**PROJEKTOVÝ ZÁMER**

**Vzor pre manažérsky výstup I-02**

**podľa vyhlášky MIRRI č. 401/2023 Z. z.**

|  |  |
| --- | --- |
| Povinná osoba | Mesto Trnava |
| Názov projektu | Personalizácia služieb Mesta Trnava |
| Zodpovedná osoba za projekt | Ing. Jaroslav Otčenáš  [jaroslav.otcenas@tt-it.trnava.sk](mailto:jaroslav.otcenas@tt-it.trnava.sk) |
| Realizátor projektu | Mesto Trnava |
| Vlastník projektu | Mesto Trnava |

**Schvaľovanie dokumentu**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Položka | Meno a priezvisko | Organizácia | Pracovná pozícia | Dátum | Podpis  (alebo elektronický súhlas) |
| Vypracoval | Ing. Gabriel Rusznyák | iNCH, s.r.o. | Dodávateľ projektovej dokumentácie | 26.11.2024 |  |

# História DOKUMENTU

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Verzia | Dátum | Zmeny | Meno |
| 1.0 | 28.11.2024 | Prvá verzia dokumentu | Ing. Gabriel Rusznyák |
|  |  |  |  |

# ÚČEL DOKUMENTU, SKRATKY (KONVENCIE) A DEFINÍCIE

V súlade s Vyhláškou 401/2023 Z.z. je dokument I-02 Projektový zámer určený na rozpracovanie detailných informácií prípravy projektu, aby bolo možné rozhodnúť o pokračovaní prípravy projektu, pláne realizácie, alokovaní rozpočtu a ľudských zdrojov.

Dokument Projektový zámer v zmysle vyššie uvedenej vyhlášky má obsahovať manažérske zhrnutie, rozsah, ciele a motiváciu na realizáciu projektu, zainteresované strany, alternatívy, návrh merateľných ukazovateľov, detailný opis požadovaných projektových výstupov, detailný opis obmedzení, predpokladov, tolerancií a návrh organizačného zabezpečenia projektu, detailný opis rozpočtu projektu a jeho prínosov, náhľad architektúry a harmonogram projektu so zoznamom rizík a závislostí,

## Použité skratky a pojmy

|  |  |
| --- | --- |
| SKRATKA/POJEM | POPIS |
| IKT | Informačno-komunikačné technológie (organizácie) |
| ISVS | Informačný systém verejnej správy |
| PSK | Program Slovensko |
| OVM | Orgán verejnej moci |
| SLA | Service Level Agreement – dohoda/zmluva o parametroch poskytovania služby |
| SW | softvér |
| TŠ | Technická špecifikácia (dokument, popisujúci kontext pre technické začlenenie riešenia do prostredia organizácie, s jeho technickými, integračnými, architektúrnymi a bezpečnostnými požiadavkami) |
| TT | Trnava |

## Konvencie pre typy požiadaviek (príklady)

**Funkcionálne (používateľské) požiadavky** majú nasledovnú konvenciu:

**FRxx**

* U – užívateľská požiadavka
* R – označenie požiadavky
* xx – číslo požiadavky

**Nefunkčné (kvalitatívne, výkonové - Non Functional Requirements - NFR) požiadavky** majú nasledovnú konvenciu:

**NRxx**

* N – nefukčná požiadavka (NFR)
* R – označenie požiadavky
* xx – číslo požiadavky

Ostatné typy požiadaviek môžu byť ďalej definované objednávateľom/PM.

# DEFINOVANIE PROJEKTU

## Manažérske zhrnutie

**Názov a kód výzvy:**

Personalizácia služieb verejnej správy a podpora omnikanálového modelu komunikácie (PSK-MIRRI-620-2024-DV-EFRR)

Zdroj financovania: Program Slovensko

Priorita: 1P1 Veda, výskum a inovácie

Špecifický cieľ: RSO 1.2 Využívanie prínosov digitalizácie pre občanov, podniky, výskumné organizácie a orgány verejnej správy

Opatrenie: 1.2.1 Podpora v oblasti informatizácie a digitálnej transformácie (Oblasť B. Podpora v oblasti zvýšenia kvality poskytovaných verejných služieb)

**Cena projektu:**  **998 320,59 €, z toho NFP: 918 454,95 €**

**Ciele projektu:**

V nadväznosti na ciele uvedené v predmetnej výzve je cieľom projektu zrýchliť a skvalitniť digitalizáciu podporením tvorby a zavádzania inovatívnych riešení, ktoré znížia námahu občanov a podnikateľov na uplatnenie si práv alebo splnenie si povinností pri kontakte s mestom. Tento cieľ bude dosiahnutý zavedením prívetivejších a jednoduchších elektronických služieb Mesta Trnava, čo je predpokladom zvyšovania spokojnosti občanov a podnikateľov s riešením ich životných situácií v kontakte s Mestom Trnava.

Predmetom projektu je „realizácia technologických a netechnologických zmien na front-ende a back-ende koncových služieb a webových sídel a vytváranie expertných ľudských kapacít v súlade s § 13a Zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov“.

Realizáciou tejto aktivity sa v porovnaní s východiskovou situáciou zníži námaha, zvýši miera konverzie a zvýši miera spokojnosti občanov a podnikateľov pri uplatňovaní si práv alebo plnení si povinností pri kontakte so mesto v rámci životných situácií.

Predmetom projektu sú:

* technologické a netechnologické zmeny na front-ende vrátane zavedenia nových koncových služieb a aplikačných služieb (detailný zoznam elektronických služieb je uvedený v tabuľke č.1),
* realizácia nevyhnutných zmien (modernizácia technológií) technologického riešenia na backende
  + Orchestračná platforma mesta,
  + Centrálny dátový sklad,
  + Dátový konektor pre spojenie s Informačným systémom samosprávy,
  + Dizajnér elektronických formulárov,
* Vybudovanie integračného rozhrania pre interné systémy obsahujúce referenčné objekty mesta.

Technologické zmeny sa budú týkať nasledovných produktov:

* koncové služby (viď. tabuľka č.1 Komplexný prehľad koncových služieb, ktoré sú predmetom projektu),
* aplikačné služby.

V rámci projektu budú vytvorené expertné interné pozície:

* UX dizajnér (výskumník alebo interakčný dizajnér) podľa Vyhlášky Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy,
* UX dizajnér obsahu / Informačný architekt (osoba zodpovedná za tvorbu a dlhodobé udržiavanie prívetivej informačnej architektúry na webových sídlach a špecializovaných portáloch OVM).

Rovnako budú v rámci projektu obsadené pozície v zmysle Vyhlášky č.401/2023 Z.z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy (kľúčový používateľ, vlastník procesov a tester).

**Podrobný popis koncových služieb, priradenie služieb k prioritným životným situáciám a agendám a rovnako popis aktuálneho a očakávaného stavu služieb je uvedený v nasledovnej tabuľke:**

Tabuľka. č.1 Komplexný prehľad koncových služieb, ktoré sú predmetom projektu

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kód koncovej služby** | **Názov Gen KS Obce a mestá** | **Popis aktuálneho stavu** | **Popis budúceho stavu** | **Prioritné životné situácie** | **Úroveň elektronizácie AS-IS** | **Úroveň elektronizácie TO-BE** | **Kód agendy** | **Názov Agendy** |
| ks\_380663 | Informovanie o miestnom poplatku za rozvoj | Služba umožní získať informácie o poplatku za rozvoj. Aktuálne sú informácie dostupné na webovom sídle mesta, klient si konkrétne informácie musí dohľadať, prípadne ich zistí telefonicky na príslušnom pracovisku MsÚ. | Nový eform umožní získať informácie pohodlnejšie, v štruktúrovanej forme | ŽS2 Kúpa a vlastníctvo nehnuteľnosti na bývanie | 1 | 4 | A0000224 | Rozhodovanie vo veciach miestnych daní, miestnych poplatkov, verejnej dávky, prijatia úveru alebo pôžičky a vykonávanie ich správy |
| ks\_380682 | Vydávanie rozhodnutia (žiadosť ) k užívaniu verejného priestranstva pre obchodno komerčnú činnosť - kom. činnosť | Služba umožní podať žiadosť na užívanie verejného priestranstva pre špeciálny prípad - obchodno -komerčnú činnosť. V súčasnosti je tlačivo žiadosti dostupné na webovom sídle mesta alebo priamo na úrade. Žiadateľ tlačivo vyplní, podpíše, odovzdá do podateľne alebo zašle poštou, prípadne využije službu všeobecného podania. | Nový eform umožní podať žiadosť personalizovaným, štruktúrovaným spôsobom | ŽS3 Začatie podnikania  ŽS5 Administratívny chod podniku | 2 | 5 |  |  |
| ks\_380667 | Vydávanie hlasovacieho preukazu | Služba umožní požiadať o vydanie hlasovacieho preukazu. V súčasnosti je možné podať žiadosť osobne, písomne, e-mailom alebo existujúcim eformom. | Bude vytvorená personalizovaná verzia eformu cez DataMesta |  | 3 | 5 | A0002777 | Organizačné zabezpečenie volieb |
| ks\_380668 | Informovanie o sociálnych službách v obci | Služba umožní získať informácie o sociálnych službách v meste. Aktuálne sú informácie dostupné na webovom sídle mesta, klient si konkrétne informácie musí dohľadať, prípadne ich zistí telefonicky alebo osobne na príslušnom pracovisku MsÚ. | Nový eform umožní získať informácie pohodlnejším a štruktúrovaným spôsobom | ŽS9 Som odkázaný, mám odkázaného člena rodiny | 1 | 4 | A0001856 | Tvorba komunitného plánu sociálnych služieb |
| ks\_380669 | Pripomienkovanie cestovného poriadku mestskej autobusovej dopravy | Služba umožní obyvateľom pripomienkovať návrh cestovného poriadku mestskej autobusovej dopravy a prispieť tak k jeho lepšiemu prispôsobeniu potrebám verejnosti. V súčasnosti už zohľadňujeme pripomienky občanov, ktoré sú podávané individuálne prostredníctvom e-mailu alebo telefonicky. | Nová služba zjednoduší tento proces, zvýši jeho transparentnosť a umožní lepšie systematické spracovanie všetkých návrhov. |  | 1 | 5 | A0000433 | Schvaľovanie a ukladanie zmien cestovného poriadku |
| ks\_380671 | Oznamovanie o vzniku, zániku alebo zmene daňovej povinnosti k dani za UVP | Služba umožní požiadať o užívanie verejného priestranstva z rôznych dôvovov (zvlásštne užívanie komunikácie, zelene, poruchy, rozkopávky). V súčasnosti je tlačivo na webovom sídle mesta, podáva sa v papierovej forme. | Nový eform umožní podať žiadosť štruktúrovaným spôsobom |  | 2 | 4 | A0001220 | Spolupráca s okresným dopravným inšpektorátom vo veciach bezpečnosti a plynulosti cestnej premávky |
| ks\_380683 | Ohlasovanie o ukončení prác na rozkopávke miestnych komunikácií | Služba umožní ohlásenie ukončenia prác na rozkopávke MK . Aktuálne sa nahlasuje najčastejšie emailom alebo telefonicky. | eform umožní ohlásiť ukončenie sofistikovanejším spôsobom. |  | 1 | 5 | A0000445 | Zabezpečovanie výstavby, údržby a výkonu správy miestnych komunikácií |
| ks\_380672 | Informovanie o dani za užívanie verejného priestranstva | Služba umožní získať informácie o dani za užívanie verejného priestranstva. Aktuálne sú informácie dostupné na webovom sídle mesta, klient si konkrétne informácie musí dohľadať, prípadne ich zistí telefonicky alebo osobne na príslušnom pracovisku MsÚ. | Nový eform umožní získať údaje pohodlnejšie, v štruktúrovanej forme |  | 1 | 4 | A0000224 | Rozhodovanie vo veciach miestnych daní, miestnych poplatkov, verejnej dávky, prijatia úveru alebo pôžičky a vykonávanie ich správy |
| ks\_380673 | Informovanie o odpadovom hospodárstve | Služba umožní získať informácie o odpadovom hospodárstve. Aktuálne sú informácie dostupné na webovom sídle mesta, klient si konkrétne informácie musí dohľadať, prípadne ich zistí telefonicky alebo osobne na príslušnom pracovisku MsÚ. | Nový eform umožní získať údaje pohodlnejšie, v štruktúrovanej forme, s vybranými najčastejšími otázkami | ŽS2 Kúpa a vlastníctvo nehnuteľnosti na bývanie ŽS3 Začatie podnikania ŽS5 Administratívny chod podniku ŽS6 Presťahovanie | 1 | 4 | A0002237 | Poskytovanie držiteľovi odpadu informácie o umiestnení a činnosti zariadení na nakladanie s odpadmi na území obce |
| ks\_380674 | Predaj hnuteľného majetku obce | Služba umožní požiadať o predaj hnuteľného majetku mesta, písomne či e-mailom. | Nový eform umožní podať žiadost personalizovaným spôsobom |  | 1 | 5 | A0003114 | Hospodárenie a nakladanie s vlastným majetkom a s vlastnými príjmami |
| ks\_380675 | Prenájom ostatného nehnuteľného majetku obce | Služba umožní podanie žadosti o prenájom nehnuteľného majetku mesta, písomne či e-mailom. | Nový eform umožní podať žiadosť personalizovaným, štruktúrovaným spôsobom |  | 1 | 5 | A0003114 | Hospodárenie a nakladanie s vlastným majetkom a s vlastnými príjmami |
| ks\_380676 | Zriaďovanie vecného bremena na majetok obce | Služba umožní podanie žadosti o zriadenie vecného bremena. V súčasnosti sa žiadosť môže podať v papierovej forme alebo e-mailom. | Nový eform umožní podať žiadosť štruktúrovaným spôsobom |  | 2 | 4 | A0003114 | Hospodárenie a nakladanie s vlastným majetkom a s vlastnými príjmami |
| ks\_380677 | Informovanie o sociálnych zariadeniach v obci | Služba umožní získať informácie o sociálnych zariadeniach v meste. Aktuálne sú informácie dostupné na webovom sídle mesta, klient si konkrétne informácie musí dohľadať, prípadne ich zistí telefonicky alebo osobne na príslušnom pracovisku MsÚ. | Nový eform umožní získať informácie presnejším spôsobom, s vybranými najčastejšími otázkami | ŽS9 Som odkázaný, mám odkázaného člena rodiny | 1 | 4 | A0001938 | Vykonávanie poradenstva pri zabezpečení základných životných podmienok a pomoci v hmotnej núdzi |
| ks\_380678 | Ohlasovanie umiestnenia včelstiev | Služba umožní ohlásenie umiestnenia včelstiev na území mesta. V súčastnosti sa ohlasovacia povinnosť rieši v papierovej forme. | Nový eform umožní podať žiadosť personalizovaným, štruktúrovaným spôsobom |  | 1 | 5 | A0002082 | Riadenie, vykonávanie a kontrola výkonu štátnej správy starostlivosti o životné prostredie |
| ks\_380679 | Informovanie o útulkoch a karanténach pre zvieratá | Služba umožní získať podrobnejšia a štruktúrované informácie o útulkoch a karanténach pre zvieratá. V súčasnosti sa informácie nachádzajú na webovom sídle mesta, prípadne sa klienti informujú telefonicky. | Nový eform umožní získať informácie v pohodlnejšej a štruktúrovanej forme, s vybranými častými otázkami |  | 1 | 4 | A0002082 | Riadenie, vykonávanie a kontrola výkonu štátnej správy starostlivosti o životné prostredie |
| ks\_380680 | Ohlasovanie činnosti samostatne hospodáriaceho roľníka | Služba umožní ohlásiť činnosť samostatne hosporáriaceho roľníka (SHR). Aktuálne je tlačivo dostupné na webovom sídle mesta, podáva sa v papierovej forme. | Nový eform umožní podať žiadosť personalizovaným, štruktúrovaným spôsobom | ŽS3 Začatie podnikania | 2 | 5 | A0000048 | Utváranie podmienok na zásobovanie obce, určovanie pravidiel času predaja v obchode, času prevádzky služieb a spravovanie trhovísk |
| ks\_380681 | Oznamovanie o zvolaní zhromaždenia občanov | Služba umožní oznámiť zvolanie občanov. V súčasnosti je tlačivo dostupné na webovom sídle mesta, podáva sa v papierovej forme. | Nový eform umožní podať žiadosť štruktúrovaným spôsobom |  | 1 | 4 | A0001453 | Zvolávanie verejného zhromaždenia občanov |
| ks\_380684 | Žiadosť o vrátenie preplatku na dani z nehnuteľností | Služba umožní požiadať o vrátenie preplatku na dani z nehnuteľností, bez žiadosti sa preplatky nevracajú. Aktuálne daňovník pošle žiadosť s číslom účtu a preplatok sa vráti na účet, tlačivo žiadosti je dostupné na webovom sídle mesta, podáva sa v papierovej forme. | Nový eform umožní podať žiadosť personalizovaným, štruktúrovaným spôsobom | ŽS2 Kúpa a vlastníctvo nehnuteľnosti na bývanie | 2 | 5 |  |  |
| ks\_380685 | Žiadosť o splátkový kalendár daň z nehnteľností | Služba umožní požiadať o splátkový kalendár pre platenie dane z nehnuteľností. Ak daňovník zistí, že na základe rozhodnutia o vyrubení dane z nehnuteľností nie je schopný uhrádzať daň v splátkach určených v rozhodnutí, môže požiadať o splátkový kalendár podľa zákona. Žiadosť je spoplatnená správnym poplatkom. V súčasnosti sa žiadosť podáva v papierovej forme. Nový eform umožní podať žiadosť personalizovaným, štruktúrovaným spôsobom | Nový eform umožní podať žiadosť personalizovaným, štruktúrovaným spôsobom | ŽS2 Kúpa a vlastníctvo nehnuteľnosti na bývanie | 2 | 5 |  |  |
| ks\_380686 | Žiadosť o splátkový kalendár poplatok za rozvoj | Služba umožní požiadať o splátkový kalendár pre platenie miestneho poplatku za rozvoj. Ak daňovník zistí, že na základe rozhodnutia o vyrubení poplatok za rozvoj nie je schopný uhrádzať poplatok v splátkach určených v rozhodnutí, môže požiadať o splátkový kalendár, do právoplatnosti rozhodnutia. V súčasnosti sa žiadosti podávajú v papierovej forme. | Nový eform umožní podať žiadosť personalizovaným, štruktúrovaným spôsobom | ŽS2 Kúpa a vlastníctvo nehnuteľnosti na bývanie | 2 | 5 |  |  |
| ks\_380688 | Žiadosť o odpustenie sankčného úroku | Služba umožní požiadať o odpustenie sankčného úroku. V súčasnosti sa žiadosť podáva v papierovej forme, žiadosť je spoplatnená správnym poplatkom. | Nový eform umožní podať žiadosť personalizovaným, štruktúrovaným spôsobom | ŽS2 Kúpa a vlastníctvo nehnuteľnosti na bývanie | 2 | 5 |  |  |
| ks\_380689 | Odvolanie voči rozhodnutiu (dane a poplatky) | Služba umožní podať odvolanie ku konkrétnemu Rozhodnutiu na vyrubenie miestnej dane alebo dane z nehnuteľností. V prípade ak daňovník/poplatok zistí, že daň nebola/nebol vyrubený správne, môže podať odvo.lanie, ktoré musí mať náležitosti podľa zákona. V súčasnosti sa žiadosti podávajú papierovo. | Nový eform umožní podať žiadosť personalizovaným, štruktúrovaným spôsobom |  | 2 | 5 |  |  |
| ks\_380690 | Námietka voči výzve na zaplatenie nedoplatku na miestnych daniach | Služba umožní podať odvolanie ku konkrétnej Výzve na zaplatenie nedoplatku, odvolanie musí spĺňať náležitosti podľa zákona. V súčasnosti sa žiadosť podáva papierovo. | Nový eform umožní podať žiadosť personalizovaným, štruktúrovaným spôsobom |  | 2 | 5 |  |  |
| ks\_380691 | Odvolanie proti rozhodnutiu o zriadení záložného práva | Služba umožní podať odvolanie proti rozhodnutiu o zriadení záložného práv v prípade, ak by bolo zriadené záložné právo už na uhradenú pohľadávku. V súčasnosti sa žiadosti podávajú v papierovej forme. | Nový eform umožní podať žiadosť personalizovaným, štruktúrovaným spôsobom | ŽS2 Kúpa a vlastníctvo nehnuteľnosti na bývanie | 2 | 5 |  |  |
| ks\_380755 | Informovanie o vjazde a parkovaní v zónach s/bez dopravným obmedzením | Služba umožní získať informácie o vjazde a parkovaní v zónach s/bez dopravným obmedzením. Aktuálne sú informácie dostupné na webovom sídle mesta, klient si konkrétne informácie musí dohľadať, prípadne ich zistí telefonicky alebo osobne na príslušnom pracovisku MsÚ. | Nový eform umožní získať údaje pohodlnejšie, v štruktúrovanej forme, s vybranými najčastejšími otázkami | ŽS4 Kúpa a vlastníctvo motorového vozidla | 2 | 4 |  |  |

## Motivácia a rozsah projektu

Mesto Trnava realizovalo v roku 2023 projekt „Malé zlepšenia eGov služieb mesta Trnava“, ktoré cieľom bolo zlepšenie vybraných elektronických služieb mesta Trnava a zlepšenie obsahu a užívateľskej prívetivosti webového sídla.

V rámci projektu sa realizovala:

* Komplexná prestavba formulárov elektronických služieb podľa šablóny IDSK,
* Integrácia formulárov prostredníctvom IS CSRÚ na Register právnických osôbb(ďalej aj „RPO“) a Register fyzických osôb (ďalej aj „RFO“), Kataster nehnuteľností, čím sa implementuje predvypĺňanie údajov vo formulároch,
* Modernizácia zastaraného dizajnu,
* Zvýšenie prístupnosti elektronických služieb pre ľudí so špeciálnymi potrebami,
* Lepšie usporiadanie informácií a ich rekompozícia v rámci poskytovaných elektronických služieb,
* Zavedenie .api pre elektronické služby, ktoré sú predmetom projektu.

Výsledkom realizácie projektu bolo dosiahnutie nasledovných požadovaných efektov:

* Zjednodušenie životných situácií pre koncových používateľov elektronických služieb mesta,
* Zvýšenie využívania elektronických služieb mesta,
* Zvýšenie používateľskej prívetivosti koncových služieb za pomoci ID-SK,
* Zvýšenie spokojnosti s riešením potrieb v rámci životnej situácie mesta,
* Zavedenie manažmentu spokojnosti a sledovanie spätnej väzby od koncových používateľov elektronických služieb mesta,
* Vytvorenie kompetencie a kapacít agilne a flexibilne riešiť implementáciu, vylepšovanie/zjednodušovanie, nasadenie a správu elektronických

V nadväznosti na realizovaný projekt a jeho výstupy Mesto Trnava identifikovalo ďalšie koncové služby, ktoré má zmysel elektronizovať, resp. zvýšiť ich mieru elektronizácie / sofistikovanosti (viď. tabuľka č.1). Uvedené mesto identifikovalo na základe zrealizovaného prieskumu spokojnosti s poskytovanými elektronickými službami.

Na základe výsledkov realizovaného prieskumu je možné konštatovať nasledovné požiadavky, ktorých riešenie je predmetom projektu:

* V prvom rade je potrebné konštatovať, že občania sú skôr spokojní, resp. spokojní s elektronickými službami, ktoré boli nasadené v rámci projektu „Malé zlepšenia eGov služieb v Meste Trnava“,
* Väčšina respondentov konštatovala, že využíva elektronické služby viac-krát ročne,
* Rovnako občania považujú za prínosné funkcionality, ktoré priniesol predmetný projekt, ako napr. zjednodušenie zložitých formulárov, ponuka len relevantných služieb po prihlásení konkrétnej osoby, modernejší dizajn a pod.

Na základe pozitívnych skúseností a kladnej odozvy súvisiacej s využívaním elektronických služieb Mesto Trnava identifikovalo ďalšie poskytované služby, ktoré má záujem elektronizovať.

Zoznam elektronických služieb identifikovali jednak samotní občania v prieskume realizovanom v priebehu novembra 2024 a rovnako bol zoznam elektronických služieb stanovený na základe skúseností pracovníkov magistrátu, ktorí identifikovali najčastejšie sa opakujúce požiadavky občanov mesta.

**Problémy súčasného stavu:**

Mesto Trnava sa pri množstve realizovaných projektov dostalo do stavu, že samostatné riešenia si ukladajú údaje o objektoch evidencie do vlastných štruktúr, spravidla takých, ktoré sú súčasťou lokálneho riešenia. Tak vzniká stav, že má niekedy rovnaký údaj v rozdielnom dátovom zdroji rozdielnu hodnotu a môže dôjsť k situácii, že občan/podnikateľ už poskytol/aktualizoval údaj v niektorom z mestských systémov, ale tento údaj sa nestal referenčným. Aj  realizáciou projektu „Malé zlepšenia eGOV služieb v Meste Trnava (ITMS kód: 311071CDS3)“ sa ukázala potreba, mať pre potreby elektronických služieb k dispozícii jednoznačné referenčné dáta, ktoré vzniknú agregáciou a transformáciou zo všetkých dostupných zdrojov dát. Túto funkciu v navrhovanom riešení by mala zastrešiť **Integračná platforma eGOV služieb** v kombinácií s funkčným **Centrálnym dátovým skladom**. Realizácia obsahu jednotlivých elektronických služieb si primárne vyžaduje dáta z agendového back-office systému mesta a preto je potrebné v prvom rade zadefinovať výmenné štruktúry a služieb medzi Centrálnym dátovým skladom a agendovým back-office mesta Trnava. Túto funkciu v projekte zastreší **Dátový konektor agendového IS**.

Realizáciou predchádzajúceho projektu „Malé zlepšenia eGOV služieb v Meste Trnava“ došlo mesto k záveru, že používateľská skúsenosť sa v čase výrazne mení, čo má hlavne s ohľadom na vzhľad, rozloženie prvkov ako aj logickú následnosť krokov podania, vplyv na vzhľad elektronického formulára. Zmenu formulára, povýšenie jeho verzie, je následne nutnú riešiť dodávateľsky, čo  predlžuje čas implementácie  používateľských poznatkov do praxe. Z tohto dôvodu by mesto chcelo disponovať nástrojom, ktorým dokáže elektronické formuláre vytvárať resp. modifikovať, čo by následne prispelo aj k rýchlejšiemu zavádzaniu ďalších elektronických služieb.

**Návrh riešenia elektronických služieb**

Z pohľadu úrovne služieb sa projekt orientuje na realizáciu služieb úrovne 4 a 5 v zmysle Vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy č. 78/2020 Z. z., ktorá definuje:

**Úroveň 4**, označovaná aj ako transakčná úroveň, ktorá umožňuje úplné vybavenie služby elektronickými prostriedkami, najmä vybavenie on-line, a to vrátane rozhodnutia, zaplatenia a doručenia, ak sa to vyžaduje; pri tejto úrovni sa vylučuje akýkoľvek osobný alebo listinný kontakt.

**Úroveň 5**, označovaná aj ako proaktívna úroveň, ktorá obsahuje funkčnosť úrovne 3 alebo úrovne 4, a pri ktorej sa naviac využívajú personalizované nastavenia používateľa a možnosť proaktívneho automatizovaného vykonávania častí služby.

Z hľadiska vyhotovenia služieb projekt rozlišuje novozavedené elektronické služby, služby, ktorých úroveň elektronizácie sa zvyšuje na úroveň 4 alebo 5 z nižších úrovní a služby, ktoré boli riešené v predchádzajúcom projekte a dochádza k povýšeniu verzie ID-SK z verzie 2 na aktuálne platnú verziu 3.

Všetky služby musia rešpektovať nasledujúce požiadavky :

* + Služba bude dostupná v prostredí webového sídla Mesta Trnava, existujúcom webovom rozhraní DataMesta ale zároveň musí byť možné ju  registrovať ako samostatnú službu na ÚPVS, cez MetaIS, a poskytovať ju aj v prostredí [slovensko.sk](http://slovensko.sk/).
* Úvodná stránka služby – stránka bude poskytovať základné informácie o službe, jej stručný popis, kedy je možné ju použiť a kedy nie, bude obsahovať obrázok používateľskej cesty. Používateľská cesta bude podrobne definovaná v detailnej funkčnej špecifikácii (DFŠ) v rámci realizačnej fázy projektu Analýza a dizajn.
* Služba bude prevádzkovaná v demilitarizovanej zóne (DMZ) verejného obstarávateľa a komunikovať s internými systémami mesta bude prostredníctvom zabezpečenej komunikácie a integračnej zbernice.
* Vizuálne rozhranie služby bude obsahovať zobrazenie používateľskej cesty s vyznačením, v ktorom kroku služby sa používateľ nachádza
* V ktoromkoľvek kroku bude môcť žiadateľ rozpracované podanie uložiť medzi „Rozpracované podania“ a k dokončeniu vyplnenia sa vrátiť v ľubovoľnom čase. Podanie zostane uložené aj po odhlásení používateľa, t.j. podanie bude môcť žiadateľ dokončiť po ďalšom prihlásení v inom čase.
* Údaje uvedené v rámci podania bude služba okrem podania odosielať aj do data handlera, ktorý vykoná ich overenie voči interným dátam mesta, dátam registrov a dátam iných služieb tak, aby boli používané vždy aktuálne údaje o občanovi alebo podaní.

**Projekt je v súlade s nasledovnými strategickými dokumentmi:**

* Národná koncepcia informatizácie verejnej správy Slovenskej republiky, najmä s Prioritou „Interakcia s verejnou správou, životné situácie a výber služby navigáciou“, ktorá je zameraná na skvalitnenie poskytovania služieb, čo je jedným z hlavných cieľov predkladaného projektu,
* Stratégia digitálnej transformácie Slovenska 2030, v časti Verejná správa: Funkčná a moderná verejná správa, ktorá dokáže efektívne spravovať územie od národnej až po lokálnu úroveň. Projekt inováciou elektronických služieb a webových sídiel prispieva k funkčnej a modernej verejná správe, ktorá poskytuje kvalitné služby pre občanov.

**Súlad s intervenčnou stratégiou PSK a očakávanými výsledkami Partnerskej dohody:**

Projekt je v súlade s cieľom Politiky 1 Partnerskej dohody – inteligentnejšia a konkurencieschopnejšia Európa so Špecifickým cieľom/podporovanou oblasťou: Podpora v oblasti informatizácie a digitálnej transformácie, s očakávaným výsledkom: Digitalizácia kľúčových procesov zabezpečujúcich udržateľný rozvoj Slovenska. Výsledkom bude Zlepšenie pozície SR v hodnotení stavu digitálnej ekonomiky a spoločnosti.

**Súlad so Špecifickým cieľom RSO1.2 Využívanie prínosov digitalizácie pre občanov, podniky, výskumné organizácie a orgány verejnej správy (EFRR):**

Projekt je v súlade so „Špecifickým cieľom RSO1.2 Využívanie prínosov digitalizácie pre občanov, podniky, výskumné organizácie a orgány verejnej správy (EFRR)“ a očakávanými výsledkami definovanými v Partnerskej dohode pre špecifický cieľ RSO1.2 realizáciou aktivity „Realizácia technologických a netechnologických zmien na front-ende a back-ende koncových služieb a webových sídel a vytváranie expertných ľudských kapacít v súlade s § 13a Zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov“. Projekt prispieva k špecifickému cieľu **realizáciou činností**, ktoré predstavujú realizáciu technologických, ale aj netechnologických zmien na front-ende, t.j. budovanie elektronických služieb a zavádzanie inteligentných elektronických formulárov a rovnako realizáciou aktivít na back-end, ako budovanie centrálneho dátového skladu, orchestračnej platformy a dátového konektora.

**Súlad s prioritnou osou:**

Priorita 1P1 Veda, výskum a inovácie

Projekt je v súlade so Špecifickým cieľom: RSO1.2. Využívanie prínosov digitalizácie pre občanov, podniky, výskumné organizácie a orgány verejnej správy (EFRR). Súlad s cieľom je uvedený v predchádzajúcom odseku.

**Súlad s definovanými typmi oprávnených aktivít v rámci výzvy:**

Výzva definuje oprávnenú aktivitu „Realizácia technologických a netechnologických zmien na front-ende a back-ende koncových služieb a webových sídel a vytváranie expertných ľudských kapacít v súlade s § 13a Zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov“. Projekt prispieva k oprávnenej aktivite a je s ňou v súlade realizáciou činností v zmysle odseku Súlad so Špecifickým cieľom RSO1.2 Využívanie prínosov digitalizácie pre občanov, podniky, výskumné organizácie a orgány verejnej správy (EFRR).

**Súlad s Národnou koncepciou informatizácie verejnej správy Slovenskej republiky:**

Projekt prispieva k nasledovným strategickým cieľom NKIVS:

* Zvýšiť podiel elektronickej komunikácie s verejnou správou rozširovaním elektronickej komunikácie a elektronických služieb,
* Zvýšiť spokojnosť a dôveru osôb a subjektov verejnej správy s elektronickými službami zavádzaním elektronických služieb na základe realizovaného prieskumu spokojnosti s elektronickými službami.

Projekt bude realizovaný prostredníctvom aktivity:

„Realizácia technologických a netechnologických zmien na front-ende a back-ende koncových služieb a webových sídel a vytváranie expertných ľudských kapacít v súlade s § 13a Zákona č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov.“

V rámci aktivity budú realizované:

* technologické a netechnologické zmeny na front-ende vrátane zavedenia nových koncových služieb a aplikačných služieb (detailný zoznam elektronických služieb je uvedený v tabuľke č.1 Komplexný prehľad koncových služieb, ktoré sú predmetom projektu),
* realizácia nevyhnutných zmien (modernizácia technológií) technologického riešenia na back-ende
  + Orchestračná platforma mesta,
  + Centrálny dátový sklad,
  + Dátový konektor pre spojenie s Informačným systémom samosprávy,
  + Dizajnér elektronických formulárov,
* Vybudovanie integračného rozhrania pre interné systémy obsahujúce referenčné objekty mesta.

Technologické zmeny sa budú týkať nasledovných produktov:

* koncové služby (viď. tabuľka č.1 Komplexný prehľad koncových služieb, ktoré sú predmetom projektu),
* aplikačné služby.

V rámci projektu budú vytvorené expertné interné pozície:

* UX dizajnér (výskumník alebo interakčný dizajnér) podľa Vyhlášky Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky č. 401/2023 Z. z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy,
* UX dizajnér obsahu / Informačný architekt (osoba zodpovedná za tvorbu a dlhodobé udržiavanie prívetivej informačnej architektúry na webových sídlach a špecializovaných portáloch OVM).

Rovnako budú v rámci projektu obsadené pozície v zmysle Vyhlášky č.401/2023 Z.z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy (kľúčový používateľ, vlastník procesov a tester).

## Zainteresované strany/Stakeholderi

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | AKTÉR / STAKEHOLDER | SUBJEKT  (názov / skratka) | ROLA  (vlastník procesu/ vlastník dát/zákazník/ užívateľ …. člen tímu atď.) | Informačný systém  (MetaIS kód a názov ISVS) |
| 1. | Ministerstvo investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie SR | MIRRI SR | Gestor eGovernmentu | - |
| 2. | Mesto Trnava | TT | Vlastník procesu / vlastník dát / prevádzkovateľ ISVS | isvs\_10927 Informačný systém mesta Trnava  isvs\_10934 Modul napojenia na externé IS  isvs\_14768 Orchestračná platforma Mesta Trnava  isvs\_14769 Centrálny dátový sklad  isvs\_14770 Dátový konektor pre spojenie s Informačným systémom samosprávy  isvs\_14772 Dizajnér elektronických formulárov |
| 3. | Občan / podnikateľ | - | Zákazník (pozn. využívajúci elektronické služby) | - |

## Ciele projektu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ID | Názov cieľa | Názov strategického cieľa | Spôsob realizácie strategického cieľa |
| 01 | Zvýšenie využívania elektronických služieb mesta | Zvýšiť podiel elektronickej komunikácie s verejnou správou rozširovaním elektronickej komunikácie a elektronických služieb (strategický cieľ NKIVS) | Realizácia technologických a netechnologických zmien na front-ende a back-ende.  Zavedenie nových elektronických služieb na úrovni elektronizácie 4 a 5 |
| 02 | Zjednodušenie životných situácií pre koncových používateľov elektronických služieb mesta | Zvýšiť spokojnosť a dôveru osôb a subjektov verejnej správy s elektronickými službami zavádzaním elektronických služieb na základe realizovaného prieskumu spokojnosti s elektronickými službami (strategický cieľ NKIVS) | Realizácia technologických a netechnologických zmien na front-ende a back-ende.  Zavedenie nových elektronických služieb na úrovni elektronizácie 4 a 5  Zisťovanie spokojnosti s využívaním elektronických služieb a realizácia pravidelnej spätnej väzby |

## Merateľné ukazovatele (KPI)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | ID/Názov cieľa | Názov ukazovateľa (KPI) | Popis ukazovateľa | Merná jednotka | AS IS merateľné hodnoty (aktuálne) | TO BE  Merateľné hodnoty (cieľové hodnoty) | Spôsob ich merania | Pozn. |
| 01 | Zvýšenie využívania elektronických služieb mesta | Verejné inštitúcie podporované pri vývoji digitálnych služieb, produktov a procesov | Podporená verejná inštitúcia | Počet | 0 | 1 | ITMS | Podporená verejná inštitúcia = Mesto Trnava / MsÚ Trnava |
| 02 | Zjednodušenie životných situácií pre koncových používateľov elektronických služieb mesta | Používatelia nových a vylepšených verejných digitálnych služieb, produktov a procesov | Počet užívateľov ISVS | Počet | 0 | 300 | Počet vyplnených formulárov |  |

## Špecifikácia potrieb koncového používateľa

Na základe výsledkov realizovaného prieskumu je možné konštatovať nasledovné požiadavky, ktorých riešenie je predmetom projektu:

* V prvom rade je potrebné konštatovať, že občania sú skôr spokojní, resp. spokojní s elektronickými službami, ktoré boli nasadené v rámci projektu „Malé zlepšenia eGov služieb v Meste Trnava“,
* Väčšina respondentov konštatovala, že využíva elektronické služby viac-krát ročne,
* Rovnako občania považujú za prínosné funkcionality, ktoré priniesol predmetný projekt, ako napr. zjednodušenie zložitých formulárov, ponuka len relevantných služieb po prihlásení konkrétnej osoby, modernejší dizajn a pod.

Na základe pozitívnych skúseností a kladnej odozvy súvisiacej s využívaním elektronických služieb Mesto Trnava identifikovalo ďalšie poskytované služby, ktoré má záujem elektronizovať.

Zoznam elektronických služieb identifikovali jednak samotní občania v prieskume realizovanom v priebehu novembra 2024 a rovnako bol zoznam elektronických služieb stanovený na základe skúseností pracovníkov magistrátu, ktorí identifikovali najčastejšie sa opakujúce požiadavky občanov mesta.

## Riziká a závislosti

Zoznam rizík je uvedený v prílohe „1 P\_01 a I\_01\_Príioha 1: ZOZNAM RIZÍK a ZÁVISLOSTÍ“

## Stanovenie alternatív v biznisovej vrstve architektúry

V rámci biznisovej vrstvy architektúry sme porovnávali 3 variantné alternatívy riešenia súčasného stavu. Na základe identifikovaného rozsahu problému v projektovom zámere boli stanovené tri rôzne riešenia. Ako najefektívnejšia bola vybraná Alternatíva č. 3 taká, kt. pokrýva procesy a požiadavky všetkých stakeholderov.

**Alternatíva č. 1: Zachovanie súčasného stavu**

Uvedená alternatíva predstavuje zachovanie súčasného stavu. Táto alternatíva by znamenala nerealizovanie požiadaviek vyplývajúcich z realizovaného „Prieskumu spokojnosti webového sídla a informačných systémov“. Neimplementovali by sa ďalšie elektronické služby vychádzajúce z predmetného prieskumu. Nebola by zavedená jednoznačná referenčnosť údajov prostredníctvom Integračnej platformy eGov služieb v kombinácii s funkčným Centrálnym dátovým skladom. Mesto by nedisponovalo nástrojom, ktorým by dokázalo elektronické formuláre vytvárať, resp. modifikovať aj vo vlastnej réžii. To zn. úprava, resp. realizácia nových formulárov by bola možná len prostredníctvom dodávateľských firiem. Toto by malo za následok pomalšie zavádzanie elektronických služieb a jednotlivých zmien.

**Alternatíva č. 2 Elektronizácia služieb bez realizácie technologických zmien na back-ende**

Uvedená alternatíva predstavuje realizáciu projektu technologických a netechnologických zmien na front-ende. To zn. elektronizáciu ďalších služieb Mesta Trnava, ktoré vyplynuli z realizovaného „Prieskumu spokojnosti s poskytovanými elektronickými službami mesta Trnava“ bez realizácie technologických zmien na back-ende.

Realizácia tejto alternatívy síce prinesie nové elektronické služby (viď. tabuľka č.1), resp. zvýšenie ich sofistikovanosti, ale projekt by nepriniesol zavedenie jednoznačnej referenčnosti údajov prostredníctvom Integračnej platformy eGov služieb v kombinácii s funkčným Centrálnym dátovým skladom. Mesto by nedisponovalo nástrojom, ktorým by dokázalo elektronické formuláre vytvárať, resp. modifikovať aj vo vlastnej réžii. To zn. úprava, resp. realizácia nových formulárov by bola možná len prostredníctvom dodávateľských firiem. Toto by malo za následok pomalšie zavádzanie elektronických služieb a ich jednotlivých zmien.

**Alternatíva č. 3 Plnohodnotná realizácia projektu**

Alternatíva znamená realizáciu projektu v plnom rozsahu v zmysle požiadaviek vyplývajúcich z realizovaného „rieskumu spokojnosti s poskytovanými elektronickými službami mesta Trnava“, to zn. implementácia nových elektronických služieb (viď. tabuľka č.1), resp. zvýšenie ich sofistikovanosti.

Rovnako by v rámci projektu došlo k zavedeniu jednoznačnej referenčnosti údajov prostredníctvom Integračnej platformy eGov služieb v kombinácii s funkčným Centrálnym dátovým skladom. Mesto by disponovalo nástrojom, ktorým by dokázalo elektronické formuláre vytvárať, resp. modifikovať aj vo vlastnej réžii, čo by malo za následok rýchlejšie zavádzanie elektronických služieb a ich jednotlivých zmien.

## Multikriteriálna analýza

Výber alternatív prebiehal na úrovni biznis vrstvy prostredníctvom MCA zostavenej na základe kapitoly Motivácia, ktorá obsahuje ciele stakeholderov, ich požiadavky a obmedzenia pre dosiahnutie uvedených cieľov.

Niektoré (nie všetky) kritériá sú označené ako KO kritériá. KO kritériá označujú biznis požiadavky na riešenie, ktoré sú z hľadiska rozsahu identifikovaného problému a motivácie nevyhnutné pre riešenie problému a všetky akceptovateľné alternatívy ich tak musia naplniť. Alternatívy, ktoré nesplnia všetky KO kritériá, môžu byť vylúčené z ďalšieho posudzovania.

Spracovanie MCA

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | KRITÉRIUM | ZDÔVODNENIE KRIÉRIA | STAKEHOLDER  1 | STAKEHOLDER  2 | STAKEHOLDER  3 |
| BIZNIS VRSTVA | Kritérium A (KO) Rozšírenie existujúcich elektronických služieb | V zmysle výsledkov prieskumu spokojnosti eGov služieb je jednou z požiadaviek zavedenie, resp. rozšírenie ďalších elektronických služieb a formulárov | X | X | X |
| Kritérium B (KO) Zavedenie jednoznačnej referenčnosti údajov | Kritérium predstavuje potrebu Mesta Trnava mať v rámci elektronických služieb k dispozícii jednoznačné referenčné dáta, ktoré vzniknú agregáciou a transformáciou zo všetkých dostupných zdrojov dát. |  | X |  |
|  | Kritérium C (KO) Požiadavky na bezpečnosť | Implementácia príslušných bezpečnostných opatrení a postupov je nevyhnutná na zabezpečenie integrity a dôvernosti údajov a na splnenie štandardov ochrany osobných údajov. | X | X |  |
|  | Kritérium D Zavedenie možnosti vytvárania elektronických formulárov vo vlastnej réžii | Kritérium predstavuje potrebu Mesta Trnava disponovať nástrojom, ktorým dokáže elektronické formuláre vytvárať resp. modifikovať, čo by následne prispelo aj k rýchlejšiemu zavádzaniu ďalších elektronických služieb |  | X |  |

Vyhodnotenie MCA

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Zoznam kritérií | Alt1 | Spôsob  dosiahnutia | Alt2 | Spôsob  dosiahnutia | Alt3 | Spôsob dosiahnutia |
| Kritérium A | nie | Alternatíva 1 je zachovanie statusu quo bez realizácie projektu | áno | Implementáciou alternatívy 2 sa zabezpečí zavedenie, resp. rozšírenie ďalších elektronických služieb a formulárov | áno | Implementáciou alternatívy 3 sa zabezpečí zavedenie, resp. rozšírenie ďalších elektronických služieb a formulárov |
| Kritérium B | nie | Alternatíva 1 je zachovanie statusu quo bez realizácie projektu | nie | Realizáciou alternatívy 2 sa nezabezpečí jednoznačná referenčnosť dát | áno | Realizáciou alternatívy 3 sa zabezpečí jednoznačná referenčnosť dát |
| Kritérium C | áno | Alternatíva 1 zabezpečí naplnenie bezpečnostných požiadaviek. | áno | Realizáciou alternatívy 2 sa zabezpečí naplnenie bezpečnostných požiadaviek. | áno | Realizáciou alternatívy 3 sa zabezpečí naplnenie bezpečnostných požiadaviek. |
| Kritérium D | nie | Alternatíva 1 je zachovanie statusu quo bez realizácie projektu | nie | Realizáciou alternatívy 2 sa nezabezpečí možnosť vytvárania elektronických formulárov vo vlastnej réžii. | áno | Realizáciou alternatívy 3 sa zabezpečí možnosť vytvárania elektronických formulárov vo vlastnej réžii. |

## Stanovenie alternatív v aplikačnej vrstve architektúry

Na aplikačnej vrstve budú projektom riešené len aplikačné moduly/funkcionality, ktoré sú nevyhnutné pre dosiahnutie cieľov vybranej alternatívy č. 3. Alternatívy na úrovni aplikačnej architektúry reflektujú alternatívy vypracované na základe „nadradenej" architektonickej biznis vrstvy, pričom vďaka uplatneniu nasledujúcich princípov aplikačná vrstva architektúry dopĺňa informácie k alternatívam stanoveným pomocou biznis architektúry.

## Stanovenie alternatív v technologickej vrstve architektúry

Alternatívy na úrovni technologickej architektúry reflektujú alternatívy vypracované na základe „nadradenej“ architektonickej aplikačnej vrstvy. Projekt počíta s rozšírením existujúcej technologickej vrstvy, kde bude toto riešenie implementované. Z tohto dôvodu je ekonomicky nevýhodné uvažovať s ďalšími alternatívami na technologickej vrstve architektúry.

# POŽADOVANÉ VÝSTUPY (PRODUKT PROJEKTU)

Výstupom projektu je funkčný, stabilný, efektívny, bezpečný systém. Výstupom bude aj dodanie používateľskej príručky, inštalačnej príručky a pokynov na inštaláciu (úvodnú/opakovanú), prevádzkový opis a pokyny pre servis, údržbu a diagnostiku, pokyny na obnovu pri výpadku alebo havárii (Havarijný plán) a bezpečnostný projekt. Na dodržanie štandardov sa použije M-04 Audit kvality zameraný na výstupy z iniciačnej, realizačnej a dokončovacej fázy projektu.

Realizácia projektu bude v zmysle vyhlášky MIRRI SR č. 401/2023 Z. z. pozostávať z uvedených etáp:

* Analýza a dizajn,
* Nákup technických prostriedkov, programových prostriedkov a služieb
* Implementácia a testovanie,
* Nasadenie.

Mesto Trnava bude pri implementácii postupovať v zmysle vyhlášky MIRRI SR č. 401/2023 Z. z. Pre implementované zmeny budú dodané nasledovné špecializované a manažérske produkty, ktoré budú kompletne pokrývať celý rozsah dodávky popísaný v biznis, aplikačnej a technologickej architektúre a požadované výstupy budú dodávane primerane vzhľadom na charakter projektu.

|  |  |
| --- | --- |
| **Etapa** | **Požadované výstupy** |
| **Analýza a dizajn** | **Úvodná správa (Projektový iniciálny dokument, ďalej ako „PID“) pre všetky funkčné oblasti**  - Zoznam požiadaviek  - Akceptačné kritériá  - Rámcová špecifikácia riešenia (Popis produktu, Dekompozícia produktu, Vývojový diagram  produktu)  - Biznis architektúra  - Aplikačná architektúra  - Technologická architektúra – časť systémová architektúra  - Bezpečnostná architektúra  - Stratégia testovania  - Plán testovania  - Testovacie scenáre a prípady  **Detailná funkčná špecifikácia riešenia**  - vypracovanie registratúrneho poriadku  - detailný popis funkcionality a biznis požiadaviek,  - Blokové a dátové modely finálneho produktu  **Detailná technická špecifikácia, pre všetky systémy samostatne**  - technická architektúra – časť fyzická architektúra  - špecifikácia správy používateľov a používateľských profilov (vrátane rolí a práv)  - špecifikácia podpory identifikácie používateľov a autentifikácie vykonávaných činností  - špecifikácia technologických riešení a predpokladov na dosiahnutie výkonnostných požiadaviek  - Plán testovania  - Testovacie scenáre a prípady  - Plán Implementácie |
| **Nákup technických prostriedkov, programových prostriedkov a služieb** | **Obstaranie programových prostriedkov a služieb (R2-2)** |
| **Implementácia a testovanie** | **Implementácia:**  **Implementačný plán pre všetky funkčné oblasti samostatne:**  - Implementácia systémov pre všetky funkčné oblasti samostatne  - Implementácia integrácií systémov pre všetky funkčné oblasti samostatne  - Úvodná konfigurácia systému podľa reálnych biznis procesov pre testovacie účely  - Vybudovanie testovacieho prostredia, jeho nasadenie a oživenie diela pre všetky systémy a pre všetky funkčné oblasti samostatne  - Implementácia procesov  **Testovanie:**  **Zrealizovanie testovania minimálne v nasledovnom rozsahu:**  - Funkčné testy  - Bezpečnostné testy - v rozsahu dokumentu „Metodika pre systematické zabezpečenie organizácií verejnej správy v oblasti informačnej bezpečnosti“ (dostupná na https://www.csirt.gov.sk/doc/MetodikaZabezpeceniaIKT\_v2.0.pdf)  - Záťažové testy  - Systémové integračné testy  - Testy použiteľnosti  - Používateľské akceptačné testovanie |
| **Nasadenie** | **Nasadenie do produkcie:**  - Príprava produkčného prostredia  - Administratívna príprava produkčného prostredia (procesy, dokumentácia)  - Inštalácia riešenia do produkčného prostredia  - Sprístupnenie riešenia v produkčnom prostredí vybraným používateľom |
| **Dokončovacia fáza projektu** | **Manažérsky produkt**  **-** M-02 Správa o dokončení projektu  **-** M-02 Plán kontroly po odovzdaní projektu  **-** M-02 Odporúčanie nadväzných krokov  **-** M-02 Plán monitorovania a hodnotenia po odovzdaní projektu |
| **Služby projektového riadenia** | **Manažérsky produkt**  **-** M-01 Plán etapy  **-** M-02 Manažérske správy, plány, reporty, zoznamy a požiadavky  **-** M-03 Akceptačný protokol  **-** M-04 Audit kvality  **-** M-05 Analýza nákladov a prínosov |

# NÁHĽAD ARCHITEKTÚRY

Obrázok, na ktorom je text, diagram, plán, dizajn

Automaticky generovaný popis

Na úrovni business vrstvy sú identifikovaní všetci používatelia elektronických / koncových služieb projektu. Rovnako sú definované základné biznis služby mesta – koncové elektronické služby / životné situácie.

Na úrovni aplikačnej sú definované 3 základné vrstvy:

* Front-end mesta ako základný prístupový komponent – data.mesta, cez ktorý občania / podnikatelia pristupujú k elektronickým / koncovým službám. (pozn. prístupovým komponentom je aj slovensko.sk)
* Integračná vrstva, ktorú tvorí modul napojenia na externé IS, ktorý bude v rámci projektu rozšírený o Dátový konektor (jeho funkcionalita je popísaná v dokumente Prístup k projektu. Integračná vrstva bude rovnako rozšírená o Orchestračnú platformu a Centrálny dátový sklad (popis viď. Prístup k projektu).
* Back-office mesta – tvoria ho agendové systémy mesta, ako. Informačný systém Mesta Trnava, Registratúrny systém Mesta Trnava a Geografický systém mesta Trnava.

Oranžovou farbou sú znázornené komponenty, ktoré budú budované v rámci predkladaného projektu.

## Prehľad e-Government komponentov

### Prehľad koncových služieb – budúci stav:

| Kód KS  *(z MetaIS)* | Názov KS | Používateľ KS *(G2C/G2B/G2G/G2A)* | Životná situácia  *(+ kód z MetaIS)* | Úroveň elektronizácie KS |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ks\_380663 | Informovanie o miestnom poplatku za rozvoj | G2C/G2B | 163 Stavebné konanie  013 Miestne dane a poplatky | úroveň 4 |
| ks\_380682 | Vydávanie rozhodnutia (žiadosť) k užívaniu verejného priestranstva pre obchodno komerčnú činnosť - kom. činnosť | G2B | 005 Oznamovacie povinnosti po registrácii podnikania  013 Miestne dane a poplatky | úroveň 5 |
| ks\_380667 | Vydávanie hlasovacieho preukazu | G2C | 061 Voľby | úroveň 5 |
| ks\_380668 | Informovanie o sociálnych službách v obci | G2C | 110 Opatera člena rodiny  111 Zdravotné postihnutie a podpora sociálneho začlenenia fyzickej osoby s ťažkým zdravotným postihnutím do spoločnosti  112 Pomoc v hmotnej núdzi  115 Sociálne Služby | úroveň 4 |
| ks\_380669 | Pripomienkovanie cestovného poriadku mestskej autobusovej dopravy | G2C | 058 Účasť na veciach verejných  081 Cestná doprava a parkovanie | úroveň 5 |
| ks\_380671 | Oznamovanie o vzniku, zániku alebo zmene daňovej povinnosti k dani za UVP | G2C/G2B/G2G | 013 Miestne dane a poplatky  068 Daň za užívanie verejného priestranstva | úroveň 4 |
| ks\_380683 | Ohlasovanie o ukončení prác na rozkopávke miestnych komunikácií | G2C/G2B/G2G | 081 Cestná doprava a parkovanie | úroveň 5 |
| ks\_380672 | Informovanie o dani za užívanie verejného priestranstva | G2C/G2B | 005 Oznamovacie povinnosti po registrácii podnikania  013 Miestne dane a poplatky  068 Daň za užívanie verejného priestranstva | úroveň 4 |
| ks\_380673 | Informovanie o odpadovom hospodárstve | G2C/G2B | 013 Miestne dane a poplatky  031 Odpadové hospodárstvo  072 Miestny poplatok za komunálne odpady a drobné stavebné odpady  166 Odpadové hospodárstvo  158 Odpad  164 Trvalý pobyt/Sťahovanie  159 Prechodný pobyt | úroveň 4 |
| ks\_380674 | Predaj hnuteľného majetku obce | G2C/G2B | 016 Rozširovanie podnikania  153 Bytová politika | úroveň 5 |
| ks\_380675 | Prenájom ostatného nehnuteľného majetku obce | G2C/G2B | 016 Rozširovanie podnikania  153 Bytová politika | úroveň 5 |
| ks\_380676 | Zriaďovanie vecného bremena na majetok obce | G2C/G2B | 016 Rozširovanie podnikania  157 Kataster nehnuteľností  159 Prechodný pobyt  163 Stavebné konanie  164 Trvalý pobyt/Sťahovanie | úroveň 4 |
| ks\_380677 | Informovanie o sociálnych zariadeniach v obci | G2C | 110 Opatera člena rodiny  112 Pomoc v hmotnej núdzi  115 Sociálne služby | úroveň 4 |
| ks\_380678 | Ohlasovanie umiestnenia včelstiev | G2C/G2B | 036 Využívanie a ochrana lesa  169 Ochrana prírody a krajiny | úroveň 5 |
| ks\_380679 | Informovanie o útulkoch a karanténach pre zvieratá | G2C/G2B | 003 Iná podpora, slobodný prístup k informáciám, prístup k odtajneným skutočnostiam, archívy  173 Zvieratá a rastliny | úroveň 4 |
| ks\_380680 | Ohlasovanie činnosti samostatne hospodáriaceho roľníka | G2C/G2B | 018 Štatistiky a iné ohlasovacie a spravodajské povinnosti  057 Štatistické informácie | úroveň 5 |
| ks\_380681 | Oznamovanie o zvolaní zhromaždenia občanov | G2C/G2B | 051 Demokracia  058 Účasť na veciach verejných | úroveň 4 |
| ks\_380684 | Žiadosť o vrátenie preplatku na dani z nehnuteľností | G2C/G2B | 013 Miestne dane a poplatky | úroveň 5 |
| ks\_380685 | Žiadosť o splátkový kalendár daň z nehnteľností | G2C | 013 Miestne dane a poplatky | úroveň 5 |
| ks\_380686 | Žiadosť o splátkový kalendár poplatok za rozvoj | G2C | 013 Miestne dane a poplatky | úroveň 5 |
| ks\_380688 | Žiadosť o odpustenie sankčného úroku | G2C | 013 Miestne dane a poplatky | úroveň 5 |
| ks\_380689 | Odvolanie voči rozhodnutiu (dane a poplatky) | G2C/G2B | 013 Miestne dane a poplatky | úroveň 5 |
| ks\_380690 | Námietka voči výzve na zaplatenie nedoplatku na miestnych daniach | G2C/G2B | 013 Miestne dane a poplatky | úroveň 5 |
| ks\_380691 | Odvolanie proti rozhodnutiu o zriadení záložného práva | G2C/G2B | 013 Miestne dane a poplatky | úroveň 5 |
| ks\_380755 | Informovanie o vjazde a parkovaní v zónach s/bez dopravným obmedzením | G2C/G2B | 081 Cestná doprava a parkovanie | úroveň 4 |

### 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\_10927 | Informačný systém mesta Trnava |  | prevádzkovaný a plánujem rozvíjať | ekonomický a administratívny chod |  |
| isvs\_10934 | Modul napojenia na externé IS |  | prevádzkovaný a plánujem rozvíjať | integračný |  |
| isvs\_14768 | Orchestračná platforma Mesta Trnava |  | plánujem vybudovať | integračný |  |
| isvs\_14769 | Centrálny dátový sklad |  | plánujem vybudovať | ekonomický a administratívny chod |  |
| isvs\_14770 | Dátový konektor pre spojenie s Informačným systémom samosprávy |  | plánujem vybudovať | integračný | isvs\_10934 |
| isvs\_14772 | Dizajnér elektronických formulárov |  | plánujem vybudovať | ekonomický a administratívny chod |  |

### Prehľad budovaných aplikačných služieb – budúci stav:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kód AS  *(z MetaIS)* | Názov AS | ISVS/modul ISVS  *(kód z MetaIS)* | Aplikačná služba realizuje KS  *(kód KS z MetaIS)* |
| as\_66339 | Správa informácií | isvs\_10927 | ks\_380663  ks\_380668  ks\_380672  ks\_380673  ks\_380677  ks\_380679 |
| as\_66340 | Správa ostatných žiadostí | isvs\_10927 | ks\_380682  ks\_380684  ks\_380685  ks\_380686  ks\_380688  ks\_380689  ks\_380690  ks\_380691 |
| as\_66341 | Správa ohlásení, oznámení a ostatnej agendy | isvs\_10927 | ks\_380667  ks\_380669  ks\_380671  ks\_380683  ks\_380674  ks\_380675  ks\_380676  ks\_380678  ks\_380680  ks\_380681 |

### Prehľad integrácii ISVS na spoločné ISVS[[1]](#footnote-2) a ISVS iných OVM alebo IS tretích strán

Predmetom projektu nie sú integrácie na iné / externé ISVS.

### Aplikačné služby na integráciu

Predmetom projektu nie je integrácia aplikačných služieb.

### Poskytovanie údajov z ISVS do IS CSRÚ

Predmetom projektu nie je poskytovanie údajov do IS CSRÚ.

### Konzumovanie údajov z IS CSRÚ

Predmetom projektu nie je konzumovanie údajov z IS CSRÚ.

### Prehľad plánovaného využívania infraštruktúrnych služieb (cloudových služieb) – budúci stav:

Projekt neplánuje využívanie infraštruktúrnych služieb.

# LEGISLATÍVA

Projekt nevyžaduje úpravu legislatívnych predpisov.

Projekt bude realizovaný v súlade s nasledovnými legislatívnymi normami:

* Zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e- Governmente)
* Vyhláška Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č.179/2020, ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy
* Zákon č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov
* Zákon č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov
* Vyhláška č.78/2020 Z.z. o štandardoch pre ITVS
* Vyhláška č.401/2023 Z.z. o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy
* Vyhláška 362/2018 Z.z. o obsahu bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení

# ROZPOČET A PRÍNOSY

## Sumarizácia nákladov a prínosov

| Náklady | **998 320,59 €** |
| --- | --- |
| **Všeobecný materiál** |  |
| **IT - CAPEX** |  |
| Aplikácie |  |
| SW / Služby | 762 759,90 € |
| HW |  |
| Mzdové výdavky | 170 250,00 € |
| Paušál (7% z priamych výdavkov) | 64 357,29 € |
| **IT - OPEX- prevádzka** |  |
| Aplikácie |  |
| SW |  |
| HW |  |
| **Prínosy** |  |
| **Finančné prínosy** |  |
| Administratívne poplatky |  |
| Ostatné daňové a nedaňové príjmy |  |
| **Ekonomické prínosy** |  |
| Občania (€) |  |
| Úradníci (€) |  |
| Úradníci (FTE) |  |
| **Kvalitatívne prínosy** |  |
|  |  |

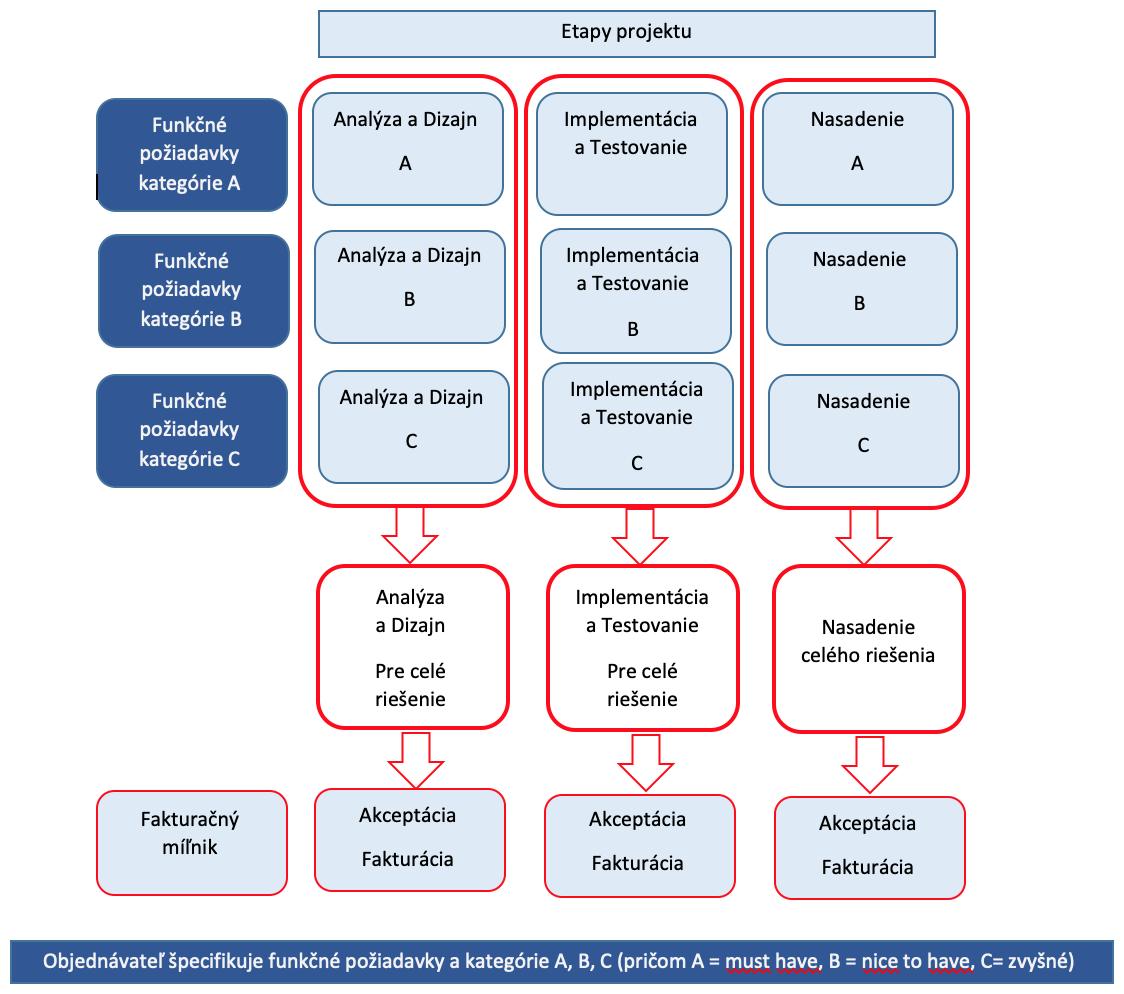
# HARMONOGRAM JEDNOTLIVÝCH FÁZ PROJEKTU a METÓDA JEHO RIADENIA

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ID | FÁZA/AKTIVITA | ZAČIATOK  (odhad termínu) | KONIEC  (odhad termínu) | POZNÁMKA |
| 1. | Prípravná fáza a Iniciačná fáza | 11/2024 | 4/2025 |  |
| 2. | Realizačná fáza | 5/2025 | 10/2026 |  |
| 2a | Analýza a Dizajn | 5/2025 | 10/2025 |  |
| 2b | Nákup technických prostriedkov, programových prostriedkov a služieb | - | - |  |
| 2c | Implementácia a testovanie | 11/2025 | 8/2026 |  |
| 2d | Nasadenie a PIP | 9/2026 | 10/2026 |  |
| 3. | Dokončovacia fáza | 11/2026 | 11/2026 |  |
| 4. | Podpora prevádzky (SLA) | 12/2026 | 11/2031 |  |

**Projekt bude realizovaný metódou Waterfall:**

Waterfall - vodopádový prístup počíta s detailným naplánovaním jednotlivých krokov a následnom dodržiavaní postupu pri vývoji alebo realizácii projekty. Projektovému tímu je daný minimálny priestor na zmeny v priebehu realizácie. Vodopádový prístup je vhodný a užitočný v projektoch, ktorý majú jasný cieľ a jasne definovateľný postup a rozdelenie prác.

Objednávateľ projektu vypracuje funkčnú a technickú špecifikáciu.

**

# PROJEKTOVÝ TÍM

**Riadiaci výbor** projektu tvorí predseda riadiaceho výboru projektu a vlastníci procesov alebo nimi poverení zástupcovia.

Riadiaci výbor sa riadi „Štatútom riadiaceho výboru”, ktorý je popísaný v dokumente Štatút RV projektu ako najvyšší riadiaci orgán na účely realizácie projektu na základe schválenej projektovej dokumentácie.

Štatút Riadiaceho výboru upravuje najmä jeho pôsobnosť, úlohy, zloženie, zasadnutie a hlasovanie. Členom riadiaceho výboru projektu môže byť aj zástupca dodávateľa. Väčšina členov riadiaceho výboru projektu s hlasovacím právom sú osoby navrhnuté objednávateľom a zastupujú záujmy objednávateľa. Riadiaci výbor projektu dozerá na hospodárnosť, efektívnosť a účelové využívanie finančných prostriedkov a môže prispôsobiť štandardy projektového riadenia na realizovaný projekt.

Riadiaci výbor má minimálne 5 členov, vrátane predsedu Riadiaceho výboru (ďalej len „predseda“) :

Riadiaci výbor projektu budú tvoriť:

* 1. **predseda** Riadiaceho výboru projektu,
  2. **podpredseda** Riadiaceho výboru projektu,
  3. **vlastník alebo vlastníci procesov EZZK** (biznis vlastník) alebo nimi poverený zástupca alebo zástupcovia,
  4. **zástupcu kľúčových používateľov** (end user),
  5. zástupca za Dodávateľa v zmysle Zmluvy o Dielo s Dodávateľom.
  6. projektový manažér prijímateľa.

Riadiaci výbor je riadený predsedom, ktorým je zástupca Objednávateľa. V prípade neprítomnosti predsedu na zasadnutí Riadiaceho výboru, predseda musí na toto konkrétne zasadnutie písomne delegovať svoju funkciu v rozsahu svojich práv a povinností formou splnomocnenia na zástupcu, ktorým môže byť aj iný člen Riadiaceho výboru s hlasovacím právom. Na rokovanie Riadiaceho výboru môžu byť v prípade potreby prizvaní aj iní účastníci tak zo strany Objednávateľa alebo za stranu Dodávateľa.

Riadiaci výbor zasadá pravidelne, spravidla raz za mesiac avšak najmenej jedenkrát za tri (3) po sebe nasledujúce kalendárne mesiace. Zasadnutie Riadiaceho výboru zvoláva predseda. Závery zo zasadnutia Riadiaceho výboru a jednotlivé body zo zasadnutia Riadiaceho výboru sa prijímajú súhlasným hlasovaním nadpolovičnej väčšiny prítomných členov Riadiaceho výboru s hlasovacím právom. Hlas predsedu má v prípade rovnosti hlasov hodnotu dvoch hlasov.

Hlavné dokumenty spojené s činnosťou Riadiaceho výboru sú program zasadnutia, pracovný materiál a záznam zo zasadnutia Riadiaceho výboru, ktorého prílohou musí byť aj prezenčná listina, prípadne aj písomné splnomocnenia členov Riadiaceho výboru.

Program zasadnutia a pracovné materiály Riadiaceho výboru distribuuje Asistent projektového manažéra na základe podkladov a inštrukcií predsedu alebo toho člena Riadiaceho výboru, ktorý požiadal o zasadnutie Riadiaceho výboru.

Asistent projektového manažéra zabezpečí ich distribúciu členom Riadiaceho výboru najneskôr 3 pracovné dni pred zasadnutím Riadiaceho výboru. Za vecnú správnosť distribuovaného materiálu zodpovedá člen Riadiaceho výboru, ktorý ho predkladá.

Riadiaci výbor zaniká ukončením plnohodnotnej implementácie projektu a jeho uvedením do produktívnej prevádzky. Zoznam členov Riadiaceho výboru je súčasťou dokumentu Komunikačná matica uloženom na zdieľanom projektovom úložisku.

| **ID** | **MENO A PRIEZVISKO** | **POZÍCIA** | **ORGANIZAČNÝ ÚTVAR** | **ROLA V PROJEKTE S UVEDENÍM HLASOVACIEHO PRÁVA** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Ing. Martina Stanová, MBA | vedúca odboru organizačného a vnútornej správy | Odbor organizačný a vnútornej správy | Predseda RV |
| 2. | Mgr. Zuzana Hrinková Siebenstichová | vedúca odboru komunikácie a vzťahov s verejnosťou | Odbor komunikácie a vzťahov s verejnosťou | Podpredseda RV, zástupca vlastníkov procesov |
| 3. | Ing. Jaroslav Otčenáš | riaditeľ TT-IT | TT-IT | Kľúčový používateľ |
| 4. | Budú menovaní po podpise zmluvy o poskytnutí NFP | - | - | - |
| 5. | Budú menovaní po podpise zmluvy o poskytnutí NFP | - | - | - |
| 6. | Zástupca dodávateľa | - | - | Zástupca Dodávateľa |

## PRACOVNÉ NÁPLNE

|  |  |
| --- | --- |
| **Projektová rola:** | **PROJEKTOVÝ MANAŽÉR** |
| **Stručný popis:** | * zodpovedá za riadenie projektu počas celého životného cyklu projektu. Riadi projektové (ľudské a finančné) zdroje, zabezpečuje tvorbu obsahu, neustále odôvodňovanie projektu (aktualizuje BC/CBA) a predkladá vstupy na rokovanie Riadiaceho výboru. Zodpovedá za riadenie všetkých (ľudských a finančných) zdrojov, členov projektovému tím objednávateľa a za efektívnu komunikáciu s dodávateľom alebo stanovených zástupcom dodávateľa. * zodpovedá za riadenie prideleného projektu - stanovenie cieľov, spracovanie harmonogramu prác, koordináciu členov projektového tímu, sledovanie dodržiavania harmonogramu prác a rozpočtu, hodnotenie a prezentáciu výsledkov a za riadenie s tým súvisiacich rizík. Projektový manažér vedie špecifikáciu a implementáciu projektov v súlade s firemnými štandardami, zásadami a princípmi projektového riadenia. * zodpovedá za plnenie projektových/programových cieľov v rámci stanovených kvalitatívnych, časových a rozpočtovým plánov a za riadenie s tým súvisiacich rizík. V prípade externých kontraktov sa vedúci projektu/ projektový manažér obvykle podieľa na ich plánovaní a vyjednávaní a je hlavnou kontaktnou osobou pre zákazníka. |
| **Detailný popis rozsahu zodpovednosti, povinností a kompetencií** | Zodpovedný za:   * Riadenie projektu podľa pravidiel stanovených vo Vyhláške 85/2020 Z.z. * Riadenie prípravy, inicializácie a realizácie projektu * Identifikovanie kritických miest projektu a navrhovanie ciest k ich eliminácii * Plánovanie, organizovanie, motivovanie projektového tímu a monitorovanie projektu * Zabezpečenie efektívneho riadenia všetkých projektových zdrojov s cieľom vytvorenia a dodania obsahu a zabezpečenie naplnenie cieľov projektu * Určenie pravidiel, spôsobov, metód a nástrojov riadenia projektu a získanie podpory Riadiaceho výboru (RV) pre riadenie, plánovanie a kontrolu projektu a využívanie projektových zdrojov * Zabezpečenie vypracovania manažérskej a špecializovanej dokumentácie a produktov v minimálnom rozsahu určenom Vyhláškou 85/2020 Z.z., Prílohou č.1 * Zabezpečenie realizácie projektu podľa štandardov definovaných vo Vyhláške 78/2020 Z.z. * Zabezpečenie priebežnej aktualizácie a verzionovania manažérskej a špecializovanej dokumentácie v minimálnom rozsahu Vyhlášky 85/2020 Z.z., Prílohy č.1 * Vypracovanie, pravidelné predkladanie a zabezpečovanie prezentácie stavov projektu, reportov, návrhov riešení problémov a odsúhlasovania manažérskej a špecializovanej dokumentácie v rozsahu určenom Vyhláškou 85/2020 Z.z., Prílohou č.1 na rokovanie RV * Riadenie a operatívne riešenie a odstraňovanie strategických / projektových rizík a závislostí * Predkladanie návrhov na zlepšenia na rokovanie Riadiaceho výboru (RV) * Zabezpečenie vytvorenia a pravidelnej aktualizácie BC/CBA a priebežné zdôvodňovanie projektu a predkladanie na rokovania RV * Celkovú alokáciu a efektívne využívanie ľudských a finančných zdrojov v projekte * Celkový postup prác v projekte a realizuje nápravné kroky v prípade potreby * Vypracovanie požiadaviek na zmenu (CR), návrh ich prioritizácie a predkladanie zmenových požiadaviek na rokovanie RV * Riadenie zmeny (CR) a prípadné požadované riadenie konfigurácií a ich zmien * Riadenie implementačných a prevádzkových aktivít v rámci projektov. * Aktívne komunikuje s dodávateľom, zástupcom dodávateľa a projektovým manažérom dodávateľa s cieľom zabezpečiť úspešné dodanie a nasadenie požadovaných projektových výstupov, * Formálnu administráciu projektu, riadenie centrálneho projektového úložiska, správu a archiváciu projektovej dokumentácie * Kontrolu dodržiavania a plnenia míľnikov v zmysle zmluvy s dodávateľom, * Dodržiavanie metodík projektového riadenia, * Predkladanie požiadaviek dodávateľa na rokovanie Riadiaceho výboru (RV), * Vecnú a procesnú administráciu zúčtovania dodávateľských faktúr |
| **Odporúčané kvalifikačné predpoklady** | * Certifikácia - Prince 2 * Certifikácia - PMI PMP * Certifikácia - IPMA   Certifikát vydaný medzinárodne uznávanou akreditačnou a certifikačnou autoritou. |
| **Poznámka** | V prípade, ak v projektom tíme NIE SÚ vytvorené projektové role **Manažér zmien** (Change manager) a **Implementačný manažér** (Release manager), tak rozsah a povinnosti týchto rolí vykonáva rola **Projektový manažér** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Projektová rola:** | **KĽUČOVÝ POUŽIVATEĽ** (end user) |
| **Stručný popis:** | * zodpovedný za reprezentáciu záujmov budúcich používateľov projektových produktov alebo projektových výstupov a za overenie kvality produktu. * zodpovedný za návrh a špecifikáciu funkčných a technických požiadaviek, potreby, obsahu, kvalitatívnych a kvantitatívnych prínosov projektu, požiadaviek koncových používateľov na prínos systému a požiadaviek na bezpečnosť. * Kľúčový používateľ (end user) navrhuje a definuje akceptačné kritériá, je zodpovedný za akceptačné testovanie a návrh na akceptáciu projektových produktov alebo projektových výstupov a návrh na spustenie do produkčnej prevádzky. Predkladá požiadavky na zmenu funkcionalít produktov a je súčasťou projektových tímov |
| **Detailný popis rozsahu zodpovednosti, povinností a kompetencií** | Zodpovedný za:   * Návrh a špecifikáciu funkčných a technických požiadaviek * Jednoznačnú špecifikáciu požiadaviek na jednotlivé projektové výstupy (špecializované produkty a výstupy) z pohľadu vecno-procesného a legislatívy * Vytvorenie špecifikácie, obsahu, kvalitatívnych a kvantitatívnych prínosov projektu, * Špecifikáciu požiadaviek koncových používateľov na prínos systému * Špecifikáciu požiadaviek na bezpečnosť, * Návrh a definovanie akceptačných kritérií, * Vykonanie používateľského testovania funkčného používateľského rozhrania (UX testovania) * Finálne odsúhlasenie používateľského rozhrania * Vykonanie akceptačného testovania (UAT) * Finálne odsúhlasenie a akceptáciu manažérskych a špecializovaných produktov alebo projektových výstupov * Finálny návrh na spustenie do produkčnej prevádzky, * Predkladanie požiadaviek na zmenu funkcionalít produktov * Aktívnu účasť v projektových tímoch a spoluprácu na vypracovaní manažérskej a špecializovanej dokumentácie a produktov v minimálnom rozsahu určenom Vyhláškou 85/2020 Z.z., Prílohou č.1 * Plnenie pokynov projektového manažéra a dohôd zo stretnutí projektového tímu |

|  |  |
| --- | --- |
| **Projektová rola:** | **VLASTNÍK PROCESOV** (biznis vlastník) |
| **Stručný popis:** | * 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. * zodpovedný za schválenie funkčných a technických požiadaviek, potreby, obsahu, kvalitatívnych a kvantitatívnych prínosov projektu. Definuje očakávania na kvalitu projektu, kvalitu projektových produktov, prínosy pre koncových používateľov a požiadavky na bezpečnosť. Definuje merateľné výkonnostné ukazovatele projektov a prvkov. Vlastník procesov schvaľuje akceptačné kritériá, rozsah a kvalitu dodávaných projektových výstupov pri dosiahnutí platobných míľnikov, odsúhlasuje spustenie výstupov projektu do produkčnej prevádzky a dostupnosť ľudských zdrojov alokovaných na realizáciu projektu. |
| **Detailný popis rozsahu zodpovednosti, povinností a kompetencií** | Zodpovedný za:   * Realizáciu dohľadu nad súladom projektových výstupov s požiadavkami koncových používateľov. * Spoluprácu pri riešení odpovedí na otvorené otázky a riziká projektu. * Posudzovanie, pripomienkovanie, testovanie a protokolárne odsúhlasovanie projektových výstupov v príslušnej oblasti (v biznis procese) po vecnej stránke (najmä procesnej a legislatívnej) * Riešenie problémov a požiadaviek v spolupráci s odbornými garantmi, * Spoluprácu pri špecifikácii a poskytuje súčinnosť pri riešení zmenových požiadaviek * Schválenie funkčných a technických požiadaviek, potreby, obsahu, kvalitatívnych a kvantitatívnych prínosov projektu z pohľadu používateľov koncového produktu * Definovanie očakávaní na kvalitu projektu, kritérií kvality projektových produktov, prínosov pre koncových používateľova požiadaviek na bezpečnosť, * Definovanie merateľných výkonnostných ukazovateľov projektov a prvkov, * Sledovanie a odsúhlasovanie nákladovosti, efektívnosti vynakladania finančných prostriedkov a priebežné monitorovanie a kontrolu odôvodnenia projektu (BC/CBA) * Schválenie akceptačných kritérií, * Riešenie problémov používateľov * Akceptáciu rozsahu a kvality dodávaných projektových výstupov pri dosiahnutí platobných míľnikov, * Vykonanie UX a UAT testovania * Odsúhlasenie spustenia výstupov projektu do produkčnej prevádzky, * Dostupnosť a efektívne využitie ľudských zdrojov alokovaných na realizáciu projektu, * Vykonávanie monitorovania a hodnotenia procesov v plánovaných intervaloch. * Poskytovanie vyjadrení k zmenovým požiadavkám, k ich opodstatnenosti a prioritizácii * Zisťovanie efektívneho spôsobu riadenia a optimalizácie zvereného procesu, vrátane analyzovanie všetkých vyskytujúcich sa nezhôd, * Okrem zvažovaní rizík prevádzkových alebo podporných procesov súčasne vlastník napomáha identifikovať príležitosti, * Zlepšovanie a optimalizáciu procesov v spolupráci s ďalšími prepojenými vlastníkmi procesov a manažérom kvality, * Odsúhlasenie akceptačných protokolov zmenových konaní * Aktívnu účasť v projektových tímoch a spoluprácu na vypracovaní manažérskej a špecializovanej dokumentácie a produktov v minimálnom rozsahu určenom Vyhláškou 85/2020 Z.z., Prílohou č.1 * plnenie pokynov projektového manažéra a dohôd zo stretnutí projektového tímu |

|  |  |
| --- | --- |
| **Projektová rola:** | **UX DIZAJNÉR** (UX výskumník, Informačný architekt, Interakčný dizajnér) |
| **Stručný popis:** | zodpovedá za podporu a dohľad nad projektom z pohľadu nastavenia princípov, kritérií a požiadaviek na UX, kontrolu kvality dodržania “user experience” a realácie 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. |
| **Detailný popis rozsahu zodpovednosti, povinností a kompetencií** | Zodpovedný za:   * Realizáciu kvalitatívneho používateľského výskumu (nastavenie požiadaviek na regrutáciu, návrh scenára, vedenie rozhovoru a vyhodnotenie výskumu). * Realizáciu kvantitatívneho používateľského výskumu (nastavenie požiadaviek na regrutáciu, návrh scenára, vedenie dotazníku a vyhodnotenie výskumu). * Syntetizáciu biznis, technických a používateľských požiadaviek. * Realizáciu formatívnych a sumatívnych testovaní použiteľnosti (nastavenie požiadaviek na regrutáciu, návrh scenára, vedenie rozhovoru a vyhodnotenie výskumu). * Návrh informačnej architektúry a to najmä metódami triedenia kariet (card sorting), návrhom mapy stránky a screen flow. * Tvorbu, testovanie a iteráciu prototypov – napr. pomocou Axure, Sketch, Figma alebo Adobe XD * Mapovanie zákazníckych ciest * Analýzu a návrh riešenia problematiky prístupnosti webových sídiel, * Podporu a spoluprácu pri tvorbe Stratégie riadenia kvality (princípy, kritériá kvality), * Spoluprácu pri vytváraní funkčných požiadaviek na výstupy z pohľadu dohľadu a UX, * Vedenie a aktualizáciu príslušných projektových výstupov a registrov, * Hodnotenie jednotlivých verzií výstupov projektu z pohľadu dohľadu, kontroly a UX v jednotlivých etapách, * Vytváranie hodnotiacich kritérií na dohľad výstupov a príslušných záznamov, o ktorých reportuje projektovému manažérovi objednávateľa, * Nastavenie a dohľad nad procesom testovania a pripomienkovanie stratégie testovania, plánov a testovacích scenárov, * Účasť na kontrolných aktivitách počas implementácie výstupov * Aktívnu účasť v projektových tímoch a spoluprácu na vypracovaní manažérskej a špecializovanej dokumentácie a produktov v minimálnom rozsahu určenom Vyhláškou 85/2020 Z.z., Prílohou č.1 * Aktívnu účasť v projektových tímoch a spoluprácu na vypracovaní manažérskej a špecializovanej dokumentácie a produktov v minimálnom rozsahu určenom Vyhláškou 85/2020 Z.z., Prílohou č.1 * Plnenie pokynov projektového manažéra a dohôd zo stretnutí projektového tímu |
| **Odporúčané kvalifikačné predpoklady** | * Znalosť zásad UX dizajnu pri návrhu webových aplikácií * Znalosť zásad návrhu responzívnych webových aplikácií * Znalosť ID-SK * Orientácia v problematike grafického dizajnu, webdizajnu, multimédií a aktuálnych trendoch v odbore |

|  |  |
| --- | --- |
| **Projektová rola:** | **TESTER ELEKTRONICKÝCH SLUŽIEB** |
| **Stručný popis:** | Zodpovedá za testovanie elektronických služieb / formulárov |
| **Detailný popis rozsahu zodpovednosti, povinností a kompetencií** | Zodpovedný za:   * zodpovedá za testovanie elektronických formulárov s dôrazom na odhaľovanie chýb z hľadiska funkčnosti a použiteľnosti softvéru, * participuje na tvorbe východiskovej stratégie testovania, * odhaľuje, zaznamenáva a reportuje zoznam zistených chýb, * vykonáva opätovné testovanie nahlásených chýb, |
| **Odporúčané kvalifikačné predpoklady** | * Znalosť ID-SK * Orientácia v problematike elektronických formulárov |

# ODKAZY

<https://metais.slovensko.sk/ci/Projekt/2848ff76-b8c5-4a13-926a-2635f8ac0791>

# PRÍLOHY

**Príloha :** Zoznam rizík a závislostí (Excel): [*https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/riadenie-kvality-qa/index.html*](https://www.mirri.gov.sk/sekcie/informatizacia/riadenie-kvality-qa/riadenie-kvality-qa/index.html)

Koniec dokumentu

1. Spoločné moduly podľa zákona č. 305/2013 e-Governmente [↑](#footnote-ref-2)