahko vyhľadateľné a zrozumiteľné a zníži sa počet krokov potrebných k dosiahnutiu cieľa. Vďaka projektu bude zároveň dosiahnutý cieľ, aby integráciou na centrálné spoločné bloky mesto nepožadovalo od občana/podnikateľa údaje, ktorými už verejná správa disponuje, pričom integrácia ako komponent IS mesta nie je súčasťou tohto projektu a tento zámer predpokladá jej existenciu prípadne vytvorenie v rámci iného projektu. Za účelom dosiahnutia prívetivejších služieb a ich dizajnu bude mať mesto služby customizované pre vlastné potreby. Konfigurácia bude spočívať v nastavení atribútov podania a previazanie na eSlužbu. Registrácia voči UPVS, prebehne prostredníctvom GUI rozhrania UPVS a realizuje ju oprávnený pracovník mesta. Back-office pre elektronické služby mesta bude po úprave predstavovať existujúci Informačný systém mesta.

4. ARCHITEKTÚRA RIEŠENIA PROJEKTU

Táto kapitola obsahuje detailné rozpracovanie navrhovaného riešenia z pohľadu architektúry.

4.1 Biznis vrstva

Mesto ako orgán verejnej moci z pohľadu biznis procesov realizuje niektoré procesy štátnej správy vo forme preneseného výkonu štátnej správy a realizuje výkon originálnych kompetencií mesta. Primárne predmetom riešenia tohto projektu je elektronizácia služieb občanovi a podnikateľovi v rámci originálnych kompetencií mesta. V rámci výkonu týchto kompetencií mesto:

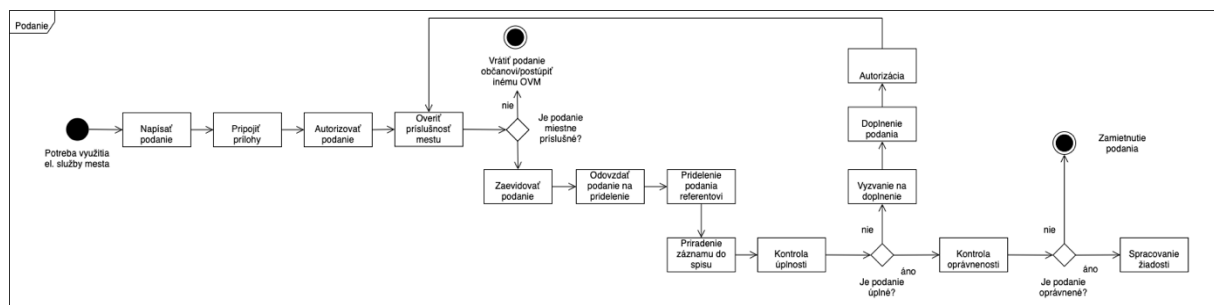
- zabezpečuje verejnoprospešné služby, najmä nakladanie s komunálnym odpadom a drobným stavebným odpadom, udržiavanie čistoty v obci, správu a údržbu verejnej zelene a verejného osvetlenia, zásobovanie vodou, odvádzanie odpadových vôd, nakladanie s odpadovými vodami zo žump a miestnu verejnú dopravu,
- zostavuje a schvaľuje rozpočet obce a záverečný účet obce; vyhlasuje dobrovoľnú zbierku,
- rozhoduje vo veciach miestnych daní a miestnych poplatkov a vykonáva ich správu,
- vykonáva úkony súvisiace s riadnym hospodárením s hnutelným a nehnuteľným majetkom obce a s majetkom vo vlastníctve štátu prenechaným obci do užívania,
- usmerňuje ekonomickú činnosť v obci, a ak tak ustanovuje osobitný predpis, vydáva súhlas, záväzné stanovisko, stanovisko alebo vyjadrenie k podnikateľskej a inej činnosti právnických osôb a fyzických osôb a k umiestneniu prevádzky na území obce, vydáva záväzné stanoviská k investičnej činnosti v obci,
- utvára účinný systém kontroly a vytvára vhodné organizačné, finančné, personálne a materiálne podmienky na jeho nezávislý výkon,
- zabezpečuje výstavbu a údržbu a vykonáva správu miestnych komunikácií, verejných priestranstiev, obecného cintorína, kultúrnych, športových a ďalších obecných zariadení, kultúrnych pamiatok, pamiatkových území a pamätihodností obce,
- utvára a chráni zdravé podmienky a zdravý spôsob života a práce obyvateľov obce, chráni životné prostredie, ako aj utvára podmienky na zabezpečovanie zdravotnej starostlivosti, na vzdelávanie, kultúru, osvetovú činnosť, záujmovú umeleckú činnosť, telesnú kultúru a šport,
- plní úlohy na úseku ochrany spotrebiteľa a utvára podmienky na zásobovanie obce; spravuje trhoviská,
- obstaráva a schvaľuje územnoplánovacia dokumentácia obcí a zón, koncepciu rozvoja jednotlivých oblastí života obce, obstaráva a schvaľuje programy rozvoja bývania a spolupôsobí pri utváraní vhodných podmienok na bývanie v obci,
- vykonáva vlastnú investičnú činnosť a podnikateľskú činnosť v záujme zabezpečenia potrieb obyvateľov obce a rozvoja obce,
- zakladá, zriaďuje, zrušuje a kontroluje podľa osobitných predpisov svoje rozpočtové a príspevkové organizácie, iné právnické osoby a zariadenia,
- zabezpečuje verejný poriadok v obci,
- plní úlohy na úseku sociálnej pomoci v rozsahu podľa osobitného predpisu,
- vykonáva osvedčovanie listín a podpisov na listinách,
- zabezpečuje ochranu kultúrnych pamiatok v rozsahu podľa osobitných predpisov a dbá o zachovanie prírodných hodnôt,
- vedie obecnú kroniku v štátnom jazyku.

Mesto v súčasnosti prevádzkuje elektronické služby v rozsahu všeobecného podania cez slovensko.sk. S dodávateľom elektronických služieb v minulosti mesto skončilo spoluprácu. Absolútne drvivá časť podaní prebieha prezenčne alebo listinnou formou. Komunikácia medzi občanom/podnikateľom a mestom v súčasnosti prebieha aj elektronicky prostredníctvom elektronickej schránky.

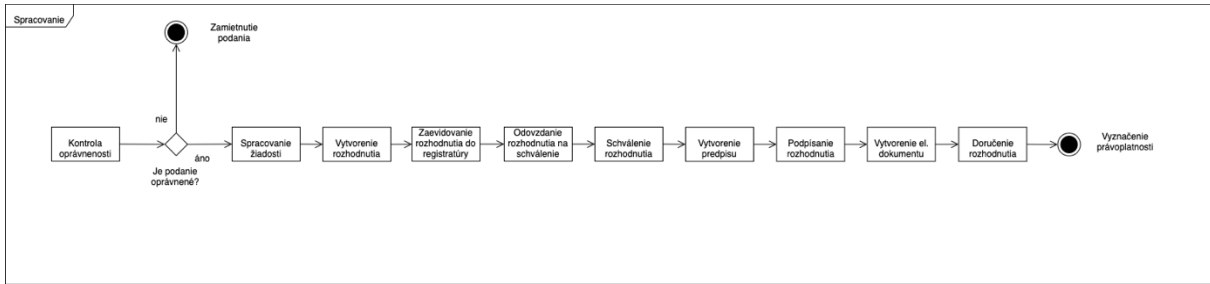
Služby poskytované mestom je možné rozdeliť do 3 základných skupín:

- Služby týkajúce sa daní a poplatkov (dane a TKO)
- Služby, ktoré sú poskytované bez poplatkovej povinnosti
- Služby, ktoré sú poskytované za úhradu poplatkov

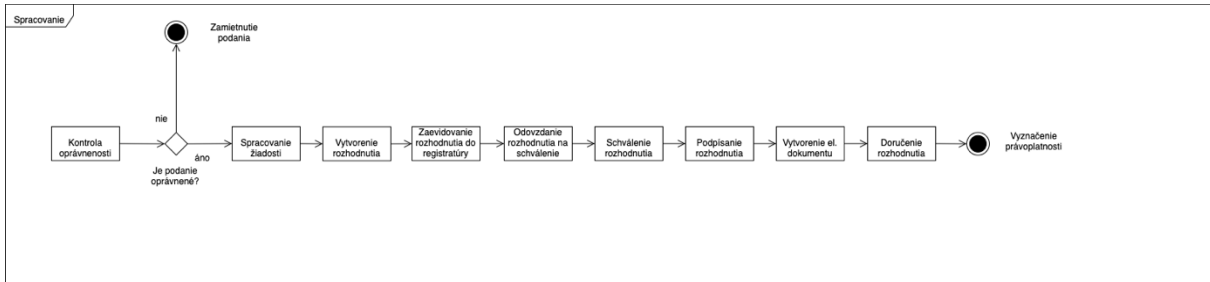
Na nasledujúcich obrázkoch sú znázornené schémy procesu AS IS poskytovania služieb. Proces podania a úvodného spracovania podania je totožný pre všetky hore uvedené typy služieb. Rozdiely v procesoch nastávajú až pri spracovaní podania podľa typu realizovanej služby.



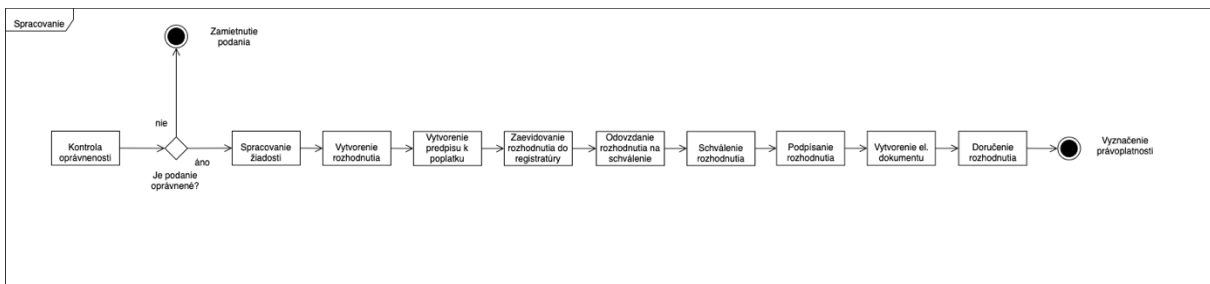
Obrázok č. 1 - Proces podania žiadosti (podania) – AS IS stav



Obrázok č. 2 - Proces spracovania podania pre dane a poplatky – AS IS stav

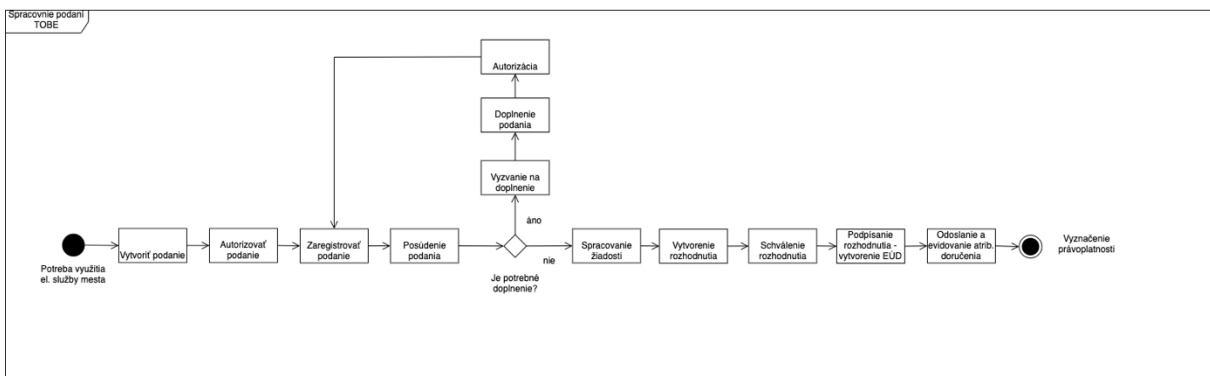


Obrázok č. 3 - Proces spracovania podania pre služby bez poplatkovej povinnosti – AS IS stav



Obrázok č. 4 - Proces spracovania podania pre služby s poplatkovou povinnosťou – AS IS stav

V TO BE stave dôjde k zredukovaniu procesných krokov a automatizácii procesov, z tohto dôvodu je možné TO BE stav definovať nasledovnou schémou pre všetky typy služieb.

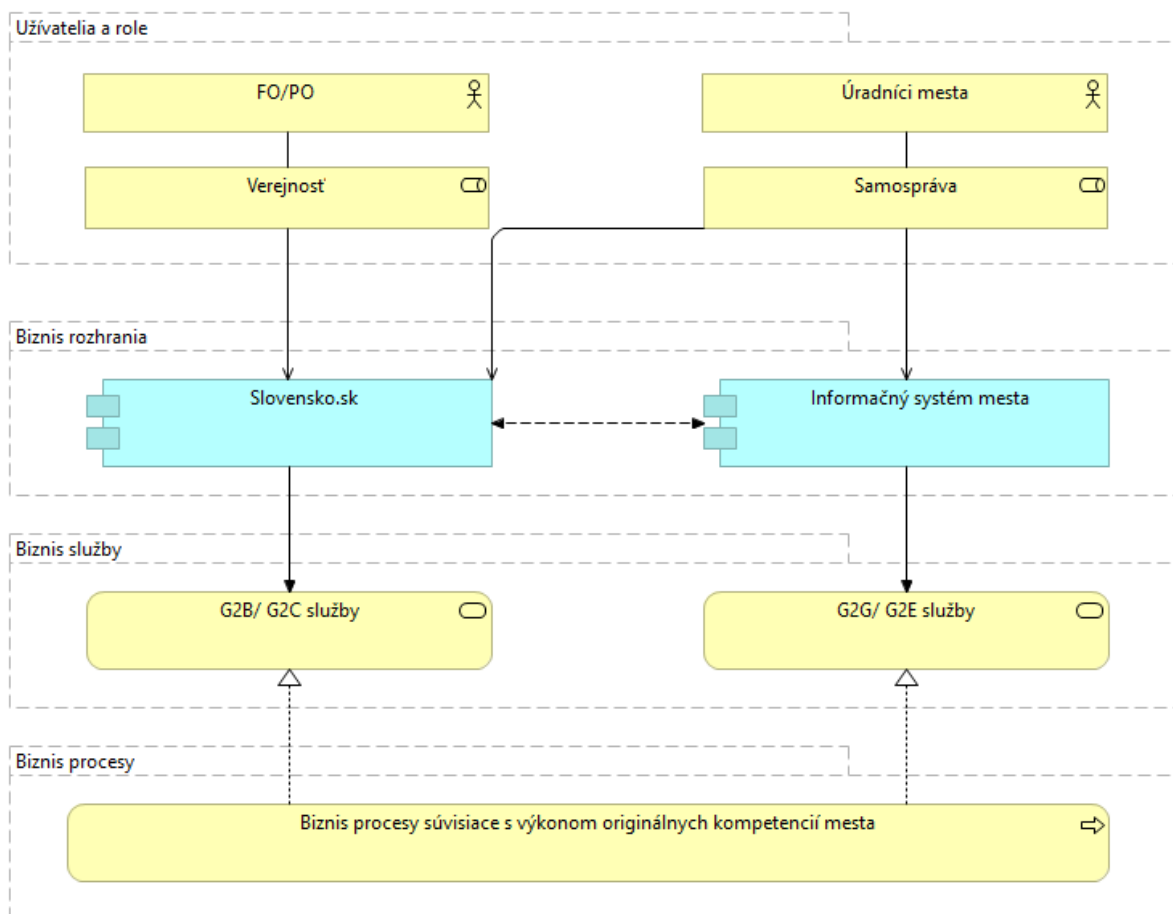


Obrázok č. 5 - Celkový proces prípravy a spracovania podania – TO BE stav

Zoznam relevantných elektronických služieb, ktoré mesto aktuálne prevádzkuje podľa MetaIS:

Tabuľka č. 1 - Aktuálne poskytované elektronické služby AS IS

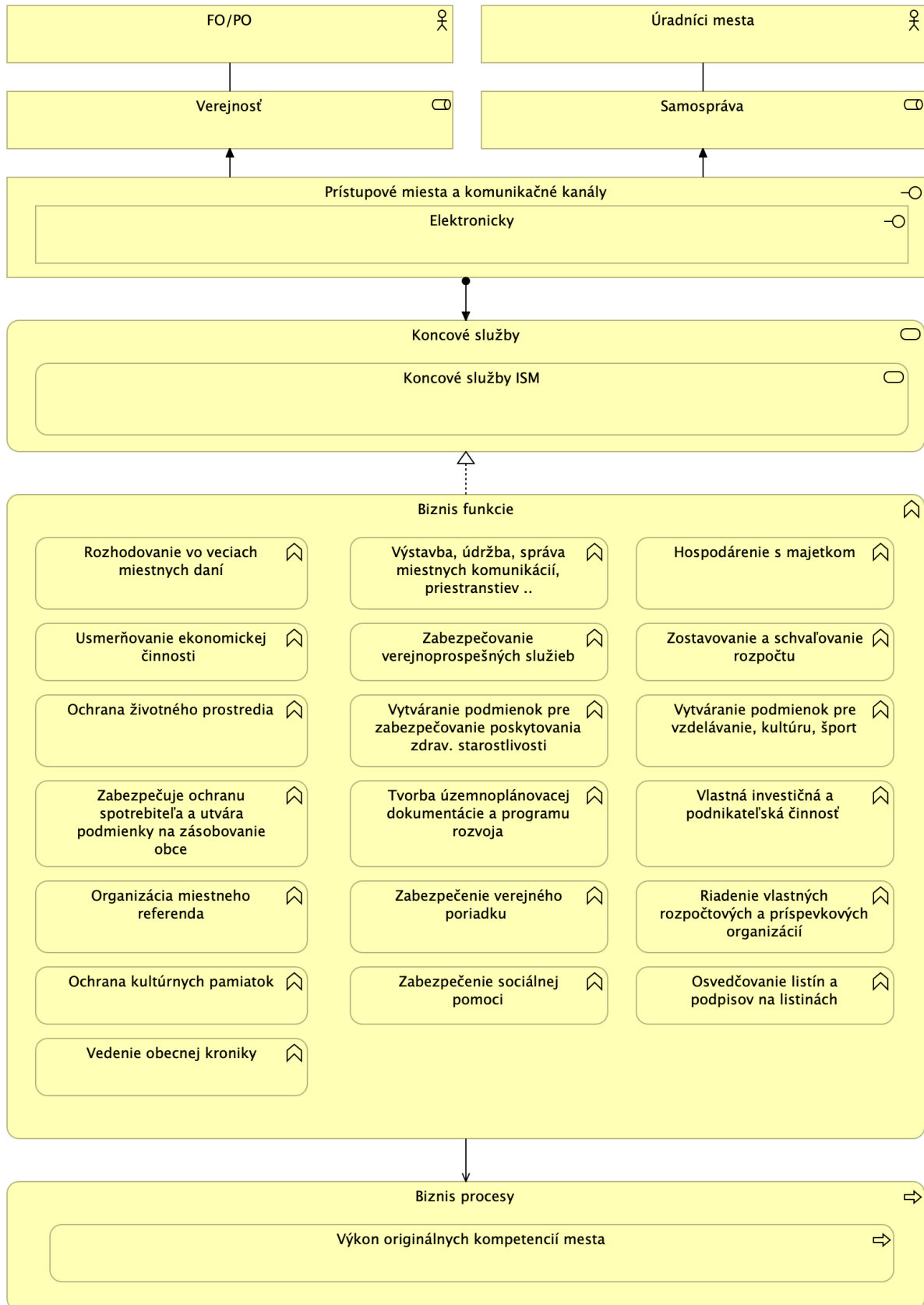
Kód KS (z MetaIS)	Názov KS	Používateľ KS (G2C/G2B/G2G/ G2A)	Životná situácia (kód z MetaIS)	Úroveň elektronizácie KS	Koncovú službu realizuje AS (kód AS z MetaIS)
ks_350676	Všeobecné podanie	G2B/G2C/G2A		úroveň 4	



Obrázok č. 6 - Model biznis architektúry – AS IS stav

V súčasnosti sú elektronické služby prevádzkované prostredníctvom slovensko.sk, ktorá umožňuje občanovi/podnikateľovi elektronicky podať všeobecné podanie. Medzi rozhraním slovensko.sk a jeho elektronickou schránkou a súčasným IS mesta existuje integrácia prostredníctvom eGov Connector na systém registratúry.

Mesto má v pláne postupne poskytnúť občanom a podnikateľom 40 elektronických služieb, ktoré pokryjú väčšinu funkcionalít generických služieb (136) prostredníctvom vlastného IS mesta. Zároveň dôjde k vyššej miere automatizácie a využitiu proaktívnych služieb voči občanom. Z hľadiska samotného poskytovania elektronických služieb občanom a podnikateľom zo strany mesta budú implementované zmeny užívateľského portálu mesta za účelom optimalizácie zákazníckej cesty.



Obrázok č. 7 - Model biznis architektúry – TO BE stav detailne



Popis AS IS stavu pri poskytovaných službách

Príklad poskytovanej služby – AS IS stav

Vzhľadom na široký rozsah poskytovaných služieb bola vypracovaná analýza pracovného postupu zamestnancom na konkrétnom príklade.

Vzorový proces pre riešenie podania – na príklade dane z nehnuteľnosti zo strany úradníka mesta.

- **Listinné podanie**

Občania alebo podnikatelia, najčastejšie využívajú osobné podanie, kde môžu prísť už s vyplneným tlačivom, no väčšinou ho vypĺňajú priamo na úrade za prítomnosti úradníka. Vo väčšine prípadoch prichádzajú s vytlačeným a vyplneným tlačivom. V niektorých prípadoch chýbajú povinné prílohy a v prípade komplikovaných podaní musí občan dôjsť na úrad opakovane. Úradník skontroluje doklady, občan uskutoční potrebné opravy a odchádza. Občan sa už ďalej nezúčastňuje v tomto procese. Toto podanie následne spracováva úradník, pričom v prípade veľkého počtu vytvára sa zoznam pre neskoršie spracovanie. Podanie sa odnáša na zaevidovanie na registratúru.

Listinné podania došlé poštou sa fyzicky registrujú do registratúry, kde sa zaevidujú a skontrolujú. Fyzicky sa roznášajú na príslušné oddelenie, kde je to prijaté vedúcim zamestnancom, ktorý následne distribuuje konkrétnemu zamestnancovi pre ďalšie spracovanie.

Pridelená osoba pristupuje cez IS mesta, rozpracuje podanie a vyplní príslušné časti formulára v IS mesta, a následne uskutočňuje následne kontroly na evidencii. Evidencie sú lokálne registre ako napr. obyvateľov a podnikateľov. Následne v prípade dane z nehnuteľnosti zamestnanec kontroluje katastrálny portál, respektíve mapovú aplikáciu mOBEC. Portál oversi je využívaný len veľmi málo. Po kontrole dochádza ku vyrubeniu dane automaticky po kliknutí na príslušné tlačidlo, na základe vopred doplnených sadzieb podľa VZN mesta.

Následne dochádza ku tvorbe rozhodnutí, ktoré väčšinou sú robené hromadne v inom čase. Po vytvorení rozhodnutí systém automaticky overí stav elektronických schránok a v prípade aktivovanej schránky doručí rozhodnutie elektronicke. V ostatnom prípade je rozhodnutie posunuté na tlač a doručovanie, ktoré zabezpečujú zamestnanci.

Úhrada platieb sa kontroluje priebežne, v prípade chýbajúcich úhrad sa posiela opakovaná výzva (500-600 ročne).

1. Osobné prijatie vyplneného daňového priznania a jeho formálna kontrola 5 - 10 minút
2. Vyplnenie daňového priznania na úrade, pomoc s vyplnením, prípadné doplnenie chýbajúcich príloh 15 - 45 minút
3. Prihlásenie do IS mesta a vytvorenie registratúrneho záznamu 5-10min.
V prípade poštového doručenia je po registrácii registratúry podanie fyzicky doručené vedúcemu príslušného oddelenia. 15-20 min
4. Spracovanie podania v IS mesta – kontrola osoby a adresy v evidenciách, prípadne kontrola konsolidačného návrhu - 5 - 7min
5. Kontrola príloh cez mOBEC a kataster portál spolu s príslušným prihlasovaním prípadnou tlačou – 10 - 15 min
6. Spracovanie podania, výpočet dane – 5-8 min
7. Vytvorenie rozhodnutia a jeho následná kontrola – 2 – 3 min
8. Odoslanie podania elektronicke 1-2 min **
9. Odoslanie podania listinne 5 - 10 min **
10. Riešenie chybného vyrubenia 10 - 20 min *
11. Odoslanie výzvy na uhradenie nedoplatku 5-10 minút *

*nízka frekvencia týchto javov

**Ak nie je možné doručenie do elektronickej schránky, rozhodnutie je doručené listinne

- **Elektronicky**

Podanie príde do elektronickej schránky mesta, ktorá je napojená cez eGOV Connector na registratúru. Zároveň je správa aj s prílohami vytlačená papierovo a vytvorený spis. Následne je v registratúre pridelená úloha podľa obsahu príslušnému vedúcemu oddelenia, ktorý ju následne pridieľuje konkrétnej osobe – spracovateľovi podania.

Všetky ostatné kroky prebiehajú rovnako ako pri listinnej forme

1. Po doručení a preklopení podania do registratúry je podanie vytlačené 2 – 5 min
2. Podanie fyzicky doručené vedúcemu príslušného oddelenia a pridelené zamestnancovi. 2 - 5 min
3. Spracovanie podania v IS mesta – kontrola osoby a adresy v evidenciách, prípadne kontrola konsolidačného návrhu - 5 - 7min
4. Kontrola príloh cez mOBEC a kataster portál spolu s príslušným prihlasovaním prípadnou tlačou – 10 - 15 min



5. Spracovanie podania, výpočet dane – 5-8 min
6. Vytvorenie rozhodnutia a jeho následná kontrola – 2 – 3 min
7. Odoslanie podania elektronicky 1-2 min **
8. Odoslanie podania listinne 5 - 10 min **
9. Riešenie chybného vyrubenia 10 - 20 min *
10. Odoslanie výzvy na uhradenie nedoplatku 5-10 minút *

*nízka frekvencia týchto javov

Tabuľka č. 4 – Zovšeobecný prehľad priemerného trvania spracovania jedného podania z analyzovaného súboru koncových služieb úradníkom AS IS Stav

ÚRADNÍK	Priemerné trvanie v min.	Priemerný započítaný čas v min. v CBA	Započítaný v hod. V CBA
Kontrola volania	5-10	7,5	0,13
Spracovanie volania - vydanie rozhodnutia	15 - 35	25	0,42
Čas potrebný na tlač a obáľkovanie	1 – 1,5	1,25	0,02
Čas potrebný na doručenie - pošta	1 -2	1,5	0,03
SPOLU		35,25	0,59

Tabuľka obsahuje priemerné hodnoty trvania zovšeobecných krokov jedného podania. Hodnoty sú získané ako zjednodušené priemery z predchádzajúcej tabuľky pre ich následné použitie v CBA analýze.

Tabuľka č. 5 – Zovšeobecný prehľad priemerného trvania spracovania/podania jedného podania z analyzovaného súboru koncových služieb občanom/podnikateľom AS IS Stav

OBČAN/PODNIKATEĽ	Priemerné trvanie v min.	Priemerný započítaný čas v min. v CBA	Započítaný v hod. V CBA
Vyhľadanie formulára na web stránke mesta/slovensko.sk	2- 3	2,5	0,04
Čas potrebný na vyplnenie	7 - 20	13,5	0,23
Čas potrebný na tlač a obáľkovanie	1 – 1,5	1,25	0,02
Čas potrebný na doručenie - úrad - pošta	50 - 80	65	1,08
SPOLU		82,25	1,37

Vzorový predpokladaný proces pre riešenie podania – na príklade dane z nehnuteľnosti zo strany zamestnanca mesta v stave TO BE

- **Elektronicky**

Podanie príde do elektronickej schránky mesta odkiaľ je načítané do IS mesta (isvs_11114) a registratúry, kde je podanie priradené príslušnému oddeleniu (vedúcemu, alebo príslušnému zamestnancovi - spracovateľovi podania)

Spracovateľ podania je informovaný o založenom elektronickej spise, ktorý môže začať spracovávať - proces overovania údajov v podaní.

Kontrola osoby daňovníka prebehne automaticky cez evidenciu obyvateľov (isvs_11114). Zamestnanec uskutoční dodatočné kroky kontroly osoby a adresy v prípade ak systém vykáže nezrovnalosť podania s registrami.

Kontrola na kataster prebehne automaticky - kontrola LV a údajov podania. V prípade nezrovnalostí systém zamestnanca upozorní na potrebu jeho vstupu.

Následne je podanie spracované a je doložená daň automaticky, a vytvorené rozhodnutie ktoré je po kontrole zaslané elektronicky.

Zaslanie sa odošle elektronicky a v prípade chyby doručenia, ktorá sa občas vyskytne je možné doposlať aj listinne.

Následne po doručení úrad zvykne obdržať pripomienky ku vyrubenej dani, ktoré sa riešia individuálne a v niektorých prípadoch si vyžadujú podanie nové alebo opravu podania. Takáto situácia je približne v 2,5% všetkých podaní.



Následne sa úhrada nekontroluje, kontroly sa uskutočnia automaticky vo vopred plánovaný dátum a v prípade chýbajúcich úhrad sa zasielajú elektronické výzvy automaticky. Tieto výzvy sa môžu iterovať v prednastavenom počte a dobe, pričom po uplynutí doby je zamestnanec upovedomený na potrebu manuálneho vstupu a riešenia situácie. Takáto situácia je v približne 3,2% prípadov zo všetkých podaní.

Odhad trvania procesu:

1. Prihlásenie do IS, prečítanie správy 1-2min
2. Automatické vytvorenie elektronického spisu podania, 0 min
3. Spracovanie podania v IS mesta – automatická kontrola osoby a adresy v evidenciách, prípadne doplnenie osoby 0-3min
4. Automatická kontrola príloh na kataster – 0 min
5. Automatické pedspracovanie podania, výpočet dane – 0 min
6. Automatické vytvorenie rozhodnutia a jeho následná manuálna kontrola – 3 – 5 min
7. Odoslanie podania elektronicke 1-2 min
8. Riešenie chybného vyrubenia 5-10 min *
9. Odoslanie výzvy na uhradenie nedoplatku automaticky 1-2 minút *

Tabuľka 2 Odhad časovej náročnosti podania/volanía občana/podnikateľa – TO BE

TO BE			
OBYČAN/PODNIKATEĽ	trvanie v min.	Započítaný v min.	Započítaný v hod.
Vyhľadanie formulára na web stránke mesta	2 - 3	2,5	0,04
Čas potrebný na vyplnenie	7 - 20	13,5	0,23
Čas potrebný na tlač a obáľkovanie	0	0	0,00
Čas potrebný na doručenie - úrad - pošta	0	0	0,00
SPOLU		16	0,26

Tabuľka 3 Odhad časovej náročnosti podania/volanía úradník – TO BE

TO BE			
ÚRADNÍK	trvanie v min.	Započítaný v min.	Započítaný v hod.
Kontrola volania	1 - 2	1,5	0,03
Spracovanie volania - vydanie rozhodnutia	3 - 10	5	0,08
Čas potrebný na tlač a obáľkovanie	0	0	0,00
Čas potrebný na doručenie - pošta	0	0	0,00
SPOLU		6,5	0,11

Tabuľka č. 4 - Zoznam koncových služieb, ktoré projekt plánuje vybudovať

Kód KS (ostrá prevádzka)	Kód KS (plánovaná)	Názov KS	Používatel' KS (G2C/G2B/G2G/G2A)	Životná situácia	Úroveň elektronizácie KS (AS IS)	elektronizácie KS (TO BE)	Služba je plánovaná ako praktická (v TO BE))
	ks_350620	Diskusné fórum obce	B/C	003, 058		4	nie
	ks_350621	Elektronické verejné obstarávanie	B	020		4	nie



ks_350622	Informačné služby v meste Zlaté Moravce	B/C	093, 003, 117, 013, 095, 115, 94, 081, 176, 119, 031, 016, 112, 103, 020, 104, 058, 064, 055, 066, 067, 068, 069	4	nie
ks_350623	Organizovanie občianskych podujatí	C	118, 117	4	nie
ks_350624	Oznamovacie a ohlasovacie povinnosti mestu	B/C	163, 081, 058, 05, 035, 034, 031, 030, 003, 180, 171, 167, 166, 097, 071	4	nie
ks_350625	Oznamovanie o vzniku, zániku alebo zmene daňovej a poplatkovej povinnosti	B/C	013, 072, 064, 066, 067, 068, 069	5	áno
ks_350626	Platenie daní, poplatkov, sankcií a pokút	B/C	013, 014, 64, 072, 073, 074	5	áno
ks_350627	Podávanie daňového priznania k dani z nehnuteľností	B/C	013, 064	5	áno
ks_350628	Poskytovanie dávok a príspevkov mesta	B/C	115, 112, 001, 115	4	nie
ks_350629	Poskytovanie informácií podľa zákona o slobodnom prístupe k informáciám	B/C	003, 055	4	nie
ks_350630	Poskytovanie návratnej finančnej výpomoci a nenávratných dotácií	B/C	001, 070	4	nie
ks_350631	Poskytovanie sociálnych služieb a pomoci mestom	C	153, 115, 112	4	nie
ks_350632	Poskytovanie úľav zo sankcií alebo nedoplatkov a odkladu platenia daní	B/C	014, 074	4	nie
ks_350633	Potvrdzovanie výšky záväzkov voči obci	B/C	013, 074	5	áno
ks_350634	Povoľovanie a licencovanie pre podnikateľskú činnosť na území mesta	B	05, 025, 016	4	nie
ks_350635	Povoľovanie odberu podzemných vôd (studňa) a zriadenie drobnej vodnej stavby	B/C/G	038, 170	4	nie
ks_350636	Povoľovanie pre ostatné agendy mesta	B/C	025, 005, 003, 180, 081, 058, 055	4	nie
ks_350637	Povoľovanie umiestnenia informačného, reklamného alebo propagačného zariadenia	B	025	4	nie
ks_350638	Povoľovanie užívania a zabratia verejného priestranstva	B/C	013, 068	4	nie
ks_350639	Povolovanie výrubu drevín	B/C	034, 169	3	nie
ks_350640	Predaj a prenájom hnutel'ného a nehnuteľného majetku mesta	B/C	016, 160, 153	4	nie
ks_350641	Prenájom hrobového miesta	C	117	5	áno
ks_350642	Pridel'ovanie zberných nádob pre odpad a separovaný zber	B/C	031, 166	5	áno

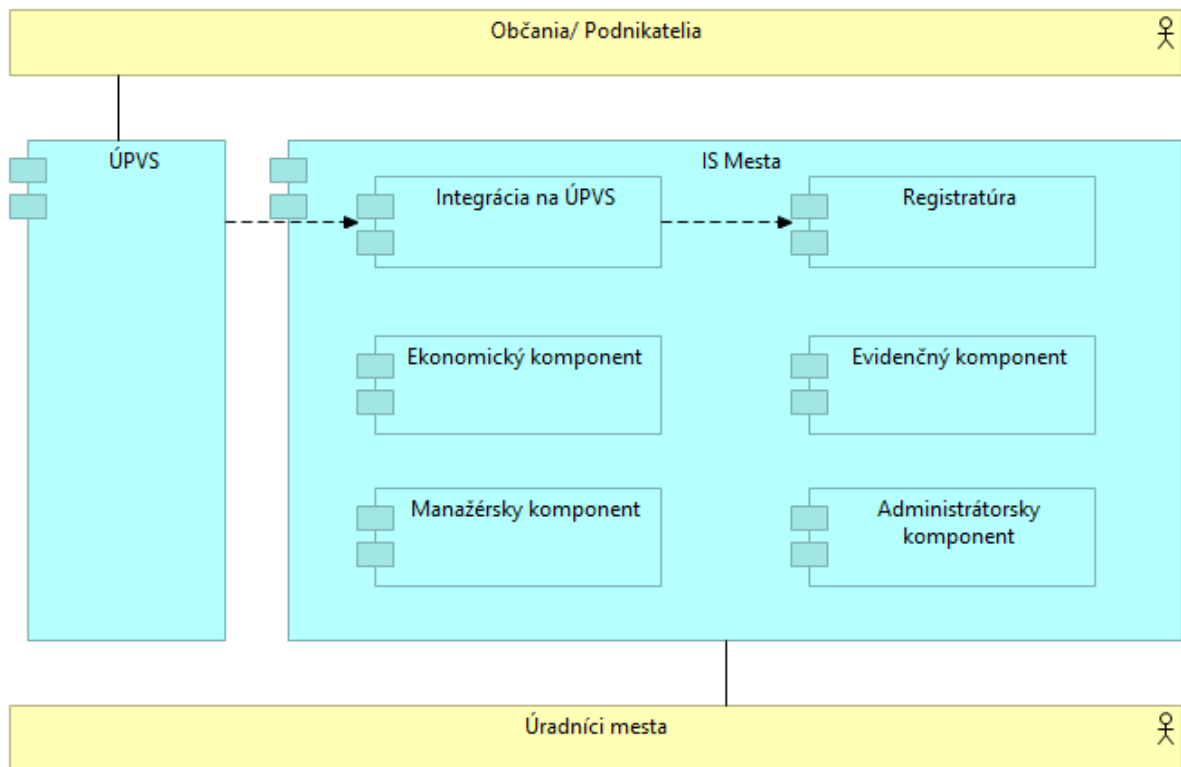


ks_350643	Pripomienkovanie návrhov a materiálov mesta	B/C	115, 081, 058, 051, 003, 175		4	nie
ks_350644	Registrovanie psa	B/C	013, 066		4	nie
ks_350645	Určovanie, zmena alebo zrušenie súpisného a orientačného čísla	B/C	016, 163		4	nie
ks_350646	Uvítanie detí do života	C	109		4	nie
ks_350647	Vrátenie pomernej časti dane	B/C	014, 074		5	áno
ks_350648	Vybavovanie petícií	C	058		4	nie
ks_350649	Vybavovanie sťažností a podnetov	B/C	003, 058		4	nie
ks_350650	Vydávanie hlasovacieho preukazu	C	061		4	nie
ks_350651	Vydávanie parkovacej karty	B/C	003, 081		5	áno
ks_350652	Vydávanie rozhodnutí o zvláštnom užívaní miestnej komunikácie	B/C/G	003, 081		4	nie
ks_350653	Vydávanie rybárskeho lístku	C	171		5	áno
ks_350654	Vyhlasovanie v obecnom rozhlase alebo televízii	B/C	003, 058		4	nie
ks_350655	Vyhradzovanie parkovacieho miesta za poplatok	B/C	003, 081		4	nie
ks_350656	Zisťovanie základnej ceny pozemku podľa cenovej mapy	B/C	016, 153		4	nie
ks_350657	Zriaďovanie vecného bremena na majetok obce	B/C	016, 157		4	nie
ks_350658	Zverejňovanie aktualít a informačný servis	B/C	003, 058		4	nie
ks_350659	Zverejňovanie zmlúv, ktoré sa týkajú nakladania s verejnými prostriedkami	B/C	003, 055		4	nie

4.2 Aplikačná vrstva

V súčasnosti mesto Levoča z hľadiska poskytovania elektronických služieb občanom a podnikateľom využíva službu všeobecného podania prostredníctvom UPVS vďaka čomu majú občania mesta možnosť podať svoje podanie elektronicky. Mesto prostredníctvom eGov Connectora vie prijímať a odosielať elektronické správy, ale nemá k dispozícii vo svojich informačných systémoch priamo integrácie na referenčné a agendové registre. Z pohľadu občana nie sú pre neho dostupné údaje v privátnej zóne. Rovnako je overovanie závislé na lokálnych registroch a externých manuálnych prístupoch napr. do katastra a pod.

Funkcionality vnútornej správy mesta zabezpečuje Informačný systém mesta Korwin (isvs_9955). Základné moduly tohto IS sú Ekonomika (Dane a poplatky, Financie, Majetok), Administratíva (Uznesenia a nariadenia, Sťažnosti, Poslanci, Žiadosti o informácie), Evidencia obyvateľov a podnikateľských subjektov, Kataster nehnuteľností, Voľby a referendum, Sociálny modul, Geografia, Rozpočtový systém, Reporty, Správa registratúry.



Obrázok č. 8 - Model aplikačnej architektúry – AS IS stav

4.2.1 Rozsah informačných systémov

Tabuľka č. 5 - Prehľad dotknutých informačných systémov v projekte – AS IS

Kód ISVS (z MetaIS)	Názov ISVS	Modul ISVS (zaškrtnite ak ISVS je modulom)	Stav ISVS	Typ ISVS	Kód nadradeného ISVS (v prípade zaškrtnutého checkboxu pre modul ISVS)
isvs_62	Ústredný portál verejnej správy	<input type="checkbox"/>	N/A	Agendový	n/a
isvs_9955	Korwin	<input checked="" type="checkbox"/>	Prevádzkovaný a neplánujem rozvoj	Agendový	n/a
Isvs_11117	Registratúra Memphis	<input type="checkbox"/>	Prevádzkovaný a neplánujem rozvoj	Integračný	n/a
Isvs_9957	Digitálne mesto	<input checked="" type="checkbox"/>	Prevádzkovaný a neplánujem rozvoj	Prezentačný	Isvs_9955
Isvs_9954	Webové sídlo	<input type="checkbox"/>	Prevádzkovaný a neplánujem rozvoj	Prezentačný	
Isvs_9963	Mzdová agenda - SOFTIP HUMAN RESOURCEAS PLUS	<input type="checkbox"/>	Prevádzkovaný a neplánujem rozvoj	Agendový	
Isvs_9962	Monitorovací kamerový systém pre mestskú políciu (AVGILON)	<input type="checkbox"/>	Prevádzkovaný a neplánujem rozvoj	Agendový	
isvs_9961	Dochádzkový informačný systém - WEB visitor	<input type="checkbox"/>	Prevádzkovaný a neplánujem rozvoj	Agendový	
isvs_9956	Evidencia bytov a nebytových priestorov BYTex	<input type="checkbox"/>	Prevádzkovaný a neplánujem rozvoj	Agendový	



Tabuľka č. 6 - Prehľad budovaných/rozvíjaných ISVS v projekte – budúci stav

Kód ISVS (z MetaIS)	Názov ISVS	Modul ISVS (zaškrtnite ak ISVS je modulom)	Stav IS VS	Typ IS VS	Kód nadradeného ISVS (v prípade zaškrtnutého checkboxu pre modul ISVS)
isvs_11114	Informačný systém mesta Levoča	<input type="checkbox"/>	Plánujem vybudovať	Agendový	
isvs_11116	Portál mesta Levoča - neverejná časť	<input checked="" type="checkbox"/>	Plánujem vybudovať -	Prezentačný	isvs_11114
isvs_11115	Portál mesta Levoča - verejná časť	<input checked="" type="checkbox"/>	Plánujem vybudovať	Prezentačný	isvs_11114

Tabuľka č. 7 - Prehľad budovaných aplikačných služieb – budúci stav

Kód AS (z MetaIS)	Názov AS	Poskytovaná na externú integráciu (zaškrtnite ak áno)	Typ cloudovej služby	ISVS/modul ISVS (kód z MetaIS)	Aplikačná služba realizuje KS (kód KS z MetaIS)
as_62166	Realizácia koncovej služby Informačným systémom mesta	<input type="checkbox"/>	žiadny	isvs_11114	Všetky kódy KS uvedené v tabuľkách vyššie

4.2.2 Popis budúceho stavu aplikačnej architektúry

Riešenie predkladaného projektu plánuje zavedenie nového informačného systému mesta pre zabezpečovanie elektronických služieb, a to úpravou existujúcich back office informačných systémov (Korwin (isvs_9955)) a budovaním nových komponentov (Portál mesta Levoča - neverejná časť (isvs_11116) Portál mesta Levoča - verejná časť (isvs_11115)), tak aby občan a podnikateľ získal prístup ku kvalitným elektronickým službám s prvkami proaktivity a prispôbenými potrebami mesta a aby úradník získal nové nástroje umožňujúce efektívnejšie poskytovanie elektronických služieb. Zároveň bude tento IS na základe predpokladaného integračného komponentu (integrácie nie sú predmetom tohto projektu ale mesto ju bude realizovať vo vlastnej réžii) plne integrovaný na kľúčové informačné systémy verejnej správy a úradníkovi tak poskytne nástroje umožňujúce efektívnejšie poskytovanie elektronických služieb a postupnému eliminovaniu papiera z úradu a jeho prechodu do elektronického stavu v súlade s legislatívou. Detailnejší prehľad navrhovaného systému je nasledovný:

1) Komponent portál

Nový portál pozostáva z komponentov:

- isvs_11116 Portál mesta Levoča - neverejná časť
- isvs_11115 Portál mesta Levoča - verejná časť

Tento portál pre občanov zabezpečí:

- Vyhľadávanie služieb a životných situácií
- Informácie o jednotlivých službách – špecifické pre každú obec a mesto
- Editor podania – pomáha vyplňať podanie k elektronickej službe
- Privátna zóna občana/podnikateľa

Pre úradníka budú dostupné komponenty

- komponent pre administráciu e-služieb, ktorý umožní zobrazit' a vyhodnotit' spätnú väzbu ohľadom spokojnosti občanov s elektronickými službami ako aj vytvorenie štatistik a reportov využívajú elektronických služieb. .
- Administratívny komponent neverejnej časti portálu – bude integrovať podporné nástroje pre pracovníkov dodávateľa ISM pre podporu prevádzky mesta vrátane logovania a monitorovania prevádzky.

Portál bude spĺňať všetky požiadavky uvedené v rámci OPII-2021/7/14-DOP „Malé zlepšenia eGov služieb“

2) Elektronické služby mesta na portáli

Portál mesta umožní prístup k elektronickým službám mesta, pričom obyvatelia a podnikatelia mesta sa sem budú môcť dostať aj presmerovaním zo slovensko.sk. Portál poskytne občanom vyhľadávač/navigátor služieb a životných situácií. Zároveň prostredníctvom portálu budú dostupné informácie o elektronických službách poskytovaných mestom. Back-office pre elektronické služby mesta bude po úprave predstavovať existujúci Informačný systém mesta (isvs_11114).

3) Privátna zóna

Občan bude mať po prihlásení prístup do komponentu Privátna zóna.



V rámci privátnej zóny sa zobrazia údaje o obyvateľovi/podnikateľovi, vrátane osobných údajov, viažucich sa k fyzickej osobe alebo právnickej osobe ako ku subjektu evidencie, ktoré sú predmetom evidovania mestom. Informácie budú rozdelené do viacerých sekcií:

- Moje údaje - meno, priezvisko, adresa TP, kontaktné údaje zadané na UPVS
- Rozpracované podania – zoznam rozpracovaných podaní, ktoré neboli odoslané na obce, tieto podania je možné znovu otvoriť a dokončiť, vrátane ich odoslania.
- Náhľad do spisov – zoznam spisov konaní, ktoré občan vedie v rámci mesta
- Moja agenda - zoznam agendy občana, ktorú mesto rieši s občanom.

4) Editor podania

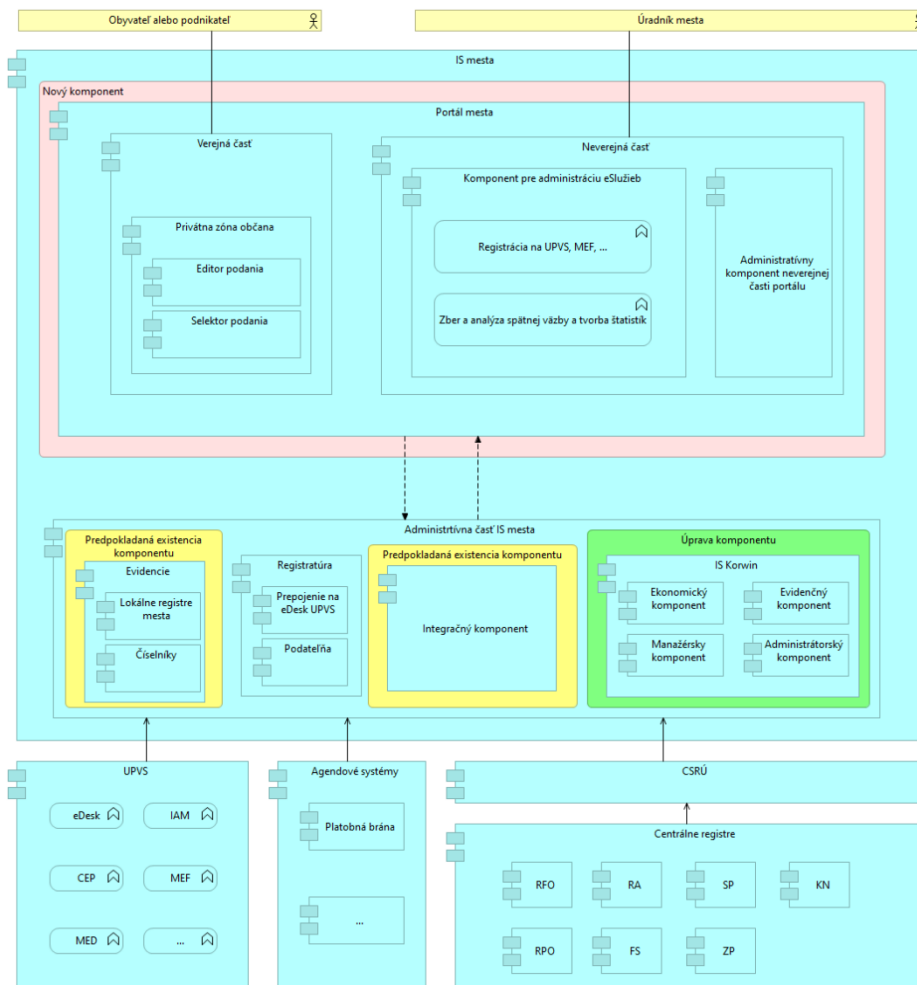
Editor podania bude predstavovať komponent v rámci portálu, ktorý poskytuje používateľské rozhranie pre vytvorenie elektronického podania zo strany občanov a podnikateľov, pričom bude vytvorenie podania podporené intuitívnou navigáciou a automatizovaným predvyplňaním údajov. Editor bude integrovaný s aplikáciou pre elektronické podpisovanie, takže vytvorené podanie môže používateľ následne elektronicky pomocou eID podpísať a odoslať.

5) Administratívny komponent verejnej časti portálu

Pre správcov IT mesta a určených pracovníkov dodávateľa IS mesta bude vytvorený komponent podpory prevádzky, ktorý bude obsahovať:

- Náhľad do logov
- Monitoring biznis procesov
- Systém pre riadenie incidentov
- Monitoring prevádzky

Prostredníctvom komponentu "podpora prevádzky", budú môcť správcovia, prípadne poverení pracovníci, vykonávať dohľad nad informačným systémom mesta. Komponent podpory bude uchovávať aj štatistické informácie pre potreby udržateľnosti systému ako aj následné plánovanie potrieb informačno-komunikačných technológií v prostredí. Tieto štatistické údaje budú pravidelne odosielané aj do MetaIS. Pre mesto budú dostupné reporty a štatistiky elektronickej komunikácie. Týmto sa umožní naplnenie požiadaviek výzvy OPII-2021/7/14-DOP „Malé zlepšenia eGov služieb“, a to zabezpečiť pravidelný reporting využitia ISVS a jednotlivých elektronických služieb



Obrázok č. 9 - Model aplikačnej architektúry – TO BE stav

- svetločervená - budovaný komponent



- žltá - komponenty budované mimo tohto projektu vo vlastnej réžii mesta
- zelená - úprava komponentu

V rámci predkladaného riešenia bude vytvorená verejná (isvs_11115) a neverejná časť (isvs_11116) portálu mesta ktorá bude prepojená s webom mesta (isvs_9954) a na zlepšený informačný systém mesta (isvs_11114), čo umožní občanovi a podnikateľovi prístup k elektronickým službám a zamestnancovi mesta na efektívnu a aktívnu správu a spracovanie prijatých podaní.

Predkladané riešenie predpokladá existenciu integračného komponentu, ktorý umožňuje napojenie sa IS mesta (isvs_11114) na externé aplikácie, systémy a registre najmä za účelom autentifikácie a konzumovania údajov.

Rovnako predkladané riešenie predpokladá existenciu prepojenia lokálnych evidencií na externé registre a automatizovaný proces overovania.

4.2.3 Využívanie nadrezortných centrálnych blokov a podporných spoločných blokov (SaaS)

Tabuľka č. 8 - Prehľad integrácii ISVS na nadrezortné centrálny bloky – súčasný stav

Kód ISVS (z MetaIS)	Názov ISVS	Spoločné moduly podľa zákona č. 305/2013 e-Governmente
isvs_8847	eDesk	Modul elektronických schránok
isvs_8846	Autentifikačný modul	Autentifikačný modul
isvs_8850	Modul elektronických platieb (MEP)	Modul elektronických platieb
isvs_9368	Modul centrálnej elektronickej podateľne (CEP)	Modul centrálnej elektronickej podateľne
isvs_8848	Modulu elektronických formulárov (MEF)	Modul elektronických formulárov
isvs_9369	Modul elektronického doručovania (MED)	Modul elektronického doručovania
isvs_9370	Notifikačný modul	Notifikačný modul
isvs_8851	Modul dlhodobého uchovávanía (MDU)	Modul dlhodobého uchovávanía
isvs_5836	CSRÚ	Modul procesnej integrácie a integrácie údajov

4.2.4 Prehľad plánovaného využívania podporných spoločných blokov (SaaS)

Mesto v súčasnosti využíva iba základné služby Slovensko.sk. Spolupráca s firmou Lomtec, ktorá prevádzkovala elektronické služby bola ukončená v roku 2019. V budúcom stave sa neplánuje využitie podporných spoločných blokov.

4.2.5 Prehľad plánovaných integrácií ISVS na nadrezortné centrálny bloky – spoločné moduly

V rámci budúceho stavu sa v rámci tohto projektu nepredpokladá aktivita na integráciu na centrálny spoločné bloky. Tento projekt predpokladá už existujúcu integráciu na nasledujúce nadrezortné centrálny bloky – spoločné moduly, ktorá bude implementovaná vo vlastnej réžii mesta. Pre úplnosť je zoznam integrácií uvedený aj tu.

Tabuľka č. 9 - Prehľad integrácii ISVS na spoločné moduly – budúci stav

Kód ISVS (z MetaIS)	Názov ISVS	Spoločné moduly podľa zákona č. 305/2013 e-Governmente
isvs_8847	eDesk	Modul elektronických schránok
isvs_8846	Autentifikačný modul	Autentifikačný modul
isvs_8850	Modul elektronických platieb (MEP)	Modul elektronických platieb
isvs_9368	Modul centrálnej elektronickej podateľne (CEP)	Modul centrálnej elektronickej podateľne
isvs_8848	Modulu elektronických formulárov (MEF)	Modul elektronických formulárov
isvs_9369	Modul elektronického doručovania (MED)	Modul elektronického doručovania
isvs_9370	Notifikačný modul	Notifikačný modul



isvs_8851	Modul dlhodobého uchovávania (MDU)	Modul dlhodobého uchovávania
isvs_5836	CSRÚ	Modul procesnej integrácie a integrácie údajov

4.2.6 Prehľad plánovaných integrácií ISVS na nadrezortné centrálné bloky - modul procesnej integrácie a integrácie údajov (IS CSRÚ)

Predmetom tohto projektu nie je integrácia na CSRÚ. Tento projekt však predpokladá existenciu integrácie IS mesta na IS CSRÚ, ktorá bude realizovaná vo vlastnej réžii mesta. Iba z tohto dôvodu je IS mesta uvedený aj v tejto tabuľke.

Tabuľka č. 10 - Prehľad integračných väzieb medzi ISVS a IS CSRÚ – budúci stav

Kód ISVS (z MetaIS)	Názov (integrovaného) ISVS na IS CSRÚ
isvs_11114	Informačný systém mesta Levoča

4.2.7 Poskytovanie údajov z ISVS do IS CSRÚ

V rámci riešenia predkladaného projektu sa neplánuje poskytovanie údajov do IS CSRÚ.

4.2.8 Konzumovanie údajov z IS CSRÚ

Projektové riešenie predpokladá existujúcu konzumáciu nasledovných údajov z IS CSRÚ, ale jej zabezpečenie nie je predmetom tohto projektu.

Tabuľka č. 11 - Prehľad ISVS a objektov evidencie konzumovaných z IS CSRÚ – budúci stav

ID OE	Názov (konzumovaného) objektu evidencie	Kód a názov ISVS konzumujúceho OE z IS CSRÚ	Kód zdrojového ISVS v MetaIS
PI	Daňové subjekty	isvs_11114 Informačný systém mesta Levoča	isvs_5836
SPD	Nedoplatky spotrebných daní	isvs_11114 Informačný systém mesta Levoča	isvs_5836
RDPH	Zoznam plátcov DPH	isvs_11114 Informačný systém mesta Levoča	isvs_5836
NDS	Nedoplatky dane z príjmu	isvs_11114 Informačný systém mesta Levoča	isvs_5836
SP_NE DO_IT MS	Nedoplatky sociálnej poisťovne	isvs_11114 Informačný systém mesta Levoča	isvs_5836
SP_NE DO_M S	Dlžníci sociálnej poisťovne	isvs_11114 Informačný systém mesta Levoča	isvs_5836
CIS_S USR	Číselníky ŠÚ SR	isvs_11114 Informačný systém mesta Levoča	isvs_5836
RPO	RPO	isvs_11114 Informačný systém mesta Levoča	isvs_5836
RA	RA	isvs_11114 Informačný systém mesta Levoča	isvs_5836
RFO	RFO	isvs_11114 Informačný systém mesta Levoča	isvs_5836
ZP_NE DO	Nedoplatky zdravotných poisťovní	isvs_11114 Informačný systém mesta Levoča	isvs_5836
ESKN	UGKK - štrukturované dáta (Integračný manuál ESKN)	isvs_11114 Informačný systém mesta Levoča	isvs_5836
LV	List vlastníctva - pdf	isvs_11114 Informačný systém mesta Levoča	isvs_5836
KM	Kópia mapy - pdf	isvs_11114 Informačný systém mesta Levoča	isvs_5836
RT	Výpis z registra trestov - pdf	isvs_11114 Informačný systém mesta Levoča	isvs_5836



4.3 Dátová vrstva

Pokiaľ ide o dátovú vrstvu a objekty evidencie, ktoré sú o subjektoch evidované mestom v rámci jeho pôsobnosti podľa osobitných predpisov, bude v ich rámci dochádzať k zmene/rozšíreniu množiny údajov v rámci jednotlivých objektov.

4.3.1 Údaje v správe organizácie

Tabuľka č. 12 - Prehľad objektov evidencie v jednotlivých ISVS/registeroch súvisiace s projektom – AS IS stav

ID OE	Objekt evidencie - názov	Objekt evidencie - popis
OE_01	Účtovníctvo	Predstavuje množinu údajov o účtovných záznamoch
OE_02	Fakturácia	Predstavuje množinu údajov o prijatých a vystavených faktúrach
OE_03	Objednávky	Predstavuje množinu údajov o prijatých a vystavených objednávkach
OE_04	Pokladňa	Predstavuje množinu údajov o záznamoch pokladne mesta
OE_05	Banka	Predstavuje množinu údajov o bankových transakciách
OE_06	Rozpočet	Predstavuje množinu údajov o rozpočtových položkách v rámci schváleného a pripravovaného rozpočtu
OE_07	Daň z nehnuteľnosti	Predstavuje množinu údajov, týkajúcich sa výrubov a platieb dane z nehnuteľnosti
OE_08	Miestne dane a poplatky	Predstavuje množinu údajov, týkajúcich sa výrubov a platieb ostatných daní a poplatkov
OE_09	Majetok/Sklad	Predstavuje množinu údajov o majetkových a skladových záznamoch
OE_10	Dotácie	Predstavuje množinu údajov o žiadaných a pridelených dotáciách
OE_11	Registratúra (pošta) a archív	Predstavuje množinu údajov o registratúrnych záznamoch
OE_12	Podateľňa	Predstavuje množinu údajov o týkajúcich sa podaní doručených mestu
OE_13	Uznesenia	Predstavuje množinu údajov o uzneseniach prijatých mestským zastupiteľstvom
OE_14	VZN	Predstavuje množinu údajov o všeobecných záväzných predpisoch prijatých mestským zastupiteľstvom
OE_15	Poslanci	Predstavuje množinu údajov o poslancoch mestského zastupiteľstva
OE_16	Porady	Predstavuje množinu údajov o poradách poslancov
OE_17	Úlohy	Predstavuje množinu údajov o úlohách poslancov
OE_18	Zasadnutia	Predstavuje množinu údajov o zasadnutiach mestského zastupiteľstva
OE_19	Žiadosti o informácie	Predstavuje množinu údajov o doručených žiadostiach o informácie
OE_20	Sťažnosti a petície	Predstavuje množinu údajov o doručených sťažnostiach a petíciách
OE_21	Workflow	Predstavuje množinu údajov o procesnom workflove
OE_22	Evidencia obyvateľov	Predstavuje množinu údajov, týkajúcich sa registra obyvateľov mesta
OE_23	Evidencia podnikateľov	Predstavuje množinu údajov, týkajúcich sa registra podnikateľov mesta
OE_24	Evidencia žiadostí	Predstavuje množinu údajov o doručených žiadostiach iných ako sťažnosti a petície a žiadosti o informácie
OE_25	Rozhodnutia	Predstavuje množinu údajov o všetkých rozhodnutiach vydaných mestom
OE_26	Povoľovacie procesy	Predstavuje množinu údajov o prebiehajúcich a realizovaných povoľovacích procesoch
OE_27	Správne konanie	Predstavuje množinu údajov o prebiehajúcich a realizovaných správnych konaniach
OE_28	Kataster nehnuteľností	Predstavuje množinu údajov týkajúcich sa katastra nehnuteľností
OE_29	Voľby a referendum	Predstavuje množinu údajov týkajúcich sa volieb a referend
OE_30	Evidencia hrobových miest	Predstavuje množinu údajov týkajúcich sa evidencie hrobových miest v rámci mesta
OE_31	Evidencia zmlúv	Predstavuje množinu údajov týkajúcich sa evidencie zmlúv v rámci mesta
OE_32	Sociálna agenda	Predstavuje množinu údajov týkajúcich sa sociálnej agendy
OE_33	Exekučné konania	Predstavuje množinu údajov týkajúcich sa exekučných konaní
OE_34	Evidencia priestupkov	Predstavuje množinu údajov týkajúcich sa evidovaných priestupkov
OE_35	Evidencia psov	Predstavuje množinu údajov týkajúcich sa registrovaných psov
OE_36	Grafická evidencia stavebných objektov	Predstavuje množinu údajov o grafickej prezentácii stavebných objektov v meste
OE_37	Elektronická služba	Predstavuje množinu údajov týkajúcich sa poskytovaných elektronických služieb
OE_38	Formulár	Predstavuje množinu údajov týkajúcich sa formulárov

4.3.2 Dátový rozsah projektu



Predkladané riešenie nie je manažmentom údajov. Z tohto dôvodu nebudú v rámci predkladaného projektu vznikajú nové OE a táto kapitola je irelevantná.

4.3.3 Kvalita a čistenie údajov

4.3.3.1 Zhodnotenie objektov evidencie z pohľadu dátovej kvality

Predkladané riešenie nie je projektom manažmentu údajov. Z tohto dôvodu je táto kapitola irelevantná.

4.3.3.2 Role a predbežné personálne zabezpečenie pri riadení dátovej kvality

Predkladané riešenie nie je projektom manažmentu údajov. Z tohto dôvodu je táto kapitola irelevantná.

4.4 Referenčné údaje

4.4.1 Objekty evidencie z pohľadu procesu ich vyhlásenia za referenčné

V rámci projektu sa nepredpokladá vyhlásenie objektov evidencie za referenčné, z tohto dôvodu je možné kapitolu považovať za irelevantnú.

4.4.2 Identifikácia údajov pre konzumovanie alebo poskytovanie údajov do/z CSRU

Informačný systém mesta bude integrovaný na externé systémy e-Governmentu vo vlastnej réžii. No pre logiku tohto predkladaného projektu je nevyhnutné uviesť zamýšľanú/vyžadovanú integráciu na systémy e-Governmentu: ÚPVS (isvs_62), Centrálny metainformačný systém verejnej správy (isvs_63), Informačný systém centrálnej správy referenčných údajov verejnej správy (isvs_5836), a prostredníctvom neho na Register fyzických osôb (isvs_191), Register právnických osôb, podnikateľov a orgánov verejnej moci (isvs_420), Register adries (isvs_192), Kataster nehnuteľností (isvs_8791).

Z dôvodu proaktivity a automatizácie služieb a ich vybavovania je potrebné na tomto mieste uviesť konzumovanie referenčných údajov, ktoré bude zabezpečené z iných zdrojov. Pre logiku tohto projektového zámeru uvádzame ich zoznam v nasledujúcej tabuľke

Tabuľka č. 13 - Prehľad konzumovaných referenčných údajov – predpokladaná existencia

ID	Názov referenčného údajaja	Konzumovanie / poskytovanie	Osobitný právny predpis pre poskytovanie / konzumovanie údajov
1	Daňové subjekty	Konzumovanie	Podľa Zákona 563/2009 Z. z. - o správe daní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov)
2	Nedoplatky spotrebných daní	Konzumovanie	Podľa zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení Podľa zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy
3	Zoznam platcov DPH (referenčné údaje)	Konzumovanie	Podľa Zákona 563/2009 Z. z. - o správe daní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov)
4	Nedoplatky dane z príjmu	Konzumovanie	Podľa zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení Podľa zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy
5	Nedoplatky sociálnej poisťovne	Konzumovanie	Podľa Zákona 563/2009 Z. z. - o správe daní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov)
6	Dlžníci sociálnej poisťovne	Konzumovanie	Podľa zákona 563/2009 Z. z. - o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov)
7	Číselníky ŠÚ SR	Konzumovanie	Podľa zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení



ID	Názov referenčného údajja	Konzumovanie / poskytovanie	Osobitný právny predpis pre poskytovanie / konzumovanie údajov
8	RPO (referenčné údaje)	Konzumovanie	Podľa zákona č. 145/1995 Z. z. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov A podľa zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník A podľa zákona č. 145/1995 Z. z. o správnych poplatkoch v znení neskorších predpisov
9	RA (referenčné údaje)	Konzumovanie	Podľa zákona č. 221/1996 Z. z. o územnom a správnom usporiadaní Slovenskej republiky
10	RFO (referenčné údaje)	Konzumovanie	Podľa zákona č. 563/2009 Z. z. - o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov) Podľa zákona č. 582/2004 Z. z. - o miestnych daniach a miestnom poplatku za komunálne odpady a drobné stavebné odpady v znení neskorších predpisov Podľa zákona č. 395/2002 Z. z. - Zákon o archívoch a registratúrach Podľa zákona č. 628/2002 Z. z. - Vyhláška o archívoch a registratúrach Podľa zákona č. 525/2011 Z. z. - Výnos o štandardoch pre elektronické informačné systémy na správu Registratúry Podľa zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení
11	Nedoplatky zdravotných poisťovní	Konzumovanie	Podľa zákona č. 369/1990 Zb. o obecnom zriadení A zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
12	UGKK - štruktúrované dáta (Integračný manuál ESKN)	Konzumovanie	Podľa zákona č. 50/1976 Zb. Zákon o územnom plánovaní a stavebnom poriadku (stavebný zákon)
13	List vlastníctva - pdf	Konzumovanie	Podľa zákona 563/2009 Z. z. - o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov) A podľa zákona č. 138/1991 Zb. o majetku obcí A podľa zákona 582/2004 Z. z. - o miestnych daniach a miestnom poplatku za komunálne odpady a drobné stavebné odpady v znení neskorších predpisov
14	Kópia mapy - pdf	Konzumovanie	Podľa zákona č. 138/1991 Zb. o majetku obcí
15	Výpis z registra trestov - pdf	Konzumovanie	Podľa zákona č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce Podľa zákona č. 85/1990 Zb. Zákon o petičnom práve
17	Register úpadcov	Konzumovanie	Podľa zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy
18	Evidencia minimálnej pomoci	Konzumovanie	Podľa zákona č. 358/2015 Z. z. o úprave niektorých vzťahov v oblasti štátnej pomoci a minimálnej pomoci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o štátnej pomoci)



4.5 Otvorené údaje

Predmetom predkladaného projektu nie sú aktivity smerujúce k automatizovanému publikovaniu otvorených údajov.

4.6 Analytické údaje

V zmysle prílohy č. 10 výzvy sa neaplikuje.

4.7 Moje údaje

V zmysle prílohy č. 10 výzvy sa neaplikuje.

4.8 Prehľad jednotlivých kategórií údajov

Vzhľadom na charakter predkladaného projektu by boli pre všetky objekty evidencie uvedené prázdne polia v prehľade nepovažujeme túto kapitolu za relevantnú.

Tabuľka č. 14 - Kategorizácia údajov z pohľadu ich využiteľnosti (účelu) - budúci stav

ID	Register / Objekt evidencie (uvádzať OE z tabuľky 10)	Referenčné údaje	Moje údaje	Otvorené údaje	Analytické údaje
1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.9 Technologická vrstva

4.9.1 Prehľad technologického stavu

Z hľadiska technologickej architektúry mesta, mesto disponuje HW infraštruktúrou, na ktorej prevádzkuje súčasný informačný systém mesta, ktorý poskytuje najmä back-office moduly. Mesto vo svojej vlastnej infraštruktúre prevádzkuje aj dátové úložisko (storage) a zálohovacie zariadenia, ako aj obslužný SW.

4.9.2 Požiadavky na výkonnosné parametre, kapacitné požiadavky

Tabuľka č. 15 - Prehľad vybraných kapacitných a výkonových požiadaviek – budúci stav

Parameter	Jednotky	Predpokladaná hodnota	Poznámka
Počet interných používateľov	Počet	60	Podľa počtu zamestnancov mesta
Počet súčasne pracujúcich interných používateľov v špičkovom zaťažení	Počet	25	Podľa počtu zamestnancov mesta
Počet externých používateľov (internet)	Počet	8317	Počet obyvateľov mesta v produktívnom veku v meste Levoča
Počet externých používateľov používajúcich systém v špičkovom zaťažení	Počet	700	Odhad pre DaP
Počet transakcií (podaní, požiadaviek) za obdobie	Počet/obdobie	32000/ročne	Odhad na základe aktuálneho počtu volaní (elektronických či listinných) za predpokladu úplnej elektronizácie úradu
Objem údajov na transakciu	Objem/transakcia	25MB	Odhad
Objem existujúcich kmeňových dát	Objem		
Ďalšie kapacitné a výkonové požiadavky ...		n/a	n/a

4.9.3 Návrh riešenia technologickej architektúry

Z hľadiska budúceho stavu, mesto bude naďalej prevádzkovať informačný systém mesta na vlastnej HW infraštruktúre. Na zabezpečenie prevádzky navrhovaného riešenia bude slúžiť aktuálny systém HW infraštruktúry, ktorý bude vyhovovať aj pre požiadavky aktuálneho projektu (v prípade potreby sa doplní v réžii mesta):

Mesto má aktuálne k dispozícii:

- Štrukturovaná kabeľáž, 1x Router Mikrotik, 4xSwitche Mikrotik
- Fyzický Server Lenovo Intel Xeon 4110
- Virtuálny server SQL na KORWIN
- 60 užívateľských PC HP Compaq 8000 8000 SFF



- 17ks tlačiarne HP LaserJet Pro 400
- 5ks tlačiarne HP 1018
- 2ks tlačiarne HP 1100
- 3ks tlačiarne Brother 1100
- 3ks Kopírovacie stroje Minolta Bizhub
- Zálohové zariadenie Synology DS918
- Web mesta prevádzkuje spoločnosť MVI

Riešenie bude nasadené do interného prostredia (on premises) a neplánuje sa využitie cloudového riešenia.

4.9.4 Využívanie služieb z katalógu služieb vládneho cloudu

V rámci projektu nebudú využívané služby vládneho cloudu

4.9.1 Jazyková lokalizácia

Požaduje sa slovenský jazyk. Systém bude predpripravený s jazykovým slovníkom, ktorý pomerne jednoducho umožní prídanie ďalšej jazykovej mutácie hlavného systému. Táto implementácia však nie je predmetom tohto projektu.

4.10 Bezpečnostná architektúra

Bezpečnostná architektúra IT prostredia mesta je realizovaná spôsobom, aby bola zabezpečená ochrana elektronických údajov, ktoré sú uložené v rámci informačného systému mesta. Pokiaľ ide o citlivé a chránené údaje bude zabezpečená

- dôvernosť (ochrana pred neoprávneným prečítaním),
- celistvosť (ochrana pred neoprávnenými úpravami alebo zničením),
- dostupnosť (zabezpečenie adekvátneho prístupu a ochrana pred jeho neoprávneným obmedzením).

Riešenie bezpečnostnej architektúry mesta zabezpečuje informačnú bezpečnosť na dvoch úrovniach a to na úrovni hardvérovej bezpečnosti a na úrovni hardvérovej (HW) infraštruktúry. HW riešenie je zabezpečené:

- použitím brán a firewallov,
- použitím zabezpečených protokolov,
- použitím antivírovej ochrany.

Pre efektívne vyhľadávanie zmien a chybových stavov v systéme obsahuje IS mesta logovací subsystém, ktorý zabezpečuje vytváranie žurnálu zmien v aplikáciách.

Pripojenie na všetky rozhrania bude využívať SSL protokol.

V oblasti riadenia prístupov bude riešenie umožňovať používateľom prístup do individuálnej zóny tak ako v súčasnosti pri prístupe do elektronickej schránky overením platného autentifikačného certifikátu na eID karte. Projekt zohľadňuje novobudovaný autentifikačný nástroj mobileID pre zvažovaný prístup cez mobilnú aplikáciu.

Autentifikácia interných používateľov – zamestnancov mesta prístupujúcich na používateľské rozhrania spoločných modulov cez Internet bude 2-faktorová (meno a heslo + token). V súčasnosti sa využíva jednofaktorová autentifikácia, ktorá je z hľadiska súčasných štandardov nedostačujúca.

Pri bezpečnosti sietí, bezdrôtovej a mobilnej komunikácii sa plánuje nastaviť monitoring sieťových prístupov, DNS bezpečnosť, bezpečnosť vzdialeného prístupu a práce externistov, emailových sieťových brán, dôveryhodných sieťových a internetových spojení podľa potreby.

Povinnosťou v rámci projektu bude preukázať súlad so zákonom č. 95/2019 zákona o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Pre úspešnú realizáciu projektu je potrebné zabezpečiť dodržanie pravidiel stanovených Vyhláškou č. 78/2020 (resp. jej novelizácií) Z. z. o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy. Z hľadiska ochrany osobných údajov bude projekt realizovaný v súlade so zákonom č. 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Implementácia a prevádzka systému musí v oblasti bezpečnosti brať do úvahy aj Zákon 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti, v znení neskorších predpisov. V prípade potreby bude vypracovaný bezpečnostný projekt, ktorý bude tieto pravidlá rešpektovať. Bezpečnostný projekt bude zameraný na riadenie prístupov, výkon prevádzky, riešenia incidentov, havarijné plánovanie, implementácie bezpečných zmien a monitorovanie SLA.

5. ZÁVISLOSTI NA OSTATNÉ ISVS / PROJEKTY

Pre predkladaný projekt nie sú evidované závislosti na realizáciu iných projektov alebo ISVS. Za zmienku stojí aktuálny vývoj v oblasti mID, ktorého dokončenie bude mať v budúcnosti dopad na funkcionality systému, no ten s využívaním mID uvažuje už v rámci predkladaného zámeru.

6. ZDROJOVÉ KÓDY



Bude dodržaný princíp otvorenosti, tzn. duševným vlastníkom všetkých výstupov, vrátane technológie a zdrojového kódu bude mesto. Žiadateľ dodrží princíp otvorenosti tak ako je definovaný v prílohe č. 10 výzvy OPII-2021/7/14-DOP „Malé zlepšenia eGov služieb“.

Predpokladá sa, že riešenie bude dodané ako unikátne SW dielo na základe zmluvy o dielo vyvinuté pre potreby mesta. Zdrojový kód, vytvorený počas zhotovovania, bude otvorený v súlade s licenčnými podmienkami verejnej softvérovej licencie Európskej únie podľa osobitného predpisu¹ a to v rozsahu, v akom zverejnenie tohto kódu nemôže byť zneužitá na činnosť smerujúcu k narušeniu alebo k zničeniu informačného systému. Zmluva s dodávateľom bude pripravená tak, aby po skončení zmluvného vzťahu, v rámci ktorého bolo unikátne SW dielo vytvorené a po istú dobu prevádzkované pôvodným dodávateľom, disponovalo mesto všetkými oprávneniami potrebnými pre ďalšiu prevádzku a rozvoj tohto diela bez závislosti na pôvodnom dodávateľovi, teda i prostredníctvom nového dodávateľa vybraného v neobmedzenej súťaži dodávateľov.

Ak bude súčasťou dodávky aj tzv. špecializované konfigurovateľné riešenie², resp. špecializovaný SW, alebo ak pôjde o licenciu špecializovaného SW, tak obstaranie a užívanie špecializovaného SW sa bude riadiť štandardnými zmluvnými podmienkami dodávateľa. Pokiaľ ide o prispôsobenie/nastavbu nad špecializovaným SW, ktoré bude zohľadňovať špecifické potreby a podmienky, zdrojový kód, vytvorený počas zhotovovania, bude otvorený v súlade s licenčnými podmienkami verejnej softvérovej licencie Európskej únie podľa osobitného predpisu a to v rozsahu, v akom zverejnenie tohto kódu nemôže byť zneužitá na činnosť smerujúcu k narušeniu alebo k zničeniu informačného systému. Požadovaná bude podrobná dokumentácia, aby bolo možné prevádzkovať a rozvíjať aj inými dodávateľmi.

7. PREVÁDZKA A ÚDRŽBA

Stav AS IS

Pre správcov IT samosprávy a určených pracovníkov dodávateľa ISO/ISM je prístupný incident manažment systém dodávateľa IS, kde je možnosť zadať požiadavku prostredníctvom systému pre nahlasovanie.

TO BE stav

Prevádzka a údržba sa bude realizovať v rámci dohodnutého SLA v adekvátnom rozsahu.

Monitorovanie HW a celkovo IT prostredia

V tejto oblasti bude zabezpečené 24/7 sledovanie IT prostredia a jeho vyhodnocovanie a reportovanie na periodickej báze (zvyčajne 1 mesiac). Prijímanie a riešenie problémov prostredníctvom incident manažment systému. Monitorovanými objektami môžu byť osobné počítače, servery, databázy, počítačová sieť a pod. Monitorovanie HW zahŕňa: Servre, Záložné zdroje, sieťové prvky a pod.

Z hľadiska správy IT prostredia bude súčasťou SLA aj vstupný audit a jeho ročná aktualizácia a štandardné služby ako: Sieťová podpora, serverová podpora, správa bezpečnosti, hot line podpora .

V rámci prevádzky vnútornej siete bude bezpečnosť zaisťovaná firewallom a jeho správou a ostatnými podpornými technológiami aj pre ochranu koncových staníc (aplikačné firewally, anti-malware, a pod.)

7.1 Prevádzkové požiadavky

7.1.1 Úrovne podpory používateľov:

Help Desk bude realizovaný cez 3 úrovne podpory, s nasledujúcim označením:

- **L1 podpory IS** (Level 1, priamy kontakt zákazníka) – zabezpečuje mesto
- **L2 podpory IS** (Level 2, postúpenie požiadaviek od L1) - vybraná skupina garantov, so znalosťou IS (zabezpečuje mesto v spolupráci s dodávateľom)
- **L3 podpory IS** (Level 3, postúpenie požiadaviek od L2) - na základe zmluvy o podpore IS (zabezpečuje úspešný uchádzač).

Definícia:

- **Podpora L1 (podpora 1. stupňa)** - začiatková úroveň podpory, ktorá je zodpovedná za riešenie základných problémov a požiadaviek koncových užívateľov a ďalšie služby vyžadujúce základnú úroveň technickej podpory. Základnou funkciou podpory 1. stupňa je zhromaždiť informácie, previesť základnú analýzu a určiť príčinu problému a jeho klasifikáciu. Typicky sú v úrovni L1 riešené priamočiare a jednoduché problémy a základné diagnostiky, overenie dostupnosti jednotlivých vrstiev infraštruktúry (sieťové, operačné, vizualizačné, aplikačné atď.) a základné užívateľské problémy (typicky zabudnutie hesla), overovanie nastavení SW a HW atď.
- **Podpora L2 (podpora 2. stupňa)** – riešiteľské tímy s hlbšou technologickou znalosťou danej oblasti. Riešitelia na úrovni Podpory L2 nekomunikujú priamo s koncovým užívateľom, ale sú zodpovední za poskytovanie súčinnosti riešiteľom 1. úrovne podpory pri riešení eskalovaného hlásenia, čo mimo iného obsahuje aj spätnú kontrolu a

¹ Vykonať rozhodnutie Komisie (EÚ) 2017/863 z 18. mája 2017, ktorým sa aktualizuje verejná open source softvérová licencia Európskej únie (EURL) v záujme ďalšej podpory zdieľania a opätovného používania softvéru vyvinutého verejnými správami (Ú. v. EÚ L 128, 19. 5. 2017).

² Viď Konceptia nákupu IT vo verejnej správe, https://sp.vicepremier.gov.sk/verejne-obstaravanie-IKT/Verejn/2019_05_16_Koncepcia_nakupu_IT_s%20prilohami_schvalene_znenie.pdf



podrobnejšiu analýzu zistených dát predaných riešiteľom 1. úrovne podpory. Výstupom takejto kontroly môže byť potvrdenie, upresnenie, alebo prehodnotenie hlásenia v závislosti na potrebách Objednávateľa. Primárnym cieľom riešiteľov na úrovni Podpory L2 je dostať Hlásenie čo najskôr pod kontrolu a následne ho vyriešiť - s možnosťou eskalácie na vyššiu úroveň podpory – Podpora L3.

- **Podpora L3 (podpora 3. stupňa)** - Podpora 3. stupňa predstavuje najvyššiu úroveň podpory pre riešenie tých najzložitejších hlásení, vrátane prevádzania hĺbkových analýz a riešenie extrémnych prípadov.

Pre služby sú definované takéto SLA:

Služby pre obyvateľov Po – Pia 6:00 - 18:00

Služby pre zamestnancov mesta Po – Pia, 7:00 - 19:00

Riešenie incidentov – SLA parametre

Za incident je považovaná chyba IS, t.j. správanie sa v rozpore s prevádzkovou a používateľskou dokumentáciou IS. Za incident nie je považovaná chyba, ktorá nastala mimo prostredia IS napr. výpadok poskytovania konkrétnej služby Vládneho cloudu alebo komunikačnej infraštruktúry.

Tabuľka č. 16 - Označenie naliehavosti incidentu

Označenie naliehavosti incidentu	Závažnosť incidentu	Popis naliehavosti incidentu
A	Kritická	Je to vada spôsobená vážnou chybou a/alebo nedostatkom dodávanej softvérovej aplikácie, pričom táto chyba a/alebo nedostatok zabráňuje používaniu dodávanej softvérovej aplikácie nasledovne: (i) Aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) dodávanej softvérovej aplikácie nie sú funkčné ako celok alebo (ii) nie je možné vykonať akýkoľvek výber a výstup z databázy údajov dodávanej softvérovej aplikácie a nie je možné vykonať prístup k databáze údajov dodávanej softvérovej aplikácii.
B	Vysoká	Je vada, spôsobená chybou a/alebo nedostatkom dodávanej softvérovej aplikácie, pričom táto chyba a/alebo nedostatok obmedzuje používanie dodávanej softvérovej aplikácie nasledovne: (i) Niektoré aplikačné funkcie (moduly, komponenty, objekty, programy) dodávanej softvérovej aplikácie nie sú funkčné alebo nie je umožnený prístup k niektorej aplikačnej funkcii (modulu, komponentu, objektu, programu) dodávanej softvérovej aplikácie alebo (ii) Nie je možné vykonať výber niektorých údajov alebo nie je možné vyhotoviť niektorý výstup z databázy údajov dodávanej softvérovej aplikácie alebo nie je možné vykonať prístup k niektorým údajom v databáze údajov dodávanej softvérovej aplikácie. napr. tlač pomocných výstupov, zostavy, funkčnosť nesúvisiaca s vyrubení a pod.
C	Stredná	Do tejto kategórie spadajú všetky chyby a/alebo nedostatky spojené s používaním dodávanej softvérovej aplikácie, ktoré nie sú klasifikované ako závažné alebo kritické vady, pričom však čiastočne obmedzujú používanie dodávanej softvérovej aplikácie a vyžadujú si: (i) Nastavenie parametrov systému Poskytovateľom alebo (ii) Vzniknutá vada a/alebo nedostatok má za príčinu miernu nepohodlnosť pri práci so softvérovou aplikáciou, ktorá je však funkčná.

Tabuľka č. 17 - Možný dopad

Označenie závažnosti incidentu	Dopad	Popis dopadu
1	katastrofický	katastrofický dopad, priamy finančný dopad alebo strata dát,
2	značný	značný dopad alebo strata dát
3	malý	malý dopad alebo strata dát

Tabuľka č. 18 - Výpočet priority incidentu je kombináciou dopadu a naliehavosti v súlade s best practices ITIL V3 uvedený v nasledovnej matici

Matica priority incidentov		Dopad		
		Katastrofický - 1	Značný - 2	Malý - 3
Naliehavosť	Kritická - A	1	2	3
	Vysoká - B	2	3	3



	Stredná - C	2	3	4
--	--------------------	---	---	---

Vyžadované reakčné doby:

Tabuľka č. 19 - Vyžadované reakčné doby

Označenie priority incidentu	Reakčná doba ⁽¹⁾ od nahlásenia incidentu po začiatok riešenia incidentu	Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu (DKVI) ⁽²⁾	Spoločnosť ⁽³⁾ (počet incidentov za mesiac)
1	0,5 hod.	4 hodín	1
2	1 hod.	12 hodín	2
3	1 hod.	24 hodín	10
4	1 hod.	Vyriešené a nasadené v rámci plánovaných releasov	

- (1) Reakčná doba je čas medzi nahlásením incidentu verejným obstarávateľom (vrátane užívateľov IS, ktorí nie sú v pracovnoprávnom vzťahu s verejným obstarávateľom) na helpdesk úrovne L3 a jeho prevzatím na riešenie.
- (2) DKVI znamená obnovenie štandardnej prevádzky - čas medzi nahlásením incidentu verejným obstarávateľom a vyriešením incidentu úspešným uchádzačom (do doby, kedy je funkčnosť prostredia znovu obnovená v plnom rozsahu). Doba konečného vyriešenia incidentu od nahlásenia incidentu verejným obstarávateľom (DKVI) sa počíta počas celého dňa. Do tejto doby sa nezaráta čas potrebný na nevyhnutnú súčinnosť verejného obstarávateľa, ak je potrebná pre vyriešenie incidentu. V prípade potreby je úspešný uchádzač oprávnený požadovať od verejného obstarávateľa schválenie riešenia incidentu.
- (3) Maximálny počet incidentov za kalendárny mesiac. Každá ďalšia chyba nad stanovený limit spoločnosti sa počíta ako začatý deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu. Duplicitné alebo technicky súvisiace incidenty (zadané v rámci jedného pracovného dňa, počas pracovného času 8 hodín) sú považované ako jeden incident.
- (4) Incidenty nahlásené verejným obstarávateľom úspešnému uchádzačovi v rámci testovacieho prostredia
 - Majú prioritu 3 a nižšiu
 - Vzťahujú sa výhradne k dostupnosti testovacieho prostredia
 - Za incident na testovacom prostredí sa nepovažuje incident vzťahnutý k práve testovanej funkcionalite.

Vyššie uvedené SLA parametre nebudú použité pre nasledovné služby:

- Služby systémovej podpory na požiadanie (nad paušál)
- Služby realizácie aplikačných zmien vyplývajúcich z legislatívnych a metodických zmien (nad paušál)

Pre tieto služby budú dohodnuté osobitné parametre dodávky.

7.2 Požadovaná dostupnosť IS:

Tabuľka č. 20 - Požadovaná dostupnosť IS:

Popis	Parameter	Poznámka
Prevádzkové hodiny	12 hodín	Služby pre obyvateľov Po – Pia 6:00 - 18:00 Služby pre zamestnancov mesta Po – Pia, 7:00 - 19:00
Servisné okno	10 hodín	od 19:00 hod. - do 5:00 hod. počas pracovných dní
	24 hodín	od 00:00 hod. - 23:59 hod. počas dní pracovného pokoja a štátnych sviatkov Servis a údržba sa bude realizovať mimo pracovného času.
Dostupnosť produkčného prostredia IS	97%	<ul style="list-style-type: none"> 97% z 24/7/365 t.j. max ročný výpadok je 10,95 dňa. Maximálny mesačný výpadok je 21,9 hodiny. Vždy sa za takúto dobu považuje čas od 0.00 hod. do 23.59 hod. počas pracovných dní v týždni. Nedostupnosť IS sa počíta od nahlásenia incidentu Zákazníkom v čase dostupnosti podpory Poskytovateľa (t.j. nahlásenie incidentu na L3 v čase od 6:00 hod. - do 18:00 hod. počas pracovných dní). Do dostupnosti IS nie sú započítavané servisné okná a plánované odstávky IS. V prípade nedodržania dostupnosti IS bude každý ďalší začatý pracovný deň nedostupnosti braný ako deň omeškania bez odstránenia vady alebo incidentu.



7.2.1 Dostupnosť (Availability)

Dostupnosť znamená, že dáta sú prístupné v okamihu jej potreby. Narušenie dostupnosti sa označuje ako nežiaduce zničenie (destruction) alebo nedostupnosť. Dostupnosť je zvyčajne vyjadrená ako percento času v danom období, obvykle za rok. V projekte sa uvažuje **97% dostupnosť** znamená výpadok 10,95 dňa

7.2.2 RTO (Recovery Time Objective)

V rámci projektu sa očakáva tradičné zálohovanie - výpadok a obnova trvá cca hodiny až dni

7.2.3 RPO (Recovery Point Objective)

V rámci projektu sa očakáva tradičné zálohovanie - výpadok a obnova trvá cca hodiny až dni

8. POŽIADAVKY NA PERSONÁL

Projektové personálne zabezpečenie (projektové role a ich obsadenie) bude nasledovné:

Vlastník procesov - zodpovedá za proces - jeho výstupy i celkový priebeh poskytnutia služby alebo produktu konečnému užívateľovi. Kľúčová rola na strane zákazníka (verejného obstarávateľa), ktorá schvaľuje biznis požiadavky a zodpovedá za výsledné riešenie, prínos požadovanú hodnotu a naplnenie merateľných ukazovateľov. Úlohou tejto roly je definovať na užívateľa orientované položky (user-stories), ktoré budú zaradzované a prioritizované v produktovom zásobníku. Zodpovedá za priebežné posudzovanie vecných výstupov dodávateľa v rámci analýzy, návrhu riešenia vrátane DNR z pohľadu analýzy a návrhu riešenia aplikácii IS.

UX dizajnér - zodpovedá za podporu a dohľad nad projektom z pohľadu nastavenia princípov, kritérií a požiadaviek na UX, kontrolu kvality dodržania "user experience" a realizácie výstupov. Hlavnou úlohou role je zabezpečiť aplikáciu metodológie UCD (user centered design) pri vývoji SW, pričom vznikajúce koncové služby SW musia byť postavené na reálnych potrebách koncových používateľov.

Projektový manažér - Projektový manažér riadi projekt v súlade so Zmluvou o poskytnutí NFP, usmerneniami a pokynmi poskytovateľa súvisiacimi s čerpaním fondov EÚ a komunikáciu s SO, zmluvou o poskytnutí NFP a ďalšími relevantnými riadiacimi dokumentmi a usmerneniami riadiaceho orgánu alebo sprostredkovateľského orgánu, zodpovednosť za činnosti súvisiace s podpornými aktivitami publicity projektu.

Finančný manažér - príprava podkladov pre žiadosti o platbu, príprava a nahrávanie samotných žiadostí o platbu, príprava podkladov pre monitorovanie projektu, príprava a nahrávanie samotných monitorovacích správ, prípravu podkladov pre verejné obstarávanie k projektu, príprava kontrol verejných obstarávaní, práce súvisiace so zmenami na projekte, komunikácia s RO a pod.

Špecialista pre publicitu - Bude zabezpečovať publicitu projektu a informovanosť v súlade s Manuálom pre informovanie a komunikáciu pre prijímateľov OPII 2014 – 2020 a spolupracovať s používateľmi riešenia v rámci prieskumov spokojnosti.

9. IMPLEMENTÁCIA A PREBERANIE VÝSTUPOV PROJEKTU

Projekt bude realizovaný prostredníctvom 1 inkrementu. Keďže v rámci projektu budú realizované analytické aktivity, ako napr. vytvorenie politiky riadenia používateľskej skúsenosti, zadefinovanie interných postupov práce a procesov pre získavanie, analýzu a zapracovanie spätnej väzby a aktualizácia KRIT, realizáciu identifikovania úzkych miest a bariér využívania KS a webov, pravidelné získavanie spätnej väzby od zákazníkov, návrh a testovanie riešení pre identifikované bariéry a úzke miesta a dohľad nad ich nasadením do praxe. Aktivity týkajúce sa samotného vývoja budú prebiehať po ukončení verejného obstarávania. Následne realizácia implementačných prác bude realizovaná agilným prístupom so zohľadňovaním výsledkom ďalších aktivít projektu. Pri agilných metódach práce sa realizujú malé porcie výsledkov v každom vývojovom cykle, iterácii, v tesnej spolupráci so zákazníkom.

10. PRÍLOHY

Koniec dokumentu