

Príloha č. 2 k Zmluve

Špecifikácia aplikačných modulov IS DCOM

IS DCOM bude poskytovať obciam a mestám nasledovné služby:

A. Komunikačné služby

Balík komunikačných služieb umožňuje postupné pripájanie obcí a miest do IS DCOM. Z hľadiska pridanej hodnoty pre Používateľa obsahuje funkcie elektronickej pošty a webového riešenia pre stránky Používateľa. Z pohľadu podporných procesov ponúka pre obce a mestá služby Call Centra a Service Desk-u (ďalej len „SD“).

Hlavné SW moduly – Komunikačné služby:

- **Verejný webový portál IS DCOM a Intranetový portál obce**

Verejný webový portál reprezentuje verejný prístupový bod IS DCOM. Je zostavený z dvoch sekcií – verejnej a privátnej. Verejná sekcia nevyžaduje autentifikáciu a obsahuje informačné údaje s orientáciou na zvýšenie informovanosti o projekte, prehľad o službách projektu DCOM, marketingový obsah, prezentáciu funkcionality IS DCOM a funkcionality systémov ISO a pod. Autentifikovaná časť je personalizovaná pre občanov a zamestnancov obce (referentov).

Intranetový portál obce reprezentuje koncept intranetu v zmysle zostavenia prístupového a agregáčného bodu pre podporné a prevádzkové systémy obce. Jeho koncipovanie je orientované na maximalizáciu efektivity pracovníka obce a prehľadnosť

- **E-mailové služby**

Služby elektronickej pošty poskytované všetkým používateľom obecných/mestských úradov s dôrazom na kvalitu, efektivitu, pohodlie a bezpečnosť. Ich súčasťou sú aj antivírusové resp. antispamové brány, archivácia mailov, notifikačný manažment.

- **Podporné procesy:**

- *Modul Call Centrum*

Predstavuje aplikačnú podporu pre zabezpečenie funkcií centra telefonickej podpory IS DCOM. Telefonické linky sú obsluhované systémom IVR, ktorý telefónny rozhovor predspracuje a zaznamená. Tento systém je aktívny neustále počas prevádzky Call Centra. Mimo času výkonu je jeho úlohou informovať volajúceho o obmedzenej prevádzke služieb a ponúknuť mu zaznamenanie telefonátu.

- *Modul Service Desk*

Poskytne komplexnú podporu činností prevádzkovateľa, Call Centra, evidencie a správy technického vybavenia ako aj evidencie a plánovania činností údržby a obnovy. Je komplexným riešením pre podporu a automatizáciu používateľských požiadaviek a manažment služieb v širšom kontexte, ako len ICT služieb. Pre bežného používateľa predstavuje SD miesto - jednotný kontaktný bod, pre nahlasovanie, monitorovanie a riešenie jeho požiadaviek a problémov. Pre manažéra predstavuje SD silný nástroj na správu služieb v zmysle metodiky ITIL v rámci celého ich životného cyklu, ako aj prostriedok na kontrolu a riadenie všetkých aktív v rámci infraštruktúry.

Súčasťou komunikačných služieb je aj inštalácia infraštruktúry informačných a komunikačných technológií, prostredníctvom ktorej budú poskytované služby IS DCOM v datacentre a tiež inštalácia koncových bodov – zariadení výpočtovej techniky poskytovaných formou výpožičky v rámci projektu.

OPIS je spolufinancovaný z ERDF

B. Informačné služby

Táto funkčnosť je charakterizovaná Informačnými službami a univerzálnym elektronickým podaním. Používateľ dostane riešenie, ktoré bude zabezpečovať časť požadovanej agendy (cca 50 služieb). Z pohľadu občana umožňuje elektronickú komunikáciu.

Hlavné SW moduly:

- **Modul eDemokracia**

Tento modul zabezpečuje elektronickú komunikáciu úradu a zastupiteľstva obce s občanmi v oblastiach, ktoré podporujú demokratické zapájanie obyvateľov do riadenia obce. Služby by mali zvyšovať povedomie a participovanie občanov na správe vecí verejných ako napr. vybavovanie petícií, rôzne pripomienky a informačné služby, návrhy a pripomienky verejnosti, návrhy a pripomienky na mestské/obecné zastupiteľstvo.

- **Modul ePodateľňa IS DCOM**

Zabezpečuje procesy vybraných eGOV služieb v nasledovnom rozsahu:

- Kontrola prijatého podania (overí formálne náležitosti podania, ak nebolo vytvorené systémom IS DCOM)
- Odoslanie dokumentu (ÚPVS) - zabezpečí zaslanie dokumentu adresátovi prostredníctvom ÚPVS
- Vytvorenie konania (vytvorí záznam o novom konaní)
- Zaevidovanie dokumentu k konaniu (zaeviduje dokument ku konkrétnemu konaniu)
- Zaslanie na autorizáciu (ÚPVS) - zašle dokument na autorizáciu do schránky žiadateľa

- **Modul Informovanie a poradenstvo**

Modul podporuje zvyšovanie transparentnosti obce voči občanom. Služí na správu a zverejňovanie údajov vyplývajúcich zo zákona a informácií súvisiacich s poskytovanými službami. Všeobecne platí, že modul slúži iba na zverejňovanie informácií bez vyžiadania. Služby, ktoré sa týkajú zverejnenia informácií na požiadanie, sú zaradené v module eDemokracia.

Modul okrem iného ponúka na portáli kompletne a štruktúrované informácie o dostupných eSlužbách na úrovni obce a slúži teda ako interaktívna encyklopédia služieb prepojená so samotnou implementáciou poskytovaných služieb a ich produkčnými definíciami.

- **Modul Licencovanie a povoľovanie**

Modul zabezpečuje poskytovanie elektronických služieb mesta z pohľadu evidencie a správy žiadaných, schvaľovaných, schválených alebo zamietnutých licencií a povolení žiadateľov v oblastiach predaja, poskytovania služieb, dopravy, prevádzok, pozemných komunikácií a pod. Elektronizácia týchto služieb bude znamenať pre žiadateľov značnú úsporu nákladov a zníženie administratívnej záťaže. Modul umožní tiež minimalizovať potrebu elektronických príloh, keďže niektoré z nich bude možné získať z integrovaných systémov.

Pri vytváraní novej licencie modul umožní definovať nutné podmienky, ktoré musia byť splnené na udelenie licencie. Tieto podmienky bude systém automaticky kontrolovať a pri nespĺňaní podmienok bude možné automaticky vygenerovať a zaslať správu informujúcu žiadateľa o licencií o podmienkach, ktoré nespĺňa, resp. o dokumentoch, ktoré ešte musí dodať a podobne.

- **Modul Notifikácie a sťažnosti**

Tento modul sa rieši oblasť oznámenia udalosti, ohlásenia skutočnosti alebo sťažnosti občanom prípadne podnikateľom, pričom je vyžadovaná spätná väzba. Služby je možné volať aj anonymne, avšak bez možnosti získať spätnú väzbu. Anonymný občan má možnosť sa dozvedieť o naložení s jeho podaním iba prostredníctvom *Info modulu*. Služby modulu sú špecifické tiež tým, že môžu presahovať rámec legislatívnych požiadaviek na obec, keďže v niektorých prípadoch občan nemusí žiadať o konkrétnu službu, avšak chce upozorniť samosprávu na isté okolnosti, o ktorých je presvedčený, že by mala o nich vedieť. Služby zaradené do modulu sú bezplatné.

- **Modul Podanie**

Modul automatizuje procesy súvisiace s evidenciou nových konaní podávajúcim a jeho odoslaním miestnej príslušnej inštitúcii (správneho orgánu). Podanie sa vytvára na portáli. Tu vytvorené podanie predstavuje pre systém základný spôsob tvorby podaní do budúcnosti. Pre ostatné typy podaní (ústne podanie do zápisnice, písomné podanie do zápisnice, telegrafické a telefaxové) sa predpokladá postupná minimalizácia.

- **Modul Knowledge base**

Jedná sa o modul určený na zostavenie a prístup k znalostnej báze. Zabezpečuje a vytvára podmienky pre zdieľanie vedomostí. Systém v plnom rozsahu vytvára podmienky pre správu a tvorbu aktuálnych a konzistentných znalostí. Podporuje procesy zostavenia diela vo všetkých jeho fázach s cieľom minimalizovať náklady prevádzky a tak podporiť dlhodobé udržanie systému IS DCOM. Eviduje užívateľskú dokumentáciu k IS DCOM a k systémom ISO, prevádzkovú dokumentáciu k IS DCOM a ostatné druhy dokumentácie

- **Modul eLearning**

Nosným prvkom aspektu kvality je kvalitná dokumentácia podporená výukovými materiálmi, návodmi, postupmi a systémom pomoci používateľovi. Systém eLearning primárne zastrešuje všetky aktivity samovzdelávania používateľov projektu DCOM.

- **Integrácia na ÚPVS**

Z pohľadu legislatívnych predpisov a hlavne z pohľadu zákona o e-Governmente, je potrebné zabezpečiť integráciu na ÚPVS a na spoločné moduly ÚPVS tak, aby boli splnené náležitosti kladené na elektronickú komunikáciu.

IS DCOM bude preto integrovaný prostredníctvom integračného modulu G2G na: modul elektronických schránok (eDesk), autentifikačný modul (IAM), platobný modul (MEP), modul centrálnej elektronickej podateľne (CEP), modul elektronických formulárov (eForm), modul elektronického doručovania (MED), notifikačný modul.

C. Elektronické služby (eSlužby) samosprávy

Poslednou časťou služieb sú špecifické biznis služby – t. j. kompletne eSlužby samosprávy. Hlavné moduly – eSlužby samosprávy:

- **Modul Dane a poplatky**

Rieši problematiku výberu a správy miestnych daní a poplatkov podľa Zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a Zákona č. 582/2004 Z. z. o miestnych daniach a miestnom poplatku za komunálne odpady a drobné stavebné odpady v znení neskorších predpisov.

Modul zabezpečuje kompletne spracovanie miestnych daní a poplatkov, okrem iného umožňuje evidenciu daňovníkov, evidenciu daňových objektov, evidenciu úfáv a oslobodení, vyrubenie dane, vyrubenie dodatočného/čiastkového priznania, sledovanie úhrad, vystavenie výziev, upomienok, pokút a vypočítanie sankcií za daňové nedoplatky až po generovanie rozhodnutí a rôznych tlačových zostáv.

- **Modul Evidencie**

Patria sem služby, ktoré riešia rôzne oblasti verejného života. Služby spravidla čítajú zdrojové dáta z back-office-ového systému (evidencia obyvateľov...). Nad týmito údajmi je následne vybudovaná nadstavba pre elektronizáciu a zefektívnenie pôvodného procesu. V rámci generického procesu je súčasťou dotknutých služieb aj platba.

Ide o také evidencie ako napr. správa evidencií občianskych svadobných obradov, rozlúčok so zosnulými a uvítaní detí do života - pridávanie záznamov, úprava atribútov, mazanie atď.

- **Modul Majetok a prenájom**

Modul poskytuje podporu pre predaj a prenájom nehnuteľného a hnutel'ného majetku obce, ktoré sa riadia zákonmi „Zákon č. 138/1991 Zb. o majetku obcí“ a „Zákon č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov“. Sadzby a spôsoby realizácie predaja a prenájmu sú upresňované všeobecnými záväznými

OPIS je spolufinancovaný z ERDF

nariadeniami obce. Spôsob realizácie predaja alebo prenájmu majetku a činnosti, ktoré je potrebné vykonať medzi podaním žiadosti a podpísaním zmluvy budú podporované v IS DCOM. Evidencia primárnych údajov potrebných na výkon služieb sa nachádza buď v informačnom systéme obce (ISO) alebo pri jeho absencii sú príslušné zoznamy majetku obce evidované priamo v dátových registroch IS DCOM.

- **Modul Obstarávanie**

Modul obsahuje evidencie o verejnom obstarávaní (VO) obce/mesta a logiku pre spracovanie dát a zabezpečenie ich integrity. Zabezpečí tiež informovanie o VO, možnosť elektronického predloženia ponuky a všetkých sprievodných podkladov a dokumentov vyžadovaných súťažnými podmienkami konkrétneho VO. Modul neumožní predkladanie ponúk a zapojenie sa do VO po termíne v prípade, že je stanovený. Tiež sa tu generuje potvrdenie o odovzdaní ponuky (Registrácia podania), ktoré predstavuje právne záväznú informáciu o tom, že splnil podmienky účasti vo VO. Po produkčnej fáze, v ktorej prebieha vyhodnocovanie ponúk obstarávateľom, proces pokračuje podľa ďalších krokov generického procesného modelu

- **Modul Platby**

Tento modul je integrálnou súčasťou iných modulov IS DCOM, ktoré vyžadujú od občanov zaplatenie dane, poplatku, sankcie, penále, pokuty. Jednou skupinou platieb sú dane, druhou skupinou sú správne poplatky. V týchto prípadoch je dôležité, že nie je možné v procese pokračovať, pokiaľ nie je platba zrealizovaná, zaevidovaná do systému a spárovaná s príslušným konaním. Za účelom úhrady správneho poplatku bude IS DCOM integrovaný na centrálné riešenie platieb, ktoré bude slúžiť ako náhrada platby kolkom (schválené vládou SR uznesením 561/2012). Týmto riešením sa majú získať záväzné informácie o jednotlivých platiach a informácie o prevodoch.

Modul umožní občanovi využiť niektorý zo spôsobov platby, ktorými DCOM riešenie bude disponovať (elektronické bankovníctvo, štátna pokladňa, platobné karty a tiež hotovostná platba v pokladni úradu). Využitím platby cez portál sa skráti časová náročnosť a zároveň sa zníži chybovosť. Odstránenie chybovosti je zabezpečené predvyplnením údajov a čas sa skráti hlavne zmenou súčasného procesu.

- **Modul Sociálne služby**

Zabezpečuje spracovanie sociálnej agendy obcou. Poskytuje prehľad o osobách, ktoré rieši odbor sociálnych vecí obce a zároveň prehľad všetkých dôležitých informácií pre podporu rozhodovania v týchto záležitostiach. Ide predovšetkým o poskytnutie jednorazových príspevkov, dotácií, poskytnutie sociálnych služieb (stravovanie, zdravotné pomôcky, opatrovateľské služby), sociálna kuratela.

Samostatnou časťou je vedenie evidencie o poskytovaní služieb v zariadení pre seniorov (evidencia žiadostí o umiestnenie, evidencia voľných miest, atď.). Pod modul tiež spadá evidencia žiadaných, schválených, schválených alebo zamietnutých dotácií a príspevkov žiadateľov v oblasti zdravotníctva, sociálnych vecí, charity, kultúry, športu, životného prostredia, výchovy a vzdelávania, záujmovej činnosti mládeže a organizáciám zriadeným obcou na prevádzku a investície.

Modul umožní definovanie nutných podmienok, ktoré musia byť splnené na poskytnutie dotácie a príspevku. Tieto podmienky bude modul automaticky kontrolovať a pri nesplnení podmienok bude možné automaticky vygenerovať a zaslať správu informujúcu žiadateľa o dotáciu a príspevok o podmienkach, ktoré nespĺňa, dokumentoch, ktoré ešte musí dodať a podobne. Systém bude tiež umožňovať export a zaslanie všetkých požiadaviek potrebných na poskytnutie dotácie a príspevku žiadateľovi o dotáciu a príspevok.

Informácie o poskytovaných sociálnych službách, dotáciách a príspevkoch budú pomocou modulu informovanie a poradenstvo zverejnené. To zlepši transparentnosť v ich prideľovaní.

- **Integrácia na referenčné registre a ďalšie IS VS**

Podstatou integrácie na referenčné registre je zabezpečenie aktuálnych údajov v riešení IS DCOM. Základnou údajovou entitou je fyzická osoba, na ktorú sa viaže pomerne veľké množstvo poskytovaných služieb. Ďalšími entitami, ktoré je potrebné integrovať sú dáta *Registra adries* a dáta *Registra právnických osôb*. Predpokladá sa integrácia aj na IS VS a jeho registre údaje o daniach, zamestnaní, motorových vozidlách, poskytovaných sociálnych dávkach atď.