

Informační koncepce města Ostravy

INFORMAČNÍ KONCEPCE MĚSTA OSTRAVY

Dlouhodobé řízení ISVS

Verze dokumentu: 2.1 lite
Datum vytvoření: leden 2012
Název souboru: IK2.1

Informační koncepce města Ostravy

OBSAH

1. Identifikace informační koncepce.....	3
1.1. Základní IK.....	5
1.2. Verze IK.....	5
1.2.1. Verze č.1.....	5
1.2.2. Verze č.2.....	7
1.2.3. Popis rozdílů verzí.....	9
2. Informační systémy ve správě statutárního města Ostravy.....	12
2.1. Aplikace informačních systémů veřejné správy.....	14
2.2. Provozní informační systémy s vazbou na ISVS.....	25
2.3. Ostatní informační systémy.....	29
2.4. Aplikace přenesené státní správy.....	30
3. Záměry na pořízení nebo vytvoření nových ISVS a provozních IS.....	31
4. Řízení kvality.....	37
4.1. Dlouhodobé cíle v oblasti řízení kvality ISVS.....	37
4.2. Požadavky na kvalitu ISVS.....	40
4.3. Plán řízení kvality ISVS.....	43
5. Řízení bezpečnosti.....	48
5.1. Dlouhodobé cíle v oblasti řízení bezpečnosti.....	48
5.2. Požadavky na bezpečnost.....	51
5.3. Plán řízení bezpečnosti.....	54
6. Zásady a postupy pro správu ISVS.....	57
6.1. Zásady a postupy pro pořizování a vytváření IS.....	57
6.2. Zásady a postupy pro provozování IS.....	60
7. Způsob financování ISVS.....	64
8. Naplňování informační koncepce.....	66
8.1. Postupy při provádění změn informační koncepce.....	66
8.2. Postupy při vyhodnocování dodržování informační koncepce.....	68
8.3. Odpovědnost za realizaci informační koncepce.....	71
 Příloha: Seznam použitých zkratk a pojmů	 73

Informační koncepce města Ostravy

1. Identifikace informační koncepce

Dokument „Informační koncepce města Ostravy“ má za úkol definovat současný stav a hlavní směry rozvoje informačních technologií statutárního města Ostravy.

Taktéž popisuje charakteristiky informačního systému veřejné správy a provozního informačního systému, jehož je statutární město Ostrava správcem.

Statutární město Ostrava (SMO) zajišťuje provozování informačních systémů (IS) Magistrátu města Ostravy (MMO) a úřadů městských obvodů (ÚMOB - celkem 23 subjektů). Informační systémy veřejné správy a systémy s vazbou na systémy veřejné správy spravuje MMO centrálně pro celé SMO, tedy pro MMO i ÚMOB. Tyto centralizované systémy používají jednotnou databázi a aplikační servery, jejich rozvoj je metodicky řízen zaměstnanci MMO. Zaměstnanci IT oddělení ÚMOB pak spravují pouze koncové stanice uživatelů. Některé interní aplikace (nikoliv ISVS) jsou specifické pro MMO a ÚMOB a jsou jimi taktéž samostatně spravovány. Dlouhodobým cílem statutárního města Ostravy (SMO) je konsolidace i těchto interních aplikací.

V roce 2008 byla smluvními stranami Statutárním městem Ostrava a společností Ovanet, a. s., uzavřena smlouva o poskytování služeb outsourcingu informačních technologií.

O uzavření této smlouvy rozhodla rada města svým usnesením č. 5293/72 ze dne 16. 9. 2008.

Důvodem uzavření smlouvy o outsourcingu byl úmysl racionalizovat, zefektivnit a zkvalitnit procesy zajišťující provoz informačních technologií, zvýšit technickou a organizační úroveň dotčených procesů za současného zajištění kvalifikovaných personálních kapacit a organizačních struktur. Dlouhodobým cílem je vytvořit optimální prostředí pro výkon veřejné správy, samosprávy a správy majetku ve veřejném zájmu na straně SMO.

Účelem smluvního vztahu je zajištění provozu svěřených informačních systémů (dále jen IS) a informačních technologií a systémů (IT/IS) zadavatele (statutární město Ostrava – dále SMO) poskytovatelem (Ovanet, a. s.). Jedná se o veškeré IS a IT provozované zadavatelem, mimo údržby obsahu IS GISMO, který nadále spravuje statutární město Ostrava vlastními silami.

Přechod na provoz IT/IS statutárního města Ostrava formou outsourcingu byl zahájen dne 1. 10.2008. K tomuto dni zároveň vznikl v rámci MMO odbor projektů IT služeb a outsourcingu a zároveň došlo ke

Informační koncepce města Ostravy

zrušení dosavadního odboru Městského informačního systému.

Ovanet, a. s. poskytuje SMO služby v oblastech:

- Plánování a rozvoj IT/IS
- Služby v oblasti podpory uživatelů (Magistrát města Ostravy a vybrané úřady městských obvodů)
- Služby v oblasti provozu a administrace systémů (centrálně provozované aplikace)

Odbor projektů IT služeb a outsourcingu zajišťuje:

- Součinnost při tvorbě rozvoje IT/IS a návrzích prioritních oblastí rozvoje IS/IT
- Dohled outsourcovaných služeb
- Součinnost při realizaci IT projektů
- Spolupráce s outsourcerem na řízení kvality služeb
- Metodická a marketingová podpora
- Provoz a koncepce IS GISMO

Nejvyšším orgánem tzv. „Projektů“ outsourcingu je „Steering committee“. Jedná se o nejvyšší rozhodovací úroveň „projektů“ outsourcingu.

Odbor projektů IT služeb a outsourcingu řídí vedoucí odboru, za outsourcing společnosti Ovanet, a. s., je zodpovědný náměstek pro outsourcing.

Město Ostrava zřídilo komisi pro informační systémy. Účelem komise je posuzování návrhů předkládaných odborem projektů IT služeb a outsourcingu, sledování plnění úkolů, nákladovosti a efektivnosti plánovaných a realizovaných projektů a vypracovávání návrhů opatření pro radu města.

Informační koncepce města Ostravy

1.1. Základní údaje informační koncepce

Název organizace: Statutární město Ostrava

IČ: 00845451

Typ organizace: Obec s rozšířenou působností

Adresa: Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava

Doba platnosti: 5 let

Konec platnosti: 30.11.2016

Aktuální verze: 2

Autor dokumentu: Ing. Pavlína Durasová, Bc. Helena Tichavská, Bc. Vladan Lipka

Aktualizace verze 2.1: Bc. Helena Tichavská, Ing. Ivana Zezulová

Předkladatel: odbor projektů IT služeb a outsourcingu

Odborný garant: Ovanet, a. s.

Schválil: rada města svým usnesením číslo 3216/RM1014/42 ze dne 20.12.2011.

1.2. Verze informační koncepce

V dílčích článcích této kapitoly jsou popsány všechny verze informační koncepce (IK) chronologicky od nejstarší až po aktuální, nejnovější koncepci, včetně srovnání posledních dvou verzí informační koncepce.

1.2.1. Verze č. 1

Platnost informační koncepce: 2008 – 2011

Pořadové číslo verze: 1

Informační koncepce města Ostravy

Zpracovatel: IT Cluster, o. s.

Řešitel:

- Prof. Ing. Ivo Vondrák, CSc.
- Miroslav Hampel
- Ing. Přemysl Soldán, CSc.
- PhDr. Lenka Mynářová
- Ing. Karel Stýblo
- Ing. Petr Macháček
- Bohuslav Hyjánek
- Jiří Schafer

Struktura IK:

- Obsah
- Úvod
- Charakteristika informačního systému veřejné správy a provozního informačního systému, jehož je MMO správcem.
 - Aplikace provozované na oddělení GIS
 - Aplikace provozované oddělením úloh informačního systému
- Popis stávající systémové architektury MIS MMO
- Záměry na pořízení nebo vytvoření nových informačních systémů veřejné správy a provozních informačních systémů.
 - Vytvoření vnitřního informačního systému úřadu - DMS
 - Vybudování jednotného centrálního intranetu
 - Komplexní informační systém pro řízení lidských zdrojů
 - Centrální správa uživatelů
 - Systém jednotné podpory uživatelů – Help desk
 - Integrace systémů – vytvoření komplexního systému SMO
 - Zavedení systému časového managementu – řízení úkolů PIM
 - Zavedení jednotného informačního systému pro sociální služby

Informační koncepce města Ostravy

- Konsolidace HW a SW prostředí
- Soubor základních pravidel pro správu informačních systémů veřejné správ.
- Způsob financování
- Postupy při dodržování a vyhodnocování informační koncepce
- Popis vazeb mezi provozními informačními systémy a informačními systémy veřejné správy
- Řízení změn dokumentu
- Vzor zápisu o vyhodnocení dodržování informační koncepce města Ostravy
- Seznam provozní dokumentace používaných informačních systémů veřejné správy a provozních informačních systémů veřejné správy
- Další doplňující dokumenty dle vyhlášky č. 529/2006 Sb.
 - Dlouhodobé cíle v oblasti řízení kvality
 - Dlouhodobé cíle v oblasti řízení bezpečnosti

1.2.2. Verze č. 2

Platnost informační koncepce: 2011 – 2016

Pořadové číslo verze: 2

Zpracovatel: Ing. Pavlína Durasová, Bc. Helena Tichavská, Bc. Vladan Lipka

Struktura IK:

- Obsah
- Identifikace informační koncepce
 - Základní IK
 - Verze IK
- Informační systémy ve správě statutárního města Ostravy
 - Aplikace informačních systémů veřejné správy
 - Přehled provozních informačních systémů s vazbou na ISVS

Informační koncepce města Ostravy

- Ostatní informační systémů
- Aplikace přenesené státní správy
- Záměry na pořízení nebo vytvoření nových ISVS a provozních IS
- Řízení kvality
 - Dlouhodobé cíle v oblasti řízení kvality
 - Požadavky na kvalitu
 - Plán řízení kvality
- Řízení bezpečnosti
 - Dlouhodobé cíle v oblasti řízení bezpečnosti
 - Požadavky na bezpečnost
 - Plán řízení bezpečnosti
- Zásady a postupy pro správu ISVS
 - Zásady a postupy pro pořizování a vytváření IS
 - Zásady a postupy pro provozování IS
- Způsob financování ISVS
- Naplňování informační koncepce
 - Postupy při provádění změn informační koncepce
 - Postupy při vyhodnocování dodržování informační koncepce
 - Odpovědnost za realizaci informační koncepce

Verze 2.1

Platnost informační koncepce: 2011 – 2016

Pořadové číslo verze: 2.1

Zpracovatel: Bc. Helena Tichavská, Ing. Ivana Zezulová

Informační koncepce města Ostravy

1.2.3. Popis rozdílů verzí

Verze informační koncepce z roku 2008 a z roku 2011 se od sebe podstatně liší. Důvod odlišnosti spočívá ve změně strategie v oblasti IT, ve změně organizace provozu IT, v celkovém pojetí IT koncepce včetně ISVS statutárního města Ostravy.

Verze IK z roku 2008, označena jako verze č. 1 popisovala informační koncepci Magistrátu města Ostravy. Aktuální verze č. 2 z roku 2011 se zabývá informační koncepcí statutárního města Ostravy, což znamená, že pokrývá informační koncepci Magistrátu města Ostravy a úřadů městských obvodů. Touto změnou je sledována především potřeba sjednotit a metodicky koordinovat jednotlivé městské obvody i magistrát s cílem dosáhnout optimalizace v oblasti IT z hlediska financování provozu IT, investic do IT a zvýšení kvality poskytovaných služeb uživatelům úřadů statutárního města.

Do verze IK č. 2 se také promítla změna poskytovatele IT služeb. Veškeré IT magistrátu města Ostravy je, kromě systémů geografického informačního systému, outsourcováno – včetně centrálních systémů, které jsou využívány i na úřadech městských obvodů.

Přechod na outsourcing IT znamenal mimo jiné změnu v organizaci IT v rámci SMO. Byly nově nastaveny zodpovědnosti a kompetence za oblast IT, byla změněna organizační struktura IT odboru úřadu, byly upraveny smluvní vztahy v oblasti IT, atd.

V souvislosti se změnou poskytovatele IT služeb byla provedena zásadní opatření směřující k optimalizaci IT na SMO. Například byla změněna celková síťová architektura, byla vybudována a zřízena nová technologická místnost, byla provedena konsolidace serverové infrastruktury, byly stanoveny lhůty pro řešení problémů, byly stanoveny standardy pro poskytování služeb uživatelům, apod.

Předchozí verzi č. 1 zpracovával řešitelský tým IT Cluster, o, s., který pojal dokument informační koncepce jako soubor doporučení z venku. Tento pohled je zaměřen více holisticky, pojímá problematiku spíše celku informačních technologií a srovnávání současného stavu se stavem, který

Informační koncepce města Ostravy

by měl poskytovat uživatelům. Nezaměřuje se tedy do hloubky na jednotlivé detaily, ale spíše vyzdvihuje pozitiva nebo naopak slabé stránky stávajícího řešení a snaží se nalézt cestu k optimálnímu řešení provozu informačních technologií.

Verze č. 2 navazuje na předchozí IK č. 1 s tím, že odráží změny IT města Ostravy (nastartované na základě IK č. 1) a zaměřuje se na konkrétní cíle a úkoly IT a ISVS, kterými hodlá k optimalizaci provozu informačních technologií dojít. Tyto cíle a úkoly tedy již nejsou doporučeními, jsou v IT praxi města Ostravy akceptovatelné, realizovatelné, financovatelné a jsou termínované.

Oproti verzi č. 1 tedy není verze č. 2 analyticky zaměřena, nýbrž popisuje konkrétní úkoly a postupy v oblasti IT a ISVS.

Rozdílný přístup zpracovatelů se tak promítl i do struktury informačních koncepcí, oproti IK č. 1 je IK č. 2 strukturovaná dle doporučené struktury informační koncepce zveřejněné Ministerstvem vnitra ČR, této struktuře také odpovídá obsah IK.

Změny v IS SMO si vyžádaly v r. 2012 dílčí aktualizaci informační koncepce:

Změnová tabulka verzí 2. a 2.1

Místo změny v IK	Popis změny	Odůvodnění změny
2. Informační systémy ve správě statutárního města Ostravy	<ol style="list-style-type: none">1) Zařazení eSPIS do ISVS.2) Zařazení IS BePlan a Portex mezi IS s vazbou na ISVS.3) Odebrání ISVS Sociální agenda, Stavební úřad VITA	<ol style="list-style-type: none">1) Změna metodiky - řazení spisových služeb do ISVS.2) Pořízení nových IS SMO.3) Odstavení systémů z produkčního provozu
2.1. Aplikace informačních systémů veřejné správy	<ol style="list-style-type: none">1) IS Radnice VERA - Rozšíření zajišťovaných služeb o VERA eGON Viewer, integrace modulu Dopravní přestupky na IS MPO2) IS Radnice VERA – Rozšíření modulu Evidence psů o evidenci psů trvale označených čipem3) Sociální agenda, Stavební úřad VITA– informace o odstavení z produkčního provozu4) Informační systém eSMO- nové technologie call centra a webové platformy	<ol style="list-style-type: none">1) Implementace nových modulů2) Rozšíření modulu v návaznosti na novou obecně závaznou vyhlášku SMO3) Ukončení provozu systémů4) Revize aktuálního stavu systému
2.2. Provozní informační systémy s vazbou na ISVS	<ol style="list-style-type: none">1) Charakteristika IS BePlan a Portex.	<ol style="list-style-type: none">1) Charakteristika nově implementovaných systémů
2.3. Ostatní informační systémy	<ol style="list-style-type: none">1) Charakteristika IS Matrix a ISEA.	<ol style="list-style-type: none">1) Charakteristika nově implementovaných systémů

Informační koncepce města Ostravy

2.4. Aplikace přenesené státní správy	1) Centrální registr vozidel.	1) Zařazení nové aplikace státní správy
3. Záměry na pořízení nebo vytvoření nových ISVS a provozních IS	<ol style="list-style-type: none">1) Implementace eSpis-lite a modulu Usnesení – aktualizace stavu projektu2) Rozvoj personálního informačního systému - aktualizace stavu projektu3) Projekty programu OPLLZ – aktualizace stavu projektů4) Projekty programu IOP 09 – aktualizace stavu projektů	<ol style="list-style-type: none">1) Ukončení projektu 20122) Zahájení projektu 20123) Ukončení projektů 20124) Zahájení projektů 2012
4.2. Požadavky na kvalitu ISVS	1) Vypuštěno - Náslechy a vyhodnocování hovorů ze systému call desk – 25 náslechů/týden ze strany odboru IT	Doporučení řídicího výboru outsourcingu.

2. Informační systémy ve správě statutárního města Ostravy

Seznam aplikací:

Město Ostrava v současnosti provozuje následující informační systémy veřejné správy (ISVS) a provozní informační systémy s vazbou na informační systém veřejné správy (ISVS), které budou následně popsány v jednotlivých kapitolách dokumentu informační koncepce. U provozních IS s vazbou na systémy ISVS jsou popsány pouze vazby na ISVS. Ostatní provozní informační systémy bez vazeb na ISVS jsou pouze vyjmenovány a nejsou dále v informační koncepci podrobněji popisovány. Pro úplnost je v této kapitole dále uveden seznam aplikací přenesené státní správy. Tyto aplikace město Ostrava nespravuje, ani nerozvíjí, zajišťuje pouze síťovou infrastrukturu a uživatelskou podporu provozu těchto centrálních státních aplikací.

Přehled informačních systémů veřejné správy:

- Informační systém Radnice VERA
- Systém včasné intervence
- Evidenční systém Yamaco
- Informační systém eSMO
- AEC - Elektronická podatelna města
- EVI Obec - evidence odpadů, znečišťovatelů
- ESPI – evidence správních řízení ve vztahu k znečišťování ŽP
- Veřejný web
- KVASAR – ovzduší
- GISMO
- IS eSPIS

Přehled provozních informačních systémů s vazbou na ISVS:

- Informační systém personalistiky VEMA
- Informační systém eSPIS
- Informační systém OVRON

Informační koncepce města Ostravy

- Informační systém EVAGEND
- Informační systém GINIS
- BePlan
- Portex

Ostatní informační systémy:

- Vademecum
- Helpdesk Siebel
- Informační systém docházky a stravování
- Intranet a intranetové aplikace
- ASPI
- Operativní evidence archivu
- JRDU
- Evidence profesních osvědčení
- Programové vybavení Archivu města Ostravy (AMO)
- Informační panel
- 602FormPublishing
- Oracle eLearning
- FIM – systém centrální správy identit

Aplikace přenesené státní správy:

- Informační systém OK nouze.
- Informační systém Živnostenského úřadu (ISRŽP).
- Informační systémy Eliška, EMVO , eTESTY
- Informační systém evidence obyvatel
- Informační systém CDBP
- Informační systémy RÚIAN a ISÚI
- Aplikace Czech POINT

Informační koncepce města Ostravy

2.1. Aplikace informačních systémů veřejné správy

Informační systém Radnice VERA:

Název: IS Radnice VERA

Typ IS: Informační systém veřejné správy

Právní předpis zakotvující IS:

- Zákon č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých Zákonů č. 128/2000 Sb.
- Zákon č. 491/2001 Sb., o volbách do zastupitelstev obcí a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 130/2000 Sb., o volbách do zastupitelstev krajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 247/1995 Sb., o volbách do Parlamentu České republiky, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 62/2003 Sb., o volbách do Evropského parlamentu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 202/1990 Sb., o loteriích a jiných podobných hrách, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 56/2001 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích
- Zákon č. 111/1994 Sb., o silniční dopravě, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 449/2001 Sb., o myslivosti, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 99/2004 Sb., o rybářství, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 500/2004 Sb., Správní řád, ve znění pozdějších předpisů a řada zákonů přiznávající obci přenesenou působnost v oblasti výkonu státní správy
- Zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 254/2011 Sb., o vodách a o změně některých zákonů
- Zákon č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Informační koncepce města Ostravy

Charakteristika informačního systému: Centrálně provozovaný systém nasazený v rámci SMO (MMO, ÚMOB, Městská policie Ostrava) pro zajištění podpory výkonu státní správy a samosprávy.

Dodavatel VERA, spol. s r. o.

Zajišťované služby:

- Registry - evidence obyvatel, adresy, hospodářské subjekty
- Ohlašovna
- Matrika
- Volební agenda
- Organizace voleb
- Statistika
- Vidimace a legalizace
- Zákon o střetu zájmů
- Příjmy (poplatky), výdaje
- Komunální odpad
- Evidence psů
- Výherní automaty
- Koordinovaná stanoviska
- Pokladna
- Banka
- Vymáhání pohledávek
- Přestupkové řízení
- Pokuty
- Hřbitovní agenda
- Evidence majetku
- Pronájem nemovitého majetku
- Evidence smluv
- Nájemné
- Doučtování služeb
- Splátky a půjčky
- Fakturace
- Podpůrné programy
- Dopravní agendy
- Dopravní přestupky

Informační koncepce města Ostravy

- Myslivost
- Rybářství
- Sociální kurátor
- Stavební úřad
- Speciální stavební úřad – vodoprávní
- Speciální stavební úřad silniční a silničně správní řízení
- Sociální agenda dávek
- VERA eGON Viewer – aplikace pro ověření dat základních registrů

Majitelé informačních aktiv: Odbor vnitřních věcí, financí a rozpočtu, jednotlivé odbory MMO a úřadů městských obvodů pověřené vedením úředních agend

Současný stav informačního systému: V ostrém provozu. V roce 2010 a 2011 byl realizován projekt optimalizace a rozšíření agendového systému VERA v rámci konsolidace IT/IS SMO. V rámci projektu došlo k optimalizaci a plošnému nasazení jednotlivých modulů, optimalizaci systémové vrstvy a realizaci vazby na spisovou službu. V roce 2012 byla provedena integrace modulu Dopravní přestupky na IS Městské policie v rámci projektu Dokumentace jízdy na červenou.

Předpokládané změny v informačním systému: Ukončení provozu sociálních agend v souvislosti s převodem dávek pomoci v hmotné nouzi, dávek sociální péče o těžce zdravotně postižené občany a seniory a příspěvku na péči do působnosti Úřadu práce ČR. Rozvoj a integrace ekonomických agend města s ohledem na optimální provoz vedení ekonomických agend SMO. Rozšíření modulu Evidence psů o evidenci psů trvale označených čipem.

System včasné intervence

Název: IS System včasné intervence

Typ IS: Informační systém veřejné správy

Právní předpis zakotvující IS: Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

Charakteristika informačního systému: System včasné intervence je system metodicky podporovaný ministerstvem práce a sociálních věcí, určen pro vedení agendy ochrany práv dětí a mládeže. Kromě zpracování agendy umožňuje zapojení dalších subjektů (soudů, lékařů, policie, probační a mediační služby, státních zastupitelství, škol, lékařů a dalších dotčených institucí) za účelem zajištění koordinovaného postupu při řešení problematiky péče o rizikové a ohrožené děti v Ostravě a širším správním obvodu města.

Informační koncepce města Ostravy

Dodavatelem je společnost AutoCont CZ a.s.

Zajišťované služby:

Vedení agendy sociálně-právně ochrany dětí a mládeže s přenosem informací dalších zapojených subjektů.

Majitelé informačních aktiv: Odbor sociálních věcí, školství, sportu a volnočasových aktivit

Současný stav informačního systému: V ostrém provozu. Od 2/2011 byl IS rozšířen na všechny úřady městských obvodů SMO. V druhé polovině roku 2011 bylo realizováno zapojení okresního soudu a okresního státního zastupitelství do projektu na základě dohody o poskytování informací v Systému včasné intervence.

Předpokládané změny informačního systému: V roce 2012 je připravováno postupné zapojení dalších dotčených subjektů. V roce 2011 byl Usnesením Vlády ČR schválen Národní projekt Systému včasné intervence. V průběhu roku 2012 by mělo dojít k zahájení celoplošného nasazení jednotného informačního systému ochrany práv dětí, s předpokládaným ukončením přechodu na celostátně provozovanou aplikaci do roku 2015.

Evidenční systém Yamaco

Název: Evidenční systém Yamaco

Typ IS: Informační systém veřejné správy

Právní předpis zakotvující IS:

- Zákon č. 449/2001 Sb., o myslivosti, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 99/2004 Sb., o rybářství, ve znění pozdějších předpisů

Charakteristika informačního systému: Podpora evidenčních činností při výkonu státní správy, zajištění agend doprava a dopravně správní činnosti – přestupky, myslivost, rybářské a lovecké lístky

Zajišťované služby:

- myslivecké plánování a statistiky - možnost komplexní tvorby a sumarizace všech výkazů
- zařazovací protokoly honiteb
- evidence honebních společenstev

Informační koncepce města Ostravy

- evidence ulovené zvěře jako základní článek všech dalších evidencí
- hodnocení loveckých trofejí všech druhů zvěře včetně sestav, tvorby podkladů pro přehlídky apod.
- evidence lovecky upotřebitelných psů
- fakturace a odbyt zvěřiny
- povolenky k lovu
- myslivecká personalistika
- evidence honebních společenstev

Majitelé informačních aktiv: Odbor životního prostředí, odbor dopravně správních činností

Současný stav informačního systému: Systém je využíván jako archiv, v roce 2011 došlo k nahrazení systémem IS Radnice VERA včetně převodu dat.

Předpokládané změny v informačním systému: Systém je využíván jako archiv.

Informační systém eSMO

Název: IS pro komunikaci občana s úřadem

Typ IS: Informační systém veřejné správy

Právní předpis zakotvující IS:

- Zákon č. 329/1999 Sb., o cestovních dokladech, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích
- Zákon č. 40/1993 Sb., o nabytí a pozbytí státního občanství České republiky, ve znění pozdějších předpisů.
- Zákon č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů (pro vymáhání)
- Zákon č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech, ve znění pozdějších předpisů

Charakteristika informačního systému: Systém pro komunikaci občana s úřadem umožňuje registrovaný přístup občanů do systému, vzdálené zakládání požadavků ve vybraných agendách přes webové rozhraní nebo call centrum. Bez nutnosti návštěvy úřadu v případě, že umožňuje legislativa. V rámci eSMO je provozován objednávkový systém SMO (bez nutnosti registrace), call centrum MMO, portál www.esmo.cz, kiosky s bezplatným přístupem k internetu na ÚMOb. Součástí jsou aplikace DMS (pro evidenci ztrát a nálezů občanských průkazů a objednávkový systém, publikační systém), aplikace CIC

Informační koncepce města Ostravy

(centrum pro práci s požadavky klientů), intranetový portál, aplikace pro provoz a monitoring Call centra, IKT centrum v knihovně města Ostravy, 7 přístupových bodů WiFi. Dále je v IS eSMO zprovozněn systém pro správu marketingových kampaní, e-mail centrum pro zpracování a distribuci e-mailových zpráv, manažerský IS (MIS) a dohledové IS (KioWatch). Dodavatel je Siemens SBS a.s.

Zajišťované služby:

- informace o vyřizování úředních věcí (úředních hodinách, potřebných dokladech, zákonných lhůtách apod.)
- objednávkový systém
 - rezervace termínu návštěvy na vybraných pracovištích Magistrátu města Ostravy a úřadů městských obvodů
 - objednat se lze na tel. čísle 844 12 13 14
- bezplatný přístup k internetu
 - na úřadech ostravských městských obvodů prostřednictvím informačních kiosků
 - v IKT centru v Knihovně města Ostravy na ulici 28. října 2
- zadání žádostí a poskytování informací v oblastech: evidence ztrát a nálezů občanských průkazů, poplatky za komunální odpad, svoz komunálního odpadu, státní občanství, živnostenský úřad, evidence občanských průkazů, cestovní doklady, ověřování, dopravně správní činnosti, parkovací karty, katalog sociálních služeb

Majitelé informačních aktiv: Odbor vnitřních věcí, živnostenského úřadu, dopravně správních činností, komunálního odpadu.

Současný stav informačního systému: V roce 2011 byla zahájena optimalizace provozovaných technologií call centra, v roce 2012 bylo pořízen nový monitorovacího systému poskytovaných služeb call centra. V roce 2012 došlo k omezení služeb zadávání požadavků vzdáleným přístupem s ohledem na přechod na nové technologie pro komunikaci občana s úřadem. Webový portál eSMO byl spuštěn v konsolidované webové prezentaci CMS Plone.

Předpokládané změny v informačním systému: Vzhledem k potřebě dále rozvíjet služby občanům si eSMO vyžádá v příštích letech technologický upgrade. Rozvoj elektronických služeb občanům bude realizován zejména v rámci projektu Integrace agendových informačních systémů z IOP 09.

Informační koncepce města Ostravy

AEC - Elektronická podatelna města

Název: AEC e-podatelna

Typ IS: Informační systém veřejné správy

Právní předpis zakotvující IS: Nař. vlády ČR č. 304/2001, zák. č. 227/2000 Sb.

Charakteristika informačního systému: Informační systém zajišťující služby elektronické podatelny

Zajišťované služby: IS zajišťuje služby elektronické podatelny.

Majitelé informačních aktiv: Odbor vnitřních věcí

Současný stav informačního systému: V ostrém provozu

Předpokládané změny v informačním systému: Nejsou plánovány žádné změny.

Informační systém eSPIS, modul Spisová služba a Usnesení a úkoly

Název: Informační systém elektronické spisové služby eSPIS a modul Usnesení a úkoly

Typ IS: Informační systém s vazbami na ISVS

Právní předpis zakotvující IS:

- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška č. 191/2009 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby
- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích

Charakteristika informačního systému: Systém je určen pro vedení elektronické spisové služby na MMO a ÚMOB. Spisová služba ve verzi lite je provozována v rámci projektu Technologického centra SMO pro organizace zřizované SMO, obce ve správním obvodu SMO a jimi zřizované organizace. Modul Usnesení a úkoly je určen pro zpracování usnesení rady města a zastupitelstva a evidenci a oběh z nich plynoucích úkolů. Je součástí aplikace eSPIS. Modul je rovněž provozován na MMO a vybraných městských obvodech pro usnesení rady a zastupitelstva městského obvodu.

Zajišťované služby: Usnesení a úkoly, elektronická spisová služba

Vazba na ISVS: Informační systém datových schránek, AEC podatelna, IS Radnice VERA

Informační koncepce města Ostravy

Dodavatel: ICZ, a. s.

Majitelé informačních aktiv: Odbor vnitřních věcí, odbor legislativní a právní (usnesení a úkoly)

Současný stav: V ostrém provozu

Předpokládané změny v informačním systému: Rozšíření aplikace Usnesení a úkoly na úřady městských obvodů, implementace jednotného vizuálního stylu SMO ve výstupech z modulu Usnesení a úkoly, rozšíření aplikace eSPIS lite, rozšíření funkcionalit spisové služby v rámci rozvoje systému.

EVI Obec evidence odpadů, znečišťovatelů

Název: IS evidence odpadů a znečišťovatelů

Typ IS: Informační systém veřejné správy

Právní předpis zakotvující IS: Zák. č. 185/2001 Sb., vyhl. č. 381/2001 Sb., vyhl. č. 383/2001 Sb.

Charakteristika informačního systému: Evidence odpadů a agenda nakládání s odpady

Zajišťované služby:

- evidence odpadů
- autovraky
- elektroodpady
- evidence přepravy nebezpečných odpadů
- plán odpadového hospodářství

Předpokládané změny v informačním systému: Není plánován rozvoj ani změna systému

ESPI – evidence správních řízení ve vztahu k znečištění ŽP

Název: IS ESPI

Typ IS: Informační systém veřejné správy

Právní předpis zakotvující IS: Zák. č. 500/2004 Sb.

Charakteristika informačního systému: Evidence správních řízení v oblasti životního prostředí

Zajišťované služby: Podpora správních řízení na úseku životního prostředí

Majitelé informačních aktiv: odbor životního prostředí

Informační koncepce města Ostravy

Současný stav informačního systému: V ostrém provozu

Předpokládané změny v informačním systému: Není plánován rozvoj ani změna systému

Veřejný web

Název: CMS Plone

Typ IS: Informační systém veřejné správy

Právní předpis zakotvující IS: Zák. č. 500/2004 Sb., zák. č. 128/2000 Sb., zák. č. 312/2002 Sb.

Charakteristika informačního systému: Prezentace města na webových stránkách. Rozšíření implementace Content Management Systému (dále CMS) pro správu webového portálu magistrátu města Ostravy a webových portálů vybraných městských obvodů. CMS Plone je provozovaný pro internetovou prezentaci statutárního města Ostravy, úřadů městských obvodů a dílčích „miniwebů“ SMO. Dodavatel je Ovanet, a. s.

Zajišťované služby:

- webové stránky obce
- publikační systém
- redakční systém
- elektronická úřední deska

Majitelé informačních aktiv: Odbor vnitřních věcí, odbor kancelář primátora

Současný stav informačního systému: V ostrém provozu. V roce 2011 byla realizována 2. etapa projektu, příprava prostředí pro všechny webové prezentace SMO a systému pro publikaci veřejných zakázek SMO, sdílení krizových informací a aktualit v jednotlivých prezentacích.

Předpokládané změny v informačním systému: Do konce roku 2012 je plánováno sjednocení všech dílčích prezentací SMO na CMS Plone a sjednocení jednotného vizuálního stylu. Dále bude implementována aplikace pro publikaci veřejných zakázek realizovaných SMO do rutinního provozu.

KVASAR – ovzduší

Název: Kvasar - ovzduší

Typ IS: Informační systém veřejné správy

Informační koncepce města Ostravy

Právní předpis zakotvující IS: Zák. č. 86/2002 Sb.

Charakteristika informačního systému: IS pro podporu agendy životního prostředí - ovzduší

Zajišťované služby: Podpora výkonu agendy ochrany ovzduší, zabezpečení přenosu požadovaných údajů spravovaných SMO ze systému pro potřeby krajské emisní databáze a aktualizace emisní inventury za ČR (automatizované propojení s programovým vybavením agendy ovzduší ČHMÚ Praha a Krajského úřadu) Evidence znečišťovatelů a správa poplatků.

Majitelé informačních aktiv: Odbor životního prostředí

Současný stav informačního systému: V ostrém provozu

Předpokládané změny v informačním systému: Nejsou plánovány změny systému.

GISMO

Název: Geografický informační systém města Ostravy

Typ IS: Informační systém veřejné správy

Právní předpis zakotvující IS: Zák. č. 183/2006 Sb. (stavební zákon)

Charakteristika informačního systému: Informační podpora pro plánovací, projekční a provozní aktivity na území města Ostravy. Rozšiřuje informace vedené městským informačním systémem o jejich grafické a polohopisné vyjádření a o možnost zkoumat a analyzovat prostorové vztahy mezi těmito informacemi.

Zajišťované služby:

- Pasport místních komunikací
- Zimní údržba místních komunikací
- Katastr nemovitostí
- Pasport domů
- Rozvojové plochy města
- Správa sídelní zeleně
- Pasport památek
- Dálkový přístup do katastru nemovitostí
- Digitalizovaná mapa katastru nemovitostí

Informační koncepce města Ostravy

- Digitální technická mapa města
- Vrstva uliční sítě
- Ortofotomapa
- Digitální model terénu
- Další vrstvy (adresní body, územní plán, bloková mapa, cenová mapa, vrstevnice, MHD, pasport zeleně, geologie, základní sídelní jednotky, 3D model města, cyklostezky, pasport místních komunikací, stavební uzávěry kolem starých děl, atd.)

Počítače uživatelů: PC s VNC

Plottery: Pro velkoformátové tiskové výstupy jsou připojeny do počítačové sítě a je možno k nim přistupovat jak z prostředí Windows tak z prostředí HP-UX.

Na konci roku 2003 byl realizován nákup velkoformátového zařízení HP Designjet pro útvar hlavního architekta (ÚHA). Toto zařízení se sestává ze scanneru a plotteru, lze jej tedy používat i jako velkoformátovou kopírku. Tato kopírka je umístěna na útvaru hlavního architekta a slouží k potřebám uvedeného odboru při práci s územně plánovací dokumentací. Protože útvar hlavního architekta se takto stal uživatelem dvou plotterů, byl v roce 2004 starší plotter DesignJet převeden na ÚMOB Poruba.

Přehled velkoformátových tiskových zařízení (plotterů):

Zařízení Umístění

HP Designjet 5500

odbor IT

HP Designjet 815

ÚHA

HP Designjet 800

ÚMOB Poruba

Majitelé informačních aktiv: oddělení geografického informačního systému

Současný stav informačního systému: V ostrém provozu

Předpokládané změny v informačním systému: Do konce roku 2013 je plánováno rozšíření pasportu místních komunikací, a to o evidenci údržby místních komunikací, pasport veřejného osvětlení, pasport uličních kanalizačních vpustí. Do konce roku 2014 je plánován vývoj aplikací pro evidenci právnických a fyzických osob, evidenci nájemních a uživatelských vztahů k nemovitostem, pasport reklamních ploch, odpadových nádob, hřbitovní evidence. Do konce roku 2015 dále sledování historického vývoje města, ortofotomapy z leteckých historických snímků. Je plánován postupný přechod všech aplikačních serverů na technologii HP Blade.

2.2. Provozní informační systémy s vazbou na ISVS

Informační systém personalistiky VEMA

Název: IS VEMA

Typ IS: Provozní informační systém s vazbami na ISVS

Právní předpis zakotvující IS: Zák. č. 143/1992 Sb.

Charakteristika informačního systému: Personální a mzdový systém.

Zajišťované služby: Mzdy, personalistika, vzdělávání

Vazba na ISVS:

- informace o platech
- výstupy na OSSZ
- komunikace s MF ČR
- výstupy na FÚ
- webový portál

Majitelé informačních aktiv: Odbor platový a personální, tajemník úřadu.

Současný stav: V ostrém provozu

Předpokládané změny v informačním systému: Postupné nasazení dalších modulů VEMA do konce roku 2013, nasazení modulu cestovní příkazy, implementace integrovaného docházkového systému a rozšíření informací prezentovaných na personálním portálu.

Informační systém OVRON

Název: IS OVRON

Typ IS: Provozní informační systém s vazbami na ISVS

Informační koncepce města Ostravy

Právní předpis zakotvující IS: Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Charakteristika informačního systému: Jedná se o webovou aplikaci pro centrální evidenci žádostí žadatelů pro umístění v pobytových službách, zřizovaných statutárním městem Ostrava. Systém eviduje seznam zařízení, poskytovaných služeb daným zařízením, podané žádosti na žadatele s vazbou na registr obyvatel v systému IS VERA a stav jednotlivých žádostí. Dodavatel: ICT Brains, s. r. o.

Zajišťované služby: Evidence žádostí o umístění v pobytových službách pro seniory

Majitelé informačních aktiv: Odbor sociálních věcí, školství, sportu a volnočasových aktivit

Vazba na ISVS: IS Radnice VERA – modul Registry

Majitelé informačních aktiv: Odbor sociálních věcí, školství, sportu a volnočasových aktivit

Současný stav: v ostrém provozu

Předpokládané změny v informačním systému: Nejsou plánovány změny systému.

Informační systém IS EVAGEND

Název: IS EVAGEND

Typ IS: Provozní informační systém s vazbami na ISVS

Právní předpis zakotvující IS: Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení)

Charakteristika informačního systému: IS pro podporu poskytování účelových dotací

Zajišťované služby: Evidenční systém žádostí o dotaci s možností elektronického podání žádostí ze strany externích subjektů s využitím technologie elektronických formulářů 602FormPublishing. Poskytování účelových dotací pro oblast sportu, kultury, zdravotnictví, sociálních věcí, kultury, protidrogové prevence, včetně podpory vyhodnocování přihlášek, rozhodování o poskytnutí dotací pro úředníky, zastupitelstvo a radu města. Dodavatel: Ovanet, a. s.

Vazba na ISVS: IS Radnice VERA – modul Registry

Majitelé informačních aktiv: Odbor kultury a zdravotnictví, odbor sociálních věcí, školství, sportu a volnočasových aktivit, útvar hlavního architekta

Současný stav: v ostrém provozu

Předpokládané změny v informačním systému: Nejsou plánovány změny systému.

Informační koncepce města Ostravy

Informační systém GINIS

Název: Ekonomický informační systém GINIS

Typ IS: Provozní informační systém s vazbami na ISVS

Právní předpis zakotvující IS:

- Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví
- Zákon č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů
- Zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty

Charakteristika informačního systému: Ekonomický informační systém zahrnuje zejména vedení účetnictví, správu a plánování rozpočtu, výdajovou část ekonomiky (smlouvy, objednávky, faktury, výkazy)

Zajišťované služby: Agenda zpracování účetnictví a ekonomických agend

Vazba na ISVS: IS Radnice VERA – ekonomické moduly, OK nouze

Dodavatel: GORDIC, a. s.

Majitelé informačních aktiv: Odbor financí a rozpočtu, finanční útvary městských obvodů

Současný stav: V ostrém provozu. Provoz majetkových a příjmových agend byl v roce 2011 převeden do IS Radnice VERA.

Předpokládané změny v informačním systému: Rozvoj a integrace ekonomických agend města s ohledem na optimální provoz vedení ekonomických agend SMO. Ukončení vazby na systém OK nouze k 31.12.2011 ve vazbě na legislativní změny.

Informační systém BePlan

Název: Programový produkt pro podporu řízení projektů BePlan

Typ IS: Provozní informační systém s vazbami na ISVS

Právní předpis zakotvující IS: Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), Zákon č. 218/2000 Sb., rozpočtová pravidla, v platném znění

Charakteristika informačního systému: IS pro podporu evidence a řízení rozvojových plánů a projektů města včetně monitoringu financování těchto projektů. Systém obsahuje rovněž modul pro evidenci smluvních závazků. Systém je integrován na spisovou službu eSPIS – modul Usnesení a úkoly RM.

Informační koncepce města Ostravy

Dodavatel: ICT Brains s.r.o.

Majitelé informačních aktiv: odbor ekonomického rozvoje

Současný stav: v ostrém provozu

Předpokládané změny v informačním systému: integrace s IS GINIS

Informační systém Portex

Název: Programový produkt pro podporu řízení sociálních služeb Portex

Typ IS: Provozní informační systém s vazbami na ISVS

Právní předpis zakotvující IS: Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a související právní předpisy, Zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Charakteristika informačního systému: IS pro podporu řízení sociálních služeb v rámci dotačního řízení

Zajišťované služby: Evidence organizací poskytujících sociální služby, poskytovaných služeb a kapacit. Podpora zpracování komunitních plánů. Sledování rozpočtů příspěvkových organizací, projektů neziskových organizací. Součástí je webový portál sociálních služeb pro veřejnost.

Dodavatel: ICT Brains s.r.o.

Majitelé informačních aktiv: odbor sociálních věcí, školství sportu a volnočasových aktivit

Současný stav: v ostrém provozu

Předpokládané změny v informačním systému: Rozšíření prezentace webového portálu.

Informační koncepce města Ostravy

2.3. Ostatní informační systémy

- Vademecum: Systém pro publikaci elektronických obrazů archiválií s možností externího přístupu badatelů přes webové rozhraní. Softwarové technologie: Třívrstvá architektura s přístupem přes webové rozhraní. Dodavatel: Bach systems, s. r. o.
- Helpdesk Siebel: V provozu od roku 2009, systém pro evidenci hlášení požadavků uživatelů výpočetní techniky včetně hlášení vad, eviduje hodnoty SLA (úroveň servisní podpory na straně outsourcera Ovanet, a. s.). V roce 2010 rozšířen o hlášení požadavků odboru hospodářské správy. Systém rovněž eviduje HW a SW u jednotlivých uživatelů výpočetní techniky. Softwarové technologie: Třívrstvá architektura, přístup přes webové rozhraní.
- Informační systém docházky a stravování: Evidence pracovní doby, evidence příspěvků na stravné (ve formě stravenek), elektronický docházkový systém. Dodavatel RON Software, spol. s r. o. Softwarové technologie: Třívrstvá architektura s kombinovaným přístupem ze snímacích terminálů a webového rozhraní + aplikační server + databázový server Oracle. Tlustý klient pro sekretariát a správu aplikace. 15 terminálů na lokalitách MMO.
- Intranet a intranetové aplikace: Intranet – systém pro publikaci informací pro zaměstnance SMO. Podpora vnitřního chodu úřadu (agendy nezpracované do běžných informačních systémů, specifické pro MMO). Jedná se o řadu jednoduchých evidenčních aplikací, přístup je řešen podle pracovní náplně zaměstnanců. Intranetové aplikace zahrnují mimo jiné agendy Pracovníci a funkční náplně, Stravenky a telefony, editace dat na intranetu, evidence akcí a školení, evidence faktur, evidence veřejných zakázek. Softwarové technologie: Webový přístup a SQL server (Mysql). V rámci konsolidace IT/IS SMO je plánován rozvoj intranetu a intranetových aplikací a přechod na nové technologie, s možností využití pro městské obvody. Veškeré agendy související s personalistikou budou v roce 2012 finálně ukončeny z důvodu převodu do systému VEMA.
- ASPI – Automatizovaný systém právních informací (síťový SW, Windows, Linux)
- Codexis - Automatizovaný systém právních informací (v pilotním provozu)
- Operativní evidence archivu (síťový SW, Windows, Linux, Oracle)
- JRDU (lokální SW, MS Visual C++, Oracle Personal Edition db)
- Evidence profesních osvědčení (lokální SW typu C/S, Win95/98, Delphi 5, Interbase)
- Informační panel - provoz informačního panelu se zobrazením údajů ČHMÚ (stav znečištění ovzduší) na městském informačním středisku, plnění dat vzdáleným přístupem z MMO - odbor životního prostředí.
- 602FormPublishing – vývoj a provozování elektronických inteligentních formulářů
- Oracle eLearning – platforma pro tvorbu e-learningových kursů, publikaci a vyhodnocování

Informační koncepce města Ostravy

elektronického vzdělávání

- FIM – systém centrální správy identit – systém pro řízení správy uživatelských přístupů a oprávnění včetně schvalovacího workflow, s modulem katalogu SW práv. Systém je připraven pro nasazení na úřady městských obvodů.
- Matrix – evidenční systém pro lokální evidenci oznámených, schválených a zrušených agend veřejné správy, činností a činnostní rolí vykonávaných zaměstnanci úřadu dle zákona o základních registrech veřejné správy
- ISEA – informační systém evidenčních agend určený pro interní evidence v modulech Půjčovna, Evidence žádostí o informace, Evidence soudních řízení, Termíny otevírání obálek, Evidence vydávaných RZ, Veřejné zakázky, Odvody správních poplatků, Osoby a subjekty, Plán akcí, Evidence výkazů pro ISP.

2.4. Aplikace přenesené státní správy

- Informační systém OK nouze. Celostátní řešení, SW a centrální servery ve správě MPSV. Implementován na EIS Ginis, ukončení provozu na základě legislativních změn 31.12.2011.
- Informační systém Živnostenského úřadu (ISRŽP). Celostátní systém rejstříku živnostenského podnikání. Implementován formou oboustranného rozhraní na spisovou službu města Ostravy.
- Informační systémy Eliška (registr řidičů a bodů), Centrální registr vozidel (evidence motorových vozidel) eTESTY (zkoušky žadatelů o ŘO). Celostátní řešení oblasti dopravně správní činnosti, SW a centrální servery ve správě MV a MD ČR. Systém je využíván pouze na odboru dopravně správních činností.
- Informační systém evidence obyvatel. Celostátní řešení, SW a centrální servery ve správě MV ČR, přístup vybraných uživatelů na odboru vnitřních věcí. Změny systémů jsou řízeny centrálně na úrovni příslušných nadřízených orgánů.
- Informační systém CDBP. Systém pro vydávání cestovních dokladů s biometrickými údaji, v provozu na oddělení cestovních dokladů odboru vnitřních věcí MMO.
- Informační systémy RÚIAN, a ISÚI. Informační systém registru územní identifikace, adres a nemovitostí a Informační systém územních informací pro editaci dat pro databázi základních registrů.
- Aplikace Czech POINT. Kontaktní místo veřejné správy, poskytování výpisů z centrálních systémů, autorizovaná konverze dokumentů a další služby veřejné správy.

3. Záměry na pořízení nebo vytvoření nových ISVS a provozních IS

Město Ostrava zamýšlí v období 2011 až 2016 realizovat následující projekty s cílem optimalizovat chod úřadu, zkvalitnit úroveň poskytovaných služeb občanům a pracovníkům úřadu a zvýšit bezpečnost provozu informačních technologií. Pro jednotlivé projekty je stručně rozepsána: charakteristika rozvojového projektu, opodstatnění - důležitost realizace projektu. Projekty budou realizovány v souladu se schváleným rozpočtem SMO.

Rozvoj a integrace agendového a evidenčního systému

- Další rozvoj agendového systému a vzájemná integrace jednotlivých agend je pokračováním projektu konsolidace IS SMO. V roce 2012 je nezbytné pokračovat se vzájemnou integrací jednotlivých IS, zvláště pak systému VERA, VEMA, eSPIS, SVI, jednotlivých evidenčních agend a internetové prezentace. Rozvoj a integrace agendového systému počítá s napojením na FIM a EMIA (připravovaný systém komunikace občana s úřadem na principu inteligentních formulářů v rámci projektu spolufinancovaného EU. V rámci tohoto projektu se počítá s napojením existujících agend a evidencí na rozhraní pro komunikaci s občanem a inteligentní formuláře. Pro úspěch tohoto projektu je potřeba počítat i s úpravami na straně dodavatelů agendových systémů a evidencí). Pro dokončení vzájemné integrace agendových informačních systémů SMO je třeba realizovat na straně dodavatelů agendových i evidenčních systémů a spisové služby vytvoření konektorů a API pro provázání jednotlivých služeb. Rozvoj a integrace systémů se dotkne IS s vazbou na ISVS, ISVS i interních informačních systémů. Způsob realizace bude pořízením, projekt ve fázi záměru.
- Agendové systémy mají sice připraveno obecné rozhraní, přes které je možno poskytovat informace z registrů. Nemají však prostředí umožňující obousměrnou komunikaci. Evidenční agendy toto rozhraní také nemají.

Integrace informačního systému SMO na základní registry

- Projekt integrace informačního systému na základní registry umožní sdílení a přístup k centrálním datům pro všechny informační systémy veřejné správy (ISVS). Vznik základních registrů je vymezen v zákoně o základních registrech. Jedná se o ISVS, způsob realizace bude pořízením, projekt ve fázi záměru.
- Přestože základní registry vzniknou na základě zákonné povinnosti a projekt jejich vzniku bude financován státem, bude nezbytné zajistit integraci jednotlivých systémů na rozhraní základních registrů.

Informační koncepce města Ostravy

- Na implementaci základních registrů do stávající IT struktury úřadu nebudou poskytnuty žádné dotace. Některá nezbytně nutná minima prací dodavatelů bude možno požadovat zdarma na základě legislativních úprav.

Rozvoj spisové služby eSPIS, modul Usnesení a úkoly pro ÚMOB

- Elektronická spisová služba je provozována na MMO a všech 23 ÚMOB. Stávající funkcionalitu je možno rozšířit o moduly Statistiky a Registratury. Po úspěšném nasazení modulu Usnesení a úkoly na magistrátu města Ostravy, úřadech městského obvodu Poruba a Moravská Ostrava a Přívoz byl zjištěn zájem i na ostatních ÚMOB. Zájem potvrdilo 7 ÚMOB, pro které bude v roce 2012 dodavatelem systém zprovozněn. Modul Usnesení a úkoly aplikace eSPIS slouží k elektronickému zpracování, evidenci a publikaci materiálů předkládaných radě a zastupitelstvu jednotlivých městských obvodů a úkolů z nich vyplývajících. V rámci projektu dojde k sjednocení formy výstupů z usnesení orgánů městských obvodů a implementaci jednotného vizuálního stylu. Jedná se o rozvoj systémů s vazbou na ISVS, a interní informační systém. Způsob realizace bude pořízením, projekt ve fázi záměru.
- Elektronická spisová služba eSPIS je centrální aplikací, kterou využívá MMO i všechny ÚMOB. Modul usnesení a úkoly jsou v provozu na MMO a ÚMOB Poruba a v roce 2011 byl modul implementován na ÚMOB Moravská Ostrava a Přívoz. Ve verzi lite je spisová služba provozována v rámci 9 obcí ve správním obvodu SMO a 32 organizací zřizovaných SMO a obcemi ve správním obvodu.

Rozvoj personálního informačního systému SMO VEMA

- Po úspěšné implementaci centrálního Personálního informačního systému VEMA v podmínkách SMO bude tento systém dále podporován a rozšiřován jako integrální součást IS SMO. Cílem projektu je integrovat docházkové systémy všech organizací využívající systém VEMA v jeden systém centrální s přímou vazbou do mzdového účetnictví a personálního portálu. Jedná se o rozvoj systémů s vazbou na ISVS, a interní informační systém. Projekt byl zahájen v roce 2012.
- V současné době je systém VEMA v provozu na MMO, všech ÚMOB a MPO.

Rozšíření systému Siebel – integrace majetkových agend a podpora bezpečnostních procesů

- Projekt počítá s integrací majetkové agendy se systémem Siebel tak, aby informace v majetkové agendě byly zdrojem pro evidenci výpočetní techniky v systému Siebel, kde se eviduje výpočetní technika na jednotlivé uživatele. Dále bude systém Siebel rozšířen o funkce podporující procesy změnových řízení a řízení bezpečnostních incidentů tak, jak navrhuje ve svých závěrech projekt „Optimalizace bezpečnostních procesů MMO“. Jedná se o rozšíření systémů s vazbou na ISVS a ISVS, způsob realizace bude pořízením, projekt ve fázi záměru.
- V současnosti je systém Siebel využíván jako centrální systém helpdesku. Rovněž slouží pro evidenci výpočetní techniky. Podporuje procesní řízení a workflow a proto je vhodný pro implementaci řízení

Informační koncepce města Ostravy

bezpečnostních incidentů.

Implementace bezpečnostního systému pro řízení provozu koncových stanic uživatelů - realizace opatření projektu Optimalizace bezpečnostních procesů SMO

- Projekt reaguje na opatření vycházející z projektu „Optimalizace bezpečnostních procesů na MMO“. Navrhovaný systém umožní kontrolovat provozované aplikace na koncových stanicích. Nejde pouze o sledování spouštěných aplikací, ale také o kontrolu změn provedených na těchto programech. Systém kontroluje instalovaný SW oproti celosvětově udržované databázi. Jedná se o implementaci interního informačního systému. Způsob realizace bude pořízením, projekt ve fázi záměru.
- V současnosti není na SMO žádný podobný systém provozován.

Zálohovací systém s deduplikací

- Velikost a důležitost uložených dat v IS SMO se neustále zvyšuje. Společně s tím se také zvyšují nároky na zálohování. Problém není pouze rostoucí velikost prostorů, které zálohy zabírají, ale také doba, která je na provedení záloh potřebná. Oba tyto problémy řeší systémy pro zálohování s deduplikací dat. Projekt předpokládá s implementací systému na klíčová data uložená v databázích a na data elektronické pošty, která je nutno stávajícím systémem zálohovat dvakrát. Jedná se o implementaci interního informačního systému. Způsob realizace bude pořízením, projekt ve fázi záměru.
- V současné době se v SMO používá systém pro zálohování firmy HP DataProtector, který deduplikaci podporuje pouze omezeně na straně serveru. Navrhovaný systém provádí deduplikaci již na straně klienta a tím snižuje jak velikost přenesených dat, tak i dobu zálohování. Podle provedených testů se doba zálohování sníží až o 85%.

Centrální antivirový a antispamový systém s přímou podporou uživatelů

- Stále narůstá význam elektronické komunikace. Společně s tím roste počet technik, jejichž cílem je dopravit k uživateli co nejvíce nevyžádaných zpráv. V současné době nevyžádaná pošta svým objemem několikanásobně přesahuje poštu relevantní. Projekt navrhuje realizovat komerční řešení s celosvětově udržovanou a v reálném čase aktualizovanou databází spamu a možností uživatelského přístupu, kdy si uživatel prostřednictvím webového rozhraní sám určuje co je a co není spam. Jedná se o implementaci interního informačního systému. Způsob realizace bude pořízením, projekt ve fázi záměru.

Informační koncepce města Ostravy

- Aktuálně využívá MMO řešení problematiky spamu na platformě Open Source řešení, které je však limitující ve své funkcionalitě.

Projekty v Operačním programu Lidské zdroje a zaměstnanost 2007 – 2013 (OP LZZ):

Dodávka a implementace programových produktů pro podporu řízení projektů

Dodávka softwarového produktu pro účely řízení projektů a portfolií, provázeného metodikou a procesy úřadu včetně podpory projektů financovaných EU a veškerých souvisejících služeb spojených s jeho implementací. Odborným garantem projednání detailního rozsahu předmětu zadání je odbor ekonomického rozvoje.

Projekt byl realizován v roce 2012.

Dodávka a implementace programových produktů pro podporu řízení sociálních služeb

Dodání SW pro podporu řízení sociálních služeb, provedení procesní analýzy uživatelského prostředí, upřesnění zadání pro dodávku SW produktu pro podporu řízení sociálních služeb, veškeré služby spojené s implementací a uvedením do provozu v prostředí statutárního města Ostravy.

Odborným garantem projednání detailního rozsahu předmětu zadání je odbor sociálních věcí, školství, sportu a volnočasových aktivit.

Projekt byl realizován v roce 2012.

Projekty spolufinancované z Integrovaného operačního programu, výzva č. 09:

IOP 09 - Centrum ICT služeb města Ostravy

- Projekt „Centrum ICT služeb“ je součástí projektu regionálních center, tzv. EGON center. Projekt je zaměřen na rozšíření technologických kapacit pro provoz a zpracování dat na úrovni ORP. V rámci projektu bude řešeno rozšíření datových úložišť pro potřebu umístění replik klíčových dat základních registrů, vytvoření prostoru datových úložišť pro potřebu vzdáleného provozu spisových služeb měst a obcí, provoz regionálního GIS, eLearningových a redakčních systémů. Řešení tak posílí regionální charakter strategie eGovernmentu. Realizace projektu se dotkne ISVS, IS s vazbou na ISVS a interního informačního systému. Způsob realizace bude pořízením.
- Na základě výzvy č. 09 k předkládání žádostí o finanční podporu v rámci IOP byla ze strany SMO v roce 2010 předložena žádost o poskytnutí dotace spolu se studií proveditelnosti projektu. V roce 2011

Informační koncepce města Ostravy

vydal řídicí orgán, kterým je Ministerstvo vnitra, rozhodnutí o poskytnutí dotace. Projekt byl zahájen 7/2012. Vítězem veřejné zakázky se stala společnost Proact Czech Republic, s.r.o. Ukončení projektu je plánováno 4/2013.

- Projekt Centrum ICT služeb bude financován z Integrovaného operačního programu.
 - Prioritní osa: 2 Zavádění ICT v územní veřejné správě.
 - Oblast podpory: 2.1 Zavádění ICT v územní veřejné správě.
 - Cíl podpory: Konvergence

IOP 09 - Digitalizace archivu

- Projekt „Digitalizace archivu“ je součástí projektu regionálních center, tzv. EGON center. Cílem projektu je modernizace výkonu územní veřejné správy, a to formou zajištění garantovaného uložení významných dokumentů archivů, kterým hrozí nebezpečí fyzického poškození či rozpadu. Provedení digitalizace Archivu města Ostravy se současnou implementací dokument management systému, umožní zjednodušení a zrychlení komunikace občanů a dotčených subjektů územní samosprávy. Způsob realizace bude pořízením.
- Na základě výzvy č. 09 k předkládání žádostí o finanční podporu v rámci IOP byla ze strany SMO v roce 2010 předložena žádost o poskytnutí dotace spolu se studií proveditelnosti projektu. V roce 2011 vydal řídicí orgán, kterým je Ministerstvo vnitra, rozhodnutí o poskytnutí dotace. Projekt byl zahájen 8/2012. Vítězem veřejné zakázky se stala společnost Datasys, s. r. o. a Handicap. Ukončení projektu je plánováno 10/2013.
- Projekt Digitalizace archivu bude financován z Integrovaného operačního programu.
 1. Prioritní osa: 2 Zavádění ICT v územní veřejné správě.
 2. Oblast podpory: 2.1 Zavádění ICT v územní veřejné správě.
 3. Cíl podpory: Konvergence.

IOP 09 - Integrace agendových systémů SMO

- Projekt „Integrace agendového systému“ je součástí projektu regionálních center, tzv. EGON center. Cílem tohoto projektu je výrazně posílit regionální charakter strategie a tím zvýšit úroveň služeb elektronické veřejné správy se současným naplněním technologických potřeb na systémy s vysokou dostupností služeb veřejné správy. Integrace agend vytvoří základní předpoklad efektivního pořizování aktualizací dat zejména pro registr práv a povinností, zajistí transparentnost výkonu veřejné správy. Způsob realizace bude pořízením.
- Na základě výzvy č. 09 k předkládání žádostí o finanční podporu v rámci IOP byla ze strany SMO

Informační koncepce města Ostravy

v roce 2010 předložena žádost o poskytnutí dotace spolu se studií proveditelnosti projektu. Na základě vyjádření řídicího orgánu, kterým je Ministerstvo vnitra, je očekáváno rozhodnutí o poskytnutí dotace v termínu do 31. 8. 2011. Projekt byl zahájen 7/2012. Vítězem veřejné zakázky se stala společnost GEOMANT CZ&SK, s. r. o. Ukončení projektu je plánováno 3/2013.

- Projekt TC bude financován z Integrovaného operačního programu.
 1. Prioritní osa: 2 Zavádění ICT v územní veřejné správě.
 2. Oblast podpory: 2.1 Zavádění ICT v územní veřejné správě.
 3. Cíl podpory: Konvergence.

IOP 09 - Rozvoj metropolitní komunikační infrastruktury SMO

- Projekt „Rozvoj komunikační infrastruktury“ je součástí projektu regionálních center, tzv. EGON center. Cílem tohoto projektu je poskytnout potřebnou konektivitu subjektům veřejné správy ve statutárním městě Ostrava a vytvořit dostatečnou transportní kapacitu metropolitní sítě SMO. Dalším cílem projektu je připojit všechny tyto organizace do sítě KIVS (Komunikační infrastruktura veřejné správy). Způsob realizace bude pořízením.
- Na základě výzvy č. 09 k předkládání žádostí o finanční podporu v rámci IOP byla ze strany SMO v roce 2010 předložena žádost o poskytnutí dotace spolu se studií proveditelnosti projektu. V roce 2011 vydal řídicí orgán, kterým je Ministerstvo vnitra, rozhodnutí o poskytnutí dotace. Projekt byl zahájen 12/2012. Vítězem veřejné zakázky se stala společnost PERFECTED s.r.o. Ukončení projektu je plánováno 10/2014.
- Projekt Rozvoj komunikační infrastruktury bude financován z Integrovaného operačního programu.
 - a. Prioritní osa: 2 Zavádění ICT v územní veřejné správě.
 - b. Oblast podpory: 2.1 Zavádění ICT v územní veřejné správě.
 - c. Cíl podpory: Konvergence.

4. Řízení kvality

Následující kapitola řízení kvality se týká informačních systémů veřejné správy a rovněž provozních informačních systémů provozovaných městem Ostravou. Není tedy rozhodující, zda v názvech odstavců a kapitol je uveden termín ISVS, neboť dlouhodobé cíle, postupy, atd. jsou pro veškeré IS SMO společné.

4.1. Dlouhodobé cíle v oblasti řízení kvality

Dlouhodobé cíle v oblasti řízení kvality informačních systémů veřejné správy a interních IS plánuje Statutární město Ostrava ve třech oblastech:

- zajištění kvality dat, zpracovávaných v IS a ISVS
- zajištění kvality služeb, poskytovaných prostřednictvím IS a ISVS
- zajištění kvality technických a programových prostředků.

Milníkem pro naplnění dlouhodobých cílů je rok 2016.

Dlouhodobé cíle v oblasti zajištění kvality dat

Zajištěním kvality v oblasti dat se rozumí stanovení takových cílů, které vedou ke zvýšení aktuálnosti dat, validity dat a jejichž realizace taktéž zajistí zvýšení integrity dat se stanovením konkrétní odpovědnosti. Statutární město Ostrava pro následující období stanovilo pro oblast zajištění kvality dat následující cíl:

Název cíle: *Integrace a rozvoj agendových a evidenčních systémů*

Metrika cíle: Počet vytvořených integrací, snížení počtu aplikací nutných pro zajištění služeb spojených s provozem ISVS

Charakteristika cíle: Důvodem pro stanovení tohoto cíle je skutečnost, že statutární město Ostrava využívá mnoho informačních systémů i drobných aplikací. V těchto systémech mnohdy vznikají a jsou udržována tato data vícenásobně, což zapříčiňuje chybovost dat a zároveň zvýšené nároky na čas při vyřizování záležitostí občanů i zajišťování chodu úřadu. Cílem SMO je konsolidace aplikací, případně jejich integrace tak, aby primární informace vznikala pouze na jednom místě v rámci konkrétní aplikace a následně se pak tato informace dostala podle požadavků tam, kde je dále potřebná.

Informační koncepce města Ostravy

Rozvojem a integrací agendových systémů bude dosaženo aktuálnosti, správnosti a integrity dat. Rovněž bude vyřešen problém „odpovědnosti“, neboť bude určena jednoznačná odpovědnost za pořízení či modifikaci dat.

Atribut cíle: Aktuálnost, správnost, integrita, zodpovědnost

Zajištění kvality služeb

Zajištěním kvality v oblasti služeb se rozumí vytýčení takových cílů, které vedou ke zlepšení přehlednosti, dostupnosti a srozumitelnosti služeb. SMO pro oblast zajištění kvality služeb stanovuje pro následující období tyto dlouhodobé cíle:

Název cíle: Zvýšení komfortu obsluhy informačních systémů pro uživatele

Metrika cíle: Zvýšení spokojenosti uživatelů s prací v aplikacích

Charakteristika cíle: Cílem je zajištění dostupnosti, přehlednosti a srozumitelnosti poskytovaných služeb.

Atribut cíle: Dostupnost, přehlednost, srozumitelnost

Název cíle: Zvýšení úrovně poskytovaných služeb

Metrika cíle: Doba reakce na hlášené požadavky a problémy, doba vyřešení, dodržování smluvních SLA, spokojenost zaměstnanců MMO.

Charakteristika cíle: Provoz IS/IT SMO je zajišťován na základě smlouvy o outsourcingu společnosti Ovanet, a. s. Cílem je snížení doby reakce na požadavky zákazníků – zaměstnanců MMO, zlepšení komunikace se zákazníkem – uživatelem SMO (informování o stavu jeho požadavku, předpokládané době vyřešení, atd.). Zaměstnanci společnosti Ovanet, a. s. vyřizují požadavky zaměstnanců MMO například v kategoriích:

- Požadavky na vybavení pracovníka či pracoviště prostředky IT
- Požadavky na jejich odebrání nebo odstranění

Informační koncepce města Ostravy

- Řešení požadavků koncových uživatelů zadavatele na IT podporu
- Realizaci rozvojových požadavků, které svým charakterem překračují operativní řešení problémů
- Řešení situací, kdy nejsou dostupné dílčí části nebo celkový IS zadavatele pro jednotlivé nebo všechny uživatele. Situace, která znemožňuje uživatelům pracovat ve svých informačních systémech a omezuje výkon funkce jednotlivých agend zadavatele.

Atribut cíle: Dostupnost, přehlednost, srozumitelnost

Zajištění kvality technických a programových prostředků

Oblast zajištění kvality technických a programových prostředků se týká technického vybavení, podpůrných systémů a softwarového vybavení nezbytného k minimalizaci technických rizik a zajištění funkčnosti systémů.

Název cíle: Optimalizace zálohování dat

Metrika cíle: Doba zálohování, doba obnovy, integrita dat, kapacita úložiště dat.

Charakteristika cíle: Zkrácení doby zálohování, zajištění zálohování stále narůstajícího množství dat a jejich vzrůstající důležitosti. Optimalizací zálohování dat bude zajištěn požadavek na integritu dat a dodržení doby obnovy dat po mimořádných událostech.

Atribut cíle: Zvýšení kvality

Název cíle: Vybudování centra ICT služeb města Ostravy

Metrika cíle: Výpočetní výkon, kapacita datového úložiště, vysoká dostupnost služeb provozovaných v centru ICT.

Charakteristika cíle: Poskytnutí dostatečného výpočetního výkonu a datových kapacit pro zajištění provozu informačních systémů SMO s ohledem na vysokou dostupnost poskytovaných služeb a odolnost proti mimořádným událostem. Naplnění strategie eGovernmentu na SMO.

Atribut cíle: Zvýšení kvality

Informační koncepce města Ostravy

Název cíle: Rozvoj metropolitní komunikační infrastruktury SMO

Metrika cíle: Počet připojených subjektů do KIVS, přenosná kapacita metropolitní sítě SMO, počet subjektů s potřebnou konektivitou.

Charakteristika cíle: Poskytnutí konektivity subjektům veřejné správy ve statutárním městě Ostrava, vytvoření dostatečné transportní kapacity metropolitní sítě SMO, připojení organizací do sítě Komunikační infrastruktury veřejné správy (KIVS).

Atribut cíle: Zvýšení kvality

Název cíle: Zajištění kontroly provozovaných aplikací na koncových stanicích.

Metrika cíle: Implementace bezpečnostního systému.

Charakteristika cíle: Cíl je definován na základě potřeby kontroly koncových stanic uživatelů z důvodu optimalizace chodu úřadu, optimalizace provozu IS/IT a zajištění bezpečnosti provozu informačních systémů.

Atribut cíle: Zvýšení kvality

4.2. Požadavky na kvalitu ISVS

Statutární město Ostrava plánuje pro naplnění svých dlouhodobých cílů v oblastech kvality dat, poskytovaných služeb a technických a programových prostředků, postupnou realizací několika samostatných projektů či opatření. Tyto projekty jsou podrobněji rozpracovány v záměru na vytvoření a pořízení nových ISVS.

Zajištění kvality dat

Dosažení dlouhodobého cíle v oblasti kvality dat - **Integrace a rozvoj agendových a evidenčních systémů** - bude zajištěno prostřednictvím projektů:

- Rozvoj a integrace agendových a evidenčních systémů

Informační koncepce města Ostravy

- Integrace informačních systémů SMO na základní registry
- Rozšíření systému Siebel – integrace majetku VERA a podpora bezpečnostních procesů

Zajištění kvality služeb

Dosažení dlouhodobého cíle v oblasti kvality služeb je plánováno pro jednotlivé dlouhodobé cíle následovně:

Dlouhodobý cíl - **Zvýšení komfortu obsluhy informačních systémů pro uživatele** – bude naplněn prostřednictvím projektů:

- Rozvoj spisové služby eSPIS, modul Usnesení a úkoly pro ÚMOB
- Rozvoj personálního informačního systému SMO VEMA
- Implementace centrálního antivirového a antispamového systému s přímou podporou uživatelů
- Integrace agendových systémů SMO

Dosažení dlouhodobého cíle - **Zvýšení úrovně poskytovaných služeb** – bude dosaženo následujícími opatřeními:

- Monitorování, vyhodnocování dat ze systému Help desk a Call desk a poskytování zpětné vazby a uplatňování požadavků na nápravu u společnosti Ovanet, a. s.
- Call desk je komunikační kanál, jehož prostřednictvím zadávají své požadavky koncoví uživatelé SMO k řešení - společnosti Ovanet, a. s. Tyto požadavky jsou evidovány v systému helpdesku Tým IT podpory společnosti Ovanet, a. s. zadaný požadavek vyřeší buď vlastními silami, nebo předá k řešení dodavateli podpory pro daný systém. Řešení zahrnuje telefonické či e-mailové konzultace, servisní zásah vzdálenou správou, servisní zásah na místě samém, a to dle charakteru řešeného problému.
- Součástí služby Call desk, mimo vykonávání servisu dle operativních požadavků uživatelů, je také

Informační koncepce města Ostravy

služba Hot line poskytování telefonických případně emailových konzultací koncovým uživatelům SMO. Konzultace se mohou týkat jakéhokoli problému spadajícího do oblasti provozované části IS/IT. Mezi požadavky uživatelů patří také návrhy na úpravy či rozvoj aplikací.

- Pro všechny koncové uživatele je zřízen následující přístup na Call desk v časech korespondujících s úředními hodinami SMO:
- telefonní linka: 599 44 55 55
- webové rozhraní aplikace helpdesku (adresa aplikace: http://sapo.mmo.cz/eservicemmo_csy)
- Pro vybrané VIP uživatele je k dispozici Call desk s dostupností 24x7 - VIP telefonní linka: 604 22 77 40

Pro zvýšení úrovně poskytovaných služeb bude zvýšená frekvence dohledu nad vykonávanými službami – prostřednictvím systému helpdesk – následovně:

- Zasilání a vyhodnocování anketních otázek k průzkumu spokojenosti uživatelů – 25/týden
- Sledování plnění urgentních požadavků – denně veškeré urgentní požadavky
- Sledování dodržování smluvních SLA – denní monitorování, týdenní report, ze strany poskytovatele přehled SLA v měsíčním reportu zpracovaném na základě outsourcingové smlouvy včetně odůvodnění porušení smluvních SLA
- Sledování dodržování doby hlášených odstávek – po každé odstávce
- Sledování počtu a doby výpadků – denně, týdenní report

Zajištění kvality technických a programových prostředků:

Pro jednotlivé dlouhodobé cíle z oblasti kvality technických a programových prostředků, plánuje SMO realizaci jednotlivých projektů, které jsou níže specifikovány s vazbou na konkrétní cíl. Tyto projekty jsou opět podrobněji popsány v kapitole záměr na pořízení a vytvoření nových IS.

Název cíle: Optimalizace zálohování dat

Způsob naplnění cíle: Realizace projektu - „Zálohovací systém s deduplikací“

Informační koncepce města Ostravy

Název cíle: Vybudování centra ICT služeb města Ostravy

Způsob naplnění cíle: Realizace projektu Centrum ICT služeb města Ostravy

Název cíle: Rozvoj metropolitní komunikační infrastruktury SMO

Způsob naplnění cíle: Realizace projektu: Rozvoj metropolitní komunikační infrastruktury SMO

Název cíle: Zajištění kontroly provozovaných aplikací na koncových stanicích.

Způsob naplnění cíle: Realizace projektu: Implementace bezpečnostního systému pro řízení provozu koncových stanic uživatelů, implementace systému OptimAccess

4.3. Plán řízení kvality ISVS

V prostředí statutárního města Ostravy jsou informační systémy a informační technologie provozovány na základě smlouvy o outsourcingu. V tomto smluvním vztahu je mimo jiné zakotven mechanismus návrhu a přijímání strategických rozhodnutí, týkajících se rozvoje a koncepce ICT statutárního města Ostravy.

Nejvyšším orgánem tzv. „Projektů“ outsourcingu je „Steering committee“. Jedná se o nejvyšší rozhodovací úroveň „projektů“ outsourcingu. V rámci tohoto týmu jsou konzultovány, projednávány a schvalovány koncepční záměry a roční finanční rozpočet dříve, než budou předloženy ke schválení Radě města Ostravy. Na úrovni steeringu projektu jsou taktéž pravidelně prezentovány a hodnoceny strategické ukazatele.

Pravidelných jednání steering committee se účastní jmenovaný nezávislý specialista, který plní roli externího poradce a oponenta při schvalování IT koncepce a ročního rozpočtu. Cílem je získat nezávislý pohled zkušeného odborníka, který bude pro SMO znamenat zvýšení jistoty při rozhodování o dlouhodobé koncepci rozvoje IT a bezpečnosti vynakládaných investic do IT.

Role Steering committee

Informační koncepce města Ostravy

- Náměstek primátora pro IT- *rozhoduje*
- Ředitel společnosti OVANET - *rozhoduje*
- Externí, nezávislý specialista (např. konzultant ze znalostního centra regionu) - *doporučuje*
- Vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu MMO - *reportuje*
- Náměstek pro outsourcing OVANET - *reportuje*
- Předseda Komise pro informační systémy MMO - *doporučuje*

Pravomoci Steering committee:

- Schvaluje koncepční cíle rozvoje IT
- Schvaluje koncepci rozvoje ICT MMO
- Schvaluje roční rozpočet IT
- Kontroluje úroveň poskytovaných služeb

Řízení kvality ISVS představuje několik postupných kroků, pomocí kterých SMO plánuje cíle kvality, způsob a kontrolu jejich dosažení. Jelikož je problematika řízení kvality považována za strategický úkol v řízení IS včetně ISVS jsou veškeré kroky projednávány ve výše popsaném týmu Steering committee. Jedná se o kroky:

- Stanovení cílů kvality
- Stanovení požadavků na kvalitu
- Implementace požadavků na kvalitu
- Prověrka dodržování požadavků na kvalitu
- Vyhodnocení řízení kvality

Jednotlivé kroky procesu plánování řízení kvality jsou popsány v následujícím textu.

Stanovení cílů kvality:

Cíle kvality jsou vytýčeny na základě reportů předkládaných Steering committee, tyto jsou dále analyzovány a na jejich základě je predikován další vývoj a potřeby v oblasti IS/IT. Reporty se týkají aktuálního stavu IS/IT, plnění finančního rozpočtu, úrovně poskytovaných služeb, stavu realizovaných projektů, popisu problémů, trendů a záměrů státní správy v oblasti IS/IT. Reporty jsou předkládány vedoucí odboru IT SMO

Informační koncepce města Ostravy

a náměstkem pro outsourcing společnosti Ovanet, a. s.

Vytýčené cíle jsou označeny prioritou dle důležitosti, je jim přidělen termín plnění a orientační finanční rámec a jsou předloženy ke schválení komisi pro informační systémy (komise zřizovaná SMO) a radě města. Po schválení se stávají cíle kvality součástí informační koncepce statutárního města Ostravy.

Stanovení požadavků na kvalitu:

Požadavky na kvalitu vycházejí z definovaných cílů v oblasti kvality IS/IT. Vedoucí odboru IT SMO a náměstek pro outsourcing společnosti Ovanet, a. s. vypracují návrhy požadavků na kvalitu – konkrétní projekty - které předloží k projednání Steering committee. Návrhy musí obsahovat posloupnost předkládaných projektů a projekty musí být podrobněji specifikovány, zejména v oblastech způsobu realizace, personální kapacity, časového plánu projektu, finanční náklady projektu, silné a slabé stránky, rizika projektu.

Implementace požadavků na kvalitu

Pro všechny projekty platí následující pravidla pro zajištění kvality požadavků na implementaci:

- Je vytvořen projektový tým, včetně určení rolí, kompetencí a zodpovědností v projektovém týmu, vznikne projektová knihovna, je stanoven způsob komunikace v projektu, jsou zvažována rizika projektu.
- Jsou určeny organizační, řídicí a kontrolní mechanismy projektu.
- Neustále je sledován časový plán a finanční čerpání na projekt.
- Jsou pořizovány zápisy z projektových jednání.
- Je dohodnut způsob akceptace předání hotových částí projektu.

Prověrka dodržování požadavků na kvalitu:

Při implementaci projektů jsou na projektových schůzkách pravidelně předkládány projektové reporty. Projektové reporty obsahují hlášení o splněných úkolech, dodržování termínu, kvalitě odvedené práce, problémech v projektu atd.

Informační koncepce města Ostravy

Realizace veškerých projektů a jeho předávaných částí musí být ukončena akceptačními testy. Akceptační testy provádí zaměstnanci SMO za součinnosti dodavatele – realizátora projektu.

Vyhodnocení řízení kvality:

Informace o úrovni dosahování stanovených požadavků na kvalitu jsou pravidelně předkládány Komisi informatiky, Radě města a Steering committee. Svůj vlastní pohled na úroveň dosahování kvality předkládají samostatně vedoucí odboru IT SMO a náměstek pro outsourcing společnosti Ovanet, a. s. Na základě těchto reportů může Komise pro informační systémy, Rada města i Steering committee nařídit nápravu či změnu v oblasti řízení kvality. Stejně tak musí navrhovaná opatření reagovat na změnu podmínek, za nichž byly požadavky na kvalitu stanoveny, nebo u nichž se očekává změna v budoucím vývoji.

Časový harmonogram řízení kvality IS

Způsob naplnění cíle – název projektu	Termín plnění
Rozvoj a integrace agendových a evidenčních systémů	Srpen 2013
Integrace informačních systémů SMO na základní registry	Prosinec 2012
Rozšíření systému Siebel – integrace majetkových agend a podpora bezpečnostních procesů	Leden 2013
Rozvoj spisové služby eSPIS, modul Usnesení a úkoly pro ÚMOB	Prosinec 2012
Rozvoj personálního informačního systému SMO VEMA	Prosinec 2012
Centrální antivirový a antispamový systém s přímou podporou uživatelů	Červen 2013

Informační koncepce města Ostravy

Integrace agendových systémů SMO	Srpen 2013
Monitorování, vyhodnocování dat ze systému Help desk a Call desk	Srpen 2012
Zálohovací systém s deduplikací	Duben 2013
Centrum ICT služeb města Ostravy	Červenec 2012
Rozvoj metropolitní komunikační infrastruktury SMO	Leden 2014
Implementace bezpečnostního systému pro řízení provozu koncových stanic uživatelů	Únor 2014

5. Řízení bezpečnosti

Pro řízení bezpečnosti IS SMO, včetně ISVS byly stanoveny dlouhodobé cíle bezpečnosti, byl stanoven způsob a plán jejich dosažení.

5.1. Dlouhodobé cíle v oblasti řízení bezpečnosti IS (včetně ISVS)

Dlouhodobé cíle v oblasti řízení bezpečnosti jsou stanoveny v oblastech:

- Oblast zajištění bezpečnosti dat
- Oblast zajištění bezpečnosti technických a programových prostředků
- Oblast zajištění bezpečnosti služeb

Obecným dlouhodobým cílem řízení bezpečnosti IS je optimalizace bezpečnostních procesů SMO.

Název cíle: *Optimalizace bezpečnostních procesů SMO*

Metrika cíle: Počet optimalizovaných bezpečnostních procesů

Charakteristika cíle: Analýza, návrh a implementace bezpečnostních procesů

Atribut cíle: Důvěrnost, integrita, dostupnost

V oblasti zajištění bezpečnosti dat stanoví město Ostrava následující dlouhodobé cíle:

Název cíle: *Minimalizace rizik ztráty či znehodnocení dat*

Metrika cíle: Počet ztracených či znehodnocených dat

Charakteristika cíle: Implementace procesů a technologie zamezujících ztrátu dat.

Atribut cíle: Dostupnost

Informační koncepce města Ostravy

Název cíle: *Implementace mechanismů znemožňujících neoprávněnému přístupu k datům*

Metrika cíle: Počet neoprávněných přístupů

Charakteristika cíle: Implementace takových mechanismů, pomocí nichž dojde k zamezení neoprávněného přístupu k datům, k neoprávněnému nakládání s daty. Jedná se o aplikaci procesů identifikace, autentizace a autorizace.

Atribut cíle: Důvěrnost

Název cíle: *Optimalizace nástrojů zajišťujících integritu dat*

Metrika cíle: Počet nesynchronních dat

Charakteristika cíle: Zajištění vyšší integrity dat prostřednictvím optimalizace nástrojů.

Atribut cíle: Integrita

Dlouhodobé cíle v oblasti zajištění bezpečnosti technických a programových prostředků:

Název cíle: *Optimalizace opatření pro zajištění dostupnosti technických a programových prostředků*

Metrika cíle: Doba nedostupnosti (v hodinách)

Charakteristika cíle: Implementace prostředků monitorování provozu, včetně systému včasného varování.

Atribut cíle: Dostupnost

Název cíle: *Zvýšení zajištění ochrany před vnějšími i vnitřními útoky*

Metrika cíle: Počet a důsledky útoků

Charakteristika cíle: Implementace souboru technických zabezpečení a procesů pro ochranu IS/IT před útoky.

Atribut cíle: Důvěrnost

Název cíle: *Optimalizace prostředků zajišťujících integritu technických a programových prostředků*

Informační koncepce města Ostravy

Metrika cíle: Počet nekonzistentních prostředků

Charakteristika cíle: Implementace opatření pro zajištění robustnosti systému

Atribut cíle: Integrita

Dlouhodobé cíle v oblasti zajištění bezpečnosti služeb:

Název cíle: *Zajistit průběžné vyhodnocování dostupnosti služeb, včetně systému včasného varování v případě snížení dostupnosti služeb*

Metrika cíle: Doba nedostupnosti služeb (v hodinách)

Charakteristika cíle: Implementace nástrojů pro vyhodnocování dostupnosti služeb

Atribut cíle: Dostupnost

Název cíle: *Implementovat mechanismy minimalizující snížení důvěrnosti služeb*

Metrika cíle: Počet neoprávněných využívání služeb

Charakteristika cíle: Optimalizace procesů identifikace, autentizace, autorizace

Atribut cíle: Důvěrnost

Název cíle: *Implementovat mechanismy zajišťující integritu služeb*

Metrika cíle: Počet spolupracujících systémů

Charakteristika cíle: Optimalizace systému sdílení informací o uživateli

Atribut cíle: Integrita

Informační koncepce města Ostravy

5.2. Požadavky na bezpečnost IS

Požadavky na bezpečnost IS (včetně ISVS) jsou konkretizací způsobu dosažení dlouhodobých cílů řízení bezpečnosti. Jedná se o jednotlivé projekty, které hodlá město Ostrava realizovat. Tyto projekty jsou navrženy jako reakce na provedenou analýzu rizik.

Dosažení **obecného cíle** řízení bezpečnosti SMO

Název cíle: *Optimalizace bezpečnostních procesů IT SMO*

Způsob naplnění cíle: Implementace bezpečnostních procesů, tvorba nařízení a směrnic, vzdělávání uživatelů v oblasti bezpečnosti.

Charakteristika projektu: Analýza, návrh a implementace bezpečnostních procesů, přidělení kompetencí a zodpovědnosti pro řízení bezpečnosti, vyhodnocování dodržování bezpečnostních procesů. Implementace výstupů projektu Optimalizace bezpečnostních procesů SMO.

Dosažení dlouhodobých cílů z oblasti **bezpečnosti dat**

Název cíle: *Minimalizace rizik ztráty či znehodnocení dat*

Způsob naplnění cíle: Optimalizace procesů zálohování a obnovy dat, vypracování krizových plánů.

Charakteristika projektu: Implementace technologií, které povedou ke zvýšení kvalitativních ukazatelů dostupnosti a integrity dat (snížení doby nutné pro zálohování či obnovu dat) a minimalizaci technických rizik spojených s uložením velkého objemu dat. Další technologie se zaměří na minimalizaci rizik spojených s porušením integrity a důvěryhodnosti uložených dat.

Název cíle: *Implementace mechanismů, znemožňujících neoprávněnému přístupu k datům*

Způsob naplnění cíle: Implementace antivirového a antispamového systému s přímou podporou

Informační koncepce města Ostravy

uživatelů

Charakteristika projektu: Stále narůstá význam elektronické komunikace. Společně s tím roste počet technik, jejichž cílem je dopravit k uživateli co nejvíce nevyžádaných zpráv. V současné době nevyžádaná pošta svým objemem několikanásobně přesahuje poštu relevantní. Projekt navrhuje realizovat komerční řešení s celosvětově udržovanou a v reálném čase aktualizovanou databází spamu a možností uživatelského přístupu, kdy si uživatel prostřednictvím webového rozhraní sám určuje co je a co není spam.

Název cíle: *Optimalizace nástrojů zajišťujících integritu dat*

Způsob naplnění cíle: Návrh procesů pro zajištění integrity dat podpořených implementací technických prostředků.

Charakteristika projektu: Analýza současného stavu, identifikace rizik a návrh opatření pro zajištění integrity dat na úrovni procesů a technických opatření.

Dosažení dlouhodobých cílů z oblasti **zajištění bezpečnosti technických a programových prostředků**

Název cíle: *Optimalizace opatření pro zajištění dostupnosti technických a programových prostředků*

Způsob naplnění cíle: Obnova a navýšení koncových zařízení počítačové sítě

Charakteristika projektu: Obnova koncových zařízení MAN a LAN SMO (přepínače, směrovače, moduly a karty)

Název cíle: *Zvýšení zajištění ochrany před vnějšími i vnitřními útoky*

Způsob naplnění cíle: Implementace bezpečnostního systému pro řízení provozu koncových stanic uživatelů

Informační koncepce města Ostravy

Charakteristika projektu: Navrhovaný systém umožní kontrolovat provozované aplikace na koncových stanicích. Nejde pouze o sledování spouštěných aplikací, ale také o kontrolu změn provedených na těchto programech. Systém kontroluje instalovaný SW oproti celosvětově udržované databázi.

Název cíle: *Optimalizace prostředků zajišťujících integritu technických a programových prostředků*

Způsob naplnění cíle: Konsolidace hardwarového a softwarového prostředí

Charakteristika projektu: Zúžení množství podporovaných platforem, konsolidace serverové infrastruktury, centralizace provozního prostředí a centralizace datového úložiště, společně s implementací nástrojů na kontrolu integrity systémů klientských stanic.

Dosažení dlouhodobých cílů z oblasti **zajištění bezpečnosti služeb:**

Název cíle: *Zajistit průběžné vyhodnocování dostupnosti služeb, včetně systému včasného varování v případě snížení dostupnosti služeb*

Způsob naplnění cíle: Implementace nástroje pro komplexní dohled všech komponent IS

Název cíle: *Implementovat mechanismy minimalizující snížení důvěrnosti služeb*

Způsob naplnění cíle: Realizace opatření pro kontrolu vstupu a přihlašování do centrálního systému SMO

Název cíle: *Implementovat mechanismy zajišťující integritu služeb*

Způsob naplnění cíle: Implementace centrální evidence uživatelů

Charakteristika projektu: Implementace řešení, které by znamenalo užívání jedinečného přihlašovacího jména do všech spravovaných aplikací, což podstatně zvyšuje bezpečnost a pro každého administrátora aplikace okamžitý přehled o stavu všech přidělených účtů.

5.3. Plán řízení bezpečnosti

Řízení bezpečnosti IS města Ostravy je neustále opakující se proces mnoha činností, které je možno sumarizovat do následujících kroků:

Analýza rizik:

- Analýza rizik se provádí 1x ročně
- Na analýze rizik spolupracují vlastníci informačních aktiv
- Za podklady pro analýzu je zodpovědný náměstek pro outsourcing společnosti Ovanet, a. s.
- Míru rizika vyhodnocují vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu a náměstek pro outsourcing.

Stanovení cílů bezpečnosti:

- Vychází z analýzy rizik
- Cíle v oblasti bezpečnosti jsou součástí informační koncepce
- Dlouhodobé cíle v oblasti bezpečnosti budou konzultovány s nově vytvořenou pracovní pozicí „bezpečnostní manažer“ SMO

Stanovení požadavků na bezpečnost:

- Požadavky na bezpečnost jsou konkretizací dlouhodobých cílů řízení bezpečnosti IS informační koncepce SMO.
- Na stanovení požadavků se podílejí vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu, náměstek pro outsourcing a bezpečnostní manažer.
- Návrh požadavků na bezpečnost musí být projednán a schválen na Steering committee a přednesen v Komisi pro informační systémy města Ostravy.
- Požadavky na bezpečnost musí být promítnuty do návrhu na financování IT pro následující rozpočtový rok.

Informační koncepce města Ostravy

Implementace požadavků na bezpečnost:

- Požadavky na bezpečnost jsou implementovány prostřednictvím samostatných projektů.
- Za implementaci jednotlivých projektů je zodpovědný aktuální vedoucí projektu.
- Průběh a výsledky projektů jsou prezentovány na Steering committee a předneseny v Komisi pro informační systémy.

Prověrka dodržování požadavků na bezpečnost:

- Interní prověrky bude plánovat a řídit manažer bezpečnosti.
- Externí prověrky bude provádět nezávislá externí organizace.
- Z prověrek se vytváří zápis, součástí zápisu je seznam prověřovaných skutečností, výsledek prověrky a návrhy na zlepšení.

Vyhodnocení řízení bezpečnosti:

- Vyhodnocení řízení bezpečnosti provádí vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu, náměstek pro outsourcing a bezpečnostní manažer.
- Vyhodnocování se provádí minimálně jednou za půl roku.
- Z vyhodnocování se provádí zápis.
- Součástí vyhodnocování je revize a aktualizaci dlouhodobých cílů bezpečnosti.
- Součástí aktualizace dlouhodobých cílů je také aktualizace informační koncepce.

Informační koncepce města Ostravy

Časový harmonogram řízení bezpečnosti IS:

Způsob naplnění cíle – název projektu	Termín plánovaného plnění
Optimalizace bezpečnostních procesů SMO	Únor 2014
Optimalizace procesu zálohování a obnovy	Duben 2013
Implementace antivirového a antispamového systému s přímou podporou uživatelů	Prosinec 2012
Návrh procesů pro zajištění integrity dat	Září 2012
Obnova koncových zařízení počítačové sítě	Červen 2013
Implementace bezpečnostního systému pro řízení provozu koncových stanic uživatelů	Únor 2014
Konsolidace hardwarového a softwarového prostředí	Prosinec 2016
Implementace nástroje pro komplexní dohled všech komponent IS	Prosinec 2015
Realizace opatření pro kontrolu vstupu a přihlašování do centrálního systému SMO	Září 2013
Implementace centrální evidence uživatelů	Prosinec 2014

6. Zásady a postupy pro správu ISVS

V této kapitole jsou popsány zásady a postupy pro správu informačních systémů města Ostravy, včetně ISVS. Zásady jsou členěny v podkapitolách, ve kterých budou popsány pravidla pro pořizování a vytváření IS, zásady a postupy pro provozování IS a plánování rozvoje IS.

6.1. Zásady a postupy pro pořizování a vytváření IS

Pořizování a vytváření IS jsou klíčové činnosti správy IS, neboť výsledné produkty těchto činností ovlivní provoz informačních systémů co do pracnosti, časové náročnosti správy IS, ekonomiky provozu IS a také spokojenosti uživatelů s každodenní prací v systémech při plnění jejich pracovních úkolů. Proto je potřeba každé pořízení IS či záměr na vytvoření IS nejprve posoudit z hlediska potřebnosti, dopadu do provozu IS, z hlediska realizovatelnosti záměru a očekávaných výsledků. Postup pro vytvoření záměru na pořízení nebo vytvoření nového IS je následující:

1. Definice očekávaných výsledků – přínosů nového IS: Očekávanými výsledky se rozumí charakteristiky IS v oblasti požadovaných dat a rozhraní, uživatelského komfortu využívání IS, procesů města, atd., které popisují cílový stav systému, přičemž zdrojem informací jsou:
 - Analýzy potřeb uživatelů,
 - Definice potřeb správy IS,
 - Posouzení vývojových trendů v oblasti IS, trendů v oblasti legislativy, apod.
 - Posouzení záměru z pohledu informační strategie a koncepce města, požadavků na kvalitu a bezpečnosti IS.
2. Posouzení současného stavu: Především je třeba posoudit, zda nelze splnit požadavky na cílový stav využitím či úpravou aktuálně provozovaných systémů.
3. Provedení rozdílové analýzy: Posouzení současného stavu znamená zjištění rozdílu mezi očekávaným výsledným produktem a současným stavem. V zásadě se jedná o posouzení dopadů v případě, že by záměr na pořízení či vytvoření nového IS nebyl realizován.
4. Analýza možností: Analýza možností slouží k posouzení možnosti a vhodnosti zakoupit, či vytvořit požadovaný IS přičemž se zvažuje:

Informační koncepce města Ostravy

- Posouzení vnitřních zdrojů města (časové, lidské zdroje, atd.)
 - Analýza možností produktů na trhu (Existují-li, pak vyžádání referencí o požadovaných produktech)
 - Zvážení finančních možností města a dopadu do ekonomiky provozu města (finanční investice, budoucí podpora systému, atd.)
 - Zvážení organizačních a procesních dopadů (organizační struktura, funkční náplně, směrnice a nařízení, atd.)
 - Vytvoření orientačního časového harmonogramu
5. Sestavení, porovnání a výběr variant: Jednotlivými variantami mohou být například:
- Vytvoření IS
 - Pořízení IS
 - Využití jiného již provozovaného IS
 - Úprava provozovaného IS
 - Záměr vůbec nerealizovat

Předchozí kroky provede vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu a spolu s návrhem nejvhodnější varianty tento záměr přednese na jednání Steering committee a Komisi pro informační systémy, kde bude vybrána nejvhodnější varianta. Společnost Ovanet, a. s., musí při vytváření záměrů na pořízení či vytvoření IS poskytnout potřebnou součinnost v souladu s outsourcingovou smlouvou. Zadání veřejné zakázky schvaluje rada města. Výběr dodavatele a uzavření smlouvy o nákupu, zhotovení IS schvalují příslušné orgány města v souladu s vnitřními předpisy MMO.

V případě, že bude vybrána varianta na pořízení nebo vytvoření IS, musí být definovány:

1. Charakteristiky cílového stavu: Požadavky na funkčnost, procesy, design IS a jeho částí
2. Požadavky na projektové řízení: tyto požadavky mohou být dohodnuty přímo s dodavatelem pořizovaného IS, přičemž nejzažším termínem pro finální definici projektového řízení je kick of projektu. Požadavky na projektové řízení obsahují:
 - Požadavky na projektový tým (organizační struktura, kompetence, klíčoví uživatelé, projektová komunikace, atd.)
 - Požadavky na projektové řízení (etapizace projektu, časový harmonogram, milníky projektu,

Informační koncepce města Ostravy

atd.)

- Požadavky na projektovou dokumentaci
2. Akceptační podmínky: Město Ostrava si podmiňuje akceptovat předávané části či celek IS úspěšným absolvováním akceptačních testů, které se skládají ze:
- Zátěžových testů
 - Testů funkčnosti systémů
- Podmínky akceptačních testů, klasifikace vad, podmínky úspěšnosti testů musí být upraveny ve smluvním vztahu s dodavatelem pořizovaného IS.
3. Požadavky na údržbu IS: Posouzení, zda bude údržbu provádět dodavatel, nebo společnost Ovanet, a.s.
4. Způsob školení uživatelů:
- Školení vlastními zdroji
 - Školení dodavatelem (případně externí školení)
 - Tvorba uživatelských příruček a podkladů pro školení
5. Součinnost dodavatele a odběratele
6. Sankce za porušení smluvních ujednání

Vytvoření systému vlastními silami, vzhledem k outsourcingu veškerého IT/IS ve městě Ostrava (kromě aplikací GIS), je v podstatě jen teoretická kategorie. Vytvářeny tedy mohou být pouze IS Geografického informačního systému, avšak i v tomto případě se město Ostrava řídí stejnými pravidly jako při pořízení nového IS s rozdílem absence veřejné zakázky a procesem jejího schvalování.

6.2. Zásady a postupy pro provozování IS

Pro provozování informačních systémů města Ostravy, včetně informačních systémů veřejné správy jsou stanoveny zásady a postupy v oblastech správy IS:

- Zajištění provozu a údržby IS
- Řízení změn v IS
- Ukončení činnosti IS
- Plánování rozvoje IS

Zajištění provozu a údržby IS

Údržbou IS se rozumí takové provádění činností, které vedou k zachování funkcí IS v požadovaném a nezměněném stavu (např. opravy chyb). Důležitou součástí zajišťování provozu je mimo jiné provozní dokumentace, proto je nezbytné ji udržovat aktuální.

- Vytváření a údržba provozní dokumentace:

V rámci nákupu, či vytváření informačních systémů musí být vždy součástí dodávky dokumentace dodávaného IS (provozní, uživatelská) spolu s požadavkem na její aktualizaci. Tento požadavek musí být součástí smluvních vztahů a zároveň jednou z podmínek akceptace dodávky. Za požadavky na dokumentaci do smluv je odpovědný vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu.

- Zajištění souladu provozování s IK a provozní dokumentací:

Spolu s dodávkou nového IS jsou vždy patřiční uživatelé proškoleni na využívání nového IS a zároveň musí být vždy prokazatelně seznámeni s povinnostmi vyplývajícími z provozní dokumentace a průběžně musí být seznamováni se změnami vyplývajícími z aktualizací systémů. Stejně tak se s povinnostmi a skutečnostmi, které obsahují provozní dokumentace, musí seznámit zaměstnanci společnosti Ovanet, a. s. a zároveň musí poskytnout při plnění těchto povinností a aktualizací dokumentace patřičnou součinnost.

- Vyhodnocování souladu provozní dokumentace s §10 až §12 vyhlášky:

Součástí akceptace dodávky každé verze IS bude prověření obsahu provozní dokumentace na vyhláškou předepsané součásti.

- Vyhodnocování souladu provozování IS s IK a provozní dokumentací a procesů provozování IS:

Vyhodnocování souladu provozování IS s IK a provozní dokumentací provádí 1x ročně vedoucí odboru

Informační koncepce města Ostravy

projektů IT služeb a outsourcingu a náměstek pro outsourcing společnosti Ovanet, a. s.

Řízení změn v IS:

Řízení změn v IS zahrnuje kvalitativní změny vždy spojené se změnami funkčnosti nebo datového rozhraní IS (např. rozšíření funkcionality, změna ve vazbě na novelu právních předpisů apod.). Každá změna IS musí být řízena a prochází následujícími kroky:

- navrhování změn IS
- schvalování změn IS
- realizace změn IS

Navrhování změn IS:

Fáze návrhu změny obsahuje obdobné kroky jako postup pro pořizování a vytváření nových IS:

- Soupis a analýza očekávaných výsledků – požadavků na úpravy IS
- Posouzení aktuálního stavu
- Provedení rozdílové analýzy
- Analýza důsledků změny
- Porovnání a výběr variant, posouzení předpokládaných finančních nákladů
- Sestavení projektového plánu změny

Schvalování změn IS:

Schvalovací proces změny IS je zakotven ve smluvním vztahu s dodavatelem IS, u kterého je změna schvalována. Interní postup města je závislý na ceně plánované změny. Způsob schvalování a kompetence zaměstnanců upravuje vnitřní předpis magistrátu města Ostravy.

Realizace změn IS:

Při realizaci změn IS je nutno především dohlédnout na aktualizaci dokumentace, proškolení zaměstnanců (uživatelé i správci IS), otestování změn v testovacím provozu, zálohování a převedení dat, kontrolu funkčnosti v ostrém provozu, poskytnutí podpory uživatelům a ve finále akceptaci dodané změny.

Informační koncepce města Ostravy

Odpovědnost za změnová řízení IS je součástí smluvních vztahů, kde jsou mimo jiné popsány role a zodpovědnosti za návrh, schválení a realizaci změn.

Ukončení činnosti IS:

Při ukončení činnosti IS musí být vždy naplánovány následující kroky:

- Vytvoření harmonogramu ukončení provozu IS.
- Zajištění kontinuity procesů v jiném IS, je-li požadována.
- Migrace dat, archivace dat, skartace dat, apod. Označení způsobu a místa uchování dat. Určení odpovědnosti za uchování dat.
- Výpověď smluvního vztahu a ukončení provozu IS dle smluvních podmínek, jedná-li se o dodávaný IS.
- Volba způsobu ukončení, jedná-li se o systém vytvořený vlastními silami.

Plánování rozvoje IS:

Vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu společně s náměstkem pro outsourcing společnosti Ovanet, a. s., vytvářejí a průběžně aktualizují v souladu s touto informační koncepcí plán rozvoje IS (včetně ISVS), který je upřesněním záměrů uvedených v informační koncepci. Plán rozvoje obsahuje:

- Plán pořizování a vytváření nových ISVS
- Plán provozování a údržby provozovaných ISVS
- Plán provádění změn do stávajících ISVS
- Plán ukončení činnosti rušených ISVS

- Plán obnovy HW vybavení pracovníků a pracovišť

- Časový harmonogram plánovaných akcí

- Požadavky na bezpečnost

Plán rozvoje musí být vždy v souladu s informační strategií města Ostravy a s informační koncepcí města. Za aktualizaci a synchronizaci všech těchto dokumentů je zodpovědný vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu.

Informační koncepce města Ostravy

Plán rozvoje musí být prezentován v Komisi pro informační systémy a schválen týmem Steering committee. Vzhledem ke skutečnosti, že IK a informační strategie města jsou nadřazenými dokumenty plánu rozvoje, není třeba schválení plánu rozvoje radou města.

7. Způsob financování ISVS

Zásady a postupy financování provozu veškerých informačních systémů a informačních technologií SMO se řídí mimo jiné zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), zákonem č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, a rozpočtovými pravidly města Ostravy o nakládání s finančními prostředky a postupy v účetnictví. Tyto postupy a zásady zahrnují také financování provozu ISVS a naplňování dlouhodobých cílů a záměrů na pořízení či vytvoření ISVS.

Při vytváření ročního rozpočtu – plánu financování, jsou do rozpočtu města zapracovávány záměry na financování pořízení nebo vytvoření nových ISVS, požadavky na financování správy ISVS a požadavky na investice směřující k naplnění dlouhodobých cílů. Metodiku pro sestavování rozpočtu na následující rok schvaluje každoročně zastupitelstvo města.

Návrh rozpočtu na běžný kalendářní rok, který je současně rozpočtovým rokem, sestavuje rozpočtové oddělení odboru financí a rozpočtu na základě schválené „Metodiky pro sestavování rozpočtu statutárního města Ostravy včetně harmonogramu prací“. Příslušné odvětvové odbory, tedy i odbor zodpovídající za IS/IT (projektů IT služeb a outsourcingu) města Ostravy, provedou na základě schválené metodiky předběžnou řídicí kontrolu na všechny své požadavky na výdaje rozpočtu kalendářního roku a zpracují v příslušných formulářích zvlášť pro běžné a kapitálové výdaje.

Návrh rozpočtu je předložen k projednání radě města a příslušným komisím zřízeným radou města. Konečný materiál je předložen k projednání a ke schválení zastupitelstvu města.

V návrhu rozpočtu, jenž předkládá vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu, jsou zvlášť uvedeny a odůvodněny běžné a kapitálové výdaje. U kapitálových výdajů je uveden finanční plán pro jednotlivé rozepsané projekty a to pro následující rok a také výhled pro dalších 5 následujících let, pro plnění dlouhodobých cílů. Je-li u některých projektů uvažován externí zdroj financování, je tento zdroj uveden spolu s poznámkou o podmíněnosti realizace projektu v případě získání či nezískání financí z externího zdroje financování.

Běžné výdaje:

Běžnými výdaji rozumíme takové výdaje, které jsou nezbytné pro zabezpečení provozu a správy veškerých informačních systémů a informačních technologií statutárního města Ostravy, tedy i zabezpečení správy ISVS. Při plánování běžných výdajů pro následující rok se vychází především z běžného rozpočtu aktuálního

Informační koncepce města Ostravy

roku a z rozpočtů předchozích období, z ročních plánů obnovy IT, z aktualizací a sumarizací smluvních závazků, z predikcí vývoje cen zboží a služeb, atd. Běžné výdaje jsou plánovány zvláště pro Magistrát města Ostravy v rámci jím spravovaných systémů a pro úřady městských obvodů. Za zpracování návrhu běžných výdajů magistrátu je zodpovědný vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu, za zpracování návrhu běžných výdajů městských obvodů je zodpovědný vedoucí příslušného odvětvového odboru ÚMOB, v jehož kompetenci je rozhodování v oblasti IS/IT.

Kapitálové výdaje

Kapitálovými výdaji rozumíme takové výdaje na pořízení hmotného a nehmotného investičního majetku, které jsou nezbytné pro naplnění dlouhodobých cílů v oblasti IS/IT, tedy i pro pořízení, nebo vytvoření nových ISVS. Při návrhu plánu kapitálových období se vychází především z informační koncepce a informační strategie statutárního města Ostravy, jenž definují dlouhodobé cíle a plány města v oblasti pořízení a vytvoření nových IS.

8. Naplňování informační koncepce

Informační koncepce je zpracovávána jako oficiální dokument SMO a zařadí se do interní legislativy. Aby bylo možné informační koncepci naplnit a splnit dlouhodobé cíle, řídí se SMO implementačními pravidly pro dodržování informační koncepce, které jsou základním předpokladem pro úspěšnou implementaci IK. Tato pravidla se týkají naplňování celkové koncepce města Ostravy, tedy jak provozních systémů, tak ISVS.

Implementační pravidla – dodržování Informační koncepce:

- Připravit Informační koncepci tak, aby respektovala cíle SMO
- Přistoupit k implementaci v souladu s kulturou SMO
- Pro implementaci je nezbytná zřetelná podpora a angažovanost ze strany vedení SMO, je nezbytné určit osobu, která se bude naplňování informační koncepce systematicky věnovat a bude nadřazená vedoucím odborů
- Pochopení cílů Informační koncepce ze strany vedení SMO a všech zaměstnanců
- Postupné rozšíření všech požadovaných IT znalostí, modelů jednání a dokumentace mezi zaměstnance
- Realizace odpovídajících školení a vzdělávání
- Důsledně provádět kontroly a hodnocení účinnosti nových postupů, kvality a bezpečnosti IT systémů a získávání návrhů ke zlepšení na základě zpětné vazby
- Stanovení směrnic a předpisů vedením SMO, které budou sloužit jako nástroj při prosazení některých bodů informační koncepce mezi zaměstnance SMO

Pro naplnění informační koncepce je důležité udržovat aktualizovanou IK, kontrolovat její dodržování a přijímat nápravné opatření. Tyto standardizované postupy jsou popsány v kapitolách, které se věnují postupům při provádění změn IK a postupům při vyhodnocování dodržování IK.

8.1. Postupy při provádění změn informační koncepce

Informační koncepce by měla reagovat na aktuální stav, zjištění a záměry města Ostravy v oblasti informatiky. Proto je třeba IK pravidelně aktualizovat.

Aktualizace IK musí být prováděna dle potřeby, avšak minimálně s periodou 2x ročně. Vyhodnocování dodržování informační koncepce je plánováno v periodicitě minimálně jednou za 24 měsíců.

Při aktualizaci IK je postupováno po jednotlivých krocích:

- Detekování změn, které se promítnou do informační koncepce
- Provedení změny v informační koncepci

Informační koncepce města Ostravy

- Schválení změny v informační koncepci
- Příprava nové informační koncepce

Detekování změn, které se promítnou do informační koncepce:

- V pravidelných pololetních intervalech bude porovnávána IK s aktuálním stavem a záměry v oblasti IT a ISVS.
- Do potřeby aktualizace IK se promítnou zejména záměry na realizaci nových projektů – např. požadavky na pořízení nebo vytvoření ISVS, ukončení provozu aplikací ISVS, významné změny systému způsobené nasazením nové verze, atd.
- Podstatné změny legislativy, které se dotknou IT a ISVS musí být taktéž posouzeny s ohledem na informační koncepci města.
- Informační koncepce musí být aktualizována také z důvodu změny v organizační struktuře úřadu, změny funkční náplně a kompetencí, jenž mají zodpovědnost za dlouhodobé řízení ISVS.
- Nastane-li závažné zjištění v oblasti bezpečnosti IT, nebo řízení kvality, musí se navrhovaná nápravná opatření stát součástí informační koncepce města.
- Taktéž při řešení provozních problémů musí být zvažovány nápravné opatření a budoucí vývoj ve vazbě na IK.

Provedení změny v informační koncepci:

- S ohledem na koncepční charakter dokumentu IK a jeho pojetí jakožto oficiálního dokumentu města budou aktualizace informační koncepce řešeny vždy novou verzí dokumentu IK.
- Verze budou číslovány dvojčíslem, kde tečka od sebe oddělí hlavní a vedlejší číslo verze. (např. x. y. kde x je hlavní číslo a y je vedlejší číslo verze).
- Hlavní číslo je pořadovým číslem verzí, jejichž změny jsou zásadní (např. nový koncepční záměr po uplynutí 3- 5-ti letého období v souladu s informační strategií města).
- Vedlejší číslo je požadovaným číslem verzí, v nichž jsou provedeny drobnější změny (např. změna v postupech, nasazení nového modulu aplikace, atd.).
- Kromě číselného označení verze, musí být na IK dále označeno:
 - datum vzniku, schválení a počátku platnosti verze
 - název souboru s elektronickou verzí IK
 - počet stran a počet příloh
 - autor verze
 - identifikace rozhodnutí o schválení verze (např. rozhodnutí rady města)

Informační koncepce města Ostravy

- Změnová tabulka verzí, která obsahuje:
 - místo změny v IK
 - popis změny
 - odůvodnění změny

Schválení změny v informační koncepci:

Změnu informační koncepce navrhuje vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu.

- Návrh změny je projednán a odsouhlasen týmem Steering committee
- Odsouhlasené změny Steering committee jsou prezentovány v Komisi pro informační systémy.
- Novou verzi IK schválí rada města.

Příprava nové informační koncepce:

Příprava nové IK je v kompetenci vedoucího odboru projektů IT služeb a outsourcingu.

- Práce na přípravě nové IK budou započaty nejpozději 6 měsíců před ukončením platnosti IK
- Návrh nové IK vychází mimo jiné z vyhodnocení naplňování stávající IK, z posouzení vývoje a trendů v oblasti IT, z posouzení potřeb města, z avizovaných legislativních změn, apod.
- V rámci přípravy nové IK musí poskytnout součinnost zaměstnanci společnosti Ovanet, a. s.
- Stanovení dlouhodobých cílů bude diskutováno a odsouhlaseno v týmu Steering committee.

8.2. Postupy při vyhodnocování dodržování informační koncepce

Vyhodnocení dodržování informační koncepce je důležitou činností pro zajištění zpětné vazby o dodržování informační koncepce.

Vyhodnocování IK provádí osoby, které nezodpovídají za realizaci IK. Vyhodnocení lze realizovat prostřednictvím externího auditora na základě smlouvy nebo vlastních zaměstnanců SMO s pověřením k výkonu činnosti.

Vyhodnocování informační koncepce se provádí nejméně jednou za dva roky. Cílem je zjistit míru shody implementovaných opatření s Informační koncepcí MMO a standardy. Aby se minimalizovalo riziko narušení chodu MMO, musí být informační audity naplánovány a odsouhlaseny. Doba provedení vyhodnocení dodržování informační koncepce bude sladěna s periodou aktualizace IK, tak aby IK byla aktualizována o zjištěné skutečnosti.

Informační koncepce města Ostravy

Při vyhodnocování dodržování IK se auditor zaměří na jednotlivé oblasti:

- Aktualizace IK:
 - Dostupnost aktualizovaných verzí pro zaměstnance SMO
 - řazení a označení jednotlivých aktualizací
 - formální náležitosti provedení aktualizací IK (návrh, schválení, včasnost provedení aktualizace, atd.)
- Charakteristiky IS a ISVS:
 - Kompletní výčet a charakteristiky ISVS
 - kompletní výčet provozních IS s vazbami na ISVS
 - výčet provozních IS
 - aktualizace popisu současného stavu a záměrů na změny ISVS a provozních IS
- Záměry na pořízení a vytvoření nových IS a ISVS:
 - výčet všech existujících záměrů
 - jasný a výstižný popis záměrů
 - zdůvodnění záměrů na pořízení a vytvoření IS a ISVS
 - finanční odhad záměrů
- Požadavky na kvalitu:
 - konkrétní realizace a mechanismy vyhodnocování a dodržování plánů na kvalitu
 - dodržování časového harmonogramu plánu kvality
- Požadavky na bezpečnost:
 - konkrétní realizace a mechanismy vyhodnocování a dodržování požadavků na bezpečnost
 - dodržování časového harmonogramu plánu řízení bezpečnosti
- Správa ISVS – pořízení a vytváření ISVS:
 - uplatňování zásad a postupů pro plán rozvoje ISVS
 - dodržování smluvních podmínek
 - dodržování postupů pravidel a zásad při veřejných zakázkách
 - dokumentace projektových postupů
 - kontrolní mechanismy projektů
- Správa ISVS – provozování ISVS:
 - uplatňování zásad a postupů pro zajištění provozu a údržby ISVS
 - řízení změn ISVS
 - ukončování činnosti ISVS
- Financování:
 - aktualizace plánu financování
 - dodržování finančního plánu

Informační koncepce města Ostravy

- soulad se schválenými postupy a předpisy
- Změny IK:
 - dodržování termínu periodické aktualizace
 - dostupnost aktuální verze a minulých verzí
 - dostupnost předešlých zápisů z vyhodnocování IK
- Vyhodnocování dodržování IK:
 - zapracování předešlých nálezů z vyhodnocování do IK
 - seznam přijatých opatření
 - termíny odstranění zjištěných nedostatků
 - účinek navržených opatření

Z každého šetření – vyhodnocování IK musí být pořízen zápis. Zápis vyhotovuje zaměstnanec, provádějící šetření a musí obsahovat následující náležitosti:

- Datum vyhotovení, pořadové číslo zápisu, identifikační údaje zápisu
- Označení osob provádějících vyhodnocení
- Záznam o průběhu šetření
- Oblasti šetření a výsledek šetření
- Soupis zjištění
- Navrhovaná opatření
- Seznam posuzovaných dokumentů
- Informace o projednání zápisu se zodpovědným zaměstnancem za realizaci IK

Výsledky auditů jsou předávány vedoucímu odboru projektů IT služeb a outsourcingu, který je zodpovědný za návrh nápravných opatření.

Nutno zdůraznit, že vyhodnocování dodržování informační koncepce se nevztahuje pouze na vyhodnocování IK pro ISVS, nebo systémy s vazbou na ISVS, ale na veškeré provozní IS zmíněných v informační koncepci, neboť informační koncepce slouží především pro potřeby města Ostravy. Na vyhodnocování dodržování IK pro ISVS je však kladen zvláštní důraz.

Informační koncepce města Ostravy

8.3. Odpovědnost za realizaci informační koncepce

Odpovědnost za realizaci informační koncepce nese vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu.

Další odpovědnosti v životním cyklu informační koncepce jsou uvedeny v následující tabulce:

Oblast informační koncepce	odpovědnost
Vyhodnocování naplňování IK	Nezávislý auditor
Schválení zápisu z vyhodnocování	Primátor SMO nebo osoba jím pověřená
Vypracování návrhu opatření dle auditu IK	Nezávislý auditor Odbor projektů IT služeb a outsourcingu – vedoucí odboru Ovanet, a. s. - náměstek pro outsourcing
Provedení opatření na základě výsledků vyhodnocování IK	Odbor projektů IT služeb a outsourcingu – vedoucí odboru Ovanet, a. s. - náměstek pro outsourcing
Prezentace poznatků a závěrů z vyhodnocení (radě města, komisi informatiky)	Odbor projektů IT služeb a outsourcingu – vedoucí odboru Ovanet, a. s. - náměstek pro outsourcing
Vytváření záměrů na pořízení nebo vytvoření nových IS	Odbor projektů IT služeb a outsourcingu – vedoucí odboru
Schválení záměrů na pořízení nebo vytvoření nových IS	Rada města
Stanovení dlouhodobých cílů v oblasti řízení kvality	Steering committee
Stanovení dlouhodobých cílů v oblasti řízení bezpečnosti	Steering committee
Řízení postupů pro pořizování a vytváření nových IS	Rada města
Příprava plánu obnovy IS/IT	Ovanet, a. s. - náměstek pro outsourcing

Informační koncepce města Ostravy

Schválení plánu obnovy IS/IT	Odbor projektů IT služeb a outsourcingu – vedoucí odboru
Zajištění provozu a údržby	Ovanet, a. s. - náměstek pro outsourcing
Návrh na ukončení provozu IS	Ovanet, a. s. - náměstek pro outsourcing
Schválení ukončení provozu IS	Odbor projektů IT služeb a outsourcingu – vedoucí odboru
Příprava změn, nových verzí IK a nové informační koncepce	Odbor projektů IT služeb a outsourcingu – vedoucí odboru
Schválení změn, nových verzí IK a nové informační koncepce	Steering committee – 1. schvalovací stupeň Rada města – 2. schvalovací stupeň
Vytváření plánu financování IT	Odbor projektů IT služeb a outsourcingu – vedoucí odboru
Schválení plánu financování IT	Zastupitelstvo města

Poznámka k tabulce: U některých odpovědností je uvedeno několik odpovědných pracovních pozic. Odpovědnost za dílčí oblast pak ponese ta pracovní pozice, jejíž působnosti se budou týkat konkrétní zjištění, a to na základě kompetencí vymezených ve smlouvě o outsourcingu. V každém případě je však nutná součinnost všech zaměstnanců na vyjmenovaných pracovních pozicích (např. jsou-li zjištění z oblasti bezpečnosti je odpovědný odbor projektů IT služeb a outsourcingu, jsou-li zjištění z oblasti správy IT, je odpovědný náměstek pro outsourcing ze společnosti Ovanet, a. s.).

PŘÍLOHA

REJSTŘÍK POUŽITÝCH ZKRATEK A POJMŮ

- API Application Programming Interface (rozhraní pro programování aplikací)
- BPEL Business Process Execution Language (jazyk pro automatizaci procesů)
- CMS Content Management System (redakční a publikační systém pro správu obsahu webové prezentace)
- DMS Dokument Management System (systém pro správu dokumentů)
- GIS geografický informační systém
- ICT informační a komunikační technologie
- IK informační koncepce
- IS informační systém
- ISVS informační systémy veřejné správy
- IT informační technologie
- IVR hlasový automat
- KIVS komunikační infrastruktura veřejné správy
- LAN Local Area Network, (lokální síť)
- MAN Metropolitan Area Network (metropolitní síť)
- MIS městský informační systém
- MMO Magistrát města Ostravy
- NFS Network File System (protokol pro vzdálený přístup)
- PIM Personal Information Management (organizér pro správu různých typů osobních informací)
- SLA Service Level Agreement, (úrovně servisní podpory)
- SMO statutární město Ostrava
- ÚMOb úřad městského obvodu
- VNC Virtual Network Computing (systém pro vzdálené připojení ke grafickému uživatelskému rozhraní pomocí počítačové sítě)
- VTL Virtual Tape Library (virtuální pásková knihovna pro zálohování dat virtualizující magnetické pásky na diskové pole)
- Tenký klient - SW program závisející při své činnosti na instalaci na centralizovaném serveru
- Thustý klient - SW program v samostatně provozované instalaci na lokálním zařízení