

Załącznik nr 10 do Regulaminu konkursu

Instrukcja do opracowania Koncepcji technicznej projektu – e-usługi i digitalizacja

PI 2 c - Wzmocnienie zastosowań TIK dla e-administracji, e-uczenia się, e-włączenia społecznego, e-kultury i e-zdrowia

Działanie 2.1 Podniesienie efektywności i dostępności e-usług

maj 2016

Spis treści

1. Opis stanu aktualnego	3
2. Analiza techniczna projektu	3
2.1. E –usługi i aplikacje	3
2.1. Analiza procesów biznesowych	3
2.2. Opis e-usług	4
2.2. Digitalizacja i cyfrowe udostępnianie zasobów	4
2.3. Zabezpieczenia i przetwarzanie danych	6
2.4. Interoperacyjność i minimalne wymagania dla systemów teleinformatycznych	6
2.5. Niezbędna infrastruktura	7
2.6. Dodatkowe informacje techniczne	8

1. Opis stanu aktualnego

W rozdziale należy zaprezentować analizę stanu aktualnego, tzn. przedstawić dotychczasowy sposób realizacji usług, w podziale na następujące elementy:

- dotychczasowe usługi świadczone za pomocą technologii informacyjno-komunikacyjnych (TIK), ich funkcje, poziom dostępności i powszechność wykorzystania,
- opis istniejących e-usług, których funkcjonalność będzie poprawiana,
- wskazać powszechność wykorzystania usług / zasobów objętych projektem,
- stan techniczny i dotychczasowa infrastruktura teleinformatyczna danego podmiotu. W przypadku konieczności inwestycji w infrastrukturę informatyczną należy przeprowadzić analizę, która wykaże, że zasoby posiadane przez wnioskodawcę są niewystarczające do realizacji projektu,
- posiadane cyfrowe zasoby informacji sektora publicznego i stopień ucyfrowienia rejestrów publicznych oraz ich interoperacyjności,
- wykorzystywane aplikacje, które będą związane ze świadczeniem e-usług.

W przypadku gdy projekt przewiduje poprawę funkcjonalności oraz dojrzałości istniejących e-usług, należy wskazać stopień ich dotychczasowego wykorzystania.

2. Analiza techniczna projektu

W analizie technicznej należy określić zakres projektu oraz wykazać, że projekt jest wykonalny pod względem technicznym.

W rozdziale należy również opisać zakres rzeczowy projektu, a więc to, co będzie wykonane (kupione) w ramach projektu. Podawane tu informacje powinny być konkretne i odnosić się do wszystkich elementów projektu.

2.1. E –usługi i aplikacje

2.1.1 Analiza procesów biznesowych

W ramach opisu należy szczegółowo scharakteryzować analizę procesów biznesowych związanych ze świadczeniem usług.

Koniecznym jest przedstawienie analizy procesów biznesowych związanych ze świadczeniem usług, z uwzględnieniem stanu aktualnego i docelowego.

Analiza musi uwzględniać co najmniej:

- mapę procesów biznesowych,
- modele kluczowych procesów biznesowych,
- zakres zmian w procesach biznesowych,
- właścicieli procesów biznesowych.

Dla kluczowych procesów biznesowych usługi należy wskazać: cel, czas, koszt realizacji procesu oraz korzyści dla jego uczestników.

Ponadto, należy wykazać, że przenoszone w całości lub części do sfery elektronicznej procesy biznesowe są lub w ramach projektu zostaną zoptymalizowane pod kątem świadczenia usług drogą elektroniczną.

Jeżeli w ramach projektu zakupywany będzie system teleinformatyczny, należy wskazać jak będzie on wspierał poszczególne procesy biznesowe.

2.1.2 Opis e-usług

W ramach rozdziału należy wskazać jakie e-usługi publiczne (A2B, A2C) oraz wewnątrzadministracyjne (A2A), niezbędne do funkcjonowania e-usług publicznych, będą wdrożone w ramach projektu.

Ponadto, każdą e-usługę należy opisać, poprzez podanie co najmniej:

- poziomu dojrzałości wdrażanych nowych lub rozwijanych e-usług (nie dotyczy e-usług A2A),
- zrozumiałego i jednoznacznego opisu na czym dana e-usługa będzie polegać oraz co umożliwi usługobiorcy,
- kto będzie daną usługę świadczył i na jakiej podstawie prawnej,
- w powiązaniu z analizą procesów biznesowych, uzasadnienie potrzeby wykonania danej usługi (czego dotyczy i dlaczego jest niezbędna),
- grupy usługobiorców, dla których będzie ona świadczona,
- systemów informatycznych / aplikacji / rejestrów, za pomocą których dana usługa będzie świadczona,
- jaki zakres danych będzie udostępniany w ramach danej e-usługi,
- jakie dane, uzyskane dzięki usługom wewnątrzadministracyjnym (A2A), będą wykorzystywane do funkcjonowania e-usług publicznych (A2B, A2C) (dotyczy tylko e-usług A2A),
- w ramach rozwijanych e-usług konieczne jest opisanie, które elementy istniejącej e-usługi zostaną zmienione oraz jak zmieni się ich poziom dojrzałości oraz funkcjonalność.

Ponadto zaleca się zamieszczenie w rozdziale innych istotnych informacji dotyczących m. in.:

- jakie metody projektowania zorientowanego na użytkownika zaplanowano do zastosowania,
- czy korzystanie przez usługobiorcę z elektronicznych usług publicznych będzie możliwe różnymi kanałami dostępu, niezależnie od miejsca przebywania i wykorzystywanej technologii (zgodnie z potrzebami interesariuszy),
- jakie zaplanowano działania monitorujące dostępność i użyteczność graficznych interfejsów, ciągłość działania (rzeczywisty poziom dostępności usług) i powszechność wykorzystania,
- wpływ przeprowadzonych analiz (np. wyników badań potrzeb usługobiorców) na zakres i kształt przyjętych rozwiązań (np. wpływ na poziom dostępności e-usług¹),
- zakres usług geodezyjnych i pomiarów terenowych (dla projektów GIS), np. obszar, metody, zakres pomiarów, wartość kosztów itd.,
- inne informacje istotne dla obiektywnego przedstawienia zakresu projektu.

2.2. Digitalizacja i cyfrowe udostępnianie zasobów

Należy opisać:

- a) procedurę identyfikacji i przygotowanie dokumentów.

¹ Poziom dostępności: czas bezawaryjnego działania usługi (np. systemu teleinformatycznego, usługi sieciowej, itp.) w stosunku do całości czasu, w którym usługa powinna być świadczona usługobiorcom – wartość mierzona w skali roku.

Projekt obejmujący swym zakresem digitalizację lub utworzenie w formie cyfrowej zasobów informacji sektora publicznego musi zawierać opis przeprowadzonej inwentaryzacji zasobów, które mają zostać objęte projektem, wskazując co najmniej:

- ich rodzaj i ilość, stopień unikalności,
- aktualny i planowany w ramach projektu zakres ich cyfrowego udostępnienia.
- planowany w ramach projektu model prawny cyfrowego udostępnienia zasobów oraz prawne możliwości i ograniczenia dla ich ponownego wykorzystania.

Należy przedstawić rzetelną identyfikację grup docelowych oraz ich potrzeb. W szczególności należy przedstawić analizy dotyczące (aktualnych/prognozowanych) potrzeb, możliwości, ograniczeń i korzyści.

b) zasady konwersji cyfrowej (opis procedury, wykorzystywany sprzęt, wymagane parametry).

c) zasady udostępniania zasobów cyfrowych. Należy opisać:

- specyfikę typu udostępnianego zasobu, w szczególności spełnienia minimalnych standardów cyfrowego udostępniania zasobów publicznych, dotyczące:
 - uwzględnienia standardów dostępności Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0);
 - dołączenia i opisanie metadanych;
 - otwartości co najmniej na poziomie 3 gwiazdek w skali "5 Star Open Data";
 - udostępnienia interfejsów dla programistów – API;
- czy udostępniane zasoby będą pobierały dane z innych rejestrów, które nie powstały w ramach tego projektu;
- poziom dostępności informacji sektora publicznego oraz wyjaśnić czy proponowany w ramach projektu poziom jest zgodny z wynikami badań potrzeb grup docelowych;
- czy zastosowane licencje umożliwiające korzystanie z udostępnianych zasobów oraz ich oznaczenia znajdują się na portalach internetowych;
- z jakimi systemami współpracuje powstały w ramach projektu system;
- dla obszaru nauki/kultury należy opisać:
 - sposób cyfrowego udostępnienia zasobów, z uwzględnieniem stanu obecnego i docelowego. Należy przedstawić, czy udostępnienie zasobów ma duże znaczenie dla rozwoju danej dziedziny nauki, kultury;
 - potencjał wielokrotnego wykorzystania (popyt na zasoby);
- dla zasobów administracji należy opisać:
 - czy zasoby administracji, udostępniane cyfrowo w ramach projektu, wpisują się w przynajmniej jeden z 5 kluczowych obszarów ISP, dla których Komisja Europejska wymaga priorytetowego udostępnienia do ponownego wykorzystania w całej Europie, tj.: dane geoprzestrzenne, dane środowiskowe, dane transportowe, statystyka publiczna w zakresie wskaźników demograficznych i ekonomicznych, dane gospodarcze;
- inne informacje istotne dla obiektywnego przedstawienia zakresu projektu.

Ponadto zaleca się zamieszczenie w rozdziale innych istotnych informacji dotyczących m. in.:

- czy udostępniane cyfrowo zasoby będą dostępne bezpłatnie dla odbiorców docelowych. Pobieranie opłat wymaga przedstawienia uzasadnienia;
- czy cyfrowe udostępnianie informacji sektora publicznego objętych projektem będzie realizowane w oparciu o metody projektowania zorientowanego na użytkownika, w szczególności w zakresie interakcji interesariuszy z systemem teleinformatycznym;

- czy korzystanie z cyfrowo udostępnianych ISP (informacji sektora publicznego) objętych projektem będzie możliwe niezależnie od miejsca przebywania i wykorzystywanej technologii;
- jakie zaplanowano działania monitorujące dostępność i użyteczność graficznych interfejsów, ciągłość działania (rzeczywisty poziom dostępności usług) i powszechność wykorzystania;
- inne informacje istotne dla obiektywnego przedstawienia zakresu projektu.

2.3. Zabezpieczenia i przetwarzanie danych

W niniejszym rozdziale powinno się przedstawić szczegółowy opis projektowanych metod uwierzytelniania użytkowników.

Należy przedstawić:

- sposób uwierzytelniania dostępu do systemów / e-usług, w tym opisać dostępne metody uwierzytelniania – w szczególności profil zaufany (ePUAP). W przypadku wyboru „*wariantu ePUAP i innej metody*” albo tylko „*metody innej niż ePUAP*”, konieczne jest przedstawienie analizy ryzyka takiego typu rozwiązania;
- opis mechanizmów służących: zapewnieniu bezpieczeństwa danych na każdym etapie cyklu życia usługi udostępniania informacji sektora publicznego; zapewnieniu ochrony danych osobowych, w tym danych podlegających szczególnej ochronie; zachowaniu tajemnic prawnie chronionych.

Wnioskodawca powinien wykazać, że w ramach projektu zostaną zastosowane rozwiązania pozwalające na zapewnienie bezpieczeństwa powstającego systemu teleinformatycznego, a w szczególności przetwarzanych danych. Szczególną uwagę należy zwrócić na testy bezpieczeństwa powstającego systemu.

Dla danych będących informacją publiczną i informacją sektora publicznego, Wnioskodawca powinien opisać sposób ich przetwarzania i udostępniania.

Przetwarzane przez system dane informacji sektora publicznego należy sklasyfikować według stopnia wrażliwości:

- informacja publiczna,
- zwykłe dane osobowe,
- wrażliwe dane osobowe,
- informacje niejawne (zastrzeżone, poufne, tajne, ściśle tajne),

oraz przedstawić opis mechanizmów służących zapewnieniu bezpieczeństwa danych na każdym cyklu życia usługi.

2.4. Interoperacyjność i minimalne wymagania dla systemów teleinformatycznych

Wszystkie systemy teleinformatyczne które są przedmiotem projektu muszą być zgodne z wymaganiami dotyczącymi interoperacyjności, określonymi w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności (KRI), minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.

Dotyczy to także wnioskodawców, którzy pod względem podmiotowym nie podlegają KRI.

Konieczne jest wykazanie, że w ramach projektu zostaną udostępnione rozwiązania w zakresie uporządkowania rejestrów publicznych oraz zapewniające ich interoperacyjność.

W szczególności należy odnieść się do zagadnień dotyczących:

- działań związanych z zapewnieniem dostępu do treści i interfejsów dla wszystkich potencjalnych użytkowników w tym osób niepełnosprawnych, w szczególności poprzez uwzględnienie wymagań zawartych w wytycznych WCAG 2.0,
- konieczności zastosowania rozwiązań opartych na modelu usługowym,
- formatów danych (w tym jednolity model danych) oraz protokołów komunikacyjnych i szyfrujących w oprogramowaniu interfejsowym (w tym udostępnieniu interfejsów sieciowych),
- sposobów zapewnienia bezpieczeństwa informacji gwarantujących jej poufność, dostępność i integralność,
- potrzeby automatyzacji wymiany informacji,
- zapewnienia interoperacyjności systemu teleinformatycznego z innymi systemami (cechy systemu, które umożliwiają jego współdziałanie z innymi, w szczególności wymianę danych),
- udostępniania informacji dot. poziomu dostępności,
- wystandaryzowanych procesów i reguł zarządzania danymi,
- źródeł wprowadzanych danych oraz reguł ich kontroli,
- sposobu pozyskania i weryfikacji danych, zarówno z rejestrów publicznych, jak i od usługobiorców, innych usług wnioskodawcy i innych podmiotów,
- zakresu udostępnianych danych.

2.5. Niezbędna infrastruktura

Uwaga!

Zakup sprzętu informatycznego jest dopuszczalny wyłącznie jako element uzupełniający w projekcie, niezbędny do budowy, modernizacji systemu teleinformatycznego, a przeprowadzona analiza wskazuje niedostępność zasobów.

Każdy zakup infrastruktury teleinformatycznej i nieinformatycznej, w tym zakup wartości niematerialnych i prawnych, musi zostać uzasadniony celami projektu.

W przypadku zakupu środków trwałych, wartości niematerialnych i prawnych oraz dostaw, należy zwrócić uwagę, że muszą być one niezbędne do budowy lub modernizacji systemu teleinformatycznego i poniesione nakłady muszą być adekwatne do efektów, jakie zostaną osiągnięte.

Celem zobrazowania przyjętych rozwiązań technicznych i technologicznych, należy przedstawić architekturę powstającego systemu, jaka została przyjęta.

W przypadku projektów obejmujących pozyskanie sprzętu i infrastruktury oraz środków niematerialnych i prawnych, należy opisać ich zakres oraz funkcje w projekcie.

Wnioskodawca powinien wykazać, czy w ramach projektu zostaną udostępnione rozwiązania w zakresie optymalizacji wykorzystania infrastruktury oraz wskazać uzasadnienie ich zastosowania.

W przypadku, gdy systemy/elementy systemów będą uruchamiane w technologii chmury obliczeniowej, koniecznym jest uzasadnienie wyboru takiego rozwiązania.

W przypadku, gdy optymalizacja (np. wirtualizacja środowisk sprzętowych i aplikacyjnych) nie jest możliwa należy wymienić jej powody.

Jeżeli zakup oprogramowania, obejmuje nie tylko dostawy, lecz również instalacje, konfigurację, optymalizację i szkolenie personelu obsługującego, informacje te powinny zostać umieszczone w części dotyczącej głównych parametrów technicznych i cen jednostkowych dostaw, tak by możliwa była weryfikacja czy przyjęty zakres i planowane do poniesienia nakłady są niezbędne do realizacji projektu.

Dodatkowo należy opisać

- warunki gwarancji i dostępność serwisu,
- w przypadku sprzętu i oprogramowania, którego obsługa wymaga przeszkolenia lub specjalistycznych uprawnień – zakres instruktażu lub dysponowanie przez inwestora pracownikami, którzy mogą użytkować sprzęt.

W przypadku modernizacji infrastruktury informatycznej i nieinformatycznej, należy opisać na czym dokonywane udoskonalenia, bądź przebudowa polega.

W przypadku dostaw, które nie zostały jeszcze zrealizowane, nie należy podawać nazw własnych, gdyż mogłoby to naruszyć zasadę uczciwej konkurencji w planowanych do przeprowadzenia zamówieniach.

2.6. Dodatkowe informacje techniczne

Wnioskodawca powinien wykazać, że planowane do poniesienia wydatki przeznaczone są na tworzenie lub rozwój e-usług / udostępnianie informacji sektora publicznego, a nie na utrzymanie lub odtworzenie istniejących systemów.

Ponadto, należy przedstawić kalkulację uwzględniającą:

- rodzaje i przedmiot e-usług realizowanych w ramach projektu,
- rodzaje i zakres prac związanych z digitalizacją i cyfrowym udostępnieniem zasobów informacji sektora publicznego,
- rodzaje i zakres prac związanych z utworzeniem, zakupem, wdrożeniem, testowaniem, odbiorami, szkoleniem dla pracowników i uruchomieniem aplikacji / systemów / zasobów,
- rodzaje i zakres prac serwisowych, aktualizacji i oczekiwanego wsparcia dla inwestora w zakresie obsługi i użytkowania danej e-usługi / zasobu,
- wartość kosztów jednostkowych (jeśli występują),
- inne informacje istotne dla obiektywnego przedstawienia zakresu projektu.