

SPECYFIKACJA FUNKCJONALNA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU
ZARZĄDZANIA PORTALU E-USŁUG MODR WARSZAWA

1. OGÓLNE WŁAŚCIWOŚCI SYSTEMU

1.1 SKALOWALNOŚĆ

System nie może posiadać ograniczeń w zakresie liczby aktywnych użytkowników z niego korzystających oraz jest przystosowany do wzrostu liczby użytkowników i rozmiaru przechowywanych danych. System ma być otwarty na rozbudowę, modyfikację oraz integrację z zewnętrznymi systemami.

1.2 BEZPIECZEŃSTWO

System musi zapewnić bezpieczeństwo danych poprzez autoryzowany dostęp do bazy danych, musi także przechowywać hasła użytkowników w postaci zaszyfrowanej, a także umożliwiać automatyczne tworzenie kopii bezpieczeństwa wszystkich danych – możliwość składowania tych kopii na oddzielnym serwerze.

Bezpieczeństwo musi być także zorganizowane na poziomie aplikacji – dostęp do Systemu możliwy jest jedynie po poprawnej autoryzacji użytkownika.

1.3 GRAFICZNY INTERFEJS

Graficzny interfejs użytkownika powinien być oparty o standardy aplikacji internetowych, powinien także gwarantować intuicyjne poruszanie się po aplikacji, wygodne wprowadzanie danych, bieżącą kontrolę poprawności wprowadzonych danych, przejrzystość danych na ekranie oraz wygodny sposób wyszukiwania danych po określonych kryteriach.

1.4 KONFIGUROWALNOŚĆ

Wnioskodawca oczekuje zapewnienia mechanizmów umożliwiających stosunkowo łatwą modyfikację oraz konfigurację umożliwiającą odbiorcy końcowemu adaptację, w tym także we własnym zakresie. System nie może ograniczać możliwości adaptacji tylko dla wykonawcy.

2. OGÓLNE FUNKCJONALNOŚCI SYSTEMOWE

2.1 SPÓJNOŚĆ I INTEGRALNOŚĆ

System powinien zapewniać integralność danych poprzez przechowywanie danych w jednorodnej bazie danych (np. Microsoft SQL Server) – wspólnej dla wszystkich elementów Systemu. System powinien obsługiwać transakcje oraz umożliwić blokowanie wybranych danych na okres edycji tych danych przez użytkownika Systemu.

2.2 ŚRODOWISKO SIECIOWE

System powinien pracować w środowisku sieciowym i umożliwiać równoczesny dostęp do funkcjonalności Systemu i przechowywanych danych dla wielu użytkowników, z uwzględnieniem bezpieczeństwa i integralności danych.

2.3 ARCHITEKTURA

System powinien być zrealizowany w architekturze klient – serwer z zastosowaniem modelu cienkiego klienta. Preferowany interfejs klienta nie powinien ograniczać się do platformy systemu firmy Microsoft.

2.4 KONTROLA DOSTĘPU

System powinien posiadać mechanizm autentykacji użytkownika (identyfikacja za pomocą loginu i hasła), która umożliwi jednoznaczną identyfikację użytkownika oraz ustalenie daty wprowadzenia i modyfikacji danych.

2.5 POLSKI INTERFEJS

System musi być w pełni spolonizowany i obsługiwać wszystkie polskie znaki.

2.6 DOKUMENTACJA

System powinien posiadać dokumentację w języku polskim przeznaczoną dla administratora i użytkowników i powinna ona obejmować:

- Instrukcję instalacji systemu;
- Opis wymaganych pakietów instalacyjnych i ich wersji;
- Instrukcję konfigurowania kont roboczych;

- Instrukcję archiwizacji oraz odtwarzania danych;
- Instrukcję postępowania w sytuacjach awaryjnych;
- Informacje na temat logicznej struktury baz danych wraz z: spisem tabel, zawartością tabel, powiązaniem pomiędzy tabelami;
- Dokładny opis sposobu oraz zasad integracji z systemami zewnętrznymi.
- Kody źródłowe oprogramowania.

Dokumentacja użytkownika powinna opisywać wszystkie możliwe czynności wykonywane przez użytkownika,

3. MODUŁY

3.1 ELEKTRONICZNY OBIEG DOKUMENTÓW

Punktem wyjściowym do Elektronicznego Obiegu Dokumentów będzie zdefiniowanie elektronicznych obiegu wszystkich niezbędnych dokumentów obiegu wewnętrznego i zewnętrznego.

Elektroniczny obieg dokumentów powinien umożliwić:

- 1) Tworzenie nowych, dowolnie złożonych procesów,
- 2) Modyfikacja istniejących obiegu,
- 3) Konfiguracja etapów obiegu wraz z funkcjami przejść i funkcjami walidacji,
- 4) Konfiguracja interfejsu dla użytkownika
- 5) Konfiguracja pól danych w zakresie określonym na etapie projektowania EOD,
- 6) Sprawdzanie warunków na tworzenie oraz zakończenie obiegu,
- 7) Generowanie dokumentów na podstawie zdefiniowanych szablonów,
- 8) Możliwość załączania dowolnej liczby załączników do obiegu,
- 9) Wysyłanie powiadomień e-mailowych i SMS na wskazane w konfiguracji adresy email.

3.2 ZARZĄDZANIE ZASOBAMI LUDZKIMI

3.2.1 LISTA PRACOWNIKÓW

Ten element systemu musi być zintegrowany z programem kadrowym.

W Systemie powinna znaleźć się lista pracowników, która będzie umożliwiać osobom uprawnionym przeglądanie danych w zakresie:

- 1) Danych osobowych,

- 2) Urlopów,
- 3) Szkoleń,
- 4) Oceny pracownika.

3.2.2 PLANOWANIE URLOPÓW oraz WNIOSKI URLOPOWE

System powinien umożliwić utworzenie rocznego planu urlopów do weryfikacji przez kierowników komórek organizacyjnych oraz Dyрекcję. Wniosek urlopowy będzie jednym z elektronicznych dokumentów w ramach skonfigurowanego elektronicznego obiegu dokumentów.

3.2.3 SZKOLENIA

System powinien umożliwić tworzenie planu szkoleń (do weryfikacji i akceptacji Dyрекcji). Zakres pól – na etapie projektowania.

3.3 RAPORTY ANALITYCZNE

Zakres pól – na etapie projektowania.

3.4 MODUŁ ADMINISTRACYJNY

3.4.1 ZARZĄDZANIE UŻYTKOWNIKAMI

System powinien umożliwić zarządzanie użytkownikami w zakresie:

- Dodawanie użytkowników;
- Blokowanie dostępu dla wybranych użytkowników (czasowe/stałe);
- Ustawienie nowego hasła dla użytkownika;
- Kontrola nad uprawnieniami każdego użytkownika do wszystkich funkcji systemu;
- Powiązanie użytkownika do grupy (wraz z dziedziczeniem uprawnień z tej grupy);

3.4.2 ZARZĄDZANIE GRUPAMI

System powinien umożliwić zarządzanie grupami użytkowników w zakresie:

- Dodawanie grup;
- Definiowanie uprawnień dla grup do poszczególnych funkcji systemu;
- Przypisanie do grupy wybranych użytkowników.

3.4.3 KONFIGURACJA SYSTEMU

System powinien być wyposażony w słowniki, zawierające zestaw parametrów różnego typu, które wpływają na funkcjonowanie poszczególnych elementów systemu. System powinien posiadać plik konfiguracyjny, w którym określone będzie np.: połączenie do bazy danych oraz czas automatycznego wylogowania z Systemu.

3.5 STATYSTYKA

W ramach systemu prezentowany będzie zestaw raportów statystycznych dotyczących działalności Jednostki np.:

- Liczba wydanych zaświadczeń (w rozbiciu na rok/kwartał);
- Liczba klientów (w rozbiciu na lata);
- Liczba auditów przeprowadzona w wybranym okresie czasu;
- Liczba auditów/analiz wniosków przeprowadzona przez poszczególnych audytorów w wybranym okresie czasu.

3.6 DZIAŁ SZKOLEŃ ZEWNĘTRZNYCH

Moduł powinien być dostosowany do specyfiki pracy Działu Szkoleń i zawierać się w nim będą m.in.:

- Baza szkoleń,
- Baza wykładowców,
- Ocena wykładowców,
- Ocena szkoleń,

Szczegółowy zakres pól – na etapie projektowania.

3.7 DOSTĘP WEBOWY DO CENTRUM OBSŁUGI KLIENTA

Portal e-usług MODR na stronie www.

Zakres pól – na etapie projektowania.

3.8 DZIAŁ WYDAWNICTW I PROMOCJI

W tym module znajdują się:

prezentacji Miesięcznika „Wieś Mazowiecka” w postaci CZYTELNI - archiwalna,

3.9 HARMONOGRAM PRACY

- planowanie - możliwość wprowadzania działań wykonywanych w godzinach pracy w minimum dwutygodniowym wyprzedzeniem,
- sprawozdanie – automatyczne sporządzanie zestawień harmonogramu pracy pracowników ze wszystkich poziomów struktury organizacyjnej.

3.10 DZIAŁ PRODUKCJI ROLNICZEJ

3.10.1 KATEGORIA „ROLNICTWO EKOLOGICZNE”

- informacja ogólna o systemie
- możliwość wglądu w akty prawne
- możliwość przeglądania bazy jednostek certyfikujących
- możliwość pobrania formularza zgłoszenia działalności w rolnictwie ekologicznym (lub link do strony z takim formularzem)
- możliwość uzyskania porady od doradcy: numer telefonu, adres e-mail (przekierowanie do bazy doradców MODR)
- możliwość przekierowania do harmonogramu szkoleń z zakresu rolnictwa ekologicznego

3.10.2 KATEGORIA „INTEGROWANA PRODUKCJA”

- informacja ogólna o systemie
- możliwość wglądu w akty prawne
- możliwość pobrania formularzy (np. zgłoszenie)
- możliwość uzyskania porady od doradcy: numer telefonu, adres e-mail (przekierowanie do bazy doradców MODR)
- możliwość przekierowania do harmonogramu szkoleń z zakresu integrowanej produkcji

3.10.3 KATEGORIA „INTEGROWANA OCHRONA”

- informacja ogólna o zagadnieniu
- możliwość wglądu w akty prawne
- możliwość przekierowania do harmonogramu szkoleń z zakresu integrowanej ochrony

- baza doradców z uprawnieniami
- możliwość uzyskania porady od doradcy: numer telefonu, adres e-mail (przekierowanie do bazy doradców MODR)

3.10.4 KATEGORIA „CROSS-COMPLIANCE”

- informacja ogólna o zagadnieniu
- informacja o działaniu „Korzystanie z usług doradczych przez rolników i posiadaczy lasów”
- możliwość uzyskania porady od doradcy: numer telefonu, adres e-mail (przekierowanie do bazy doradców MODR) możliwość umówienia się na spotkanie (ocenę gospodarstwa).

3.11 OPIS DZIAŁU EKONOMIKA

3.11.1 KALKULACJE:

Kalkulacja produkcji roślinnej

- Kalkulacje przykładowe 2 wariantowe bez możliwości ingerencji w PDF,

Kalkulacja produkcji zwierzęcej

- Kalkulacje przykładowe 2 wariantowe bez możliwości ingerencji w PDF,

Aktywny arkusz kalkulacji

- Aktywny arkusz kalkulacji w Excelu gdzie rolnik sam będzie mógł ustalić rodzaj uprawy lub hodowli, powierzchnię zasiewów lub obsadę, wielkość nawożenia, stosowane środki ochrony roślin, sposób zbioru, dawki pasz, i inne koszty związane z produkcją,

3.11.2 NOTOWANIA CEN

- W tabeli z cenami produktów z targowisk rolnik ma możliwość sortowania według lokalizacji i konkretnego produktu, którego cena go interesuje,
- Wariant porównywania cen produktu z wybranego miejsca z określonego okresu np. kwartał,
- Wariant porównywania cen produktu z różnych lokalizacji,

3.12. OPIS DZIAŁU ROZWOJU OBSZARÓW WIEJSKICH

3.12.1 AGROTURYSTYKA I TURYSTYKA WIEJSKA

1. Informacje ogólne (agroturystyka, turystyka wiejska, produkty turystyczne)
2. Akty prawne.
 - a. Akty prawne dotyczące agroturystyki,
 - b. Akty prawne dotyczące turystyki wiejskiej,
3. Kategoryzacja wiejskiej bazy noclegowej,
4. Dokumenty (pliki do pobrania) – ankieta aktualizacyjna i dotycząca nawiązania współpracy,
5. Porady (pytania i odpowiedzi, kontakt do doradcy oraz okienko zadaj pytanie),
6. Wydarzenia (konkursy, imprezy i kursy agroturystyczne),
7. Szkolenia (przekierowanie),
8. Wyszukiwarka – oferta gospodarstwa + ok. 6 zdjęć:
 - a. Wybierz na mapie lub przejdź do wyszukiwarki (na mapie zaznaczone wszystkie gospodarstwa i obiekty turystyki wiejskiej, klikając w konkretny punkt na mapie przechodzimy do oferty gospodarstwa),
 - b. Filtry w wyszukiwarce:
 - kategoria: gospodarstwo agroturystyczne lub turystyka wiejska,
 - region (bielicki, ostrołęcki, płocki, płoński, radomski, siedlecki, warszawski),
 - możliwość wpisania miejscowości lub wyszukania gospodarstw w promieniu X km od miejscowości Y,
 - las/rzeka/jezioro,
 - możliwość wyżywienia (z wyżywieniem u gospodarzy/kuchnia do dyspozycji turystów),
 - produkt tradycyjny, lokalny i regionalny,
 - organizacja imprez okolicznościowych,- obiekt przystosowany do rodzin z dziećmi,
 - obiekt przystosowany do niepełnosprawnych i osób starszych,
 - możliwość przyjazdu ze zwierzętami domowymi,
 - jazda konna,
 - gospodarstwo ekologiczne,
 - rowery,
 - spływ kajakowy,
 - wędkowanie,
 - myślistwo,
 - zwierzęta gospodarskie i domowe,
 - poznanie dziedzictwa kulturowego,
 - uczestnictwo w pracach gospodarskich i polowych,
 - obiekt skategoryzowany (3 gwiazdki/2 gwiazdki/1 gwiazdka/nieskategoryzowany)
 - możliwość dodawania innych filtrów

3.12.2 ZAGRODY EDUKACYJNE

1. Informacje ogólne,
2. Akty prawne,
3. Dokumenty (pliki do pobrania) – wniosek i plany zajęć,
4. Porady (pytania i odpowiedzi, kontakt do doradcy oraz okienko zadaj pytanie),
5. Wydarzenia,
6. Szkolenia (przekierowanie),
7. Wyszukiwarka (przekierowanie do strony CDRu)

3.12.3 PRODUKT TRADYCYJNY, LOKALNY I REGIONALNY

1. Informacje ogólne,
2. Akty prawne,
3. Dokumenty (pliki do pobrania) – wniosek o wpis na LPT,
4. Porady (pytania i odpowiedzi, kontakt do doradcy oraz okienko zadaj pytanie),
5. Wydarzenia (konkursy, imprezy)6. Szkolenia (przekierowanie)

4. INFORMACJE KOŃCOWE

- Liczba modułów może się zmienić na etapie projektowania systemu.
- Szczegółowe zakres pól w poszczególnych modułach zostaną ustalone – na etapie analiz przedwdrożeniowych.
- Budowany system musi być zgodny z wyciągiem ze Studium Wykonalności załączonym poniżej, a w szczególności z zadeklarowanymi tam wskaźnikami.

Wyciąg ze studium wykonalności

„Rozwój e-usług w Mazowieckim
Ośrodku Doradztwa Rolniczego
z siedzibą w Warszawie”



Warszawa, 26 września 2012



1. Definicja celów projektu

1.1. Logika interwencji

1.1.1. Cele projektu

Na podstawie przeprowadzonej analizy otoczenia społeczno gospodarczego projektu, a także zidentyfikowanych w poprzednim podrozdziale problemów, z którymi pobryka się Wnioskodawca, zgodnie z logiką interwencji został sformułowany następujący cel bezpośredni projektu:

Informatyzacja Mazowieckiego Ośrodka Doradztwa Rolniczego oraz rozwój e- usług.

Cel główny będzie realizowany przez poniższe cele szczegółowe:

- Budowę dedykowanego oprogramowania w oparciu o platformę Sharepoint,
- Adaptację pomieszczeń na potrzeby serwerowni podstawowej i zapasowej z okablowaniem,
- Zakup sprzętu komputerowego z oprogramowaniem (serwery podstawowe, serwery zapasowe, komputery mobilne),
- Wdrożenie systemu formularzy elektronicznych, systemu obiegu dokumentów elektronicznych oraz portali.

Na poziomie oddziaływania realizacja projektu umożliwi osiągnięcie następujących długofalowych korzyści wynikających ze zrealizowanych produktów:

- Wzrost efektywności pracy doradców (pracowników MODR),
- Poprawa konkurencyjności Wnioskodawcy,
- Poprawa Image Wnioskodawcy odbieranego przez mieszkańców obszarów wiejskich korzystających z usług MODR,

1.1.2. Rezultaty

W ramach niniejszego projektu, zgodnie z zapisami Uszczegółowienia Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2007-2013, zidentyfikowano następujące wskaźniki jego realizacji na poziomie rezultatu:

Tabela nr 1 – Wskaźniki rezultatu projektu

Wskaźnik rezultatu	Jednostka miary	Wartość wskaźnika w latach	Źródło informacji o wskaźniku
		2014	
1. Liczba użytkowników udostępnionych rejestrów publicznych	Osoby	500	Dokumentacja powdrożeniowa systemu, protokoły odbioru, lista logów pracowników MODR
2. Liczba użytkowników objętych systemem antywirusowym	Osoby	240	Umowy i protokoły odbioru potwierdzająca zakup laptopów i systemów antywirusowych, protokoły odbioru prac instalacyjnych systemu antywirusowego
3. Liczba instytucji administracji publicznej świadczących usługi dla obywateli on-line	Szt.	1	Protokoły odbioru systemu, protokoły z testów wdrożeniowych, rozliczenie umowy o dofinansowanie
4. Liczba wdrożonych elektronicznych obiegu dokumentów	Szt.	1	Protokoły odbioru wdrożenia systemu (dla 80 formularzy)
5. Liczba użytkowników objętych systemem identyfikacji	Osoby	500	Dokumentacja powdrożeniowa systemu, baza logów pracowników MODR i interesantów
6. Liczba osób korzystających z usług on-line	Osoby	1 000	Historia logów – przyjęto wartości bardzo ostrożne
7. Liczba jednostek sektora publicznego korzystających z utworzonych aplikacji lub usług teleinformatycznych	Szt.	1	Protokoły odbioru systemu, rozliczenie umowy o dofinansowanie
8. Liczba użytkowników objętych systemem autentyfikacji	Osoby	500	Dokumentacja powdrożeniowa systemu, baza logów pracowników MODR i interesantów

Źródło: Opracowanie własne.

1.1.3. Produkty

W ramach niniejszego projektu, zgodnie z zapisami Uszczegółowienia Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Mazowieckiego na lata 2007-2013, zidentyfikowano następujące wskaźniki jego realizacji na poziomie produktu:

Tabela nr 2 – Wskaźniki produktu projektu

Wskaźnik produktu	Jednostka miary	Wartość wskaźnika w latach		Źródło informacji o wskaźniku
		2012	2014	
1. Liczba utworzonych aplikacji lub udostępnionych usług teleinformatycznych	Szt.	0	1	Protokoły odbioru systemu, protokoły z testów wdrożeniowych
2. Liczba uruchomionych on-line usług na poziomie 2 – Interakcja	Szt.	0	1	Protokoły odbioru systemu, protokoły z testów wdrożeniowych
3. Liczba stron internetowych o funkcjonalności umożliwiającej kontakt on-line obywatela z urzędem	Szt.	0	3	Protokoły odbioru portali, protokoły z testów wdrożeniowych
4. Liczba wdrożonych systemów archiwizacji i backupu Danych	Szt.	0	1	Protokoły odbioru systemu archiwizacji i backupowania Danych, protokoły z testów wdrożeniowych
5. Liczba rejestrów publicznych udostępnionych Online	Szt.	0	1	Protokoły odbioru rejestrów publicznych (baza Danych osób korzystających z porad w formie e-usług, logi użytkowników)
6. Liczba wdrożonych systemów identyfikacji i autentykacji	Szt.	0	1	Protokoły odbioru systemu identyfikacji i autentykacji danych
7. Liczba utworzonych stron internetowych	Szt.	0	3	Protokoły odbioru portali internetowych
8. Liczba wdrożonych systemów antywirusowych	Szt.	0	1	Faktura zakupu programów antywirusowych (240 szt), faktury zakupu systemów antywirusowych dla serwerów

9. Liczba uruchomionych on-line usług na poziomie 3 – dwustronna interakcja	Szt.	0	1	Dokumentacja powdrożeniowa e-usługi IVR (dwustronna interakcja – po stronie MODR pełna automatyzacja usługi)
10. Liczba wdrożonych systemów elektronicznego obiegu dokumentów w jednostkach publicznych	Szt.	0	1	Protokoły odbioru systemu elektronicznego obiegu dokumentów
11. Liczba wdrożonych systemów bezpieczeństwa sieci	Szt.	0	1	Protokoły odbioru bezpieczeństwa sieci
12. Liczba wdrożonych systemów elektronicznej archiwizacji dokumentów w jednostkach publicznych	Szt.	0	1	Protokoły odbioru systemu identyfikacji danych
13. Liczba uruchomionych usług na poziomie 1 - Informacja	Szt.	0	4	Protokoły odbioru systemu (u-usługi, reminder, Newsletter, portal wiedzy, e-sprawozdawczość)

Źródło: Opracowanie własne.

2. Identyfikacja projektu

2.1. Podstawowe informacje

Zakres rzeczowy projektu

Informatyzacja administracji rządowej i samorządowej w drugiej dekadzie XXI wieku staje się w Polsce istotnym wyzwaniem. Zgodnie ze Strategią Rozwoju Kraju 2020 roku Polska pragnie rozwijać społeczeństwo oparte na wiedzy. Kluczową rolę w osiągnięciu takiego stanu pełni rozbudowa sieci teleinformatycznych (sieci szerokopasmowego dostępu do Internetu). W perspektywie finansowej 2007 – 2014 powstają regionalne sieci szerokopasmowe (np. IDM, WSS, DSS, MSS, SSPW, projekty finansowane ze środków UE a realizowane przez przedsiębiorców, np. Szerokopasmowe Lubuskie, Szerokopasmowe Pomorskie, Szerokopasmowe Zachodniopomorskie). Od strony infrastruktury i pojemności sieci będą przygotowane. Jednakże sieci będą musiały zostać zapełnione treścią. Jedną z form ich zapełnienia będzie świadczenie e-usług dla obywateli. W analizach ekonomicznych budowy każdej sieci, jako korzyści społeczne wykazuje się korzyści związane z telepracą, e- zdrowiem, e- administracją, e - learningiem, itd.

Projekt proponowany do realizacji przez MODR dotyczy usług w ramach e- administracji. MODR jest jednostką powołaną przez Samorząd Województwa Mazowieckiego na mocy ustawy z dnia 22 października 2004 roku o jednostkach doradztwa rolniczego (Dz.U. z 2004 nr 251 poz. 2507 z późn. zm.). Realizuje nieodpłatnie cele statutowe, w tym szerokie wsparcie dla rolników i mieszkańców mazowieckich wsi (obszarów wiejskich). Dzięki realizacji projektu, interesanci uzyskają elektroniczną możliwość wypełniania wniosków obecnie składanych w formie papierowej oraz monitoringu stanu zaawansowania procedowania nad złożonymi wnioskami.

Niniejszy projekt obejmuje:

- Budowę dedykowanego oprogramowania w oparciu o platformę Sharepoint.
- Adaptacja pomieszczenia na potrzeby serwerowni podstawowej i zapasowej z okablowaniem.
- Zakup sprzętu komputerowego z oprogramowaniem (serwery podstawowe, serwery zapasowe, komputery mobilne).
- Wdrożenie systemu formularzy elektronicznych wraz z systemem obiegu dokumentów.
- Wdrożenie portalu edukacyjnego.
- Wdrożenie portalu informacyjnego.
- Wdrożenie portalu sprawozdawczego.

Projekt będzie realizowany w 3 etapach (każdy będzie trwał 6 miesięcy). W pierwszym etapie zostanie położony nacisk na przeprowadzenie postępowań przetargowych, wybór wykonawców oraz rozpoczęcie prac nad serwerowniami. Drugi etap obejmie mapowanie procesów i budowę dedykowanego systemu w środowisku Sharepoint oraz wykonanie portali edukacyjnego, informacyjnego i sprawozdawczego. W trzecim etapie będzie miał miejsce zakup jednostek komputerowych oraz prace polegające na parametryzacji i pełnym wdrożeniu systemu.

Na dzień złożenia wniosku o dofinansowanie, Wnioskodawca nie podjął żadnych prac polegających na rozpoczęciu realizacji projektu. Zebrano jedynie oferty umożliwiające wiarygodne przedstawienie pozycji kosztowych w niniejszym wniosku.

W realizacji projektu jedynym zidentyfikowanym ryzykiem jest przedłużenie realizacji projektu związane z wydłużeniem etapu wdrażania oprogramowania. Wnioskodawca zamierza przeciwdziałać ryzyku intensyfikując prace wdrożeniowe oraz przygotowując wcześniej personel do obsługi nowego systemu realizowanego w środowisku Sharepoint.

Możliwość wprowadzenia e- usług znacznie ułatwi wewnętrzny obieg dokumentów. Dokument już na etapie powstawania będzie generowany elektronicznie. Umożliwi to nakładka

umieszczona na stronie WWW Wnioskodawcy. Ponadto, jeżeli doradca nie będzie miał w chwili wypełniania wniosku dostępu do Internetu, będzie mógł wypełnić wniosek tylko w WORDzie a w późniejszym czasie, posiadając dostęp do Internetu, zaimportować wniosek do systemu.

Dzięki możliwości wypełniania i obsłudze wniosków elektronicznie, doradcy i pracownicy merytoryczni w centrali MODR będą mogli obsługiwać wnioski szybko i wygodnie, oszczędzając tym samym środowisko naturalne poprzez znaczne ograniczenie potrzeby drukowania dokumentów. Ponadto archiwizacja dokumentacji nie będzie narażać na takich problemów lokalowych. Ponadto klienci będą mogli na każdym etapie będą mogli zweryfikować stan zaawansowania obsługi ich sprawy.

2.2. Analiza projektu w kontekście infrastruktury

Rozproszona struktura Mazowieckiego Ośrodka Doradztwa Rolniczego z siedzibą w Warszawie determinuje w znacznym stopniu kształt niniejszego projektu. Świadczenie usług nieodpłatnych metodą tradycyjną istotnie wpływa na ilość dokumentów papierowych, które muszą być przechowywane w MODR. Ponadto dokumentacja ta powstaje u doradców a następnie jest przesyłana do centrali. Nierzadko doradcy robią kopie zapasowe dla siebie, gdyż na tej podstawie mogą łatwo zidentyfikować zawartość wysłanego dokumentu.

Mazowiecki Ośrodek Doradztwa Rolniczego działa na terenie województwa mazowieckiego. Działalność MODR polega głównie na doradztwie indywidualnym i organizacji szkoleń w kierunku poprawy konkurencyjności sektora rolnego i poprawy warunków pracy i życia na obszarach wiejskich. W skład MODR wchodzi dwojaki jednostki organizacyjne – Oddziały Terenowe i Zespoły Doradców:

1. Oddział Bielice
2. Oddział Ostrołęka
3. Oddział Płock
4. Oddział Poświętne
5. Oddział Radom
6. Oddział Siedlce
7. Siedziba w Warszawie

Aktualnie usługi statutowe (bezpłatne) świadczone przez doradców MODR tylko częściowo wykonywane są z wykorzystaniem narzędzi informatycznych. Dostępność doradcy dla klienta możliwa jest w godzinach dyżuru w jego miejscu pracy określonym na dany dzień bądź po wcześniejszym uzgodnieniu telefonicznym. Szkolenia odbywają się w sposób tradycyjny.

Oprócz porad w jednostce funkcjonuje kilkadziesiąt formularzy wniosków, które doradcy MODR obsługują w formie papierowej.

W jednostce nie wprowadzono dokumentacji elektronicznej. Centrala, mieszcząca się w Warszawie, wyposażona jest w serwery, na których pracuje oprogramowanie finansowo – księgowo, kadrowo – płacowe oraz do ewidencji majątku MODR. Serwery zostały zakupione pod potrzeby konkretnego oprogramowania, przez co nie jest wskazane uruchamianie na nich dodatkowych usług i programów. Stan sprzętu i infrastruktury MODR jest w chwili obecnej niedostosowany do planowanych zadań.

Najlepiej wyposażonym sprzętowo oddziałem pod względem przyłączenia do sieci internetowej jest centrala, która dysponuje łączem światłowodowym o przepustowości 10Mbit/100Mbit oraz łączem DSL o przepustowości 4Mbit/0,5Mbit. Oddziały Bielice, Ostrołęka, Płock, Poświętne, Radom oraz Siedlce przyłączone są do Internetu łączem DSL ze stałym adresem IP o przepływności 4Mbit/0,5Mbit natomiast Terenowe Zespoły Doradców dysponują tanimi łączami ADSL ze zmiennym adresem IP. Routery brzegowe w placówkach MODR są urządzeniami z ograniczonymi możliwościami. Zapewniają przyłączanie innych urządzeń sieciowych w tym komputerów, po stronie sieci wewnętrznej i zapewniają im podstawową funkcję, jaką jest korzystanie z usług internetowych typu WWW i e- mail. Ze względu na swą ograniczoną funkcjonalność aktualnie wykorzystywane routery nie zapewniają odpowiedniej ochrony wewnętrznej infrastruktury sieciowej firmy:

- Brak konfigurowalnego sprzętowego firewalla,
- Brak wbudowanego antywirusa z funkcjami anti- spyware, anti- adware, anti-phishing,
- Brak sprzętowego modułu VPN umożliwiającego szyfrowane połączenie z oddziałami firmy.

Obecnie Wnioskodawca posiada komputery mobilne oraz komputery stacjonarne. Całkowite zatrudnienie w MODR wynosi aktualnie 570 osób, z czego 370 pracuje w terenie i wyposażona jest w laptopy. Jest to sprzęt z lat 2004 – 2012. Większość laptopów posiadanych przez doradców MODR to sprzęt sprzed roku 2008, czyli użytkowany dłużej niż 4 lata. Księgowo sprzęt jest w znacznej części amortyzowany. Pod kątem fizycznym sprzęt ten jest w pełni sprawny, jednakże świadczenie e- usług przewidzianych w niniejszym projekcie wymaga doposażenia MODR w dodatkowe 240 komputerów mobilnych.

Reasumując, dzięki realizacji niniejszego projektu możliwe będzie kompleksowe świadczenie usług dla rolników i mieszkańców mazowieckich obszarów wiejskich w formie elektronicznej. Zasięg projektu obejmuje całe Mazowsze, co niestety ma duże przełożenie na jego budżet.

2.3. E-usługi świadczone w ramach projektu

W ramach niniejszego projektu zamierzamy świadczyć e- usługi zgodne z definicją e- usługi, określoną w regulaminie konkursu ogłoszonego przez Mazowiecką Jednostkę Wdrażania Programów Unijnych oraz z definicją e- usług, stosowaną przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka.

W ramach niniejszego projektu Wnioskodawca zamierza udostępnić następujące e- usługi:

1. Elektroniczny obieg dokumentów (dotyczy formularzy udostępnianych na portalu dla mieszkańców Mazowsza / interesantów MODR),
2. Reminder – automatyczne przypominanie o najważniejszych informacjach / wydarzeniach mających wpływ na procesy biznesowe interesantów MODR
3. Newsletter – rozsyłany automatycznie cykliczny biuletyn informacyjny zawierający informacje użyteczne dla interesantów MODR
4. IVR (ang. Interactive voice response) – zaawansowany system obsługi interesantów MODR, ściśle związany z obiegiem dokumentów
5. E- konsultacje
6. Portal wiedzy
7. E- sprawozdawczość
8. Usprawnienia dla niepełnosprawnych – udostępnienie wszystkich wyżej wymienionych usług dla osób niepełnosprawnych

Elektroniczny obieg dokumentów będzie skierowany do pracowników MODR oraz do interesantów (rolników i mieszkańców obszarów wiejskich). Usługa ta będzie polegała na wprowadzeniu dokumentu do systemu a następnie na zmapowaniu procesów obsługi poszczególnych wniosków oraz stworzeniu systemu typu workflow. E- usługa umożliwi wypełnienie formularza w wersji elektronicznej Online (obecnie druki wypełniane są papierowo), wypełnienie formularza w wersji elektronicznej offline, a następnie w chwili podłączenia do Internetu, eksportu dokumentu do systemu, dekretację zadań a także raportowanie statusów realizacji poszczególnych etapów procesów dla każdego formularza.

Reminder umożliwi wysyłanie na telefon komórkowy interesanta informacji związanych z procesami obsługi wniosków. Świadczenie usług wymagać będzie zgody interesanta na

otrzymywanie elektronicznych komunikatów za pośrednictwem SMS lub e- mail. Głównymi usługami będzie automatyczne informowanie interesanta o zakończeniu procesu obsługi jego wniosku, powiadamianie interesanta o zbliżających się terminach zadań związanych z poszczególnymi formularzami (np. o planowanych terminach na uzupełnienie wniosku) oraz proces elektronicznej korespondencji interesanta z MODR.

Wiadomości mogą być wysyłane nie tylko do konkretnego interesanta, ale także do całych grup interesantów, selekcionowanych np. po typie wniosku, oddziale, przypisanym konsultancie itd. Przypomnienia będą mogły być wysyłane także na adres e- mail.

Korespondencja grupowa jest kolejną e- usługą, która będzie świadczona przez MODR. Umożliwia gromadzenie bazy adresów mailowych użytkowników oraz wysyłanie masowych wiadomości e- mail. Poprzez panel administracyjny można wyeksportować bazę adresów w formacie csv. Użytkownikowi udostępniany jest link do rezygnacji z newslettera. W ramach tego mechanizmu jest możliwość wysyłania informacji ważnych dla interesantów (np. terminy naboru wniosków w ARiMR czy informacje o wydarzeniach (akcjach promocyjnych) realizowanych przez MODR).

IVR jest usługą polegającą na weryfikacji stanu zaawansowania prac nad formularzami. Każdy formularz będzie miał nadany unikatowy numer identyfikacyjny. Interesant, dzwoniąc na w pełni zautomatyzowaną infolinię (bez możliwości połączenia z konsultantem) po tonowym podaniu numeru identyfikacyjnego, uzyska informacje, na jakim etapie (kamieniu milowym) znajduje się obsługa danego wniosku. Informacja taka będzie odczytywana przez lektora po wcześniejszym automatycznym zapytaniu systemu do bazy SQL. Możliwe będzie również ustawienie systemu w taki sposób, aby automatycznie oddzwaniał do interesanta i informował go o zakończeniu rozpatrywania wniosku lub osiągnięciu poszczególnych kamieni milowych w obsłudze wniosku.

W ramach e- konsultacji interesant, po uprzednim zalogowaniu się do systemu internetowego, uzyska możliwość skonsultowania się ze specjalistą – doradcą MODR w dwojaki sposób:

- Poprzez wysyłanie wiadomości,
- Poprzez chat- room, w godzinach dyżurowania specjalisty.

Dzięki e- konsultacjom interesant oszczędzi czas niezbędny do przyjazdu do konsultanta.

Portal wiedzy jest usługą skierowana zarówno do pracowników MODR, jak i interesantów. Wszyscy zainteresowani zyskują dostęp do centralnego repozytorium zawierającego szczegółowe informacje o:

- Procesach i zadaniach realizowanych w ramach MODR
- Wykorzystywanych dokumentach i formularzach wynikających z powyższych procesów

Dostęp do zasobów będzie mógł być definiowany według wymagań administratorów – zakłada się, że część wiedzy będzie dostępna tylko dla pracowników MODR (pracujących w terenie bądź w centrali). Aby zapewni odpowiedni poziom bezpieczeństwa, wykorzystywane będzie 2-stopniowe potwierdzanie uprawnień i tożsamości osób uzyskujących dostęp). Centralnym elementem systemu będzie baza danych udostępniana przez WWW oraz wszelkiego rodzaju kalkulatory. Zainteresowani będą również mogli wykorzystywać inne kanały dostępu do wiedzy – np. dostęp mobilny, dostęp przez głosowe systemy komunikacji, dostęp przez e- mail i sms.

E- sprawozdawczość będzie e- usługą umożliwiającą raportowanie dot. działalności realizowanej przez Mazowiecki Ośrodek Doradztwa Rolniczego, świadczonej nieodpłatnie na mocy ustawy. Usługa e- sprawozdawczości umożliwi generowanie wszelkiego typu raportów opartych o Danych nt. zrealizowanych usług doradztwa, zaszytych w centralnej elektronicznej bazie Danych. Użytkownik będzie w stanie wygenerować raporty z zastosowaniem znacznej ilości filtrów (np. tylko usługi świadczone w danym powiecie czy gminie, usługi zrealizowane przez konkretnego konsultanta MODR, czy e- usługi dot. agroturystyki zrealizowane na terenie całego województwa. Dzięki zastosowaniu tej funkcjonalności Zarząd MODR uzyska dokładne dane nt. trendów kształtowania się usług wykonywanych nieodpłatnie oraz narzędzie do oceny efektywności działań konsultantów.

Ułatwienia dla niepełnosprawnych będą e- usługą umożliwiającą korzystanie z portalu przez osoby niepełnosprawne. W ramach e- usługi będzie mechanizm umożliwiający zmianę wielkości czcionki i jaskrawości tekstu dla osób niedowidzących oraz mechanizm lektora odczytującego wiadomość dla osób niewidomych. Ponadto możliwość świadczenia e- usług przez MODR umożliwi ich świadczenie osobom niepełnosprawnym ruchowo.

E- usługi będą świadczone w oparciu o innowacyjny system integrujący dwie główne funkcjonalności: elektronicznego obiegu dokumentów oraz informatycznego systemu klasy IVR do obsługi interesantów. Zintegrowanie tych dwóch funkcjonalności umożliwi stworzenie systemu obsługującego zarówno procesy wewnętrzne MODR, jak i procesy zewnętrzne (obsługi interesantów). Wszyscy użytkownicy systemu (zarówno pracownicy MODR, jak i interesanci)

będą mieli możliwość pełnej interakcji w ramach jednego, homogenicznego systemu, co w znacznym stopniu usprawni procesy obsługi (skrócenie czasu obsługi, ograniczenie ryzyka występowania błędów). Ważnym elementem systemu będzie baza wiedzy zawierająca kompleksowe informacje o działalności MODR – pozwoli to na zwiększenie atrakcyjności oferty MODR oraz zwiększenia zainteresowania ośrodkiem ze strony potencjalnych odbiorców usług.

Całe rozwiązanie będzie miało budowę modułową, co oznacza, że będzie wysoce skalowalne. W systemie możliwe będzie:

- Łatwe wdrożenie i integrację poszczególnych elementów systemu (dzięki zastosowaniu technologii Microsoft Sharepoint dającej swobodę modelowania i programowania procesów biznesowych),
- Skalowalność systemu pod kątem liczby użytkowników,
- Możliwość łatwego rozwoju systemu o nowe funkcjonalności,
- Możliwość konfiguracji systemu i elastycznego dopasowywania,
- Łatwość implementacji w strukturze rozproszonej, jaką posiada MODR.