PORTÁL OBCE – byznys pohled

Cílem tohoto dokumentu je pomoci obcím s digitální transformací služeb, které poskytují svým klientům prostřednictvím webových portálových řešení, tj. portálů. Dokument slouží jako podpůrný návod pro rozhodnutí o způsobu realizace portálu ještě před zahájením projektu, který povede k jeho vytvoření. Orientuje se především na problematiku portálů z „byznys“ (tedy nikoliv technického) pohledu vedení obce. Technická část je popsaná v následném dokumentu Portál obce – konstrukce. V obou dokumentech jsou uvedeny pod čarou odkazy do konkrétních částí jednoho ze vzorových formulářů žádosti o stanovisko Hlavního architekta (OHA), který je připraven právě pro plánované projekty řešení portálu obce (ORP). Vzhledem k tomu, že v České republice máme více než šest tisíc obcí, jsou nejtypičtější cílovou skupinou tohoto dokumentu právě malé obce. Pravidla a principy zde uvedené však mají obecný charakter a platí pro tvorbu portálu libovolného úřadu.

Řešení napříč veřejnou správou jsou vzájemně odlišná. Nejčastěji mají podobu běžných webových stránek, které umožňují návštěvníkům pouze pasivní konzumaci publikovaného obsahu, a to povinných informací ze zákona nebo běžných informací týkajících se obecního života, s cílem informovat občany o dění v obci. Portálová řešení obcí výjimečně obsahují neveřejnou část, která je přístupná až po přihlášení uživatele pomocí elektronické identity občana (služby NIA). V této části je možné občanům vystavovat formuláře připravené pro on-line podání přímo do systémů obce nebo prostřednictvím datové schránky.

Dokument v úvodu popisuje v obecné rovině současný stav webových stránek či portálů úřadů. Představuje strukturu portálů veřejné správy, popisuje jejich vzájemnou koexistenci (tzv. „federaci“) a představuje klíčové sdílené služby eGovernmentu, jejichž využití zjednoduší obci implementaci portálu a zajistí jednotné vnímání i používání všech portálů veřejné správy uživateli. Druhá kapitola nastiňuje základní otázky směřující k identifikaci potřeb, které by měl portál naplňovat, a shrnuje doporučení pro jeho budování. Ve třetí kapitole je popsáno, jakým způsobem je možné portál vybudovat, jaké části dodávky je možné a vhodné poptávat zvlášť nebo jako celek. Rozhodnutí vždy záleží na úřadu, který nejlépe zná svoji výchozí situaci a jaké oblasti potřebuje portálem řešit. Zásadním bodem pro všechny je podpora digitální transformace veřejné správy jako celku, jíž je každý portál úřadu součástí. V závěrečné kapitole jsou shrnuty odkazy na legislativu a materiály související s bezpečností portálu obce.

V dokumentu jsou v maximální možné míře prosazována již existující centrální řešení, která umožňují, aby budování portálu bylo rychlejší, levnější a portál byl ve svém výsledku uživatelsky co nejpřívětivější. Doporučujeme návod využít při budování nových portálů nebo při rozsáhlejších úpravách řešení stávajících i s ohledem na aktuální legislativní požadavky

(viz závěrečná kapitola). Jedním z rozhodujících parametrů pro charakter řešení, je počet obyvatel obce, resp. počet potenciálních uživatelů portálu.

Neexistuje jediná správná cesta vedoucí k digitální transformaci služeb úřadu. Vždy je třeba přihlédnout k životnímu cyklu provozovaných systémů či technologií, kvalitě podpory ze stran dodavatelů a v neposlední řadě vzájemné provázanosti portálů a informačních systémů uvnitř úřadu i mimo něj. Právě možnost či dokonce nutnost vzájemných provazeb může být zásadní pro rozhodování o tom, jak správně postavit řešení pro obec tak, aby do budoucna podporovala digitální transformaci. Mezi zásadní stavební kameny patří již zmiňované portály, Národní identitní autorita (NIA), využití integrace datových schránek na spisovou službu, případně další integrace na agendové informační systémy či informační systémy veřejné správy automatizovaně zpracovávající transakce.

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.
Zapsaná v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová značka A 77322

A: Kodaňská 1441/46
101 00 Praha 10 - Vršovice

T: +420 234 066 500
E: info@nakit.cz

W: www.nakit.cz

Obsah

1. Portálová řešení – úvod 4

1.1. Portály veřejné správy 6

1.1.1 Portál občana – poskytované služby 6
1.1.2 Vztah portálu obce k Portálu občana 7
1.1.3 Vztah portálu obce k portálům jiných úřadů 8

1.2. Sdílené služby nezbytné pro podporu správných řešení portálu 8

1.2.1 Přihlášení - NIA 8
1.2.2 Web v souladu s pravidly - Design systém Gov.cz 9
1.2.3 Formuláře 9
1.2.4 Datové schránky 10
1.2.5 Propojený datový fond (PPDF) 10
1.2.6 Centrální místo služeb (CMS) 10
1.2.7 Platební brána 11
1.2.8 Mandátní registr 11
1.2.9 Cloudové služby 12
1.2.10 Sdílená řešení pro malé úřady a obce 12

2. Jak přemýšlet o budování portálu 13

2.1. Jaké služby bude portál poskytovat občanům – analýza potřeb 13

2.2. Jak budou potřeby naplněny – funkcionality a integrace systémů 13

2.3. Shrnutí hlavních doporučení 14

3. Jak realizovat projekt implementace portálu 15

3.1. Rozhodnutí o formě řešení 15

3.1.1 Dodávka portálu „na klíč“. 15
3.1.2 Vývoj portálu „na zakázku“ 15

3.2. Řízení projektu – interní kapacitou nebo externě dodavatelem 15

3.3. Předmět poptávky 15

4. Legislativa a bezpečnost 17

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.
Zapsaná v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová značka A 77322

A: Kodaňská 1441/46
101 00 Praha 10 - Vršovice

T: +420 234 066 500
E: info@nakit.cz

W: www.nakit.cz

1. Portálová řešení – úvod

Téměř každý úřad, každá obec, má dnes webové stránky, kde zveřejňuje povinné a doplňkové informace. Jelikož musíme zajistit, aby kromě pasivního přijímání informací mohl občan začít také aktivně využívat digitální služby nebo se objednat na osobní schůzku, prosté webové stránky se tím mění v komplexní portálové prostředí. To, co odlišuje klasické webové stránky úřadu od portálové části je identifikace osoby, která do portálu vstupuje. Některé obce a úřady si v minulosti vytvořily vlastní systémy identifikace uživatelů, například pomocí jména a hesla, protože nebylo k dispozici centrální řešení. Dnes existuje pouze jeden státem garantovaný způsob přihlášení, a to přes Národní bod pro identifikaci a autentizaci (NIA). Základními výhodami identifikace uživatele prostřednictvím NIA je státem garantovaná správnost takové identifikace a dále možnost využívat celou řadu dalších, státem vybudovaných, funkcionalit a služeb, především tzv. propojeného datového fondu – možnost využívat data identifikovaného uživatele z jiných informačních systémů státu (například ze základních registrů). Konkrétněji si výhody spojené s identifikací přes NIA popíšeme v příslušné kapitole – Přihlášení - NIA.

Co může portál umět?

Klasické webové stránky umožňují především přenos informací od úřadu ke klientovi (tzv. informační služby), takovéto informace jsou z podstaty obecné a anonymní. Portálová řešení umožňují rozšířit tuto informační část o poskytování personalizovaných a individualizovaných služeb či informací ze systému obce po přihlášení uživatele, například jeho platby za odpady, psa nebo kupóny na MHD (tzv. interaktivní služby). Cílem digitalizace je pak umožnit také aktivní provádění úkonů vůči úřadu – zaslání podání, uhrazení poplatku, získání potvrzení, (tzv. transakční služby). V interaktivních službách tedy jde o přenos informací od úřadu ke klientovi, ve službách transakčních o přenos informací a akce směřující od klienta k úřadu.

Jaké informace může přes portál poskytovat úřad klientovi?

Primárně by měl být portál určen k tomu, aby zde klient našel informace, které nejsou dosažitelné jinde – výše jeho poplatku/nedoplatku za psa či svoz odpadu – tedy informace z obcí spravovaných informačních systémů. Můžete ale také zobrazovat informace z jiných systémů, typicky to budou informace ze základních registrů (například jméno a příjmení v záhlaví stránky). Pokud budete připojení na propojený datový fond, potom budete teoreticky moci poskytovat také informace z jiných systémů. Takové informace již sice budou dostupné na jiných agendových portálech, ale přesto může být teoreticky účelné některé z nich na portálu obce duplicitně občanům zpřístupnit. O vztahu mezi jednotlivými portály se dočtete více v následující kapitole – Portály veřejné správy.

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.
Zapsaná v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová značka A 77322

A: Kodaňská 1441/46
101 00 Praha 10 - Vršovice
T: +420 234 066 500
E: info@nakit.cz
W: www.nakit.cz

Zamyslete se tedy nad tím, jaké informace o klientovi vedete, a které z nich by jej mohly zajímat. Ještě lépe se na to, co by rádi viděli, přímo zeptejte občanů, pro které portál budujete.

Jaké informace může přes portál klient předávat úřadu a jakým způsobem?

Cílem je umožnit klientovi, aby v konkrétní agendě a v rámci konkrétní služby, mohl vůči úřadu vykonat stejné úkony, jako by dříve činil v papírové nebo prezenční formě. Jde tedy o to, aby portál z hlediska občana nahradil nebo mu aspoň nabídl v digitální podobě všechny žádosti, formuláře a další dokumenty, potřebné pro provádění agend v působnosti úřadu.[1]

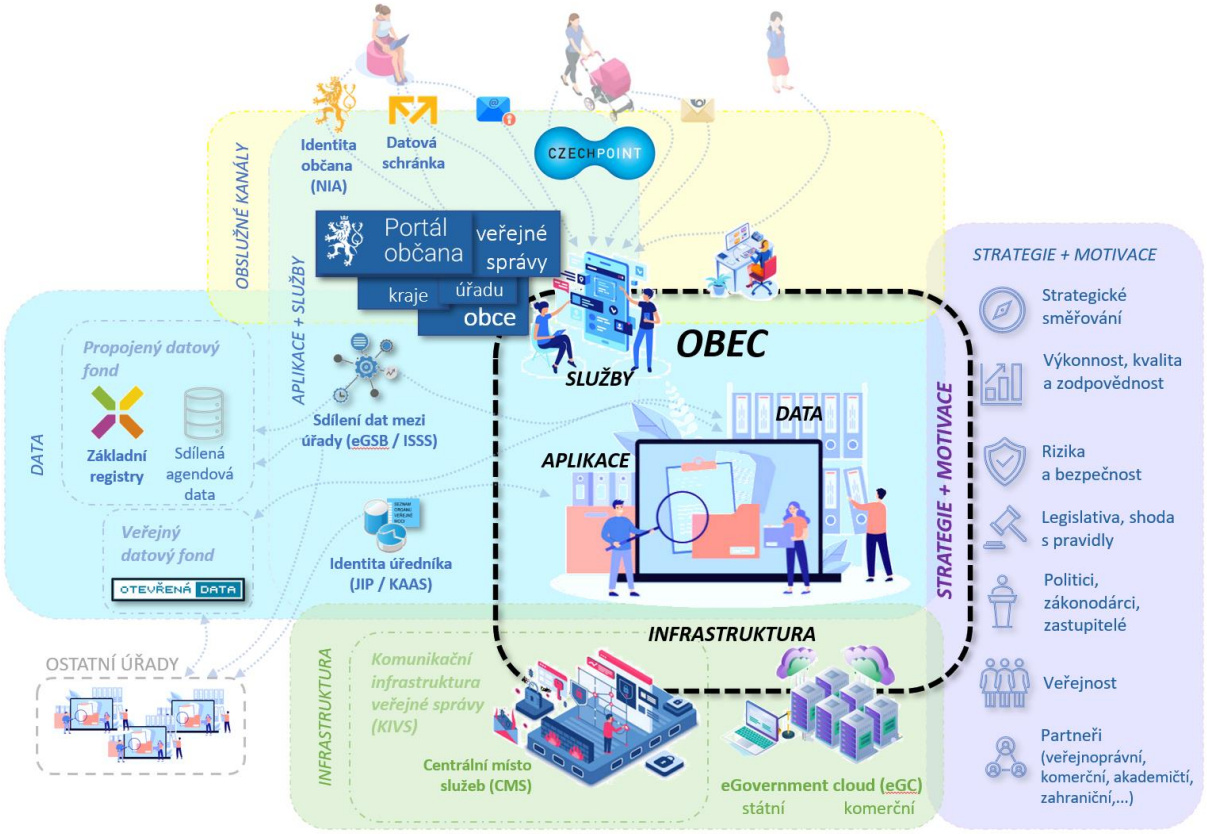
Zaslání takových informací úřadu je možné několika způsoby, například – data jsou z portálu přenesena do informačního systému, který je zpracovává buď přímo, nebo přes systém datových schránek. Oba zmíněné způsoby mají své výhody. První z nich může být uživatelsky přívětivější a rychlejší, portál zde funguje jako část informačního systému obce, se kterou pracuje klient – tzv. frontend. Naopak výhodou zaslání informací přes systém datových schránek je, že jde o známý způsob, na který jsou většinou systémy a procesy úřadu připraveny. Navíc i podání poslaná přes datovou schránku mohou být učiněna v datových formátech například xml, které umožňují čistě strojové zpracovaní bez jakékoliv pracnosti na straně úřadu.

[1] V tomto duchu bude nutné popsat přínosy pro uživatele i obec (jakožto správce a provozovatele služeb) v kap. 1.5 Formuláře žádosti o stanovisko OHA pro portálové řešení obce zpracovávaného při přípravě realizačního projektu.

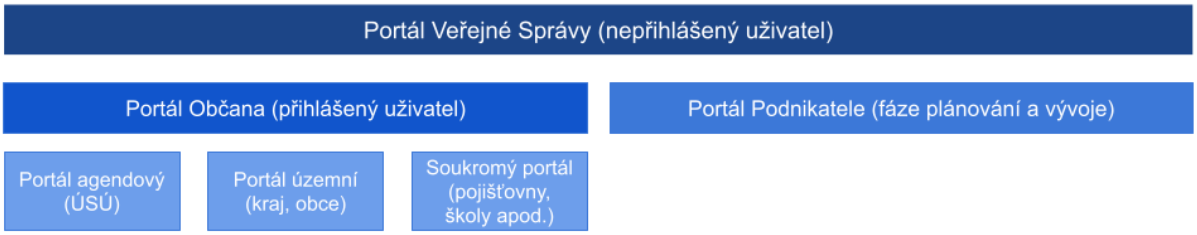
Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.
Zapsaná v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová značka A 77322

A: Kodaňská 1441/46
101 00 Praha 10 - Vršovice
T: +420 234 066 500
E: info@nakit.cz
W: www.nakit.cz

1.1. Portály veřejné správy



Portál veřejné správy (PVS) je ústřední branou pro přístup ke službám státu (informačním, interaktivním i transakčním). Pokud se klient rozhodne přihlásit, dostane se do Portálu občana, který je interaktivní a transakční částí PVS, nebo v budoucnu do Portálu podnikatele, v závislosti na tom, v jaké roli (občan, podnikatel) chce vystupovat. Aktuálně je vytvořen pouze Portál občana. Portál podnikatele je teprve v přípravě, proto se v následujícím textu budeme věnovat pouze Portálu občana.



1.1.1 Portál občana – poskytované služby

Na Portálu občana najde klient informace, které o něm vede stát, například informace o občanských průkazech, řidičských průkazech a souvisejících bodových kontech či informace o dluzích a nedoplatcích z dalších systémů. Dále je v Portálu občana náhled do Datové

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.
Zapsaná v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová značka A 77322

A: Kodaňská 1441/46
101 00 Praha 10 - Vršovice

T: +420 234 066 500
E: info@nakit.cz

W: www.nakit.cz

schránky, takže není potřeba se zvlášť přihlašovat na portál Datových schránek pro práci s datovými zprávami.

Z Portálu občana je možno formou podání požádat například o výpisy údajů: z registru obyvatel, z registru osob, podnikající fyzické osoby z registru osob, bodového hodnocení řidiče, ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, z insolvenčního rejstříku, z rejstříku trestů právnických osob, z veřejného rejstříku, z živnostenského rejstříku a další.

Portál občana obsahuje kalendář, ve kterém jsou naplánovány události typu konec platnosti dokladu. Zde je možné si nastavit notifikace dle potřeby, jak dlouho dopředu má občan informaci obdržet a jakým kanálem chce být informován (SMS, e-mail).

Na Portálu občana existuje dlaždicový rozcestník, do kterého si může klient přidat dlaždice služeb, které ho zajímají nebo se ho osobně týkají, např. e-receptu, očkovacího portálu nebo právě portálu obce (případně i více obcí).

1.1.2 Vztah portálu obce k Portálu občana

Portál občana je centrální tzv. federující portál, což znamená, že zobrazuje data z celé řady systémů a v tomto ohledu také slouží jako agregátor.

Portál občana navíc slouží dále jako rozcestník k řadě dalších lokálních portálových řešení (tzv. federovaných portálů). Jde o agendové, územní nebo soukromé portály, na kterých poskytují své digitální služby centrální orgány (ČSSZ, Katastrální úřad, Finanční úřad), kraje, obce nebo další organizace, například nemocnice, zdravotní pojišťovny, školy.

Nemá smysl, aby Portál občana vytvářel vlastní služby, pokud je již vytvořil (nebo má vytvořit) někdo jiný. Totéž platí pro portál obce, nemá smysl vytvářet vlastní služby, které již jsou, či v dohledné době budou, publikované na jiném portálu. V případě potřeby použití centrálních služeb občanem z portálu obce, je žádoucí pouze jeho navedení (přesměrování) na danou centrální službu, aby byl obsloužen. Pokud tedy občan potřebuje řešit nějakou agendu a vyhledá ji na Portálu občana, je přesměrován na konkrétní portál úřadu, který má za danou službu odpovědnost a poskytuje ji. To může být i případ portálu obce a služeb na něm. Platí však, že aby služba byla zveřejněna na Portálu občana, musí být portál, který ji reálně provádí, zapojen do ekosystému portálů veřejné správy, což vyžaduje zejména identifikaci uživatelů přes NIA.

Portál obce může spolupracovat s Portálem občana pomocí designeru služeb a to v následujících oblastech:

- Vytvoření „dlaždice“ na Portálu občana s odkazem na váš portál nebo aplikaci obce.
- Napojení z Portálu občana na existující služby obce, například na konkrétní agendu. Tento typ připojení je vhodnější spíše pro velké úřady, které se věnují

několika nesouvisejícím činnostem. Jediným požadavkem pro tento druh spolupráce je mít vlastní elektronickou službu nebo aplikaci poskytující danou službu.

- Zobrazení údajů z informačních systémů obce uživatelům na Portálu občana díky přímému napojení centrálních sdílených služeb na systémy obce. Obyvatel obce (kraje) následně po přihlášení na Portál občana uvidí údaje, které o něm evidujete. Pro realizaci této spolupráce je nutné napojení informačních systémů obce na CMS 2.0 a eGSB. Více informací zde na stránkách.

1.1.3 Vztah portálu obce k portálům jiných úřadů

Pokud občan ví, jakou službu potřebuje a kdo je její poskytovatel, může se samozřejmě přihlásit rovnou na portál daného úřadu, dané obce. Při přechodech mezi jednotlivými portály, které jsou napojené na NIA, dochází k přenosu identifikace, takže se uživatel nemusí při přechodu na jiný portál vždy znovu a znovu přihlašovat.

Proto není potřeba na portálu obce zveřejňovat informace, které se týkají jiných agend, ale stačí zde umístit link na relevantní portál úřadu, který danou agendu zpracovává. Tato logika je též použita na Portálu občana.

Stejná logika platí pro případ zveřejňování informací. Pokud existuje centrální místo, kde jsou centrálně publikovány nejaktuálnější informace, například Covid portál, je žádoucí občana pouze přesměrovat na toto centrální místo. Na portálu obce ale dává smysl uvádět právě ty informace, které se spojují s tématem a zároveň obcí, například že obec zřídila testovací nebo očkovací centrum na adrese XY a dodat občanovi konkrétní instrukce. V případě potřeby zveřejnit informace o centrálně dostupných službách, nasměrujte občana na centrální zdroj informací, nepořizujte kopie těchto informací na své portály.

1.2. Sdílené služby nezbytné pro podporu správných řešení portálu

Ministerstvo vnitra, které zodpovídá za Portál občana, si je vědomo, že řada prvků napříč různými portály se opakuje, proto prvky, které vyvíjí pro Portál občana, dává volně k dispozici i dalším tvůrcům portálů. Zásadním důvodem je, aby se tyto prvky nevyvíjely duplicitně. Zde jsou uvedeny pouze základní informace, detailní popis je uveden v dalších dokumentech.[2]

1.2.1 **Přihlášení** - NIA

Jednu z nejvýznamnějších sdílených služeb jsme již zmínili v úvodu – jedná se o služby **Národního bodu pro identifikaci a autentizaci (NIA)** – slouží k jednoznačné identifikaci osoby, která se k portálu chce přihlásit. Tato osoba může k přihlášení využít libovolný prostředek, se kterým NIA umí pracovat – některé z nich jsou garantované státem jako

[2] Popis využití sdílených služeb v rámci připravovaného portálového řešení je klíčovou součástí popisu všech vrstev architektury projektu v kap. 2.2 Formuláře žádosti o stanovisko OHA pro portálové řešení obce.

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.
Zapsaná v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová značka A 77322
A: Kodaňská 1441/46
101 00 Praha 10 - Vršovice
T: +420 234 066 500
E: info@nakit.cz
W: www.nakit.cz

například Mobilní klíč eGovernmentu, jiné soukromými subjekty jako např. MojeID a nejnověji také přihlášení pomocí Bankovní identity. Právě Bankovní identita by měla vyřešit jeden ze základních problémů stávajících přihlašovacích způsobů – jejich malou rozšířenost mezi občany. Bankovní identita umožní, aby se k vašemu portálu mohl klient přihlásit pomocí svého přihlášení k elektronickému bankovnictví, kterým dnes disponuje naprostá většina občanů

Po zaregistrování obce jako poskytovatele služeb veřejné správy a napojení na NIA má obec možnost získat základní údaje přihlášeného klienta od NIA a být si tak jistá, že pracuje se správnými údaji. Mezi předávané údaje patří například: příjmení, jméno, datum a místo narození, adresa pobytu, adresa pobytu podle RUIAN. Přístup k dalším údajům klienta získáte připojením k Propojenému datovému fondu. Implementační detaily NIA, využití atributů, základní předpoklady a návod pro registraci a konfiguraci jsou popsány v příručce pro kvalifikované poskytovatele.

1.2.2 **Web v souladu s pravidly -** Design systém Gov.cz

Aby se klient mohl na portálech snadno orientovat, je vhodné, aby všechny portály poskytující veřejné služby měly jednotnou logiku ovládání, vzhled a strukturu. Proto Ministerstvo vnitra nabízí k využití svůj Design systém Gov.cz, což je soubor komponent využitelných při designování portálů. Najdete zde sadu pravidel a doporučení, které se týkají struktury webu, tvorby obsahu, stylů i konkrétních komponent jako jsou třeba kalendář, menu, vyhledávání a celá řada jiných. Design systém vede k tvorbě tzv. responsivního designu, díky kterému bude možné stránky zobrazit na libovolném zařízení. Zároveň nechává dostatek prostoru pro vizuální odlišení obecních portálů. Toto odlišení není žádoucí právě v oblasti logiky portálu, ale pouze v obecním vzhledu (typicky obecním logem a obrázky s vazbou na obec). Pravidla „Design systému“ jsou navržena tak, aby byla v souladu se zákonem č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací. Implementací „Design systému“ tak současně dojde k naplnění výše stanovených povinností. Design systém je průběžně doplňován o nové prvky. Více informací k jeho využívání při implementaci portálu najdete zde.

1.2.3 Formuláře

Elektronické formuláře jsou nejčastějším způsobem, jak získat od uživatele webu jakékoliv údaje potřebné pro poskytnutí digitální služby úřadu. Jsou efektivnější náhradou formulářů papírových, z nichž by stejné údaje bylo nutné do interních systémů pracně přepisovat.

V současné době neexistuje centrální řešení, které by podporovalo vytvoření a správu formulářů obce, takže je nutné využít dodavatelů komerčních řešení. Na trhu je již několik dodavatelů služeb spojených s tvorbou formulářů dle potřeb obce a jejich integrací na interní systémy. V případě takové dodávky je vhodné zvážit možnost spolupracovat s dalšími subjekty například v rámci kraje a sdílet tak společně náklady na vývoj, rozvoj a provoz řešení.

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.
Zapsaná v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, spisová značka A 77322

A: Kodaňská 1441/46
101 00 Praha 10 - Vršovice
T: +420 234 066 500
E: info@nakit.cz
W: www.nakit.cz

Většina formulářových řešení také dokáže obohatit klasická pdf o datové vrstvy nebo odesílat strukturované datové soubory xml, které umožňují strojové zpracování formulářů, pokud jsou na to vaše systémy připraveny.

Odesílání strojově zpracovatelných formulářů datovými schránkami je optimální cesta dokumentu od uživatele do úřadu. Takto podaný formulář je nastaveným procesem zaevidován ve spisové službě a dále může být jednoduchým způsobem zpracován úředníkem nebo automatizovaně. Způsob zpracování záleží na požadavcích obce, počtu uživatelů (podání) a především úrovni digitální transformace úřadu.

1.2.4 Datové schránky

Pomocí datových schránek je možné zasílat dokumenty v elektronické podobě orgánům veřejné moci a také je takto od nich přijímat. Tímto způsobem komunikace chce veřejná správa maximálně nahradit klasický způsob doručování v listinné podobě, protože zákon o datových schránkách zrovnoprávňuje papírovou a elektronickou verzi zasílaného dokumentu. Orgánům veřejné moci a určitým skupinám právnických a podnikajících fyzických osob jsou datové schránky zřízeny automaticky ze zákona, všem ostatním na základě jejich žádosti.

Založení datové schránky je nabídnuto každému novému uživateli, který se přihlásí na Portál občana přes NIA. Vzhledem ke spuštění Bankovní identity každý den prudce roste počet nových uživatelů a tím i vlastníků datových schránek. Občan již nemusí osobně na úřad a založení datové schránky zvládne on-line.

1.2.5 Propojený datový fond (PPDF)

Propojený datový fond je primárním zdrojem platných a právně závazných údajů pro všechny orgány veřejné moci. Tvoří jej základní registry a informační systémy publikující své agendové údaje. Údaje převzaté prostřednictvím propojeného datového fondu může brát úřad za správné a pravdivé a nemusí je ověřovat, kontrolovat, opisovat, což vede ke zrychlení práce a eliminaci chyb.

Získání základních údajů z NIA již bylo zmíněno. Připojení na celý PPDF přidává ještě další možnosti přístupu k datům jiných úřadů a základních registrů, pokud by byla potřebná pro vyřízení agend (dle oprávnění dané agendy). Klient tedy nebude muset prokazovat skutečnosti, které jsou vedeny v jiných dostupných systémech státní správy.

1.2.6 Centrální místo služeb (CMS)

CMS je systém, jehož primárním účelem je zprostředkovávat řízené a evidované propojení informačních systémů státní správy „mezi sebou“, tj. přístup úřadu ke sdíleným službám eGovernmentu. CMS můžeme nazvat privátní sítí pro výkon veřejné správy na území státu. CMS jako privátní síť veřejné správy využívá dedikovaných, resp. pronajatých síťových prostředků pro bezpečné propojení úředníků orgánů veřejné správy (OVS) pracujících

v agendách veřejné správy s jejich vzdálenými agendovými informačními systémy, pro bezpečné síťové propojení agendových systémů navzájem a pro bezpečný přístup jednotlivých OVS do internetu. Centrální místo služeb v kombinaci s tzv. komunikační infrastrukturou veřejné správy (KIVS) nabízí pro jednotlivé OVS:

- Bezpečný a spolehlivý přístup k aplikačním službám jednotlivých ISVS
- Bezpečnou a spolehlivou publikaci aplikačních služeb jednotlivých ISVS
- Bezpečný přístup do internetu
- Bezpečný přístup k poštovním službám v internetu
- Zabezpečuje bezpečné síťové prostředí pro zajištění interoperability v rámci EU
- Umožňuje bezpečný přístup k aplikačním službám ISVS určeným pro koncové klienty VS ze sítě internet

1.2.7 Platební brána

Platební brána integrovaná do portálu obce obdobně jako u elektronických obchodů umožní občanům hradit poplatky za služby veřejné správy (ze psů, za komunální odpad, za druhopisy matričních dokladů atd.) a jiné platby z počítače nebo mobilního zařízení kdykoliv a kdekoliv. Při online placení vybraného zboží nebo služby je zákazník přesměrován do prostředí platební brány, která zprostředkuje platbu a okamžitě ji zpracuje. Placení je pohodlné, rychlé a bezpečné jak pro zákazníka, tak pro úřad nebo organizaci, které platbu přijímají.

Ministerstvo vnitra připravilo Dynamický nákupní systém, který ve zjednodušeném režimu umožňuje podat veřejnou zakázku na platební bránu. V rámci této zakázky si OVM může definovat platební metody (například platba kartou, převodem, SMS platba apod.), které chce svým občanům ve své platební bráně nabízet, a další kritéria zakázky.

1.2.8 Mandátní registr

Mandátní registr je součástí systému, která zajišťuje správné obsazení uživatele do role, kterou požaduje. Různé role mají v rámci služby různá oprávnění a povinnosti a poskytovatel služby je povinen nabídnout klientovi veškeré role, ve kterých se v rámci služby může vyskytovat, včetně rolí jako je zástupce právnické osoby, zástupce nezletilého, registrující lékař pacienta a další. Zastupování musí být v elektronické verzi funkční obdobně jako je tomu ve formě papírové. Aby proběhlo správné obsazení do role, je nutné mít pro poskytování elektronických služeb klientům veřejné správy zajištěno několik základních náležitostí: znalost typů rolí (mandátů) při jednání s veřejnou správou, jednoznačnou identifikaci a autentizaci klienta veřejné správy, schopnost komunikovat a získávat údaje z propojeného datového fondu. Centrální řešení mandátního registru zatím neexistuje a až do doby jeho vzniku bude nutné tuto problematiku řešit v rámci systému obce.

1.2.9 Cloudové služby

Provoz portálů je vhodné umístit na cloudové technologie z důvodu variabilní zátěže. Stát intenzivně připravuje eGovernment cloud, který umožní orgánům veřejné správy včetně obcí využívat tzv. cloudové služby jednoduše jejich výběrem z katalogu cloud computingu. Jejich využitím bude možné mnohem efektivněji a jednodušeji než dosud naplnit řadu obvyklých potřeb, které dnes musí obce řešit nákupem a provozováním vlastního hardware a software (např. e-mail, ekonomický systém, spisová služba). Využití cloudových služeb nabízí mj. efektivní řešení nerovnoměrného vytížení portálu v průběhu roku (např. platbu poplatků vždy v určitém období), protože umožňuje dočasně navyšovat výkon. Rozhodnutí o využití privátního nebo státního části cloudu závisí na řadě faktorů z oblasti bezpečnosti, provozu portálu i na konkrétní agendě, která bude na portálu řešena.

1.2.10 Sdílená řešení pro malé úřady a obce

V souladu se stejnojmenným cílem nově přidaným do aktualizované Informační koncepce ČR se zvažuje centrální výstavba sdílených platforem a přednastavených řešení pro využití v samosprávných agendách. Jejich základní funkce budou jednotné, ale místní specifika bude možné parametrizovat dle potřeb obce. Přípravu těchto řešení můžete podpořit tím, že budete konzistentně projevovat svůj zájem o ně nejlépe cestou zájmových sdružení samospráv.

2. Jak přemýšlet o budování portálu

Vybudování portálu obce je možné řešit různými způsoby. Rozhodnutí o způsobu provedení záleží na odpovědném zadavateli, v kontextu typu obce a rozsahu služeb poskytovaných občanům. V první řadě při něm doporučujeme zohlednit aktuální stav portálu či stránek obce.[3] Je třeba posoudit, zda vyhovuje požadavkům občanů, úředníků, legislativě a je účelné ho pouze rozvíjet, nebo je třeba vybudovat portál kompletně nový. Dále je nutné posoudit další potřeby související s úpravami informačních systémů, jejich případnými integracemi. Celkovou dodávku významně ovlivní rozsah požadovaných služeb, které budou součástí výsledné poptávky. Tyto skutečnosti budou mít vliv jak na pořizovací náklady, tak následně na náklady provozní.

2.1. Jaké služby bude portál poskytovat občanům – analýza potřeb

Portál obce by měl občanům poskytovat služby podporující primárně digitální přístupnost úřadu. Analýzou potřeb obce a občanů zjistěte, jaké služby chcete prostřednictvím portálu občanům poskytovat. Portál by měl nabídnout potřebné formuláře k vyřízení podání digitální cestou, ale zároveň by měl podporovat vyřízení off-line cestou, tj. stažení formulářů a doručení jinými kanály. Na základě analýzy skutečných potřeb občanů, jejich četnosti a důležitosti, je třeba definovat potřebnou dostupnost portálu a definovat odpovídající provozní služby.[4] Je potřeba počítat se sezónními špičkami a být na ně připraven (viz. např. cloudové služby výše). Portál může poskytovat doplňkové služby, které jsou popsané v kapitole 1. Z analýzy potřeb získáte ideální přehled všech požadovaných funkcionalit vašeho portálu.

2.2. Jak budou potřeby naplněny – funkcionality a integrace systémů

Zamyslete se, zda požadované funkcionality zajistí přímo portál obce nebo je třeba realizovat úpravy dalších systémů či integrace s dalšími systémy. Integrace na NIA a ve většině případů také na Datové schránky je nutností.

V případě, že úřad požaduje automatizované zpracování podání Datovými schránkami, je potřeba integrovat Spisovou službu a je-li to nezbytné, tak i agendové systémy zpracovávající transakce.

Portál je dobré integrovat s okolními systémy, aby bylo možné kompletně digitalizovat procesy, které ještě digitální transformací neprošly. Cílem je propojit portál přímo s agendovými systémy úřadu tak, aby následné zpracování agendy či úkonu proběhlo plně

[3] Výsledek tohoto posouzení bude obsahem *Popisu výchozí situace projektu* v kap. 1.3 Formuláře žádosti o stanovisko OHA pro portálové řešení obce.

[4] Rozhodnutí o budování portálu musí vždy vycházet z důkladné analýzy a úvahy o hospodárnosti takového řešení ve vztahu zejména k aktuální a očekávané četnosti využití služeb v elektronické formě, jejíž závěry je následně nutné uvést do tab. 13 a 15 Formuláře žádosti o stanovisko OHA pro portálové řešení obce.

automaticky, samozřejmě tam, kde je to možné. Výsledkem by pak měla být plně digitální interakce s občany, kteří si zvolí digitální komunikaci s úřady.[5]

2.3. Shrnutí hlavních doporučení

Analyzujte si stávající stav vašich webových stránek. Výsledkem by mělo být rozhodnutí o jejich zachování, úpravě, případné migraci či kompletním nahrazením v novém řešení. Posuďte obsah a doplňte další detaily, které mohou být předmětem vývoje nebo změny technického řešení nového portálu.

Podívejte se, zda nemáte registrované uživatele na stávajících www stránkách nebo portálu pomocí lokální identity, např. jména a hesla. Pokud ano, je potřeba se s touto skutečností vypořádat tak, aby byla v souladu s platnou legislativou, což znamená zavést identifikaci pomocí NIA.

Zajistěte, aby byl design portálu sjednocen vzhledem i ovládáním dle doporučeného Design systému Gov.cz s centrálním Portálem občana.

Výsledné plánované řešení obce musí být v souladu se všemi principy Informační koncepce ČR a specifickými požadavky na portály území. Mělo by plně podporovat digitální transformaci poskytovaných služeb úřadem, mělo by zapadat do ekosystému portálů veřejné správy jak logikou, tak i jedinečným obsahem. Jedinečnost tvořeného obsahu na portálu obce by měla být vztažena právě k obci, obecním událostem, aktuálním nabídkám a plnění zákonných povinností vůči obci. Naopak využití obsahu vznikajícího v jiných úřadech by mělo být nalinkováno s využitím odkazů na jimi publikovaný obsah.

Administrace obsahu portálu obce musí být jednoduchá a uživatelsky zvládnutelná intuitivními nástroji tak, aby si s aktualizací obsahu poradil běžný uživatel úřadu a nebylo třeba zásahů dodavatelů nebo IT specialistů.

[5] Závěry úvah popsaných v této a předešlé podkapitole budou obsahem *Popisu cílové situace, Popisu změn* a *Přehledu zvažovaných alternativ* v kap. 1.3 Formuláře žádosti o stanovisko OHA pro portálové řešení obce.

3. Jak realizovat projekt implementace portálu

3.1. Rozhodnutí o formě řešení

Portál může být realizován formou nákupu existujícího komplexního řešení a jeho přizpůsobení potřebám obce („na klíč“), nebo formou vývoje nového řešení nově vyvinutého „na zakázku“ (přesně „na míru“ obce). Výsledné řešení musí především splňovat definované požadavky (viz předchozí kapitola).

3.1.1 Dodávka portálu „na klíč“.

Na trhu jsou dodavatelé nabízející hotová komplexní řešení pro obce, která mohou být pro většinu obcí vhodným řešením. Dodavatel dodá komplexní služby související s implementací konkrétních potřeb zadavatele a následným rozvojem a provozem portálu.[6] Toto řešení může obsahovat veřejnou část webových stránek pro přístup bez přihlášení uživatele a část portálového řešení, které je přístupné až po přihlášení uživatele pomocí NIA. Řešení dodavatelů obvykle obsahují kompletní služby podporující chod úřadu, například včetně spisové služby. Proto je třeba před výběrem řešení pečlivě zvážit, které služby poptat. I u řešení „na klíč“ obvykle dodavatelé nabízí možnost úprav. Součástí řešení musí být jednoduchá a intuitivní administrace.

3.1.2 Vývoj portálu „na zakázku“

V případě, že vám nevyhovuje hotové řešení „na klíč“, je zde možnost zakázkového vývoje. Zakázkový vývoj je vhodný zejména v případech, kdy si chcete řešení agilně rozvíjet dle vlastních potřeb. Zakázkový vývoj je třeba důsledně řídit a mít tak požadované výstupy pod kontrolou. Proto je vhodné mít k dispozici zkušené členy týmu. Zvolíte-li variantu vývoje „na zakázku“, zasmluvněte si přenos licenčních práv produktu a tím i možnost s dodaným produktem libovolně nakládat. Ideální cestou je takto zakoupené produkty vystavit s volně šiřitelným zdrojovým kódem.

3.2. Řízení projektu – interní kapacitou nebo externě dodavatelem

Nemá-li zadavatel vlastní kapacity či schopnosti pro řízení projektu, je žádoucí nakoupit potřebné služby řízení projektu od jiného dodavatele, než je dodavatel portálu.

3.3. Předmět poptávky

Předmětem poptávky mohou být tyto části:

1. Dodávka SW řešení pro vybudování portálu, jeho konfigurace a nasazení.

[6] Při této formě řešení je ve vztahu k dodavateli klíčové zasmluvnění parametrů poskytovaných služeb, které bude také obsahem tab. 14 *Přehled požadovaných cílových parametrů SLA nových nebo měněných služeb* Formuláře žádosti o stanovisko OHA pro portálové řešení obce.

2. Služby systémového integrátora pro zajištění integrace na sdílené služby eGovernmetu, agendové systémy a řešení třetích stran.
3. Dodávka HW, síťové infrastruktury a telekomunikační konektivity. Je možné využít cloudové služby, které budou v souladu s pravidly definovanými v archi.gov.cz. Rozhodnutí o výběru varianty on-premise nebo cloud musí předcházet výpočet ekonomické výhodnosti.
4. Podpora dodaného řešení a jeho drobný rozvoj v rámci jeho životního cyklu.
5. Projektové řízení, služby architektů.
6. Provoz dodaného řešení.
7. Dokumentace technická, provozní, administrátorská, uživatelská

Inspirací, jak na řízení projektů ve státní správě, může být například Příručka řízení státních IT projektů. Není nezbytné ani vhodné poptávat všechny výše uvedené části jako jednu celkovou dodávku, ale je potřeba provést úvahu, jakým způsobem jsou dílčí části zabezpečeny. Záleží vždy na aktuálním stavu prostředí, vztahu a smlouvách s dodavateli, navázané spolupráci s jinými obcemi či úřady, kde je namístě sdílet využívané služby a dodávky dodavatelů.

4. Legislativa a bezpečnost

V této kapitole jsou odkazy na relevantní zákony v kontextu budování portálu obce. Výsledné portálové řešení musí být v souladu s platnou legislativou ČR a EU.

- č. 12/2020 Sb., Zákon o právu na digitální služby
- Nařízení EU 679/2016 GDPR
- č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení)
- č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy
- č. 297/2016 Zákon o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce
- č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů
- č. 111/2009 Sb., o základních registrech
- č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě
- Vyhláška č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy
- Vyhláška č. 530/2006 Sb., o postupech atestačních středisek při posuzování dlouhodobého řízení informačních systémů veřejné správy.
- Vyhláška č. 53/2007 Sb., o technických a funkčních náležitostech uskutečňování vazeb mezi informačními systémy veřejné správy prostřednictvím referenčního rozhraní (vyhláška o referenčním rozhraní).
- Vyhláška č. 259/2012, o podrobnostech výkonu spisové služby
- Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů

Řadu podpůrných materiálů, metodik, doporučení a standardů souvisejících z bezpečností nabízí NÚKIB

- https://www.nukib.cz/cs/kyberneticka-bezpecnost/regulace-a-kontrola/legislativa/
- https://www.nukib.cz/download/publikace/podpurne_materialy/2020-07-17_Minimalni-bezpecnostni-standard_v1.0.pdf - Dokument nabízí zjednodušené principy, postupy a doporučení v oblasti kybernetické bezpečnosti pro organizace, které nespadají pod regulaci zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti.
- https://www.nukib.cz/cs/kyberneticka-bezpecnost/regulace-a-kontrola/podpurne-materialy/
- https://www.nukib.cz/cs/kyberneticka-bezpecnost/vzdelavani/statni-sprava/