
I-02 Projektový zámer (projektovy_zamer)

naposledy upravil Vladimír Grežo

- 2025/03/25 03:11

Obsah

.....	3
DEFINOVANIE PROJEKTU	4
Manažérske zhrnutie	4
Motivácia a rozsah projektu	5
Zainteresované strany/Stakeholderi	11
Ciele projektu	12
Merateľné ukazovatele (KPI)	13
Špecifikácia potrieb koncového používateľa	14
.....	16
Riziká a závislosti	16
Stanovenie alternatív v biznisovej vrstve architektúry	17
Multikriteriálna analýza	17
Stanovenie alternatív v aplikačnej vrstve architektúry	20
Stanovenie alternatív v technologickej vrstve architektúry	20
POŽADOVANÉ VÝSTUPY (PRODUKT PROJEKTU)	20
NÁHĽAD ARCHITEKTÚRY	25
Prehľad e-Government komponentov	30
LEGISLATÍVA	30
ROZPOČET A PRÍNOSY	31
Sumarizácia nákladov a prínosov	31
HARMONOGRAM JEDNOTLIVÝCH FÁZ PROJEKTU a METÓDA JEHO RIADENIA	33
PROJEKTOVÝ TÍM	34
PRACOVNÉ NÁPLNE	36

**PROJEKTOVÝ ZÁMER****Vzor pre manažérsky výstup I-02**

Povinná osoba	Mesto Trenčín
Názov projektu	Personalizácia služieb a podpora omnikanálového modelu komunikácie mesta Trenčín
Zodpovedná osoba za projekt	Projektový manažér
Realizátor projektu	Mesto Trenčín
Vlastník projektu	Mgr. Richard Rybníček, Primátor mesta Trenčín

Schvaľovanie dokumentu

Položka	Meno a priezvisko	Organizácia	Pracovná pozícia	Dátum	Podpis (alebo elektronický súhlas)
Vypracoval		Mesto Trenčín	Projektový manažér	15.11.2024	
1. História DOKUMENTU					
Verzia	Dátum	Zmeny	Meno		
0.3	10.11.2024	Draft dokumentu	Projektový manažér		
0.7	15.11.2024	Pripomienky mesta	Projektový manažér		
1.0	22.11.2024	Finálna verzia dokumentu	Projektový manažér		

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.

Tento dokument je určený pre prípravnú a iniciačnú fázu projektu personalizované služby mesta Trenčín, ktorý bol vytvorený na základe dopytovej výzvy Ministerstva investícií, regionálneho rozvoja a informatizácie Slovenskej republiky PSK-MIRRI-620-2024-DV-EFRR. Jeho účel je v súlade s Vyhláškou MIRRI č. 401/2023 Z. z o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy.

Použité skratky a pojmy**SKRATKA/POJEM**

AS IS
DPH
EČV
eGov
ENPV
ETL
EÚ
EUR, €
G2B
G2C

POPIS

Aktuálny stav bez realizácie projektu
Daň z pridanej hodnoty
Evidenčné číslo vozidla
eGovernment
Čistá súčasná ekonomická hodnota
Extract, Transform, Load - Extrahovať, transformovať, načítať
Európska únia
Mena EURO
Služby pre podnikateľov (Government to Business)
Služby pre občanov (Government to Citizens)

GDPR	General Data Protection Regulation, NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov
IaaS	Infrastructure as a Service (Infraštruktúra ako služba)
ID	Identifikačné číslo
IKT	Informačné komunikačné technológie
IS	Informačný systém
IS CPDI	Informačný systém Centrálna platforma dátovej integrácie
ISVS	Informačný systém verejnej správy
IT	Informačné technológie
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
IS VS	IS verejnej správy
JSON	JavaScript Object Notation, Označenie objektu JavaScript
KPI	Key performance indicators - Kľúčové indikátory výkonnosti
MOU	Manažment osobných údajov
MÚK	Modul úradnej komunikácie
N/A	Not applicable, neaplikovateľné
NPV	Čistá súčasná hodnota (Net Present Value)
PRINCE	Projects in Controlled Environments
REST	Representational State Transfer architectural style for distributed hypermedia systems, Reprezentatívny štátut pre štrukturálny štýl prenosu pre distribuované hypermedia systémy
ROI	Návratnosť investícií (Return of Investment)
RPO	Register právnických osôb a podnikateľov
SLA	Service level agreement
SOA	Servisne orientovaná architektúra (Service Oriented Architecture)
SR	Slovenská republika
SW	Softvér (Software)
TO BE	Cieľový stav po realizácii projektu
TCO	Celkové náklady na vlastníctvo (Total Cost of Ownership)
ŤZP	Ťažké zdravotné postihnutie
ÚPVS	Ústredný portál verejnej správy
ÚVO	Úrad pre verejné obstarávanie
VO	Verejné obstarávanie
VS	Verejná správa
Z.z.	Zbierka zákonov

DEFINOVANIE PROJEKTU

Manažérske zhrnutie

Cieľom projektu životných situácií ako celku je zjednodušenie a sprístupnenie digitálnej cesty občana k naplneniu jeho potrieb pri kontakte so štátom alebo mestom v nasledovných aspektoch:

- jasná a jednoduchá komunikácia, minimalizovanie úkonov na strane občana a podnikateľa,
- napĺňanie princípu 1x a dosť – prepájanie s registrami a databázami,
- digital first, redukovať vstupy občana a redukovať formuláre,

- overenie cez počítač, mobilné zariadenie,
- Informácie na jednom mieste – hľadanie informácií aj vyriešenie,
- proaktivnosť mesta – notifikácie, možnosť autorizácie, vybavenie úkonov,
- poskytovanie zrozumiteľných návodov aj ich aktualizovanie,
- dostupná online podpora,
- podpora online bankovníctva a zasielanie bankových výpisov do elektronickej schránky mesta
- zvýšiť elektronicke služby projektu alebo zabezpečiť nové služby na úrovni 4, ktorá umožňuje úplné vybavenie služby elektronickými prostriedkami, najmä vybavenie on-line, a to vrátane rozhodnutia, zaplataenia a doručenia, ak sa to vyžaduje; pri tejto úrovni sa vylučuje akýkoľvek osobný alebo listinný kontakt,
- prínos v súlade s definovaným obsahom a definovanými cieľmi prioritných životných situácií.

Hlavným cieľom projektu je zlepšenie vybraných elektronických služieb mesta Trenčín a zlepšenie obsahu a užívateľskej prívateľnosti webového sídla. Mesto Trenčín v nadväznosti na prijatý zákon o e-governmente (zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov) pristúpilo k poskytovaniu vybraných elektronických služieb, resp. k elektronickej komunikácii a informovaniu občanov elektronickými prostriedkami.

Všetky elektronizované služby oddávané projektom, sa nachádzajú v zozname prioritných ŽS. Realizáciou projektu bude zavedených celkovo 46 nových koncových služieb, ktoré umožnia komunikovať so samosprávou plnohodnotnou elektronicou formou a zároveň umožnia zjednodušenú komunikáciu zavedením inteligentných elektronických formulárov (predvyplnené údaje a podobne) vo všetkých exponovaných životných situáciách.

Okrem vyššie uvedených služieb je možné prostredníctvom webových stránok mesta získať vybrané informácie týkajúce sa mesta aj vo forme otvorených dát (opendata). Časť z nich je aj v grafickej forme. Portál má aj tzv. „privátnu zónu“. V „privátnej zóne“ je možné sledovať personifikované informácie prihláseného klienta a to v oblasti korešpondencie, zmluvných vzťahov, miestnych daní a poplatkov, vzťahov k osobám a objektom, ktoré sú v evidencii mesta. Prístup klienta do „privátnej zóny“ je autorizovaný. Okrem uvedených služieb poskytuje mesto ďalšie služby, ktoré môžu občania v súčasnosti podať elektronicke len prostredníctvom všeobecného podania prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy - www.slovensko.sk.

Začiatok realizačnej fázy projektu je naplánovaný od 09/2025 a má byť ukončený najneskôr do 08/2027. Následne v rámci prevádzky bude prebiehať podpora prevádzky. Podporie aktivity budú zabezpečované počas celých 24 mesiacov od začiatku trvania projektu.

Celkové indikatívne náklady projektu sú vo výške **660 478,08 Eur**.

Motivácia a rozsah projektu

Mesto Trenčín poskytuje široké spektrum služieb – od tradičných neelektronických až po moderné digitálne riešenia – ktoré umožňujú občanom a podnikateľom efektívne uplatňovať svoje práva a plniť povinnosti voči verejnej správe. Cieľom plánovaného projektu je zavedenie takých digitálnych služieb, ktoré minimalizujú čas a úsilie občanov a podnikateľov pri riešení ich agendy, pričom dôraz je kladený na používateľský komfort a jednoduchosť, podobne ako to zabezpečujú komerčné platformy (napríklad v bankovníctve alebo telekomunikáciách).

Projekt zároveň kladie dôraz na modernizáciu a neustály rozvoj digitálnych služieb, najmä tých, ktoré sú zamerané na riešenie najčastejších a najdôležitejších životných situácií. Vytvorenie používateľsky jednoduchších a intuitívnejších riešení prispieva k zvýšeniu spokojnosti občanov a podnikateľov pri riešení ich potrieb a zároveň podporuje širšie využívanie digitálnych kanálov. Každá nová alebo inovovaná služba má potenciál zlepšiť mieru spokojnosti, uľahčiť vybavovanie agendy a zároveň zvýšiť efektívnosť interakcie medzi občanom, podnikateľom a mestom.

Projekt sa zameriava na realizáciu dvoch hlavných kategórií digitálnych služieb:

1. **Inovácia existujúcich služieb** – cieľom je dosiahnuť ich digitalizáciu minimálne na úroveň 4 (interaktívne služby s pokročilou integráciou).
2. **Zavádzanie nových digitálnych služieb** – zameraných na aktuálne potreby a nové oblasti, ktoré doteraz neboli pokryté.

Pri návrhu služieb sa vychádzalo z týchto základných princípov:

- **Zameranie na prioritné životné situácie** – Služby musia byť navrhnuté tak, aby výrazne uľahčili život občanom a podnikateľom v najdôležitejších oblastiach, pričom ich využitie by malo byť maximálne intuitívne.
- **Personalizácia** – Služby budú prispôbované individuálnym potrebám používateľov, tak aby obsah a funkcionality služieb reflektovali konkrétnu situáciu, lokalitu či potreby občana alebo podnikateľa.
- **Proaktivita** – Služby sa aktivujú na základe dostupných údajov od verejných inštitúcií, tretích strán alebo priamo od občana či podnikateľa. Automatizovane pripravujú všetky potrebné podklady, čím minimalizujú manuálnu interakciu používateľa so systémom.
- **Používateľská prívetivosť** – Dizajn služieb bude navrhnutý tak, aby zabezpečil pozitívny používateľský zážitok, jednoduché ovládanie a celkovú spokojnosť s riešením.
- **Automatizácia procesov** – Maximálna automatizácia sa bude týkať nielen interakcií na strane používateľa, ale aj interných procesov mesta, čím sa zvýši efektivita poskytovania služieb.
- **Konsolidácia služieb** – Poskytované služby budú optimalizované a zjednotené, aby sa eliminovala redundantnosť a zlepšila ich celková dostupnosť.
- **Úroveň elektronizácie** – Všetky nové služby budú navrhnuté tak, aby spĺňali pokročilú úroveň digitalizácie, umožňujúcu nielen elektronickú interakciu, ale aj automatizované spracovanie.

Podaktivity realizované projektom:

- Aktualizácia existujúcich elektronických služieb (formulárov) <https://trencin.sk/ako-vybavit/e-sluzby/>
 - Zámerom je predovšetkým aktualizácia elektronických formulárov (okrem ich dizajnu aj predplňanie z backoffice mesta). Aktualizácia sa bude týkať aj popisov predmetných elektronických služieb a životných situácií, prípadne dopĺňajúcich informácií pre občanov tak, aby podanie daného podania bolo pre občana čo najprívetivejšie.
- Dopracovanie nových elektronických služieb vrátane el. formulárov v rámci potrieb mesta
 - Dopracované budú služby v zmysle zoznamu uvedeného v tomto dokumente.
- Správa a licenčné pokrytie nástroja na tvorbu el. formulárov
 - Cieľom je vytvorenie a dodanie nástroja na tvorbu a úpravu elektronických formulárov dodaných v projekte (prípadne aj iných) tak, aby mesto mohlo toto realizovať bez dodatočných licenčných alebo iných dodávateľských kapacít.
- Publikovanie el. služieb na web v rámci normy IDSK (jednotný design manuál pre tvorbu el. služieb a webových sídiel štátu) vrátane prepracovania celej stránky (popisy služieb odkazy, legislatívne popisy, zaškatulkovanie okruhov skupín životných situácií resp. okruhov podľa praktického využitia a pod.)
 - Počíta sa aj s prepracovaním celej pod sekcie (popisy služieb odkazy, legislatívne popisy, zaškatulkovanie okruhov skupín životných situácií resp. okruhov podľa praktického využitia a pod.)
- Integrácia elektronických služieb a ÚPVS (slovensko.sk)
 - Publikácia koncových (elektronických) služieb realizovaných v rámci projektu na ÚPVS podľa príslušného postupu vrátane všetkých náležitostí s tým spojených (evidencia metais a pod.)
- Predvypĺňanie formulárov dátami z číselníka CG ISS a ich integrácia do DATAMESTA resp. ako IDSK a slovensko.sk a naopak vyplnené formuláre vyťažovať do systému
- Integrácia na centrálné číselníky – konzumácia z IS CSRÚ
- Spustenie a prevádzka GOVNETu, pre pripojenie CSRÚ prípadne pripojenie mimo GOVNET a realizácia príslušných sieťových a bezpečnostných nastavení
- Open Data
 - Publikácia datasetov definovaných v predmete projektu do národného katalógu otvorených údajov (data.slovensko.sk) v kvalite 3*
- API rozhranie pre automatizované sťahovanie výpisov slovenských bánk
 - Predpokladá sa realizácia integrácie na univerzálne rozhranie API služieb vytvorených slovenskými bankami tak, aby bolo možné automatizované sťahovanie výpisov príslušných bánk ktoré toto univerzálne rozhranie poskytujú. Cieľom je minimalizácia potreby manuálneho importu bankových výpisov do backoffice mesta a urýchlenie spracovania a párovanie platieb realizovaných bankovými prevodmi.

Navrhovaný prístup kladie dôraz na komplexné zlepšenie digitálnej interakcie medzi mestom a jeho občanmi, pričom cieľom je, aby mesto poskytovalo moderné, intuitívne a efektívne digitálne riešenia, ktoré budú reflektovať aktuálne potreby spoločnosti a podporovať jej ďalší rozvoj. Zámerom mesta je poskytovať také elektronické služby a informácie, ktoré sú prehľadné, praktické, majú intuitívne prostredie, sú ľahko zrozumiteľné a v súlade s jednotným dizajnom manuálov elektronických služieb. Mesto Trenčín má v súčasnosti 54 065 obyvateľov. V rámci konkrétneho procesu minimalizujú počet krokov alebo čas potrebný k dosiahnutiu cieľa. Zároveň minimalizujú počet informácií vyžadovaných od užívateľa, ktorými už mesto disponuje.

Projekt vytvorí prostredie pre budúcu aplikáciu princípu 1x a dosť, pri ktorom ak štát má požadovanú informáciu o užívateľovi, mesto ju automaticky získa, spracuje, a následne pripraví potrebné informácie alebo predpripraví elektronické formuláre na podanie. Tento projekt predpokladá existenciu integračného komponentu, ktorého úprava a rozšírenie je predmetom tohto projektu, ktorý v plnej bude integrovať všetky údaje medzi uvažovanými rozhraniami a komponentami navrhovanými v tomto projekte. V súčasnosti existuje potreba systémy verejnej správy vzájomne integrovať vo väčšom rozsahu, čo bude mať za následok aj zjednodušenie a zefektívnenie práce zamestnancov mesta pri vybavovaní podaní. Dôvodom sú požiadavky vyplývajúce z legislatívy zameranej na zníženie byrokratickej záťaže občanov a rozvoj funkčných požiadaviek eGovernmentu na Slovensku.

V rámci tohto projektu boli identifikované hlavné oblasti podaktivít zameraných na zlepšenie eGovernment služieb samosprávy:

Vytvorenie nových elektronických služieb a súvisiacich funkcionalít a zlepšenie existujúcich služieb

Projekt má za úlohu poskytovať elektronické prostredie v zmysle Jednotného dizajn manuálu elektronických služieb, kde celkovo bude zavedených minimálne 46 nových elektronických služieb, ktoré budú procesne prispôsobené podľa potrieb mesta a jeho občanov. V súvislosti s týmito službami budú zriadené a integrované back office moduly pre interné úradné postupy a nové elektronické úradné dokumenty vo forme štruktúrovaných podaní určených klientom mesta. Napriek poskytovaným elektronickým službám a elektronickej komunikácii, ktoré mesto financovalo v rámci svojich rozpočtových prostriedkov, nie sú tieto služby poskytované, resp. ich dizajn a funkcionalita vykazuje nedostatky v zmysle v súčasnosti platných štandardov a najmä absentuje súlad s Jednotným dizajn manuálom elektronických služieb a webových sídiel - ID-SK 3.0. Zlepšovanie existujúcich služieb prebehne v nasledovných oblastiach:

1. Elektronická úradná tabuľa
2. Daňové priznanie k dani k nehnuteľnosti
3. Daňové priznanie k dani za psa
4. Daňové priznanie k dani za ubytovanie
5. Žiadosť o potvrdenie výšky pohľadávok
6. Žiadosť o vrátenie dane, poplatku
7. Žiadosť o vyhradenie parkovacieho miesta pre držiteľa preukazu ŤZP, žiadosť o zmenu (EČV / č. parkovacieho preukazu) vyhradenia parkovacieho miesta, žiadosť o zrušenie vyhradenia parkovacieho miesta
8. Žiadosť o vydanie povolenia k uzávierke (úplnej – čiastočnej) miestnej komunikácie
9. Žiadosť o vydanie určenia trvalého dopravného značenia na miestnych komunikáciách, Žiadosť o vydanie určenia prenosného dopravného značenia na miestnych komunikáciách
10. Ohlasovanie vzniku, zániku alebo zmeny poplatkovej povinnosti za KO a DSO, návratka k poplatku za KO a DSO pre rodinné domy, oznámenie k miestnemu poplatku za KO a DSO pre vlastníka resp. užívateľa nehnuteľnosti určenej na bývanie.

Trenčín v nadväznosti na prioritné životné situácie smerom k uspokojeniu potrieb občana realizuje implementáciu KS za účelom zavedenia vyššej úrovne elektronizácie služieb. Projektom budú implementované nové služby v rámci nasledovných útvarov:

Útvar klientskeho centra a matriky

1. Prihlásenie na trvalý pobyt v obci
2. Potvrdenie o trvalom pobyte
3. Skončenie trvalého pobytu
4. Prihlásenie na prechodný pobyt v obci
5. Potvrdenie o prechodnom pobyte
6. Vydávanie hlasovacieho preukazu
7. Určovanie, zmena alebo zrušenie súpisného a orientačného čísla

Útvar mobility

8. Žiadosť o zvláštne užívanie miestnej komunikácie v zmysle § 8 zákona č.135/1961 Zb. o pozemných
9. Žiadosť o komunikáciách (cestný zákon) v znení neskorších predpisov
10. Žiadosť o určenie prenosného dopravného značenia v zmysle § 3 ods. 2 cestného zákona
11. Žiadosť o čiastočnú – úplnú uzávierku v zmysle § 7 cestného zákona za účelom zriadenia (odstránenia) podzemného (nadzemného) vedenia v telese miestnej komunikácie (rozkopávkové povolenie)
12. Oznámenie vzniku poruchy na vedení uloženom v telese pozemnej komunikácie
13. Žiadosť o určenie podmienok uvedenia miestnej komunikácie do pôvodného stavu
14. Žiadosť o vydanie povolenia na zvláštne užívanie pozemných komunikácií na území mesta Trenčín
15. Žiadosť o vydanie povolenia na pripojenie na miestnu komunikáciu, resp. zriadenie vjazdu na miestnu komunikáciu
16. Žiadosť o vydanie povolenia na zvláštne užívanie pozemných komunikácií za účelom zriadenia letnej terasy
17. Žiadosť o povolenie vjazdu do pešej zóny na miestnych komunikáciách

Útvar stavebný a životného prostredia – úsek ŽP

18. Výrub drevín na súkromnom pozemku
19. Povolenie na záber verejnej zelene
20. Povolenie na rozkopávku verejnej zelene
21. Žiadosť o súhlas na povolenie stavby malého zdroja znečisťovania ovzdušia
22. Žiadosť o povolenie stacionárneho zdroja vrátane jeho zmien
23. Žiadosť o súhlas na trvalé užívanie malého zdroja znečisťovania ovzdušia
24. Oznámenie zmeny malého spaľovacieho zariadenia určeného na vykurovanie domácnosti
25. Nahlásenie nelegálnej skládky odpadu
26. Pridelovanie nádob na vývoz komunálneho odpadu
27. Žiadosť o povolenie vodnej stavby
28. Žiadosť o povolenie na osobitné užívanie vôd

Útvar stavebný a životného prostredia - úsek stavebný

29. Zmena stavby pred dokončením*
30. Ohlásenie udržiavacích prác
31. Ohlásenie drobnej stavby
32. Ohlásenie stavebných úprav
33. Územné konanie*
34. Stavebné konanie*
35. Kolaudačné rozhodnutie
36. Zmena termínu dokončenia stavby
37. Povolenie zmeny užívania stavby*

- 38. Odstránenie stavby*
- 39. Preskúmanie spôsobilosti stavby na užívanie*
- 40. Dodatočné stavebné povolenie*
- 41. Predĺženie platnosti stavebného povolenia
- 42. Predĺženie platnosti územného rozhodnutia

Útvar ekonomický – úsek Obchod a služby

- 43. Povolenie predaja na trhovách miestach – ambulantný predaj
- 44. Povolenie predaja na trhovách miestach - trhovisko
- 45. Povolenie predaja na trhovách miestach – príležitostný trh
- 46. Oznámenie o čase predaja a čase prevádzky služieb
- 47. Oznámenie jednorazovej zmeny prevádzkového času
- 48. Zrušenie prevádzky

Útvar kultúrno-informačných služieb

- 49. Oznámenie o konaní verejného kultúrneho podujatia
- 50. Súhlas s vykonaním verejnej zbierky

Útvar školstva – časť šport

- 51. Oznámenie o konaní verejného športového podujatia

Útvar sociálny

- 52. Poskytovanie jednorazovej dávky v hmotnej núdzi

Útvar ekonomický – Dane a poplatky

- 53. Platenie miestneho poplatku za komunálne odpady a drobné stavebné odpady
- 54. Platenie miestnych daní

Problém, ktorý bude realizáciou projektu odstránený

Počas chodu akéhokoľvek podnikateľského subjektu alebo občana mu vznikajú priebežne rôzne povinnosti. Jednou z povinností je komunikácia s miestnou samosprávou, kde žiada o povolenia, informuje o činnosti a priebežne nahlasuje/dáva na schválenie zmeny činností.

Riešenie životných situácií sa venuje primárne vyššie uvedeným oblastiam a to ako z troch rôznych pohľadov:

1. Jednoduché zaslanie hlásenia/žiadosti od podnikateľa alebo občana voči obci (realizované formou predvyplnených inteligentných elektronických formulárov)
2. Automatizované vyťaženie dát z formulárov a ich príprava pre úradníka na obci na schválenie priamo v príslušnom module. Súčasťou tohto kroku bude aj príprava formulára rozhodnutia obce a jeho registrácia v NASESe.

Biznis procesy, ktoré sú predmetom projektu

Z pohľadu biznis procesov územná samospráva realizuje výkon vybraných procesov štátnej správy (tzv. prenesený výkon štátnej správy) a zodpovedá za metodické riadenie a výkon procesov samosprávy (tzv. originálne kompetencie). Z hľadiska originálnych kompetencií, ktoré sú predmetom riešenia tohto projektu samospráva 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. Cieľom projektu je aj uskutočniť

úpravy front-endu aj v back-ende, ktoré zefektívnia prácu zamestnancom mesta pri riešení predmetných podaní zjednodušením automatizáciou a integráciou procesných úkonov.

Zavedenie proaktivity

V rámci plánovaných poskytovaných elektronických služieb, ak je to technicky možné, sa zavedie princíp proaktivity. To znamená, že klient bude samosprávu proaktívne vyzývaný na podanie podania alebo mu bude čiastočne predvyplnené podanie, ktoré následne môže klient editovať, autorizovať a späťne odoslať. Zámerom je aj vytvoriť také prostredie, kde interné úradné postupy a procesy nebudú vyžadovať listinné dokumenty.

1x a dost'

Zámerom tohto projektu je vytvoriť prostredie, ktoré minimalizuje potrebné informácie a vstupy od klienta. Ak samospráva alebo štát potrebné informácie už eviduje, budú tieto dáta automaticky stiahnuté a využité pri tvorbe formulárov. Predmetom analýz uskutočnených pre potreby projektu (početnosti, procesy, efektívnosť, časové trvanie, CBA a pod) sú koncové služby a resp. ich rozhrania pri ktorých je evidovaný najväčší počet podaní a tvoria tak najviac používané služby občanmi a podnikateľmi.

Zmeny ktoré budú výstupom projektu prinesú redukcii času a zníženie náročnosti pri vybavovaní daných služieb nie len občanmi, podnikateľmi ale aj zamestnancami mesta. Zjednodušením, zrýchlením, prispôbením elektronických mestských služieb sa zvýši ich prívetivosť, čo povedie k zvýšeniu frekvencie ich využívania a postupnej transformácii úradu z listinnej formy na plne elektronickú.

Súčasťou projektu je zvýšenie interných kapacít mesta o expertný tím, ktorého úlohou bude riadenie, analýza a implementovanie spätnej väzby pri jednotlivých elektronických službách identifikovaných projektom.

Zrýchlenie a inovatívnosť služieb

Cieľom projektu je zrýchliť a skvalitniť digitalizáciu podporením tvorby a zavádzania inovatívnych riešení, ktoré radikálne znížia námahu občanov a podnikateľov na uplatnenie si práv alebo splnenie si povinností pri kontakte so štátom. Prívetivejšie a jednoduchšie weby a elektronické služby štátu sú predpokladom zvyšovania spokojnosti občanov a podnikateľov s riešením ich životných situácií, ako aj predpokladom zvýšenia miery vybavovania pohľadávok rôznymi digitálnymi kanálmi. V rámci projektu bude v súlade s podmienkami definovanými v príslušnej výzve realizovaná pravidelná spätná väzba od používateľov elektronických služieb a návštevníkov webového sídla. Na základe získaných a vyhodnotených údajov bude mesto schopné zlepšovať technológie a proces tak, aby to pocítili používatelia, t. j. cieľom je okrem iného zaviesť zákaznicky orientovaný prístup v rámci vybraných elektronických služieb.

Životné situácie

Zámerom projektu je v tomto prípade sprístupniť občanom plnohodnotné inteligentné elektronické formuláre, prostredníctvom ktorých budú môcť realizovať elektronické podanie, čo zníži čas na vybavenie agendy (inteligentná navigácia, predvyplnenie polí, kontrola pred odoslaním a pod.) V kontexte životných situácií budú prebiehať nasledovné typy zmien v informačných systémoch mesta:

- technologické a netechnologické zmeny na front-ende, tzn. zmeny grafických používateľských rozhraní (GUI), zmeny informačnej architektúry a obsahového manažmentu služieb, zresponsívnenie GUI, zvyšovanie úrovne digitalizácie koncových služieb, lepšia prístupnosť a súlad s IDSK 3.0,
- technologické riešenia na back-ende koncových služieb, dotvorenie otvorených aplikačných rozhraní, sfunkčnenie proaktívnych funkcionalít;
- dopad na [ŽS 2 Kúpa](#) a vlastníctvo nehnuteľnosti na bývanie (napr. Žiadosť o poskytnutie jednorazovej dávky v hmotnej núdzi a mimoriadnej dávky na pomoc občanovi alebo napr. Žiadosť o posúdenie odkázanosti na sociálnu službu v dennom stacionári)
- dopad na ŽS 3 Začatie podnikania a ŽS5 Administratívny chod podniku (napr. Vydanie záväzného stanoviska k podnikateľskej činnosti alebo Žiadosť o potvrdenie výšky pohľadávok alebo Oznámenie vzniku poruchy na vedení uloženom v telese pozemnej komunikácie)
- dopad na ŽS 10 Hmotná núdza
- dopad na ŽS 6 Presťahovanie (napr. Určovanie, zmena alebo zrušenie súpisného a orientačného čísla alebo Žiadosť o Skončenie trvalého pobytu v meste Trenčín alebo)

Zvyšovanie štandardov novými službami alebo navyšovanie štandardov pri existujúcich službách

zvýšiť elektronické služby projektu alebo zabezpečiť nové služby na úroveň 4, znamená najmä ich úplné vybavenie elektronickými prostriedkami, prostredníctvom elektronických služieb, online formulárov, ktoré poskytujú základné vybavovania najmä prioritných ale aj iných životných situácií. On-line vybavenie, rozhodnutia, platby a doručenia bez osobného a listinného kontaktu smerom k šetreniu zdrojov občana a podnikateľa a skrátenia času vybavenia služieb.

- Aktualizácia existujúcich elektronických služieb (formulárov) <https://trencin.sk/ako-vybavit/e-sluzby/> - Zámerom je predovšetkým aktualizácia elektronických formulárov (okrem ich dizajnu aj predplňanie z backoffice mesta). Aktualizácia sa bude týkať aj popisov predmetných elektronických služieb a životných situácií, prípadne doplňujúcich informácií pre občanov tak, aby podanie daného podania bolo pre občana čo najprívetivejšie.
- Dopracovanie nových elektronických služieb vrátane el. formulárov v rámci potrieb mesta - Dopracované budú služby v zmysle zoznamu uvedeného v tomto dokumente.
- Správa a licenčné pokrytie nástroja na tvorbu el. formulárov - Cieľom je vytvorenie a dodanie nástroja na tvorbu a úpravu elektronických formulárov dodaných v projekte (prípadne aj iných) tak, aby mesto mohlo toto realizovať bez dodatočných licenčných alebo iných dodávateľských kapacít.
- Publikovanie el. služieb na web v rámci normy IDSK – príslušnej aktuálne platnej verzie (jednotný design manuál pre tvorbu el. služieb a webových sídiel štátu) - Počíta sa aj s prepracovaním celej pod sekcie (popisy služieb odkazy, legislatívne popisy, zaškatulkovanie okruhov skupín životných situácií resp. okruhov podľa praktického využitia a pod.)
- Integrácia elektronických služieb a ÚPVS (slovensko.sk) - Publikácia koncových (elektronických) služieb realizovaných v rámci projektu na ÚPVS podľa príslušného postupu vrátane všetkých náležitostí s tým spojených (evidencia metais a pod.)
- Predvypĺňanie formulárov dátami z číselníka existujúceho mestského IS a ich integrácia do DATAMESTA (frontend aplikácia). Vyplnené a odoslané elektronické formuláre je potrebné preberať z eDESK UPVS a ukladať resp. vyťažovať do systému (backoffice).
- Integrácia na centrálné číselníky – konzumácia údajov z CSRÚ
- Spustenie a prevádzka GOVNETu pre pripojenie CSRÚ prípadne pripojenie mimo GOVNET a realizácia príslušných sieťových a bezpečnostných nastavení
- Open Data – publikácia datasetov definovaných v predmete projektu do národného katalógu otvorených údajov (data.slovensko.sk) v kvalite 3*
- API rozhranie pre automatizované sťahovanie výpisov slovenských bánk - Predpokladá sa realizácia integrácie na univerzálne rozhranie API služieb vytvorených slovenskými bankami tak, aby bolo možné automatizované sťahovanie výpisov príslušných bánk ktoré toto univerzálne rozhranie poskytujú. Cieľom je minimalizácia potreby manuálneho importu bankových výpisov do backoffice mesta a urýchlenie spracovania a párovanie platieb realizovaných bankovými prevodmi.

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	vlastník procesu/ vlastník dát/	isvs_5836 IS CSRÚ isvs_62 ÚPVS
2.	Občan / podnikateľ		Užívateľ - Elektronické vybavenie žiadosti, zrýchlenie podania, Implementovať službu životnej situácie tak, aby nebola potrebná osobná návšteva samosprávy	
3.	Zamestnanci mesta Trenčín		Užívateľ IS	IS Corageo
4.	Mesto Trenčín	Trenčín	vlastník procesu/ vlastník dát/ Zníženie chybovosti, zníženie počtu	IS Corageo

žiadosti o doplnenie
údajov, Úprava
interných procesov
nevyžadujúcich listinné
dokumenty

Ciele projektu

Pri definovaní cieľov projektu vychádzame z požiadavky výzvy, t.j. projekt musí byť realizovaný s nasledovným typom akcie:

- budovanie nových a výrazne zmenených personalizovaných služieb a životných situácií a využitie multikanálového prístupu postaveného na API s dôrazom na mobilné služby a v súlade s WAD (EU)2016/2102.

V rámci oprávneného typu akcie je oprávnená nasledovná hlavná aktivita:

- 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.

Hlavným cieľom realizácie projektu je zavedenie digitálnych služieb, pri ktorých bude minimalizovaná námaha občanov a podnikateľov na uplatňovanie si práv či plnenie povinností. Hlavný cieľ a naň nadväzujúce partikulárne ciele sú definované tak, aby boli v súlade s očakávanými výsledkami definovanými v Partnerskej dohode Slovenskej republiky na roky 2021 – 2027 (ďalej len „Partnerská dohoda“) a Národnej koncepcii informatizácie verejnej správy (ďalej len „NKIVS“).

Partnerská dohoda pre špecifický cieľ RSO 1.2. Využívanie prínosov digitalizácie pre občanov, podniky, výskumné organizácie a orgány verejnej správy a konkrétne opatrenie: 1.2.1 Podpora v oblasti informatizácie a digitálnej transformácie, pričom hlavným cieľ je realizovaný v súlade so Stratégiou digitálnej transformácie Slovenska 2030. Národná koncepcia informatizácie verejnej správy určuje v rámci prioritnej osi 1 Lepšie služby strategickú prioritu Orientácia na používateľa, multikanálový prístup, orchestrácia a životné situácie. Splnenie tejto strategickej priority má byť dosiahnuté nasledujúcimi cieľmi:

Cieľ 1.1 Zvýšiť podiel elektronickej komunikácie s verejnou správou

Cieľ 1.2 Zvýšiť spokojnosť a dôveru osôb a subjektov verejnej správy s elektronickými službami.

Cieľ 1.4 Zjednodušiť prístup k elektronickým službám vo forme komplexných životných situácií verejnej správy patriace pod prioritnú os 1 Lepšie služby.

Naplnenie navrhovaných cieľov projektu bude zabezpečené hlavnou aktivitou 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, ktorá pozostáva z nasledujúcich podaktivít:

- Implementácia zlepšení na front a back – ende
- Vytvorenie platformy agregujúcej elektronickej služby pre občanov, podnikateľov
- Implementácia princípov otvorenosti pri zlepšovaní elektronických služieb
- Vytvorenie expertného tímu pre oblasť agilného zlepšovania zákazníckej skúsenosti
- Budovanie internej kapacity mesta vytvorením expertného tímu
- Vytvorenie systému aktívnej účasti užívateľov elektronických služieb
- Zabezpečenie riadenia, analýzy a implementácie zmien na v kontexte životných situácií

ID

Spôsob realizácie cieľa

Názov cieľa

1.

Zvýšiť podiel elektronickej komunikácie s verejnou správou

Zavádzanie elektronických služieb, elektronických formulárov zavádzaním procesov v kontexte životných situácií

2.	Zvýšiť spokojnosť a dôveru osôb a subjektov verejnej správy s elektronickými službami	Optimalizácia dizajnu a funkcionalít webových stránok a aplikácií pre lepšiu užívateľskú prívietivosť a intuitívnosť. Proaktívne informovaný ohľadom náležitostí súvisiacich s administratívnym chodom podniku.
3.	Znížiť interakcie osôb a zložitosť pri používaní služieb verejnej správy	Automaticky dostupný predvyplnený formulár hlásenia/žiadosti o novú/zmenenú prevádzku od podnikateľa voči obci
4.	Zjednodušiť prístup k elektronickým službám verejnej správy	Zrýchlenie a skvalitnenie digitalizácie podporením tvorby a zavádzania inovatívnych riešení, ktoré radikálne znížia námahu občanov a podnikateľov na uplatnenie si práv alebo splnenie si povinností pri kontakte so štátom
5.	Zlepšenie dostupnosti a zvýšenie kvality eGovernment služieb pre obyvateľov, podnikateľov a zamestnancov úradu v meste.	Súčasťou je aktívna komunikácia mesta smerom na občana a podnikateľa s cieľom zvýšiť podiel elektronických podaní na celkovom počte podaní
6.	Zjednodušiť prístup k elektronickým službám vo forme komplexných životných situácií verejnej správy	Počet komplexných životných situácií (z atomických na bezproblémové zrefazené), vybavených plne elektronicky (úroveň elektronizácie 4 a viac)
7.	Lepšie usporiadanie informácií a ich rekonpozícia a Zjednodušenie životných situácií pre koncových používateľov elektronických služieb (len projekty zlepšujúce služby)	Riešenie zjednodušenia životných situácií zabezpečí aj zvýšenie prístupnosti elektronických služieb pre ľudí so špeciálnymi potrebami tým, že ID-SK zohľadňuje používanie rôznych technických prostriedkov (PC, mobil, tablet) a zároveň dbá aj na prípadné využitie asistenčných informačných technológií (napr. čítač).

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.
ID01	Výstup PO095 / PSKPSOI12	Verejné inštitúcie podporované v rozvoji kybernetických služieb, produktov a procesov	Počet verejných inštitúcií, ktoré sú podporované za účelom rozvoja a modernizácie kybernetických služieb, produktov, procesov a zvyšovania vedomostnej úrovne napríklad v kontexte opatrení smerujúcich k	Počet verejných inštitúcií	0	1	Doklad preukazujúci úspešné ukončenie realizácie projektu a jeho aktivít (napr. účtovná dokumentácia) a záverečná monitorovacia správa projektu.	...

			elektronickej bezpečnosti verejnej správy.			
ID02	Výsledok PR017 / PSKPRCR11 -	PR017 / PSKPRCR11 - Používatelia nových a vylepšených verejných digitálnych služieb, produktov a procesov	Ukazovateľ PR017 uvádza počet používatel'ov nových a vylepšených verejných digitálnych služieb, produktov a procesov	používatelia / 0 rok	150	Sumarizácia počtu používatel'ov nových a vylepšených digitálnych služieb – bude určené počtom využití Koncových služieb. V prípade mesta Trenčín ide o počet podaných formulárov/ žiadostí občanom/ podnikateľom v rámci projektom zlepšovaných služieb za rok. Čas plnenia merateľného ukazovateľa projektu: v rámci udržateľnosti projektu

Špecifikácia potrieb koncového používateľa

Realizácia programu budovania životných situácií je rozložená do viacerých projektov a zmenových požiadaviek, ktoré sú zamerané na vývoj alebo rozvoj ISVS/s elektronickými službami, ktoré majú grafické alebo iné používateľské rozhranie a sú určené pre občanov/podnikateľov (alebo aj pracovníkov verejnej správy pracujúcich s agendovým systémom), ďalej označených ako koncoví používatelia. Špecifikácia požiadaviek bola realizovaná koncovými používateľmi a je v súlade s legislatívou (s aktuálne platnou a s návrhom jej zmien ako súčasť projektov) a s postupmi pri vytváraní elektronických služieb verejnej správy, ako sú napríklad používateľský prieskum, mapovanie používateľskej cesty, vytváranie informačnej architektúry a testovanie prototypov podľa vyhlášky 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy. Projekt definuje základné skupiny koncových používateľov elektronických služieb a popisuje cieľové skupiny koncových používateľov, vrátane sociodemografických charakteristík cieľových skupín a účastníkov používateľského prieskumu. Špecifikácia potrieb resp. cieľov koncových používateľov, ktoré identifikujú, čo jednotlivé skupiny koncových používateľov od elektronickej služby požadujú bola realizovaná prostredníctvom používateľského prieskumu. Pri rozvoji existujúcej elektronickej služby sme použili výstupy zo zisťovania spätnej väzby k elektronickej službe, ak z nich vyplývajú požiadavky koncových používateľov na rozvoj služby a z indexácie.

Úroveň digitálnych zručností je na Slovensku pomerne nízka a iba 54% obyvateľov deklaruje základné digitálne zručnosti. Z tohto dôvodu je navrhované riešenie zostavené s maximálnou pozornosťou na jednoduchosť a priateľnosť elektronických služieb. Zároveň v porovnaní s EÚ udáva index digitálnej ekonomiky výrazné zaostávanie

Slovenska v oblasti otvorených údajov, ktoré sú znakom vyššej transparentnosti, efektivity a zodpovednosti. Práve kvôli tejto skutočnosti je potrebné zdôrazniť ich úlohu a podporiť ich využívanie vo verejnej správe.

Z analýzy záverov prieskumu vyplynuli nasledovné požiadavky a problémy:

- Potreba zmeny štruktúry stránky mesta
- Sprístupnenie elektronických služieb občanovi
- Zjednodušenie informácií poskytovaných na stránke
- Zrýchlenie procesu získania informácie.
- Zníženie procesných krokov pri vybavovaní jednotlivých stránok (podaní) – pohľad zamestnanca
- Neprehľadnosť webstránky mesta, ktorá sťažuje orientáciu občana a znižuje rýchlosť vybavenia jeho požiadavky
- Chýbajúce informácie o elektronických službách mesta
- Informácie sú skryté v dokumentoch – komplikované hľadanie
- Neresponzívny dizajn
- Vysoká miera byrokracie a praconosť vybavovania stránok

Naplnenie potrieb koncových užívateľov prispeje tak koncovým používateľom ako aj pracovníkom mesta a ďalším orgánom. Súčasťou realizácie projektu je implementácia elektronických služieb, ktoré majú grafické alebo iné používateľské rozhranie a sú určené pre občanov/podnikateľov (alebo aj pracovníkov verejnej správy pracujúcich s agendovým systémom), ďalej označených ako koncoví používatelia. Špecifikácia požiadaviek bola realizovaná koncovými používateľmi a je v súlade s legislatívou (s aktuálne platnou a s návrhom jej zmien ako súčasť projektov) a s postupmi pri vytváraní elektronických služieb verejnej správy podľa vyhlášky 547/2021 Z. z. o elektronizácii agendy verejnej správy. Špecifikácia potrieb resp. cieľov koncových používateľov, ktoré identifikujú, čo jednotlivé skupiny koncových používateľov od elektronickej služby požadujú boli definované na základe analýzy a diskusií (prieskumu) s odborne spôsobilými osobami, ktoré zastupujú vybrané skupiny stakeholderov.

Budúce riešenie má širokú škálu koncových používateľov s rôznymi potrebami a očakávaniami. Projektom implementované riešenia budú slúžiť ako cenný nástroj pre výskumníkov, pedagógov, policy makerov, tvorcov vedných politík, akademické knižnice, širokú verejnosť a novinárov. Vzhľadom na širokú množinu koncových používateľov a veľké rozdiely v IT zručnostiach používateľov budú kladené vysoké nároky na dizajn, intuitívnosť a celkovú prácu s dátami v grafickom rozhraní riešenia. V rámci prípravnej fázy projektu bol realizovaný používateľský prieskum formou riadeného rozhovoru, ktorý stanovil rámec používateľskej cesty a produktového zoznamu požiadaviek (karta Katalóg požiadaviek v CBA).

V rámci projektu budú riešenia implementované tak, aby novým používateľom poskytl intuitívne a efektívne vedenie pri ich prvej návšteve. Tento proces zabezpečí, že používatelia získajú základné informácie o možnostiach portálu a budú schopní plne využívať funkcionality systémov.

Interaktívny sprievodca bude automaticky používateľa viesť cez rôzne sekcie portálu. Tento sprievodca bude rozdelený do krokov a používateľ bude môcť kedykoľvek jednotlivé kroky pozastaviť alebo ich preskočiť. Nadstavbou sprievodcu pri práci v systéme bude funkcia notifikácií. Služba umožní registrovaným používateľom prijímať oznámenia o novinkách, novo publikovaných súboroch, vzdelávacích programoch, či diskusných informáciách, ktoré sa týkajú ich priameho zainteresovania.

Návrh systémov bude navrhnutý tak, aby prispôbil rozhranie verejného portálu na notebookové, tabletové a mobilné zariadenia v plnej funkcionalite. Táto služba prispôbuje zobrazenie rozhrania a jeho komponentov menším zobrazovacím plochám, aby používateľ disponoval plnohodnotnou funkcionalitou. Služba automaticky vyhodnocuje špecifikácie obrazovky používateľa a FE rozhranie verejného portálu má predom zadefinované správanie komponentov a rozloženia.

Nakoľko je výstupom projektu vytvorenie elektronickej služby s grafickým používateľským rozhraním slúžiacim koncovým používateľom, v rámci realizačnej fázy projektu v etape Analýza a Dizajn budú aplikované nasledovné postupy elektronizácie agendy verejnej správy:

- iniciálny grafický návrh
- mapovanie používateľskej cesty
- vytvorenie prototypu používateľského rozhrania a prototypu aplikačného rozhrania viacerými iteráciami
- používateľské testy funkčného používateľského rozhrania a funkčné, integračné a výkonové testy aplikačného rozhrania (etapa Implementácia a Testovanie)

Pri mapovaní používateľskej cesty a dizajne služieb budú aplikované princípy:

- minimalizácie počtu krokov nevyhnutných k úspešnému získaniu/dokončeniu služby
- dizajnu služieb bez slepých uličiek
- interné procesy budú ukryté pred používateľom
- správne názvoslovie - služba sa bude dať jednoducho vyhľadať
- zrozumiteľný popis koncovej služby
- služba bude pociťovo konzistentná a prepoužije dizajn
- služba bude vychádzať z aktuálnych trendov a bude fungovať používateľovi známym spôsobom
- používateľ bude mať možnosť podať spätnú väzbu
- služba bude využívať inteligentné formuláre a minimalizuje zber nepotrebných údajov

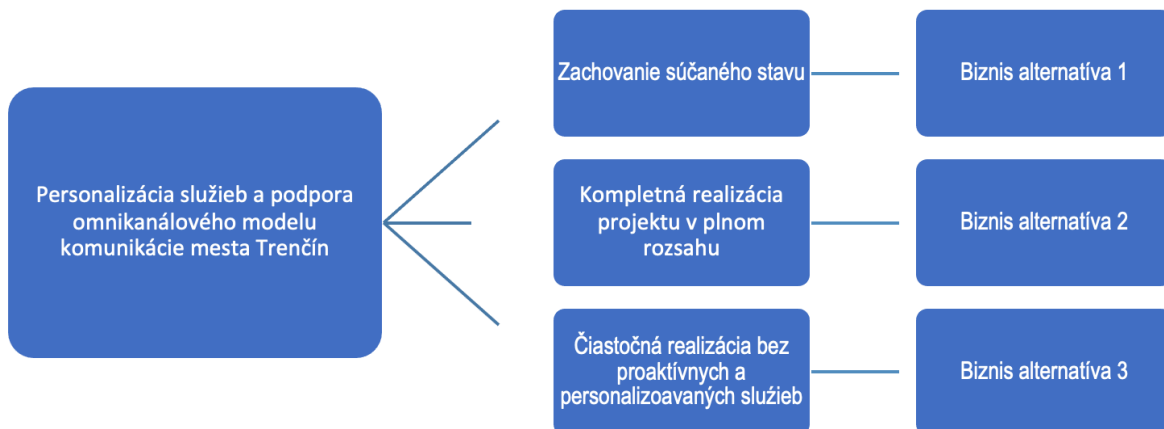
Riziká a závislosti

ID	NÁZOV RIZIKA a ZÁVISLOSTI	POPIS / NÁSLEDOK
1	Nebude možné naplniť všetky kvalitatívne požiadavky projektu.	Nebudú plne dosiahnuté očakávané benefity projektu.
2	Jednotlivé komponenty projektu nebudú vykazovať známky 100% kompatibility.	Vzhľadom na vytvorenie ekosystému je dôležité, aby jednotlivé prvky boli schopné komunikovať vzájomne a mali rovnaké východiskové požiadavky na obojsmernú programovú komunikáciu.
3	Nedostupnosť komponentov novej infraštruktúry	Nedostupnosť komponentov novej infraštruktúry, prípadne ich veľmi dlhé dodacie lehoty môžu mať negatívny vplyv na termín ukončenia projektu.
4	Projekt nebude realizovaný a nasadený podľa plánu.	V prípade omeškania dodávok projektu resp. v prípade omeškania nasadenia výstupov projektu, nebude možné efektívne a včas reagovať na bezpečnostné incidenty.
5	Nedostatočné finančné zdroje na krytie výdavkov spôsobených meškaním platieb zo strany poskytovateľa NFP	Predčasné ukončenie projektu, predĺženie doby realizácie projektu.
6	Komplikácie s verejným obstarávaním	V prípade neskorého vypísania VO, prípadne komplikácii v procese VO by bol ohrozený začiatok implementačnej fázy.
7	Neúplné požiadavky	Neúplné požiadavky môžu spôsobiť predĺženie trvania projektu, navýšenie nákladov, z dôvodu potreby dodatočného obstarávania komponentov.
8	Vysoké náklady na prevádzku	Náklady na prevádzku budú vyššie ako plánované. Prekročenie plánovaných nákladov na prevádzku. Potreba dodatočných finančných zdrojov.
9	Ohrozenie prevádzky a dostupnosti systému	Ohrozenie prevádzky a dostupnosti systému z dôvodu možných kybernetických útokov.
10	Nedostatočné vyhodnotenie kvality	Neodhalenie slabých miest v jednotlivých fázach implementácie projektu.
11	Nesúčinnosť a nespoľahlivosť dodávateľa	Predčasné ukončenie projektu, alebo predĺženie doby realizácie projektu.
12	Nedostatok ľudských zdrojov	Predĺženie doby realizácie projektu. Výstupy projektu budú dodané v nedostatočnej kvalite.

Projekt mesta Trenčín predpokladá, že menej ako 10 % rizík z celkového počtu identifikovaných rizík v ŽoNFP je s vysokou závažnosťou, ktoré ohrozujú úspešnú realizáciu projektu.

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. 2, ktorá, kt. pokrýva procesy a požiadavky všetkých stakeholderov a k oblasti kybernetickej bezpečnosti v meste Trenčín pristupuje v takej granularite, ktorá zodpovedá hodnote chránených aktív.



Alternatíva 1 spočíva v tom, že by neboli prijaté žiadne zmeny v oblasti monitoringu, spracovania a vyhodnocovania údajov z pohľadu kybernetickej bezpečnosti a realizácie preventívnych opatrení. V súčasnom stave by to znamenalo nedostatočné poznanie komunikácie v infraštruktúrnem prostredí obce, kumulovanie rizika vzniku bezpečnostného incidentu, tvorbu investičného dlhu na IKT a ohrozenie budúcej funkčnosti správy vecí verejných v obci či poskytovania služieb občanom.

Alternatíva 2 predpokladá realizáciu inovatívneho riešenia a jeho proaktívnych častí. Takéto zavedenie systému je možné považovať za „komplexné“ zlepšenie – dôjde k zavedeniu digitálnych služieb, zjednoduší sa komunikácia občan/podnikateľ s mestom Trenčín, dôjde k zavedeniu proaktívnych a personalizovaných služieb. Služby budú zacielené na konkrétneho občana alebo podnikateľa na základe napríklad miesta jeho bydliska/sídla, alebo na základe jeho povinností, či evidovaných údajov. Zjednodušenie námahy pri plnení si povinností a získavaní nárokov pri komunikácii s mestom bude významné. Takýmto spôsobom dôjde k šetreniu a významnej úspore času.

Alternatíva 3 s predpokladá realizáciu inovatívneho riešenia bez jeho proaktívnych častí. Takéto čiastočné zavedenie systému je možné považovať za „všeobecné“ zlepšenie – dôjde k zavedeniu digitálnych služieb, potenciálne sa zjednoduší komunikácia občan/podnikateľ a mesta, avšak nedôjde k zavedeniu proaktívnych a personalizovaných služieb. Služby nebudú zacielené na konkrétneho občana alebo podnikateľa na základe napríklad miesta jeho bydliska/sídla, alebo na základe jeho povinností, či evidovaných údajov.

Multikritériálna analýza

Výber alternatív prebieha prostredníctvom MCA zostavenej na základe kapitoly Motivácia a rozsah projektu, ktorá obsahuje ciele stakeholderov, ich požiadavky a obmedzenia pre dosiahnutie uvedených cieľov. Niektoré (nie všetky) kritériá, môžu byť 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 nespĺnia všetky KO kritériá, môžu byť vylúčené z ďalšieho posudzovania. KO kritériá nesmú byť technologické (preferovať jednu formu technologickej implementácie voči druhej)

Spracovanie MCA

	KRITÉRIUM	ZDÔVODNENIE KRIÉRIA	STAKEHOLDER Občan	STAKEHOLDER Podnikateľ	STAKEHOLDER Mesto Trenčín/ Zamestnanec mesto Trenčín
BIZNIS VRSTVA	Kritérium A: Zavedenie digitálnych služieb, ktoré minimalizujú námahu občanov a podnikateľov na uplatňovanie si práv a plnenie povinností voči mestu (KO)	Hlavným cieľom projektu je zavedenie takých digitálnych služieb – aby bola pri ich využívaní minimalizovaná námaha občanov a podnikateľov na uplatňovanie si práv či plnenie povinností.	X	X	
	Kritérium B: Zavedenie služieb minimálne na úrovni digitalizácie 4 (KO)	Je potrebné zavádzať také služby, aby nemusel občan alebo podnikateľ osobne navštevovať pracoviská Mesta	X	X	X
	Kritérium C: Zavedenie služieb viazaných na prioritné životné situácie	Prioritou zostáva zavádzanie služieb, ktoré sú viazané na prioritné životné situácie, t.j. riešia problémy občana/ podnikateľa, s ktorými sa stretáva v bežnom živote najčastejšie	X	X	X
	Kritérium D: Proaktivita služieb	Projekt implementuje také služby, ktoré na základe vstupov od iných orgánov verejnej moci (OVM), dát tretích strán alebo vstupov od občana či podnikateľa automatizovane aktivujú a v maximálnej miere pripravujú podklady pre občana či podnikateľa tak, aby svoje nároky či povinnosti vybavil čo najjednoduchšie – namiesto toho, aby museli sledovať, ktoré všetky povinnosti a nároky si majú splniť či uplatniť a až na základe tejto znalosti	X	X	X

	vyhľadával konkrétnu službu či už v elektronickej podobe alebo osobným navštívením pracoviska Mesta Trenčín				
Kritérium E: Personalizácia služieb	Jednotlivé digitálne služby realizované v rámci projektu musia byť realizované tak, aby svojim obsahom cielili priamo na potreby občana a podnikateľa (napríklad na základe jeho bydliska/miesta podnikania, jeho potrieb využívania komunálnych služieb) – digitálne služby by nemali byť postavené všeobecne s prenesením ich personalizovaného obsahu na občana či podnikateľa	X		X	X
Kritérium F: Automatizácia procesov na strane občana, podnikateľa a mesta Trenčín	Cieľom je, aby celá komunikácia medzi občanom/ podnikateľom a mestom prebiehala čo najjednoduchším spôsobom, ideálne automatizovane a s minimálnymi nárokmi na aktivitu na strane občana/ podnikateľa resp. mesta	X		X	X

Vyhodnotenie MCA

Zoznam kritérií	Alternatíva	Spôsob	Alternatíva 2	Spôsob	Alternatíva	Spôsob
	1	dosiahnutia		dosiahnutia	3	dosiahnutia
Kritérium A	Nie	N/A	Áno	Budú zavedené digitálne služby zjednodušujúce komunikáciu občana/ podnikateľa a Mesta Trenčín.	Áno	Budú zavedené digitálne služby zjednodušujúce komunikáciu občana/ podnikateľa a Mesta Trenčín.
Kritérium B	Nie	N/A	Áno	Všetky zavedené služby budú mať úroveň digitalizácie 4.	Áno	Všetky zavedené služby budú mať úroveň digitalizácie 4
Kritérium C	Nie	N/A	Áno	Zavedené služby budú viazané na	Áno	Zavedené služby budú viazané na

Kritérium D	Nie	N/A	Áno	prioritné životné situácie Zavedené služby budú proaktívne.	Nie	prioritné životné situácie Zavedené služby nebudú realizované ako proaktívne, t.j. nedosiahnu úroveň očakávanej úrovne komunikácie – spustenie komunikácie automatizovane na základe zaevidovanej udalosti bez nutnosti sledovať vznik tejto udalosti na strane občana
Kritérium E	Nie	N/A	Áno	Zavedené služby budú personalizované.	Nie	Služby nebudú personalizované, t.j. svojim obsahom nebudú automaticky zacielené na občana/ podnikateľa, ale budú generické.
Kritérium F	Nie	N/A	Áno	Bude prebiehať automatizovaná komunikácia medzi občanom/ podnikateľom a mestom	Nie	Automatizácia bude iba čiastočná, nie v očakávanom resp. možnom dosiahnuteľnom rozsahu.

Stanovenie alternatív v aplikačnej vrstve architektúry

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. Ako najvýhodnejšiu z danej analýzy považujeme Alternatívu 2. Výber Aplikačnej architektúry reflektuje výber nadradenej biznis architektúry.

Stanovenie alternatív v technologickej vrstve architektúry

Výber alternatívy na úrovni technologickej a bezpečnostnej vrstvy architektúry kopíruje výber alternatívy č. 2 na základe MCA. Riešenie predstavuje minimálny rozsah technologického a softvérového zlepšenia prostredia pre splnenie predpokladov kybernetického auditu a zabezpečenie dostatočnej ochrany prostredia s ohľadom na hodnotu chránených aktív.

POŽADOVANÉ VÝSTUPY (PRODUKT PROJEKTU)

Výstupom projektu je funkčný, stabilný, efektívny, bezpečný systém. Výstupom bude aj dodanie používateľskej príručky, inštaláčnej 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 iniciálnej, 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 Trenčín 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 dodávané primerane vzhľadom na charakter projektu.

Etap

Analýza a dizajn

Požadované výstupy

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

Implementácia a testovanie

Obstaranie programových prostriedkov a služieb (R2-2)

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
Výstupom projektu je funkčný, stabilný, efektívny, bezpečný systém, ktorý sa dosiahne Implementovaním projektu do prostredia Mesta Trenčín, ktoré bude pri implementácii projektu postupovať v zmysle vyhlášky 401/2023 Z.z..		
ID	Oblasť	Typ výstupu

	Podaktivita		Činnosti	
1.	Implementácia elektronických služieb prostredníctvom ID-SK v aktuálnej dostupnej verzii eFormulárov a zlepšenie užívateľskej prívetivosti	Komplexná prestavba formulárov elektronických služieb podľa šablóny IDSK,	Zvýšenie prístupnosti elektronických služieb pre ľuď so špeciálnymi potrebami, Lepšie usporiadanie informácií a ich rekompozícia v rámci poskytovaných elektronických služieb,	Súlad s IDSK a prístupnosťou Zaistenia konzistentnosti dizajnu používateľských rozhraní elektronických služieb slovenského e-Governmentu. Bez jeho existencie by služby pôsobili nekonzistentne a zmätočne, občania by služby nepovažovali za dostatočne kredibilné. Zaistenie kvality dizajnu, zdrojového kódu a prístupnosti. Dizajn manuál poskytuje predpripravené komponenty
2.	Implementácia elektronických služieb prostredníctvom ID-SK eFormulárov a zlepšenie užívateľskej prívetivosti	Integrácia formulárov prostredníctvom centrálnej platformy	Zlepšenie predplňania eFormulárov bude riešená tak, že v kóde (skripte) eFormulára (edit transformácie) budú volané publikované služby (REST API) ktoré poskytnú dáta z back office mesta.	
3.	Implementácia elektronických služieb prostredníctvom ID-SK eFormulárov a zlepšenie užívateľskej prívetivosti	Modernizácia zastaraného dizajnu časti webového sídla, poskytujúceho prístup k elektronickým službám	Nový prístupový bod pre elektronické služby umožní občanovi/ podnikateľovi prístup k elektronickej službe v prostredí webového sídla mesta. Cieľom úpravy je naplnenie jednotlivých cieľov ID-SK pri sprístupňovaní elektronických služieb a zároveň zjednodušenie orientácie používateľa pri výbere konkrétnej životnej situácie. Okrem výberu služby na základe poznania jej príslušnosti ku konkrétnej životnej situácii, bude k dispozícii aj vyhľadávanie na základe kľúčových slov, manažment týchto kľúčových slov bude v réžii tímu manažérov elektronických služieb mesta a budú	Jednotlivé služby budú stále umožňovať aj neelektronickú cestu ich vybavenia, pričom dôraz bude kladený na jednoduchosť využitia služby elektronickou cestou.

			obmieňané, resp. dopĺňané podľa práve aktuálnych tém a častých požiadaviek verejnosti. Okrem tejto možnosti pribudne aj možnosť vyhľadávania konkrétnej elektronickej služby na základe fulltextového vyhľadávania.	
4.	Súlad služieb s obsahom s cieľmi prioritných životných situácií a legislatívou v zmysle výzvy	Dosiahnutie úrovne elektronických služieb v zmysle Vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu o štandardoch pre informačné technológie verejnej správy č. 78/2020 Z. Z. minimálne na úroveň informatizácie číslo 4.	technologické a netechnologické zmeny na front-ende, tzn. zmeny grafických používateľských rozhraní (GUI), zmeny informačnej architektúry a obsahového manažmentu služieb, zresponsívnenie GUI, zvyšovanie úrovne digitalizácie koncových služieb, lepšia prístupnosť a súlad s IDSK 3.0, technologické riešenia na back-ende koncových služieb, dotvorenie otvorených aplikačných rozhraní, sfunkčnenie proaktívnych funkcionalít;	Elektronické služby a formuláre, online podania, platby a vyzrozumienia
5.	Súlad služieb s obsahom s cieľmi prioritných životných situácií a legislatívou v zmysle výzvy	Súlad služieb s obsahom a cieľmi min. 9 prioritných životných situácií	dopad na ŽS1 Strata zamestnania (napr. Žiadosť o poskytnutie informácií o dostupných zdrojoch zamestnania na meste Trenčín, v jeho podriadených organizáciách alebo u súkromných poskytovateľov) dopad na ŽS 3 Začatie podnikania a ŽS5 Administratívny chod podniku (napr. Vydanie záväzného stanoviska k podnikateľskej činnosti alebo podanie rôznych typov daňových priznaní) dopad na ŽS 6 Prestáňovanie (napr. Určovanie, zmena alebo zrušenie súpisného a orientačného čísla alebo	Elektronické služby a formuláre, online podania, platby a vyzrozumienia

Oznamovanie o vzniku
zániku alebo zmene
daňovej povinnosti k
dani za ubytovanie)

dopad na [ŽS9](#)
[Som odkázaný.](#)
[mám odkázaného](#)
[člena rodiny](#) (napr.
Žiadosť o poskytnutie
jednorazovej dávky
v hmotnej núdzi a
mimoriadnej dávky
na pomoc občanovi
alebo napr. Žiadosť o
posúdenie odkázanosti
na sociálnu službu v
dennom stacionári)

dopad na ŽS 11
Materská škola, ZŠ 12
Stredná škola alebo ŽS
13 Stredná škola (napr.
Žiadosť o zabezpečenie
poskytovania školských
služieb alebo Žiadosť
o poskytnutie
informácií o voľných
školských kapacitách,
informovanie o
podujatiach školy a
pod.)

NÁHĽAD ARCHITEKTÚRY

Účelom projektu je zrýchliť a skvalitniť digitalizáciu podporením tvorby a zavádzania inovatívnych riešení, ktoré radikálne znížia námaľu občanov a podnikateľov na uplatnenie si práv alebo splnenie si povinností pri kontakte so štátom. Prívetivejšie a jednoduchšie weby a elektronické služby štátu sú predpokladom zvyšovania spokojnosti občanov a podnikateľov s riešením ich životných situácií, ako aj predpokladom zvýšenia miery vybavovania pohľadávok rôznymi digitálnymi kanálmi, formulármi, mailom, cez informačný systém mesta, mobilným zariadením a pod..

Podaktivity realizované a implementované projektom:

Zavedenie a štandardizovanie manažmentu spätnej väzby – v tejto časti bude realizovaný návrh a definovanie dotazníka spokojnosti ktorý bude ponúknutý občanovi po realizácii koncovej služby. V prípade záujmu bude možnosť formou krátkych a jednoduchých otázok ohodnotiť príslušnú koncovú službu (jej formulár, popis, ...) a tak poskytnúť spätnú väzbu pre mesto, konkrétne pre novovzniknutý tím manažérov elektronických služieb.

Navrhované otázky (konečná množina otázok bude parametrická a je možné ju upraviť podľa odosielaných odpovedí a rozsahu otázok aký zvolí mesto) :

- Našli ste/vybavili ste to, čo ste potrebovali?
- Ako často navštevujete webovú stránku elektronických služieb?
- Pokladáte informácie na stránke za užitočné?
- Je z Vášho pohľadu stránka prehľadná a dá sa na nej jednoducho vyhľadávať to, čo potrebujete?
- Dokázate nájsť na stránke dôležité oznamy mesta a organizácií v jeho zriaďovateľskej pôsobnosti jednoducho a prehľadne?
- Považujete úradnú tabuľu mesta zverejnenú na stránke za prehľadnú a užitočnú?
- Ako je pre Vás stránka mesta použiteľná v mobilnom zariadení?
- Čo by ste zlepšili na stránke, prípadne vo vyhľadávaní?
- Je stránka mesta užitočná svojim obsahom a elektronickými službami pri riešení povinností vyplývajúcich z miestnych daní?

- Hodnotenie podľa pridelených bodov: 1 - veľmi zlé hodnotenie, nevyhovujúce, 5 - výborné hodnotenie, vysoká spokojnosť

Spracovanie poskytnutej spätnej väzby bude realizované prostredníctvom webovej služby ktorá uloží dáta prihláseného používateľa do back office databázy mesta. V prípade ak používateľ – občan, nebude odpovedať na otázky v dotazníku do evidencie mesta sa i tak uloží nepersonalizovaná informácia o použití konkrétnej elektronickej služby pre štatistické meranie využívania služieb a ich preferencie používateľmi.

Monitorovanie spätnej väzby – bude realizované pravidelné meranie využívania elektronických služieb, vrátane kvality používateľskej skúsenosti (to znamená po každom využití elektronickej služby bude realizovaný dotazník spokojnosti používateľa s elektronickou službou ako je popísané v predchádzajúcom bode).

Výstupom bude pravidelný reporting využitia jednotlivých elektronických služieb. – v CG BI mesta vytvorený report a prípadne aj zasielané notifikácie (napr. ak sa vyskytla v odpovedi nejaká kritická poznámka alebo hodnotenie a podobne).

Analýza bude slúžiť na posúdenie a zapracovanie spätnej väzby - identifikovanie úzkych miest a bariér využívania elektronických služieb a webového portálu. Pravidelné získavanie spätnej väzby od zákazníkov bude podkladom pre návrh a testovanie riešení pre identifikované bariéry a úzke miesta a dohľad nad ich nasadením do praxe.

Komplexná prestavba formulárov elektronických služieb podľa šablóny IDSK v jeho poslednej verzii 3.0,

Jednotný dizajn manuál elektronických služieb Slovenska „ID-SK“ je manuálom, ktorý má za cieľ zjednotiť používateľské rozhrania a spôsob komunikácie s používateľom pri poskytovaní elektronických služieb na Slovensku. Požiadavka zjednotenia elektronických služieb vyplýva z Národnej koncepcie informatizácie verejnej správy z roku 2016. Bol navrhnutý v spolupráci s odbornou verejnosťou a pracovnými skupinami Komisie pre štandardizáciu informačných systémov verejnej správy. Pravidlá a prístupy uvedené v ID-SK sú tvorené tak, aby využívanie elektronických služieb bolo pre verejnosť jednoduchšie, a aby pomáhal predchádzať bežným problémom. ID-SK je súbor pravidiel tvorby obsahu a funkčnosti elektronických služieb v súlade s potrebami používateľov. Definuje komponenty, jednotné používanie výrazov, princípy, vzory a pravidlá pre tvorbu jednotného používateľského rozhrania. Jeho účelom je jednotný spôsob komunikácie s používateľom elektronických služieb v celej verejnej správe. ID-SK je metodickým usmernením, pre všetkých poskytovateľov pri tvorbe nových a súčasne pri pretváraní existujúcich elektronických služieb a to tak, aby bol postupne naplnený jeho cieľ zjednotenia tvorby všetkých elektronických služieb verejnej správy.

ID-SK je jednotný dizajn manuál elektronických služieb Slovenska a jeho hlavným účelom je:

- Zaistenia konzistentnosti dizajnu používateľských rozhraní elektronických služieb slovenského e-Governmentu. Bez jeho existencie by služby pôsobili nekonzistentne a zmätočne, občania by služby nepovažovali za dostatočne kredibilné.
- Zaistenie kvality dizajnu, zdrojového kódu a prístupnosti. Dizajn manuál poskytuje predpripravené komponenty, ktoré sú:
 - o responzívne – teda správne sa zobrazujú na rôznych veľkostiach obrazoviek;
 - o prístupné – sú použiteľné pre skupiny používateľov so zníženou motorickou alebo zrakovou schopnosťou;
 - o použiteľné – implementujú základné heuristiky (best practice) použiteľnosti.

Formuláre budú spracované na základe metodiky „Jednotný dizajn manuál elektronických služieb a webových sídiel“ aktuálne vo verzii 3.0 <https://idsk.gov.sk> . Kompletný zoznam dostupných webových komponentov je zverejnený v metodike „Jednotný dizajn manuál elektronických služieb a webových sídiel“ na adrese <https://idsk.gov.sk>

Modernizácia zastaraného dizajnu

Nový prístupový bod pre elektronické služby umožní občanovi/podnikateľovi prísť k elektronickej službe v prostredí webového sídla mesta. Cieľom úpravy je naplnenie jednotlivých cieľov ID-SK pri sprístupňovaní

elektronických služieb a zároveň zjednodušenie orientácie používateľa pri výbere konkrétnej životnej situácie. Okrem výberu služby na základe poznania jej príslušnosti ku konkrétnej životnej situácii, bude k dispozícii aj vyhľadávanie na základe kľúčových slov, manažment týchto kľúčových slov bude v réžii tímu manažérov elektronických služieb mesta a budú obmieňané, resp. dopĺňané podľa práve aktuálnych tém a častých požiadaviek verejnosti. Okrem tejto možnosti pribudne aj možnosť vyhľadávania konkrétnej elektronickej služby na základe fulltextového vyhľadávania. Jednotlivé služby budú stále umožňovať aj neelektronickú cestu ich vybavenia, pričom dôraz bude kladený na jednoduchosť využitia služby elektronickou cestou. Samotné životné situácie budú priradené Agendám. Konkrétne služby budú následne členené do informačných blokov, v ktorých sa používateľ oboznámi z ich obsahom a spôsobom ich využitia pre úspešnú realizáciu podania:

- Popis služby ... obsahuje stručný popis čo služba rieši
- Termíny (lehoty) na vybavenie
- Ako vybavíte ... obsahuje popis ako využiť službu v elektronickej forme
- Poplatky ... obsahuje informáciu o výške správneho poplatku ako aj o sadzbach a výške úhrad, ktoré sú spojené s príslušným rozhodnutím pri realizácii služby, ktoré je možné hradiť elektronicke
- Tlačivo ... žiadosť, ktorou sa v minulosti služby realizovali v listinnom svete
- Odkaz na elektronický formulár ... presmerovanie do nového wizaru el. podania konkrétnej služby, ktorý umožní realizovať podanie v logických, po sebe nasledujúcich krokoch, validuje zadané údaje a usmerní používateľa počas procesu realizácie služby
- Kontaktná osoba

Predvypĺňanie formulárov

Prostredníctvom integrácia na CPDI - Register právnických osôb (ďalej aj „RPO“), Register fyzických osôb (ďalej aj „RFO“), Kataster nehnuteľností atď., a z lokálnych registrov IS mesta sa implementuje predvypĺňanie údajov vo formulároch.

Lepšie usporiadanie informácií a ich rekompozícia a Zjednodušenie životných situácií pre koncových používateľov elektronických služieb (len projekty zlepšujúce služby),

Prvok poskytujúci funkcionality vytvorenia a odoslania podania na mesto (skrátene označovaný aj Wizard podania) bude viac krokový komponent, ktorého základné prvky budú:

- Výber elektronickej služby (overenie osoby)
- Vyplnenie elektronickeho podania, úprava, kontrola
- Pridanie príloh (napr. dokumentov vo formáte PDF a podobne)
- Podpísanie
- Odoslanie do elektronickej schránky mesta

Výber elektronickej služby (proaktivita pre koncových používateľov):

- Ponúkajú životných situácií podľa prihlásenej osoby, jedná sa najmä o 5 prioritných životných situácií.
 - Kúpa a vlastníctvo nehnuteľností na bývanie
 - Hmotná núdza
 - Začatie podnikania
 - Administratívny chod podniku
 - Presťahovanie

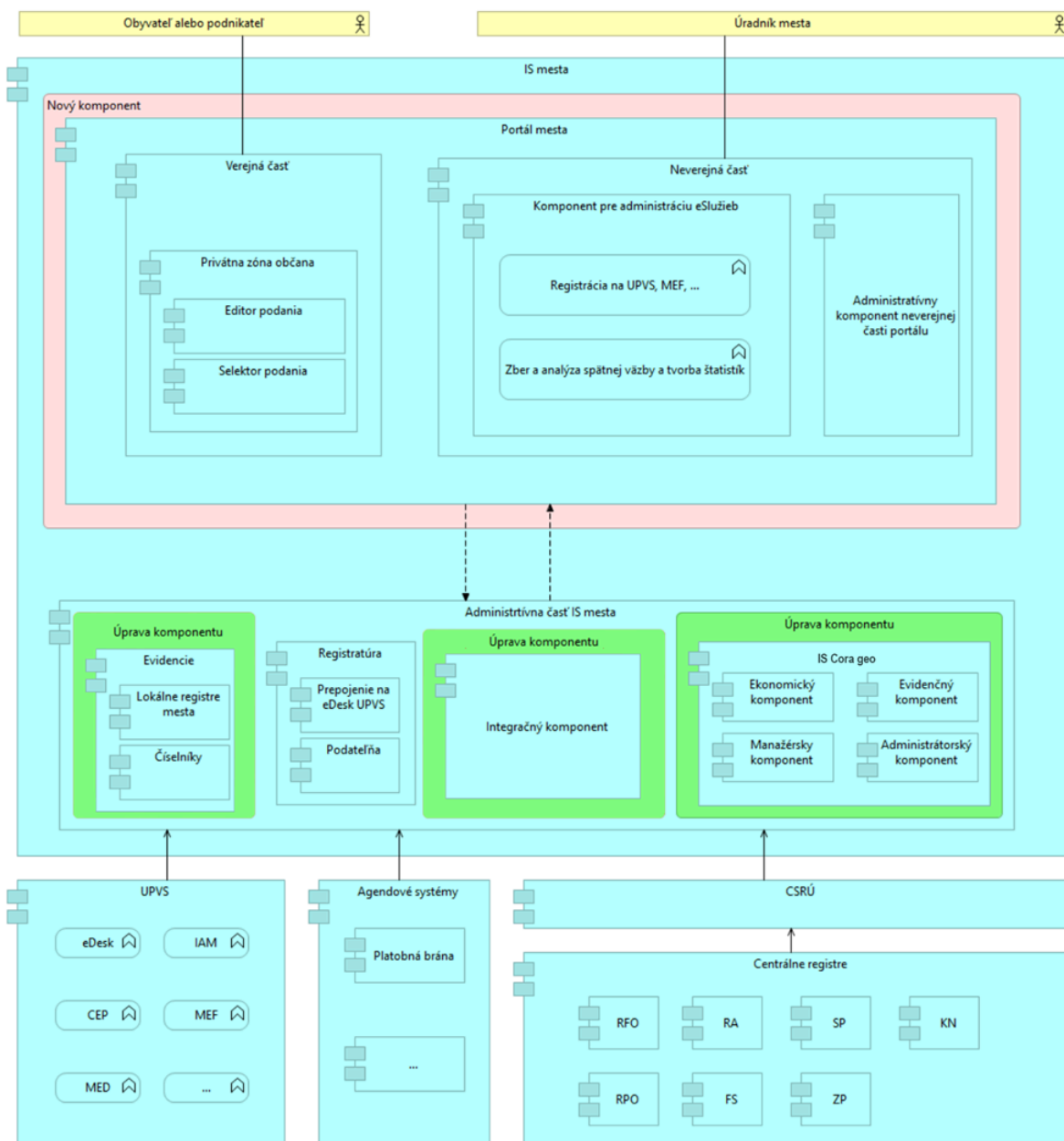
Zistenie v akých agendách mesta daná osoba figuruje (DN, PO, OB, ...) a poskytnutie služieb k týmto agendám (prioritne, vybrať môže vždy všetky)

- Evidovanie (posledné použité služby) – poskytnutie zoznamu „používaných“ (obľúbených)
- Riešenie zjednodušenia životných situácií zabezpečiť aj zvýšenie prístupnosti elektronických služieb pre ľudí so špeciálnymi potrebami tým, že ID-SK zohľadňuje používanie rôznych technických prostriedkov (PC, mobil, tablet) a zároveň dbá aj na prípadné využitie asistenčných informačných technológií (napr. čítač).
- Úroveň elektronických služieb je dosiahnutá minimálne na úrovni číslo 4.
- Súlad projektu s platnou Národnou koncepciou informatizácie verejnej správy Slovenskej republiky a jej niekoľkými strategickými cieľmi.
- Rozvoj dátovej interoperability informačných systémov vrátane plnenia Európskeho rámca pre interoperabilitu (EIF), EU Data Strategy a zavedenie pravidiel používania „mojich údajov“;
- Zavádzanie optimalizovaných a automatizovaných procesov vrátane využitia low-code platforiem

- Budovanie nových a výrazne zmenených personalizovaných služieb a životných situácií a využitie multikanálového prístupu postaveného na API s dôrazom na mobilné služby a v súlade s WAD (EU) 2016/2102;
- Projekt predpokladá napojenie na vládnu site Govnert, podporu aplikačnej a technologickej architektúry na princípoch cloud native a cloud ready postavenej na bezpečnej sieti Govnet
- Projekt taktiež predpokladá lepšie riadenie a plánovanie zdrojov pomocou analytického spracovania údajov vo verejnej správe za účelom lepšieho poskytovania verejných služieb v prospech občana/podnikateľa
- Projekt predpokladá aj súlad s obsahom a cieľmi programu Slovensko 2021 – 2027, najmä špecifickým cieľom: RSO1.2 (opatrenie 1.2.1), súlad s očakávanými výsledkami definovanými v Partnerskej dohode pre špecifický cieľ RSO 1.2 a súlad s definovanými typmi oprávnených aktivít v rámci výzvy.
- **Technologické a netechnologické zmeny na front-ende, tzn. zmeny grafických používateľských rozhraní „GUI“ a technologické zmeny na back-ende**
- Zvolené životné situácie, začínajú pre občana a podnikateľa v momente, keď začne vyhľadávať informácie o podaní končia zaplacením správneho poplatku. Je dôležité, aby sme používateľa navigovali v každom kroku jeho životnej situácie.
- použitie prístupnosti, IDSK 3.0 a metodológie implikované otázkami dokumentu BRISK/MIRRI benchmarku životných situácií.
- Používateľská cesta a tok navrhovaného riešenia umožňuje úspešne odoslať formulár (kliká na Odoslať na obrazovke formulára). Na stránke potvrdzujúcej úspešné dokončenie môže používateľ kliknúť na tlačidlo Pokračovať k platbe a dostáva sa na platobnú stránku, zadáva výšku poplatku dane z príjmu a identifikačný údaj, kliká na generovať platobné údaje a Dostáva sa na stránku s vygenerovanými platobnými údajmi a následne Odosiela platbu z účtu.
- Project implikuje zmeny informačnej architektúry a obsahového manažmentu služieb, zresponsívnenie GUI, pa jeho priblíženie k jednotnému dizajnmanuálu štátnej správy.
- Pridanie sekcia „často kladených otázok“ ku koncovej službe.
- Zavedenie ľahkého prístupu k živej online podpore do koncových služieb – chat a pridanie možnosti diskusie na diskusnom fóre.
- Pridať možnosti uložiť rozpracované podanie a vrátiť sa k nemu neskôr.
- Zobrazovanie odhadovaného času vybavenia služby.
- Zavedenie nových koncových služieb na úrovni číslo 4 elektronizácie.

Napájanie sa na centrálné moduly digitálneho ekosystému verejnej správy:

- Ústredný portál verejnej správy (ÚPVS) - Publikácia koncových (elektronických) služieb realizovaných v rámci projektu na ÚPVS podľa príslušného postupu vrátane všetkých náležitostí s tým spojených (evidencia metais a pod.)
- Integrácia na GovNet - Spustenie a prevádzka GOVNETu pre pripojenie CSRÚ prípadne pripojenie mimo GOVNET a realizácia príslušných sieťových a bezpečnostných nastavení
- modul pre zber spätnej väzby.
- modul Platobnej brány štátnej pokladnice



Model aplikačnej architektúry – TO BE stav

Na úrovni **business vrstvy** sú definovaní všetci relevantní stakeholderi a plánovaní používatelia riešenia, vrátane občanov, podnikateľských subjektov a zamestnancov samosprávy. Business vrstva špecifikuje vizuálne používateľské rozhrania, ktoré budú dostupné v rámci elektronických služieb poskytovaných prostredníctvom nového ISVS. Tieto služby budú rozdelené na verejnú časť (pre občanov a podnikateľov) a neverejnú časť (pre zamestnancov mesta). Súčasťou business vrstvy bude aj správcovské rozhranie systému, ktoré umožní efektívne riadenie celého riešenia. Okrem vizuálnych rozhraní sa počíta aj s nevizuálnymi rozhraniami určenými pre systémovú komunikáciu a automatizované procesy.

Na **aplikačnej vrstve** budú všetky elektronické služby implementované ako samostatné moduly. Tento modulárny prístup umožní vyššiu flexibilitu a opätovnú použiteľnosť jednotlivých služieb, čo výrazne zlepší

schopnosť mesta prepojiť tieto moduly s existujúcimi alebo budúcimi systémami (napr. ďalšími ISVS alebo externými aplikáciami). Aplikčná vrstva obsahuje nasledujúce kľúčové komponenty:

1. **Integračná zbernica:** Zabezpečuje orchestráciu služieb a dátovú výmenu medzi jednotlivými modulmi a externými systémami. Slúži ako centrálna komunikačná vrstva pre synchronizáciu procesov a výmenu informácií v reálnom čase.
2. **Dátový konektor:** Poskytuje špecializované rozhrania na integráciu ISVS s ostatnými mestskými informačnými systémami. Tento komponent je navrhnutý tak, aby zvládol obojsmernú komunikáciu a spracovanie údajov s dôrazom na bezpečnosť a výkonnosť.
3. **Nevizuálne integračné rozhrania:** Umožňujú komunikáciu s externými systémami (napr. národnými registrom, overovacími službami alebo autentifikačnými mechanizmami) s cieľom zabezpečiť automatizované procesy, ako je autentifikácia, autorizácia, alebo načítanie údajov.

Na **technologickej vrstve** sú komponenty podporujúce prevádzku celého systému. Hoci technologická vrstva nie je predmetom realizácie tohto projektu, architektúra zohľadňuje existujúcu IT infraštruktúru mesta, ktorá bude použitá na prevádzkovanie výstupov projektu. Táto vrstva zahŕňa servery, úložné systémy a sieťovú infraštruktúru potrebnú na zabezpečenie výkonnosti, škálovateľnosti a dostupnosti navrhnutého riešenia.

Výsledky projektu budú pozostávať z nového ISVS, ktorý bude integrovať verejnú a neverejnú časť portálu mesta. Verejná časť umožní občanom a podnikateľom jednoduchý prístup k personalizovaným elektronickým službám, ako je podávanie žiadostí alebo získavanie informácií. Neverejná časť, určená pre zamestnancov mesta, bude slúžiť na správu prijatých podaní, ich spracovanie a poskytovanie spätnej väzby občanom.

Navrhované riešenie počíta aj s nasadením **integračného komponentu**, ktorý umožní prepojenie informačného systému mesta s externými aplikáciami, systémami a registrami. Tento komponent bude kritický pre autentifikáciu používateľov a konzumáciu údajov z národných registrov. Okrem toho sa riešenie zameriava na prepojenie lokálnych evidencií mesta s externými registrami s cieľom zautomatizovať overovanie údajov. Predpokladom je využívanie spoľahlivých a konzistentných údajov („čistých dát“) z dostupných registrov. Tieto opatrenia zlepšia kvalitu služieb poskytovaných mestom a znížia administratívnu záťaž na zamestnancov.

Prehľad e-Government komponentov

Informácie relevantné pre túto kapitolu sú uvedené v Prístupe k projektu.

LEGISLATÍVA

Riešenie musí byť v súlade s platnou legislatívou a to najmä:

V oblasti legislatívy je potrebné vychádzať z legislatívnych noriem, ktoré sa venujú oblasti informatizácie, eurofondov a zákonov týkajúcich sa rozvoja elektronických služieb vybraných oblastí štátnej správy, z ktorých vychádzajú služby určené na elektronizáciu v rámci projektu. Ide najmä o nasledovné legislatívne normy:

- Zákon č. 95/2019 o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- Zákon č. 18/2018 z. o ochrane osobných údajov a o zmene niektorých zákonov.
- Zákon č. 272/2016 z. o dôveryhodných službách.
- Zákon č. 395/2002 z. o archívoch a registratúrach a o doplnení niektorých zákonov.
- Zákon č. 369/1990 o obecnom zriadení.
- Zákon 69/2018 o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Vyhláška 401/2023 o riadení projektov a zmenových požiadaviek v prevádzke informačných technológií verejnej správy.

V oblasti elektronických služieb obyvateľom a podnikateľom sú základné procesné a vecné pravidlá pre elektronické doručovanie prostredníctvom ÚPVS:

- Zákon č. 71/1967 o správnom konaní (správny poriadok) v častiach .
- Zákon č. 305/2013 z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o eGovernmente).

- Podľa ustanovenia 17 ods. 6 prvej vety zákona č. 305/2013 Z.z. o eGovernmente ak zákon ustanovuje orgánu verejnej moci (OVM) povinnosť získavať alebo použiť na účely výkonu verejnej moci úradné dokumenty, údaje vrátane osobných údajov alebo preukázať skutočnosti, v rozsahu, v akom sú vedené v informačnom systéme verejnej správy v správe iného OVM, je tento iný OVM povinný takéto úradné dokumenty, údaje alebo skutočnosti bezodplatne a bezodkladne poskytnúť v rozsahu nevyhnutnom na naplnenie účelu, na ktorý sa poskytujú, a to aj automatizovaným spôsobom a bez súhlasu dotknutých osôb.

V oblasti automatizovaného elektronického získavania podkladov pre rozhodnutie vo veci v konaní vedených obcami v nevyhnutnom rozsahu:

Zákon č. 177/2018 z. o niektorých opatreniach na znižovanie administratívnej záťaže využívaním informačných systémov verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon proti byrokrácii), ktorý upravuje podmienky pre používanie technického prostriedku pre elektronicky získavané potvrdenia 1x a dosť z Referenčných registrov štátu a Informačných systémov verejnej správy na základe legislatívnych účelov v konkrétnych rozhodovaných veciach. Tieto legislatívne účely preukazujú obce.

ROZPOČET A PRÍNOSY

Sumarizácia nákladov a prínosov

NÁKLADY

Sumarizácia nákladov:

Typ aktivity	Oblasť výdavku	Suma	OPEX / CAPEX	Int / ext	Suma	Zdroj financovania - %						
						Suma %	Vlastné OPEX	Vlastné CAPEX	ESIF OPEX	ESIF CAPEX	POO OPEX	POO CAPEX
Hlavné etapy	Vývoj aplikácií	617 269 €	OPEX	Externé	- €							
			CAPEX	Externé	564 131 €	100%			100%			
			OPEX	Interné	53 138 €	100%			100%			
	Nákup HW a SW	0 €	OPEX	Externé	- €							
			CAPEX	Externé	- €							
OPEX			Interné	- €								
Prevádzka	Aplikácie	197 446 €	OPEX	Externé	78 978 €	100%	100%					
			CAPEX	Externé	118 467 €	100%		100%				
			OPEX	Interné	- €							
	HW a SW	0 €	OPEX	Externé	- €							
			CAPEX	Externé	- €							
OPEX			Interné	- €								
Podporné oblasti	Projekový manažment	27 458 €	OPEX	Externé	0 €							
			OPEX	Interné	27 458 €	100%			100%			
			OPEX	Externé	- €							
	Publicita	15 751 €	OPEX	Interné	3 923 €	100%			100%			
			Ostatné výdavky		Ostatné zmiešané výdavky	11 828 €	100%			100%		
Výstupné náklady		0 €		Externé	- €							
				Interné	- €							
SPOLU		857 924 €		-	857 924 €							

Sumarizácia nákladov a prínosov riešenia za obdobie 10 rokov:

TO BE - AS IS (€, SUM)			Portál frontend	Nové digitálne služby	Backend
		Spolu			
Náklady s DPH		857 924 €	152 520 €	627 486 €	77 918 €
	Všeobecný materiál	- €	- €	- €	- €
	IT - CAPEX	682 598 €	121 351 €	499 253 €	61 994 €
	Aplikácie	682 598 €	121 351 €	499 253 €	61 994 €
	SW	- €	- €	- €	- €
	HW	- €	- €	- €	- €
	IT - OPEX	132 117 €	23 487 €	96 630 €	11 999 €
	Aplikácie	132 117 €	23 487 €	96 630 €	11 999 €
	SW	- €	- €	- €	- €
	HW	- €	- €	- €	- €
	Riadenie projektu	43 209 €	7 682 €	31 603 €	3 924 €
	Výstupné náklady	- €	- €	- €	- €
Prínosy		- 417 922 €	- 462 994 €	- 45 073 €	- €
	Finančné prínosy	- €	- €	- €	- €
	Administratívne poplatky	- €	- €	- €	- €
	Ostatné daňové a nedaňové príjmy	- €	- €	- €	- €
	Ekonomické prínosy	- 417 922 €	- 462 994 €	- 45 073 €	- €
	Občania (€)	45 073 €	- €	45 073 €	- €
	Úradníci (€)	- 462 994 €	- 462 994 €	- €	- €
	Úradníci (FTE)	N/A	N/A	N/A	N/A
	Kvalitatívne prínosy	- €	- €	- €	- €

Rozpočet projektu: 660 478,08 Eur

Celkové náklady na zabezpečenie riešenia boli vypočítané prostredníctvom UCP analýzy. Vypočítané náklady projektu cez UCP analýzu a výšku rozpočtu môžeme rozdeliť nasledovne:

Hlavné aktivity:

Externé služby: 564 130,80 Eur s DPH

Interné mzdové výdavky: 53 138,43 Eur

Podporné aktivity:

907 - Paušálna sadzba na nepriame výdavky podľa článku 54 písm. a) NSU 43208,85 Eur

PRÍNOSY:**Kvantifikácia ekonomických prínosov**

O služby žiadajú klienti fyzicky poštou alebo osobne v klientskom centre alebo elektronicky, kde treba rozlišovať zabezpečenú komunikáciu (elektronický formulár ÚPVS) od všeobecného e-mailu. Z údajov vidno, že používanie elektronických formulárov stále výrazne zaostáva za tradičnejšími spôsobmi podávania. Hoci existuje elektronický informačný systém s modulmi prispôbenými drvivšej väčšine potrieb úradu, realizácia podaní na úrade (schvaľovanie, vyjadrovanie sa, distribúcia a podpisovanie) prebieha stále takmer výlučne papierovou formou. Ak aj je podanie elektronické a produkt procesu môže byť zaslaný, resp. je vyžiadaný cez zabezpečenú schránku, aj tak je podanie na začiatku vytlačené a výsledok na konci oskenovaný. Je to spôsobené viacerými faktormi, medzi ktoré patria:

- papierová tradícia a rokmi zaužívané procesy,
- nedostatočné zladenie dostupných elektronických prostriedkov so zručnosťami a postojmi úradníkov,
- chýbajúci proces pravidelného sledovania spätnej väzby od používateľov a prispôbovania elektronických nástrojov novým potrebám.

V tomto projekte sa sústreďime hlavne na posledné dva body. Prvý bod plánujem zmeniť vydaním interných smerníc a preškolením úradníkov mesta.

Výpočet prínosov nájdete v detailnej tabuľke Parametre – Agendové IS. Sumárom uvedených tabuliek je tabuľka Parametre – Agendové IS. V nasledujúcej časti uvádzame sumarizáciu nákladov a prínosov ako je vyčíslená v zmysle metodiky v CBA analýze. Pri stanovení odhadu používania elektronických služieb sme vychádzali z predpokladu, že zavedením elektronických služieb príde k využívaniu len v čiastočnom z celkového počtu podaní. Zavedením elektronických služieb a ich aktívnou propagáciou predpokladáme každoročný nárast využívania elektronických služieb (projekcia počtu s každoročným nárastom počtu podaní). Spôsob výpočtu nájdete v hárku

Parametre – Agendové IS. Sumarizácia nákladov a prínosov identifikovaných v projekte je uvedená v prílohe CBA. Ekonomická a finančná efektívnosť projektu je uvedená v analýze prínosov a nákladov v hárku CBA - Agendové IS.

Kvalitatívne prínosy:

Toto riešenie zlepší užívateľské rozhranie poskytované pre koncového zákazníka využívajúceho služby mesta s cieľom zjednodušiť ich priebeh a minimalizovať počet uskutočnených krokov, ako aj zjednodušiť samostatnú prácu administratívnych pracovníkov na úroveň nevyžadujúcu papierovú formu. Spolu s týmto riešením sa zavedie proaktívnosť na maximálnej možnej úrovni spolu so sledovaním a vyhodnocovaním spätnej väzby užívateľov. Riešenie umožní prípadnú parametrizáciu autentifikácie pri jednotlivých elektronických službách s možnosťou nastavenia periodicity monitorovania spätnej väzby. Automatizácia, predvyplňanie údajov a integrácia na registre prinesie zníženie chybovosti, čo spôsobí zníženie dĺžky trvania vybavenia agendy, potreby opätovných opráv a dopĺňaní údajov zo strany občanov.

Prínosy projektu sa prejavujú v 2 rovinách.

V rámci úspory času úradníka - pracovníka mesta a úspory času občana.

Prínosy z pohľadu úradníkov mesta bude vďaka implementácii a úpravám elektronických formulárov znížená prácnosť z nasledovných dôvodov:

Inteligentné formuláre budú mať implementované kontrolné mechanizmy, t.j. nedovolia odoslať neúplne vyplnené žiadosti, bude implementovaná navigácia a poskytnuté jasné popisné informácie, aby občan žiadosť správne vyplnil, po odoslaní formuláru systém automaticky prideli žiadosť príslušnému útvaru. Výsledkom bude menej chybovosti, zrýchlenie spracovania žiadostí a agendy a jednoduchšie vyplňanie pre občana.

Prínos z pohľadu občana:

Zámerom projektu je v tomto prípade sprístupniť občanom plnohodnotné inteligentné elektronické formuláre, prostredníctvom ktorých budú môcť realizovať elektronické podanie, čo zníži čas na vybavenie agendy (inteligentná navigácia, predvyplnenie polí, kontrola pred odoslaním a pod.) a zároveň pre občana/podnikateľa zaviesť elektronické formuláre pokrývajúce agendu mesta v súlade so v súčasnosti platným štandardom, najmä jednotným dizajnom manuálov elektronických služieb a webových sídel "ID-SK frontend". Prínosy projektu sa prejavujú v úspore času občana a to znížením času potrebného na vypracovanie a podanie podania, ktoré po nasadení plánovaného riešenia predpokladáme okrem zvýšenia úrovne elektronizácie služieb.

HARMONOGRAM JEDNOTLIVÝCH FÁZ PROJEKTU a METÓDA JEHO RIADENIA

Projekt bude dodávaný v 1 Inkremente z dôvodu priehľadnosti uvádzame Harmonogram na úrovni 1 Etapy/ 1 Inkrementu.

ID	FÁZA/AKTIVITA	ZAČIATOK (odhad termínu)	KONIEC (odhad termínu)	POZNÁMKA
1.	Prípravná fáza a Iniciačná fáza	06/2024	09/2025	
2.	Realizačná fáza	09/2025	08/2027	
2a	Analýza a Dizajn	09/2025	08/2026	
2b	Nákup technických prostriedkov, programových prostriedkov a služieb	09/2025	08/2026	
2c	Implementácia a testovanie	06/2026	04/2027	
2d	Nasadenie a PIP	02/2026	08/2027	
3.	Dokončovacia fáza	08/2027	08/2027	

4. Podpora prevádzky (SLA) 09/2027 08/2032

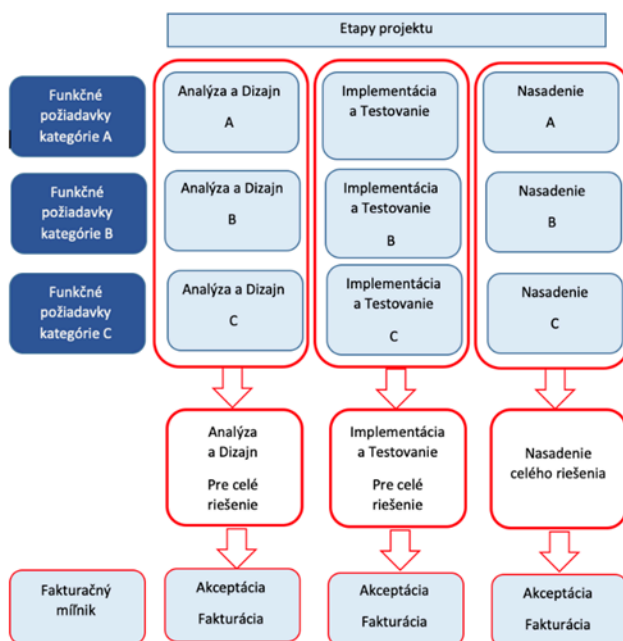
Realizácia projektu a jej riadenie

Plánovaná dĺžka realizačnej fázy projektu je rozvrhnutá na 24 mesiacov. Realizačná fáza sa bude členíť na nasledovné etapy:

- Analýza a Dizajn
- Nákup technických prostriedkov, programových prostriedkov a služieb, (ak relevantné)
- Implementácia a Testovanie,
- Nasadenie a Postimplementačná podpora,

Riešenie bude budované ako ucelený informačný systém podporujúci správu a kvalitu údajov potrebných na výkon agend. Predpokladá sa Waterfall prístup riadenia a využitie štandardnej metodiky projektového PRINCE 2. Výstupy jednotlivých etáp budú presnejšie definované v iniciačnej fáze projektu a následne verifikované a precizované v rámci realizácie a procesov obsiahnutých v etape Analýza a dizajn. Produkty budú vzájomne odsúhlasované Riadiacim výborom, v ktorom bude mať zastúpenie aj dodávateľ projektu.

Waterfall - vodopádový prístup počíta s detailným naplánovaním jednotlivých krokov a následnom dodržiavaní postupu pri vývoji alebo realizácii projektu. 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 špecifikuje funkčné požiadavky a kategórie A, B, C (pričom A = must have, B = nice to have, C = zvyšné)

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 dodávateľ a. Väčšina členov riadiaceho výboru projektu s hlasovacím právom sú osoby navrhnuté objednávateľom a zastupujú záujmy objednávateľ a. Riadiaci výbor projektu dozerá na hospodárnosť, efektívnosť a účelové využívanie finančných prostriedkov a môže prispôbiť štandardy projektového riadenia na realizovaný projekt. Riadiaci výbor má minimálne 5 členov, vrátane predsedu Riadiaceho výboru (ďalej len „predseda“):

Riadiaci výbor projektu bude tvoriť:

1. 1. **predseda** Riadiaceho výboru projektu,
2. **podpredseda** Riadiaceho výboru projektu,
3. **vlastník alebo vlastníci procesov** (biznis vlastník infraštruktúra) alebo nimi poverený zástupca alebo zástupcovia,
4. **zástupca kľúčových používateľov** (end user),
5. zástupca za Dodávateľ a v zmysle Zmluvy o Dielo s Dodávateľom.

Riadiaci výbor je riadený predsedom, ktorým je zástupca Objednávateľ a. 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. Na rokovanie Riadiaceho výboru môžu byť v prípade potreby prizvaní aj iní účastníci, tak zo strany Objednávateľ a, ako aj zo strany Dodávateľ a.

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 Administratívny projektový manažér na základe podkladov a inštrukcií predsedu alebo toho člena Riadiaceho výboru, ktorý požiadal o zasadnutie Riadiaceho výboru.

Administratívny projektový manažér 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	Oddelenie	Rola v projekte
1.	TBD	TBD	TBD	Predseda RV
2.	TBD	TBD	TBD	Biznis vlastník
3.	TBD	TBD	TBD	Zástupca prevádzky
4.	TBD	TBD	TBD	Zástupca dodávateľ a

Administratívne riadenie projektu zo strany Objednávateľ a bude zabezpečené prostredníctvom Projektového manažéra a Finančného manažéra a bude trvať počas celej doby realizácie projektu. Bude pokrývať oblasť projektového riadenia (projektový manažment, celková koordinácia projektu), finančného riadenia a monitorovania realizácie projektu v zmysle Príručky pre prijímateľa. Odborné riadenie (celkový dohľad nad vývojom dodávaného Diela, vrátane kvality, komunikácie s dodávateľom a odbornou sekciou poskytovateľ a MIRRI SR) podľa vyhlášky MIRRI č. 401/2023 Z. z. v platnom znení bude zabezpečovať IT projektový manažér. IT projektový manažér

Objednávateľ a bude riadiť, administratívne a organizačne zabezpečovať implementáciu projektu, komunikovať s dodávateľmi, sledovať plnenie harmonogramu projektu a zabezpečovať dokumenty požadované MIRRI. Zároveň bude v spolupráci s IT projektovým manažérom dodávateľ a koordinovať realizáciu hlavných aktivít, činností a úloh projektu.

Projektový tím bude pozostávať z pozícií:

- Projektové role:
- IT Projektový manažér,
- Kľúčový používateľ,
- Analytik IT,
- Ďalšie projektové role:
- Finančný manažér

V súlade s výzvou mesto zabezpečí, aby počas implementácie projektu a po jeho skončení (počas obdobia udržateľnosti) bol k dispozícii interný personál na obsluhu, prevádzku a rozvoj riešenia. Zároveň bude minimálne počas obdobia udržateľnosti zabezpečené financovanie tohto personálu zo zdrojov mesta.

Zodpovednosťou administratívneho projektového manažéra je v spolupráci s finančným manažérom (objednávateľ a) administratívne a finančné riadenie projektu, kontrola rozpočtu projektu a jeho súlad s účtovnými dokladmi. Kontrolu podpornej účtovnej dokumentácie a poradenstvo pri definovaní oprávnených výdavkov bude zabezpečovať finančný manažér Objednávateľa.

Súčasťou projektového riadenia bude tiež operatívna projektová podpora zabezpečujúca administratívnu podporu pre písomnú komunikáciu, administratívne vedenie projektovej dokumentácie a prípravu podkladov pre členov projektového tímu, organizáciu stretnutí a pod.. V rámci aktivity budú taktiež zabezpečovaný manažment a hodnotenie kvality zo strany Objednávateľa.

ID	MENO A PRIEZVISKO	POZÍCIA	ORGANIZAČNÝ ÚTVAR	PROJEKTOVÁ ROLA
1.	TBD	Projektový manažér	TBD	IT projektový manažér
2.	TBD	TBD	TBD	Kľúčový používateľ
3.	TBD	TBD	TBD	Analytik IT
4.	TBD	TBD	TBD	Finančný manažér

PRACOVNÉ NÁPLNE

Vyplnené v Prístupe k projektu.

1. ODKAZY
2. PRÍLOHY

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

Prístup k projektu

CBA

Koniec dokumentu