##### FUNKČNÍ A TECHNICKÉ POŽADAVKY

k veřejné zakázce

**„Digitalizace pečovatelských služeb na území Ústeckého kraje“**

Obsah

[1. Úvod a popis stávajícího stavu 3](#_Toc142904872)

[2. Požadavky na IS 3](#_Toc142904873)

[2.1 Obecné požadavky na informační systém na digitalizaci sociálních služeb 3](#_Toc142904874)

[2.2 Přehled skupin uživatelů (od nejnižší úrovně) 6](#_Toc142904875)

[2.3 Popis IS na digitalizaci pečovatelských služeb dle jednotlivých skupin uživatelů 7](#_Toc142904876)

[3. Provozní podpora a servisní podpora 11](#_Toc142904877)

[4. Služba Helpdesk 13](#_Toc142904878)

[5. Garantované rozvojové hodiny v dalších letech 14](#_Toc142904879)

[6. Služba vzdělávání a školení 14](#_Toc142904880)

[7. Dokumentace, manuály a videomanuály 15](#_Toc142904881)

[8. Požadavky na Služby exitu 15](#_Toc142904882)

## Úvod a popis stávajícího stavu

Na území Ústeckého kraje je 39 pečovatelských služeb zařazených do Základní krajské sítě sociálních služeb Ústeckého kraje, ve kterých pracuje cca 500 pečovatelů (pracovníků v sociálních službách), kteří poskytují terénní sociální služby dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Evidenci úkonů pečovatelé zaznamenávají v PC do informačních systémů, přičemž poskytovatelé sociálních služeb používají různé informační systémy (Zajíc, KISSOS apod.) Informace o provedených úkonech jednotlivých uživatelů zaznamenávají zpravidla po ukončení terénních prací. Přehled pečovatelských služeb zařazených do Základní krajské sítě sociálních služeb Ústeckého kraje je uveden v příloze č. 1 tohoto dokumentu. S ohledem na demografický vývoj, kdy se očekává významný nárůst podílu seniorů, bude zapotřebí mít okamžité a aktuální informace o využívání terénních sociálních služeb, zajistit efektivnější přerozdělení práce a v případě potřeby navýšit kapacity pečovatelů.

## Požadavky na IS

## Obecné požadavky na informační systém na digitalizaci sociálních služeb

Hlavní náplní informačního systému (dále jen IS) na digitalizaci sociálních služeb bude snížení administrativní zátěže pečovatelů prostřednictvím aplikace s uživatelsky přívětivým prostředím, zároveň dojde ke sjednocení způsobu evidence, vedení statistik a výkaznictví. Čas, který nebude využíván na administrativní úkony ze strany pečovatelů, může být tak využíván na poskytování další sociální péče (zvýšení poměru přímé práce s klientem), či dojde ke snížení přetíženosti pečovatelů.

Systém bude umožňovat sledování aktuálních informací o využívání terénních sociálních službách, nárůstu úkonů péče v důsledku zhoršování se zdravotního stavu osob, ale i navyšování hodin přímé péče.

Pečovatelé budou u klientů zaznamenávat (zaškrtávat) provedené úkony přes mobilní zařízení do tabulky s individuálním plánem úkonů pro klienta. Krajský úřad Ústeckého kraje zajistí nákup min. 500 ks mobilních zařízení, která budou výhradně určena pro práci s IS na poskytování sociálních služeb v Ústeckém kraji. Dodání mobilních zařízení není předmětem této veřejné zakázky.

**Obecné požadavky IS**

* S ohledem na vysokou citlivost dat a údajů v IS (uvedení obecného zdravotního stavu klientů, kontakty apod.) musí dodavatel IS zajistit maximální zabezpečení a ochranu dat. IS a všechny jeho moduly musí splňovat požadavky v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, dále pak se zákonem č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a v souladu s další související platnou legislativou.
* Vlastnictví vyvíjeného a provozovaného IS bude plně náležet zadavateli. IS bude vyvíjen a provozován pod svobodnou licencí MIT (<https://cs.wikipedia.org/wiki/Licence_MIT> ).
* IS na digitalizaci pečovatelských služeb musí být vyvíjen, testován a provozován v prostředí Datového centra Ústeckého kraje na platformě gitlab.portabo.cz. Vývojové, testovací a produkční prostředí zajistí DCÚK.
* Uživatelé budou rozděleni do skupin na základě uživatelských rolí, které budou centrálně registrovány a evidovány v identitním systému, ke kterému se IS bude připojovat a ověřovat pomocí standardních spojení např. pomocí OpenID standardu pro decentralizovanou autentizaci uživatelů. Součástí IS není tvorba identitního systému. Zadavatel umožní využití jím provozovaného identitního systému se standardem OpenID Connect.
* V prostředí Datového centra Ústeckého kraje je provozován otevřený komunikační systém Mattermost. Pro účely samotného vývoje IS, rozvoje IS na digitalizaci pečovatelských služeb a pro zajištění servisní a provozní podpory ve vztahu k dodavateli IS požaduje zadavatel využívat tento systém.
* IS bude vyvíjen formou agilního vývoje (<https://cs.wikipedia.org/wiki/Agilní_metodiky> ).  
  Dodavatel bude povinen pravidelně každých 14 dní předkládat ke kontrole funkční interakce IS a DCÚK bude plnit roli kontroly zdrojového kódu, jeho dokumentace a technické funkčnosti IS.   
  Cílem zadavatele je velmi úzká spolupráce s dodavatelem pro zajištění co nejlepšího výsledku. Dodavatel musí počítat s významným množstvím hodin na interakci se zadavatelem a možné změny zadání v průběhu vývoje IS.
* Veškerá dokumentace, zdrojové kódy, architektonické návrhy a další obsah, který vznikne při realizaci zakázky, musí být ukládán a verzován na platformě gitlab.portabo.cz.
* Veškeré potřebné knihovny, skripty a rozhraní musí být provozovány v prostředí zadavatele nezávisle na třetích stranách a musí splňovat podmínky svobodné licence.
* Veškerá komunikace mezi IS, API a klienty bude řešena na základě principu „Security by Default“, zejména šifrovaným spojením, autorizací, autentizací, apod.
* IS musí být dostupný ve formě webové aplikace prostřednictvím webových prohlížečů, která musí být plně funkční na PC, a zároveň ve formě mobilní aplikace minimálně na platformě Android a iOS v mobilním zařízení. IS musí umožnit okamžité sdílení dat. Veškerá komunikace s IS bude řešena pomocí API volání.
* V rámci tvorby a implementace IS Zadavatel požaduje vytvoření testovacích scénářů a testování jednotlivých předávaných funkčností účastníkem v prostředí Objednatele s využitím připravených testovacích scénářů za účasti testovací skupiny Objednatele. Testování bude probíhat i v terénu.
* Pečovatel bude zaznamenávat úkony do IS prostřednictvím mobilního telefonu a mobilní aplikace. Mobilní aplikace musí pracovat on-line, avšak musí také umožnit off-line zaznamenávání úkonů (pro případ, kdy místo výkonu pečovatelské služby nebude dostatečně pokryté sítí mobilního operátora). Po připojení k síti musí aplikace úkony automaticky synchronizovat s IS.
* IS musí obsahovat kompletní evidence:
  + Evidence zaměstnanců (pečovatelů);
  + Evidence klientů a osob blízkých (rodina a neformálně pečující);
  + Evidence sociálního šetření;
  + Evidence jednání se zájemcem o službu;
  + Evidence individuálních plánů péče a plánu péče, přičemž z údajů individuálního plánu péče vzniká periodický plán péče;
  + Evidence úkonů, a to dle Vyhlášky č. 505/2006 Sb. a evidence základního sociálního poradenství, s možností podrobnějšího členění úkonů;
  + Evidence denních záznamů pečovatelů s možností převodu multimediálního záznamu do textové podoby;
  + Evidence podkladů pro vyúčtování s možností přenosu do ekonomického IS prostřednictvím API rozhraní;
  + Evidence smluv, které jsou uzavírány s klienty na poskytování terénních sociálních služeb, zapůjčení kompenzačních pomůcek, zajištění fakultativních služeb apod., včetně nástroje na tvorbu smluv;
  + Evidence vzdělávání zaměstnanců;
  + Evidence materiálu a kompenzačních pomůcek s možností přenosu evidence z ostatních (např. ekonomických) systémů přes rozhraní API rozhraní;
  + Evidencí hotovostních finančních prostředků – drobné hotovostní nákupy, kdy klient předá hotovost pečovateli pro účely běžných nákupů a pochůzek – s vazbou na úkon. V rámci běžných nákupů a pochůzek;
* IS musí pečovatelům plánovat a navrhovat optimální trasu denního plánu, včetně zobrazení plánu na mapovém podkladu. IS bude umožňovat uživatelsky operativní změnu plánu;
* IS musí být schopný sledovat polohu pečovatelky, včetně zobrazení adresy klienta a trasy, a to na mapovém podkladu. IS musí zachovat historii provedených tras po dobu 1 měsíce;
* IS musí vypočítat a uvést počty vykázaných kilometrů jednotlivých pečovatelů;
* IS na digitalizaci pečovatelských služeb musí umožnit statistické výstupy pro účely zadání souhrnných informací do Katalogu sociálních služeb Ústeckého kraje a do OK systému MPSV ČR. Pokud bude zajištěna součinnost dodavatelů uvedených informačních systémů, požadujeme integraci statistických výstupů z IS na digitalizaci pečovatelských služeb do IS Katalog služeb a do IS OK služby. Integrace mohou být řešeny online prostřednictvím API rozhraní, nebo prostřednictvím dávkového přenosu např. přenos XML souboru. Popis rozhraní a XSD schémat pro výkaznictví do IS OK služby je k dispozici na [Rozhraní (mpsv.cz)](https://www.mpsv.cz/rozhrani). Testovací prostředí pro výkaznictví do IS OK služby je k dispozici na [https://ioknouzezkus.mpsv.cz/posvvaclient/](https://secure-web.cisco.com/16Z4U5REMe_PjHUgGQNV13cwVrGf5mWtt_RrsACFQnMeInkDTN1WlEo14JGROiA1tF2hSkAFUROkj7g-xqYb7k45koiX54MvTosk9i9ow5Kv5P4s_1zC-FdGSuX7IKcdkn8e2Gcr0ZX1J43_ge-N3FhbEQXzIMt27syoS3jJ9FhL7kFqk-dl2c9uOlYhEXUvHQdPdkUXhlGmaj7vI9HdTcQL8zAFvIK1jGs9Vetp-k5K6CpwSg6-GUiPQme_c81kpoyinr_pIKQIP8mBoa8AuKIgl-_-HTtUN-H7ewe3NDRobSjEBjbgnvgDqz8Ndl_sQ/https%3A%2F%2Fioknouzezkus.mpsv.cz%2Fposvvaclient%2F);
* IS musí generovat podklady pro tvorbu faktur a pokladních dokladů a umožnit přes rozhraní API zasílat fakturační a pokladní položky jednotlivých klientů za jednotlivé úkony;
* IS musí umožnit přijímat přes rozhraní API soupis materiálu ze skladového hospodářství a soupis kompenzačních pomůcek, kterými poskytovatel sociálních služeb disponuje;
* IS musí obsahovat sekci vzdělávání, a to pro rodinné příslušníky klientů, neformálně pečující, pečovatele apod. Součástí vzdělávací sekce budou výukové videomateriály a manuály pro poskytování péče, manuály pro používání aplikace, evidence vzdělávání apod.;
* IS musí umožnit náhled na provedené úkony ze strany klientů a rodinných příslušníků (filtrace dle klienta/rodinného příslušníka);
* IS musí generovat formuláře pro práce s klienty napříč všemi evidencemi;
* IS musí obsahovat sekci umožňující synergii s podnikatelskými službami, jako je stravování, individuální doprava, elektronická stravenka či jídelní lístky apod. Uvedené služby budou součástí fakultativních služeb, které poskytovatel služeb nabízí.

## Přehled skupin uživatelů (od nejnižší úrovně)

Uživatelé budou rozděleni do skupin na základě uživatelských rolí, které budou centrálně registrovány a evidovány v identitním systému, ke kterému se IS bude připojovat a ověřovat pomocí standardních spojení např. pomocí OpenID standardu pro decentralizovanou autentizaci uživatelů. Součástí IS není tvorba identitního systému. Zadavatel umožní využití jím provozovaného identitního systému se standardem OpenID Connect.

**A Klient, rodina, a neformální pečující** – přístupy pro rodinné příslušníky a neformálně pečující osoby (soused, rodinný přítel) na základě smlouvy o poskytování terénních sociálních služeb.

**B Pečovatel** – poskytuje v terénu sociální služby klientům dle denního plánu, zaznamenává provedené úkony dle plánu jednotlivých klientů, nebo dle aktuálních potřeb a na základě provedených úkonů vytvoří denní záznamy klientů.

**C Sociální pracovník poskytovatele sociálních služeb** – **jedná se o klíčové uživatele systému**, první kontakt s rodinou a klientem, provádí průzkum klienta -> obecný zdravotní stav -> sociální stav (rodinné zázemí) -> následné zhodnocení situace -> nastavení individuálního plánu a plánu péče klienta (z katalogu sociálních služeb) -> zajistí smluvní administrativu -> přidělení práce (denního plánu péče) pečovatelům -> provádí následně kontrolu plnění.

**D Management poskytovatelů** (včetně ekonomického úseku) **– jedná se o klíčové uživatele systému**, příjem dat s položkami za provedené úkony pro vytvoření faktur či pokladních dokladů klientům, poskytnutí dat se skladovým hospodářstvím, pomůckami a vybraným majetkem, generování sestav a přehledů dle úkonů, pečovatelů apod., kontrola plnění dle plánu, výkaznictví do OK služeb a Katalogu služeb. U některých poskytovatelů sociálních služeb management zajišťuje pro pečovatele plán práce. Management poskytovatele služeb bude dále zajišťovat správu uživatelů IS v rámci konkrétního Poskytovatele.

**E Centrální management KÚÚK** – **jedná se o klíčové uživatele systému,** vytváří sestavy a analýzy napříč všemi poskytovateli a úkony, provádí kontrolu kvality sítě pečovatelů v Ústeckém kraji.

**F** **Administrátoři** – **jedná se o klíčové uživatele systému,** zajistí správu a dohled IS na digitalizaci pečovatelských služeb v prostředí datového centra. Zajistí centrální správu uživatelů v identitním systému dle jednotlivých skupin uživatelů.

## Popis IS na digitalizaci pečovatelských služeb dle jednotlivých skupin uživatelů

Pro jednotlivé typy uživatelů je níže uveden základní výčet funkcionalit IS. V rámci vývoje může a bude IS rozšiřován na základě dohod mezi dodavatelem IS a odběratelem v podobě realizačního týmu aktivity 1.

Všechny informace potřebné pro tvorbu pohledů, dashboard a jiných funkcionalit budou řešeny pomocí volání API splňující OpenAPI minimálně dle specifikace verze 3.1.0 nebo aktuální nejvyšší v době realizace projektu.

Schéma POŽADAVEK - ODPOVĚĎ jako základ Aplikace postavené na API volání je zobrazeno na následujícím obrázku. IS nebude umožňovat a využívat přístup k datům na úrovni databázových přístupů, ale pouze za využití API volání.

Obsah obrázku diagram, skica, Písmo, bílé

Popis byl vytvořen automaticky

Obrázek 1: Popis komunikace pomocí API. Zdroj: <http://www.robert-drummond.com/2013/05/08/how-to-build-a-restful-web-api-on-a-raspberry-pi-in-javascript-2/>

A - Skupina uživatelů - Klient, rodinní příslušníci a neformální pečující

* **Dashboard**

**Základní informace (datum, kalendář, svátek…)**

**Zobrazení přehledu aktuálního dne s úkony denního plánu plán**

**Kontakty a podpora** – zobrazení kontaktů příslušného poskytovatele pečovatelských služeb a odkaz na službu Helpdesk.

* **Panel nabídky**

**Karta klienta** –zobrazení informace o klientovi, který je přihlášený (o svém rodinném příslušníkovi, který je uživatelem sociálních služeb). Karta klienta musí obsahovat: základní identifikační údaje (adresa, RČ), základní zdravotní stav, zhodnocení sociálního pracovníka, odkaz na individuální plán péče, kontakty na rodinu (osoby blízké…), odkaz na uzavřené smlouvy, odkaz na zapůjčené věci.

**Smlouva** -přehled smluv, které jsou s klientem uzavřené (na péči, zapůjčení pomůcek, na fakultativní služby).

**Individuální plán péče a Plán péče** -> zobrazení individuálního plánu péče, který byl vytvořen na základě smlouvy -> zobrazení denního plánu péče pro vybraný den, zobrazení časového plánu, žádost o operativní změnu prostřednictvím formuláře, zobrazení historie provedených úkonů s daty a časy provedení, zobrazení položek (úkonů), které byly a budou fakturovány (označení, že úkon byl proveden, vyfakturován apod.).

**Fakultativní služby** -> přehled fakultativních služeb, které poskytovatel služeb nabízí, možnost objednání služeb prostřednictvím jednotných formulářů, zobrazení přehledu využívání služeb klientem, označení, kdy byla služba využita a zda byla fakturována. Podklad pro vytvoření faktury za fakultativní služby musí být oddělen od hlavních služeb dle Vyhlášky č. 505/2006 Sb.

**Kompenzační pomůcky** –soupis pomůcek, které je možné zapůjčit, zobrazení zapůjčených kompenzačních pomůcek.

**Materiál** – soupis materiálu, který je možný pořídit s možností vytvoření objednávky na poskytovatele pečovatelských služeb.

**Vzdělávání –** vzdělávací materiály (příručky a videa) určené pro rodinu a neformálně pečující v elektronické podobě.

B - Skupina uživatelů – Pečovatel

* **Dashboard**

**Základní informace (datum, kalendář, svátek…)**

**Zobrazení denního plánu s úkony (rychlý přístup)** – úkony bude možné zaškrtnout až po identifikaci pečovatele u klienta (přes RFID čip, či QR kód).

**Kontakty a podpora** – odkaz na službu Helpdesk, telefonní kontakty managementu pečovatele.

* **Panel nabídky**

**Klient** –pečovatel vybere klienta, zobrazí si informace o klientovi. Karta klienta musí obsahovat: identifikační údaje (adresa, RČ), základní zdravotní údaje, které jsou nezbytné pro výkon služby, zhodnocení sociálního pracovníka, odkaz na plán péče, zobrazení adresy na mapovém podkladu, kontakty na rodinu (osoby blízké…), odkaz na ostatní služby, které klient využívá – objednání a dovoz jídla, využití dopravy apod.

**Plán péče** -> zobrazení plánů péče klientů, které byly vytvořeny na základě smlouvy**,** zobrazení denního plánu dle aktuálního kalendářního data (zobrazení plánů všech klientů přiřazených k poskytovateli -> po kliknutí na vybraného klienta zobrazení denního plánu péče vybraného klienta) včetně zobrazení na mapovém podkladu, zobrazení časového plánu, zobrazit operativní změny v plánu včetně upozornění na provedené ad-hoc změny, zobrazení historie provedených úkonů (včetně zaznamenání data a času provedení), zobrazení počtu ujetých kilometrů, možnost vytvoření denního záznamu na základě provedených úkonů (návrh denního záznamu po vykonání úkonů s možností převodu multimediálního záznamu do textové podoby).

**Kompenzační pomůcky** –soupis kompenzačních pomůcek k zapůjčení.

**Materiál** – zobrazení soupisu materiálu pro vykonávání péče.

**Evidence hotovostních finančních prostředků –** evidence přijaté hotovosti na běžné nákupy a pochůzky, možnost vkládání dokladů (např. pořízení fotografie).

**Vzdělávání –** vzdělávací materiály (příručky a videa) určené pro pečovatelky/zaměstnance poskytovatele služeb;

**Fakultativní služby –** označení provedení fakultativní služby klienta, možnost objednání služby za klienta.

C, D- Skupina uživatelů – Sociální pracovník a management poskytovatele sociálních služeb

* **Dashboard**

**Základní informace (datum, kalendář, svátek…)**

**Zobrazení denního plánu s úkony (rychlý přístup)** – zobrazení denního plánů pečovatelů dle aktuálního kalendářního data, s možností změn viz. níže

**Kontakty a podpora** – odkaz na službu Helpdesk

* **Panel nabídky**

**Klient** –pracovník managementu zakládá přístupy klientům, rodinným příslušníkům (neformálně pečujícím), a to vždy na základě uzavřené smlouvy, zobrazí přehled klientů v rámci poskytovatele služeb, vybere klienta, zobrazí si informace o klientovi. Karta klienta musí obsahovat, identifikační údaje (adresa, RČ), základní zdravotní údaje, zhodnocení sociálního pracovníka, odkaz na plán péče, zobrazení adresy na mapovém podkladu, kontakty na rodinu (osoby blízké…), odkaz na smlouvy, odkaz na individuální plán péče, odkaz na denní záznamy klienta, odkaz na zapůjčené kompenzační pomůcky, odkaz na ostatní služby – objednání a dovoz jídla, využití dopravy;

**Pečovatel** – evidence pečovatelů, přiřazení plánů péče klienta, správa účtů poskytovatele sociálních služeb.

**Smlouva - souhrn smluv s klienty v rámci poskytovatele služeb (na péči i zapůjčení pomůcek), pracovník managementu bude vytvářet smlouvy prostřednictvím IS na digitalizaci služeb, a to s možností podepsání smlouvy prostřednictvím tabletu a elektronické tužky;**

**Individuální plán péče** – formulářové řešení pro tvorby individuálního plánu péče klienta, který bude vyplývat z uzavřené smlouvy. Součástí bude číselník úkonů dle Vyhlášky č.505/2006 Sb., s možností rozšíření číselníku úkonů, evidence základního sociálního poradenství propojené na ceník poskytovatele služeb. Jednotliví poskytovatelé služeb budou prostřednictvím role centrální management spravovat číselník s cenami služeb. U jednotlivých úkonů dle zhodnocení klienta určí časovou náročnost. Individuální plán bude generovat denní plány péče s přehledy úkonů (jednotlivě i souhrnně napříč klienty aktuálního data), denní plány po vykonání práce pečovatele budou generovat denní záznamy a následně se budou generovat podklady pro fakturaci. Systém musí navrhnout optimální celkový denní plán pro pečovatele se zobrazením trasy na mapovém podkladu.

**Plán péče** – přehled úkonů, tvorba a zobrazení denního plánu péče klientů, zobrazení přehledu úkonů, zobrazení plánu pečovatele včetně zobrazení na mapovém podkladu a navržení nejoptimálnější trasy, zobrazení časového plánu, možnost operativní změny přes managerské oprávnění (sociální pracovník, management - přidání/odebrání dalšího klienta/úkonu), zobrazení historie provedených úkonů s možností filtrací (např. dle klienta, pečovatele, typu a stavu úkonu), vytvoření podkladu pro fakturaci s možností přenosu podkladů do ekonomického přes API rozhraní.

**Fakultativní služby –** správa nabídky fakultativní služby, možnost přidávat jídelní lístky, nabídky jiných služeb, ceníky, zobrazení služeb, formuláře pro objednání služeb, zobrazení přehledu využívaných služeb, vytvoření podkladu pro fakturaci za fakultativní služby s možností přenosu přes API.

**Evidence hotovostních finančních prostředků –** kontrolaevidence přijaté hotovosti pečovatelem na běžné nákupy a pochůzky, možnost vkládání dokladů (např. pořízení fotografie).

**Kompenzační pomůcky** – evidence soupisu kompenzačních pomůcek k zapůjčení, s možností přenosu z ekonomického (evidenčního) IS poskytovatele sociálních služeb přes API rozhraní, zobrazení soupisu kompenzačních pomůcek.

**Materiál** – evidence soupisu materiálu pro vykonávání péče, s možností přenosu skladových zásob z ekonomického systému poskytovatele sociálních služeb přes API rozhraní, zobrazení soupisu kompenzačních pomůcek.

**Vzdělávání –** vzdělávací materiály (příručky a videa) určené pro pečovatelky/zaměstnance poskytovatele služeb, možnost přidávání vzdělávacích materiálů do aplikace, evidence absolvovaného vzdělávání.

**Statistika –** přehledy a statistiky dle úkonů/pečovatelů za požadované časové období v rámci poskytovatele sociálních služeb, výstupy dle požadavků poskytovatele služeb a KÚÚK, přehledy by měly být v maximalistické podobě se zobrazením všech položek s možností filtrace.

E) Skupina uživatelů – centrální management (KÚÚK)

* **Dashboard**

**Základní informace (datum, kalendář, svátek…)**

**Kontakty a podpora** – odkaz na službu Helpdesk

**Přehled poskytovatelů služeb** - pracovník centrálního managementu si zobrazí vybraného poskytovatele služeb, informace o poskytovateli apod.

* **Panel nabídky**

**Klienti** – pracovník centrálního managementu si zobrazí přehled klientů, žadatelů, přehled čekatelů apod.

**Smlouva** -souhrn smluv s klienty (na péči i zapůjčení pomůcek), přehled žadatelů.

**Přehled úkonů** – zobrazení plánů péče a přehledu provedených úkonů pro účely kontroly a statistických výstupů.

**Vzdělávání** – vzdělávací materiály (příručky a videa) určené pro centrální management (manuál pro tvorbu statistických výstupů); možnost přidávání vzdělávacích materiálů do aplikace.

**Statistika** – evidence a přehledy poskytnutého základního sociálního poradenství, řešení mimořádných situací, přehledy a statistiky dle úkonů/pečovatelů za požadované časové období napříč všemi poskytovateli sociálních služeb, výstupy dle požadavků KÚÚK. Přehledy a statistické výstupy by měly být v maximalistické podobě se zobrazením všech položek s možností filtrace.

F) Skupina uživatelů – Administrátoři

Administrátor má kompletní přístup do aplikace z důvodu správy systému. Administrátor bude řešit centrální správu uživatelů.

## Provozní podpora a servisní podpora

**Požadavky na paušálně poskytované Služby Podpory provozu**

Zadavatel požaduje poskytování Provozní a Servisní podpory pro dodaný IS na digitalizaci pečovatelských služeb, a to na dobu neurčitou od zahájení rutinního provozu dodaného IS.

Provozní a Servisní podpora systému IS na digitalizaci pečovatelských služeb bude vedena jako paušálně poskytovaná služba podpory provozu zahrnující poskytování poradenské a konzultační činnosti, metodické a technické podpory a dalších forem podpory dodaného IS, včetně zajištění legislativních změn formou update/upgrade po dobu údržby a podpory.

Fakturování provozní a servisní podpory bude prováděno vždy souhrnně, a to 1x ročně, za 12 měsíců poskytování provozní podpory.

V případě rozvojového požadavku na **nový modul** započne poskytování provozní podpory **nového modulu** 1. den měsíce následujícího po podpisu předávacího protokolu o převzetí nového modulu do provozu.

**Služby Provozní podpory**

1. **Služba Podpory provozu IS na digitalizaci pečovatelských služeb** – služba zajišťuje provoz všech modulů a integrací IS. Součástí služby je příjem, zpracování a řešení incidentů typu vady zadaných objednavatelem nebo uživateli aplikace na dodavatelem uvedené kontakty. Dále služba zahrnuje optimalizaci chodu aplikace a kontrolu logů. Součástí služby podpory provozu je také automatická realizace změn aplikace vyplývající z legislativních změn. Správu a kontrolu prostředí bude řešit zadavatel prostřednictvím DCÚK.

Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:

* + právo na dodání vždy nejvyšší možné verze aplikace, tzv. technologického update,
  + náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
  + realizace legislativních změn,
  + dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků uchazeče do místa konzultace,
  + aktualizace popisu nastavení systému a kontrol,
  + aktualizace dokumentace,
  + veškeré náklady související se zajištěním definovaných činností,
  + Služba Technické a metodické podpory,
  + Služba Změnového upgrade a update.

Služba podpory provozu IS na digitalizaci pečovatelských služeb bude poskytována v režimu 5x8 hodin týdně (Po-Pá, 08:00-16:00) vyjma státních svátků a dnů pracovního volna.

Službu dohledu a auditu bude zajišťovat zadavatel prostřednictvím DCÚK.

1. **Požadavky SLA**

* Doba od nahlášení požadavku na dodavatelem uvedené kontakty po přijetí požadavku řešitelem se nazývá Doba reakce na požadavek. U vad uvedených pod písmeny a) a b) je Doba reakce na požadavek stanovena maximálně na 1 hodinu. U požadavků uvedených pod písmenem c) a d) může být Doba reakce na požadavek maximálně 2 hodiny. A u požadavků uvedených v písmenu e) je Doba reakce stanovena na 8 hodin. Příjem požadavků je realizován v pracovních dnech, a to v době od 8 do 16 hodin.   
  V případě, že půjde o chybu infrastruktury nebo produkčního prostředí, řeší tuto vadu DCÚK.
* Typ vady A - „Nedostupná aplikace – vysoká priorita“ – IS je uživatelům zcela nedostupná nebo je dostupná, ale není použitelná ve svých základních funkcích. Stav vysoká priorita bude vyřešen v časovém horizontu do 4 hodin od přijetí požadavku.
* Typ vady B „Funkčnost aplikace - střední priorita“ – některá ze základních funkcí aplikace není funkční nebo je toliko degradována tak, že může ohrozit činnost zadavatele nebo uživatelů. Stav střední priority bude vyřešen v časovém horizontu maximálně do 8 hodin od přijetí požadavku.
* Typ vady C „Funkčnost aplikace – nízká priorita“ – některé funkce IS pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit činnost zadavatele. Stav nízká priorita bude vyřešen v časovém horizontu maximálně do 48 hodin od přijetí požadavku.
* Typ požadavku „konzultace“ – v případě potřeby mohou klíčoví uživatelé kontaktovat pracovníky servisní podpory a konzultovat požadavky dle potřeby. Požadavek typu konzultace musí být vyřešen do 48 hodin. Výstupem konzultace může být návrh na rozvoj, který bude řešen jako požadavek na „rozvoj aplikace“, viz. bod e).
* Typ požadavku „rozvoj aplikace“ – není nebezpečí přímého ohrožení činnosti zadavatele ani uživatelů. Jedná se o vývoj a s ním související aktivity na základě požadavků zadavatele vyjma požadavků na realizaci legislativních změn. Rozvoj bude v případě potřeby zajištěn na základě samostatných požadavků na čerpání řešitelských hodin typu „rozvoj“ pro IS a bude čerpán z budgetu rozvojových Garantovaných hodin.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Stav služby (Závada)** | **odezva do** | **odstranění závady od přijetí do**  **(je-li to objektivně možné)** |
| A – „Nedostupná aplikace – vysoká priorita“ - Havarijní stav | 1 hodiny od nahlášení | 4 hodiny (pracovního dne) |
| B - „Funkčnost aplikace - střední priorita“ - Urgentní závažnost vad | 1 hodiny od nahlášení | 8 hodin (pracovního dne) |
| C – „Funkčnost aplikace – nízká priorita“ – Vysoká závažnost vady | 2 hodiny od nahlášení | 2 pracovní dny |
| Požadavek na konzultaci | 2 hodiny od nahlášení | 2 pracovní dny |
| Požadavky na rozvoj | 8 hodin od nahlášení | 30 pracovních dnů nebo dle dohodnutého harmonogramu |

## Služba Helpdesk

V prostředí Datového centra Ústeckého kraje je provozován otevřený komunikační systém Mattermost. Pro účely samotného vývoje IS, následného rozvoje IS na digitalizaci pečovatelských služeb a pro zajištění servisní a provozní podpory ve vztahu k dodavateli IS požaduje zadavatel využívat tento systém.

Zadavatel dále požaduje, aby součástí dodaného IS na digitalizaci pečovatelských služeb byla služba Helpdesk, která umožní klíčovým uživatelům ze strany Poskytovatelů sociálních služeb zadávat požadavky k dodanému IS, sledovat jejich stav a reagovat na ně, nebudou však primárně směrovány na dodavatele IS, ale na uživatele zajišťující správu IS a metodickou pomoc. Služba Helpdesk bude v dodávaném IS řešena pouze jako frontend, který prostřednictvím API rozhraní komunikuje se systémem Mattermost, kde budou všechny požadavky procesovány.

## Garantované rozvojové hodiny v dalších letech

Zadavatel požaduje alokování 400 garantovaných konzultačních a řešitelských hodin typu „rozvoj“ ročně, přičemž tato služba bude čerpána dle smlouvy na základě samostatných požadavků za cenu za jednu garantovanou konzultační a řešitelskou hodinu typu „rozvoj“ uvedenou v nabídce na tuto veřejnou zakázku. Garantované rozvojové hodiny bude možné čerpat po zahájení rutinního provozu dodaného IS.

**Rozsah plnění ze strany Uchazeče bude zahrnovat:**

* Provádění analýz požadavků na úpravu a rozšíření Systému
* Analýza požadavků specifikovaných Objednatelem
* Vypracování návrhu řešení včetně úpravy architektonického a jeho předložení Objednateli
* Vypořádání připomínek Objednatele k předloženém návrhu
* Realizace požadavku
* Realizace dle schváleného návrhu řešení
* Implementace do testovacího prostředí
* Příprava testovacích scénářů
* Testování v prostředí Objednatele
* Testování účastníkem v prostředí Objednatel s využitím testovacích scénářů
* Odstranění zjištěných chyb
* Kontrola funkčnosti Objednatelem
* Implementace do produkčního prostředí
* Kontrola funkčnosti Objednatelem
* Zvýšená provozní podpora po nasazení do produkce
* náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností,
  + personální náklady na pracovníky uchazeče, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
  + aktualizace stávající dokumentace nebo vytvoření změnové dokumentace.
  + dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků uchazeče do místa konzultace.

V případě vyčerpání garantovaných konzultačních a řešitelských hodin typu „rozvoj“ v rámci 1 roku dle bodu 5. tohoto dokumentu, bude Zadavatel další případné vývojové požadavky hradit na základě samostatných objednávek/smluv, přičemž bude stanovena garantovaná částka za 1 hodinu (60 minut) nad rámec garantovaných konzultačních a řešitelských hodin.

Součástí plnění je i zajištění technické podpory pro nově vzniklé moduly.

## Služba vzdělávání a školení

Zadavatel požaduje službu vzdělávání a školení v následujícím rozsahu:

* Školení pro testery proběhne dle potřeby dle harmonogramu nasazení jednotlivých funkcionalit:
  + Tester software skupina – 6 -10 osob
* Úvodní školení skupin zaměstnanců a manažerů poskytovatelů sociálních služeb proběhne před zahájením rutinního provozu. Školení budou prováděna v organizovaných skupinách dle plánu a harmonogramu školení. Proškoleny budou tyto minimálně skupiny uživatelů:
  + Administrátoři aplikace – max. 5 osob
  + Centrální management – max. 4 osob
  + Management poskytovatelů služeb – max. 90 osob
* Průběžné školení klíčových uživatelů IS v  rozsahu 8 člověkohodin ročně v dalších letech po uplynutí 1 roku od zahájení rutinního provozu na proškolení nových funkcionalit IS.
* Služby Vzdělávání uživatelů IS na digitalizaci pečovatelských služeb budou realizovány v sídle objednatele, nebo ve vzdělávacích centrech určených pro poskytovatele pečovatelských služeb, popřípadě videokonferenčně.
* Součástí ceny školení jsou veškeré související náklady (doprava, personální náklady apod.).

## Dokumentace, manuály a videomanuály

Zadavatel požaduje vytvoření veškeré dokumentace a uživatelských manuálů, a videomanuálů k dodanému IS na digitalizaci pečovatelských služeb rozdělený dle uživatelských rolí. Vytvořené materiály budou pro uživatele zveřejněny v IS v modulu Vzdělávání, přičemž každá skupina uživatelů si zobrazí materiály, které příslušné skupině náleží.

## Požadavky na Služby exitu

Služby Exitu spočívají v přípravě a předání IS na digitalizaci pečovatelských služeb novému poskytovateli služeb podpory provozu a rozvoje na konci smluvního vztahu, které zahrnují: poskytnutí potřebné součinnosti podle pokynů zadavatele novému poskytovateli, předání veškeré dokumentace a potřebných informací a vypracování exitového plánu v dostatečném předstihu a poskytnutí nezbytné součinnosti k jeho realizaci.

S ohledem na charakter vývoje IS agilní formou v prostředí zadavatele, jak je uvedeno v kapitole [Požadavky na IS](#_Požadavky_na_IS), zadavatel požaduje zejména následující Služby exitu:

* poskytnutí požadovaných součinností v souvislosti s předáním podpory a provozu IS novému poskytovateli a Objednateli,
* řádné předání dat zpracovávaných v IS, včetně dat doplňkových či souvisejících,
* poskytnutí informací nezbytných k převzetí IS novým poskytovatelem,
* poskytnutí veškeré relevantní dokumentace k podpoře provozu, k rozvoji IS a ke všem datovým strukturám (nastavení a další) v aktuálním stavu, které byly převzaty,  
  a vytvořeny v rámci plnění,
* předání popisu nastavení systému a kontrol,
* předání seznamu předaných (vytvořených) zdrojových kódů s odborným popisem   
  a komentáři.

Přílohy:

Příloha č. 1: Přehled pečovatelských služeb zařazených do Základní krajské sítě sociálních služeb Ústeckého kraje