**Popis předmětu plnění**

MEC (Moravské Energetické Centrum, p.o.) realizuje Strategický projekt Centrum veřejných energetiků – poradenství pro energetickou transformaci MSK (dále také jako „CVE“), financovaný z Fondu spravedlivé transformace. Cílem projektu je transfer úsporných a inovačních zkušeností nabytých při správě více než 1200 budov v majetku kraje na všech 300 obcí v Moravskoslezském kraji (dále také jako „MSK“) prostřednictvím sítě zhruba dvacítky veřejných energetiků. Ti budou poskytovat bezplatné odborné poradenství v oblasti energetiky, energetických služeb, energetického managementu a rozvoje čisté mobility pro města a obce v MSK. Nositel projektu, MEC, zamýšlí vybudovat PLATFORMU – WEBOVÉ KOMUNIKAČNÍ ROZHRANÍ CVE (dále jen „PLATFORMA“), jehož cílem bude komunikace vůči odborné veřejnosti (částečně veřejná část), ale také manažerská a klientská vrstva (neveřejná interní část). Cílem MEC je v rámci zadávacího řízení (veřejná zakázka „Vytvoření celokrajské informační a komunikační platformy CVE“) nejen pořízení samotného balíku SW nástrojů, ale i zajištění provozu nejméně po dobu udržitelnosti projektu do roku 2032.

**Popis funkčnosti poptávaného systému**

PLATFORMA bude sloužit ke vzájemné informovanosti a komunikaci jednotlivých aktérů projektu Centra veřejných energetiků (CVE).

Komunikace projektu v sobě zahrnuje dvě dimenze:

* **Interní komunikaci** uvnitř projektového ekosystému, včetně sdílení a správy dat, monitoringu dopadů a zajištění podkladů pro evaluaci aktivit projektu,
* **Externí komunikaci** s cílovou skupinou (starostové a pověření zastupitelé/úředníci obcí), včetně administrace výukových, naučných, propagačních, osvětových a inspiračních aktivit a eventů.

**Interní komunikace, management informací a sdílení dat**

Interní komunikace, management informací a sdílení dat hraje klíčovou roli nejen v samotném řízení prostorově velmi rozvětveného projektu CVE, ale také při sběru, vyhodnocování a ukládání dat umožňujících sledovat efektivitu procesů i dopady činnosti CVE.

Modul pro interní komunikaci (tedy komunikaci pracovníků, ale i klientů již aktivně zapojených do činnosti CVE) bude obsahovat manažerskou vrstvu pro řízení CVE a klientskou vrstvu pro komunikaci a práci s klienty (formát CMS systému). Do vnitřního systému se bude dát vstoupit přes autorizovaný přístup z hlavního webu/přes nástroje. V interní části zadavatel předpokládá pro administraci využití systému Microsoft 365, který je implementován v celé korporaci Moravskoslezského kraje. Plnění v této části:

* umožní sledování a dokumentování práce s jednotlivými klienty, zaznamenání zaslaných dokumentů (např. pozvánky, newslettery) a poskytnutých služeb; zadávání úkolů, jejich termínování a sledování jejich plnění včetně digitalizace potřebného výkaznictví,
* klíčovým nástrojem poradenské práce budou karty poradců obsahující plán konzultací, aktivní a „spící“ klienty, míru využití poradenské kapacity poradce, interaktivní šablony pro jednotlivé druhy poradenství, ale také data o klientech – výsledky vstupních analýz, návrhy postupných kroků, informace o stavu jejich energetického hospodářství, ad.,
* obsáhne informace o profilu pracoviště (vč. identifikace škály znalostí a dovedností – pro případné konzultace mezi odborníky), specializaci jednotlivých poradců, součástí bude knihovna nástrojů (šablon a vzorů) a dokumentů (vnitřní předpisy, strategie, ad.) a interaktivní diskusní fórum,
* umožní řídit virtuální systém porad, videokonferencí a diskusí; bude využitelná pro interní vzdělávání poradců,
* umožní pracovat jak s interními daty, tak i s daty o klientech, sledovat trendy, vytvářet přehledy, statistiky a další výstupy potřebné jak pro evaluaci činnosti CVE, jednotlivých pracovišť, jednotlivých poradců, tak i pro hodnocení dopadů činnosti,
* zajistí potřebné náležitosti archivace a zálohování, dodržování pravidel ochrany osobních údajů (zejm. GDPR) a pravidel publicity.

**Externí komunikace, management informací a sdílení dat**

Externí komunikace je v podstatě hlavním výstupem vůči klientům projektu – představitelům obcí v Moravskoslezském kraji.

**Prezentační vrstva** představuje základní informační prvek pro klienty. Musí umožnit klientům jednoduchou orientaci v historii, současnosti i plánovaných aktivitách projektu.

* základní informace o CVE obvyklým způsobem „O nás“ (způsob poskytování služeb, aktuality, články, novinky);
* příklady dobré praxe, praktické dopady (MSK, ČR, zahraničí);
* vzdělávání pro klienty (nabídka akcí, workshopů seminářů, knihovna informací, zdroje, inspirace…)
* FAQ (odpovědi k tématům – ceny, dotace, OZE…viz např. EKIS);
* Kalendář eventů a administrace přihlašování
* odkaz na neveřejnou část.

**Neveřejná část** umožní efektivní zapojení klientů do poskytování služeb – sledování poskytnutých služeb a informací, sdílení dokumentů a dat, poskytování zpětné vazby (verifikace a hodnocení se propisují do manažerské vrstvy),

* zajistí dostupnost potřebných dokumentů a nástrojů na jednom místě, eviduje míru jejich využívání/stahování,
* obsahuje modul často kladených otázek (FAQ) průběžně doplňovaný na základě klientských dotazů, aktuality a akce (včetně registračních formulářů),
* umožňuje automatické odesílání depeší při změnách v systému týkajících se konkrétního klienta/newsletterů a direct mailů,
* umožní nahlašovat podezření na neetické chování veřejných odborníků pro energetiku, podezření na střet zájmů apod.

**Funkční požadavky na NÁSTROJ PLATFORMA**

1. Způsob zajištění dodávky platformy

* Platforma bude provozována jako cloudová služba typu SaaS (Software as a Service) v datovém centru poskytovatele. Interní i externí přístup k platformě bude zajištěn výhradně prostřednictvím webového rozhraní, dostupného z jakýchkoli koncových zařízení klientů (např. počítače, tablety, mobilní zařízení) bez nutnosti instalace softwaru nebo systémových knihoven na tato zařízení.

1. Správa uživatelských účtů

* Platforma musí umožňovat vytváření, aktualizaci a rušení uživatelských účtů pro manažery, veřejné energetiky (VE) a klienty.
* Automatické generování hesel a jejich resetování při ztrátě.

1. Profil pracoviště

* Každý veřejný energetik musí mít svůj profil s kontaktními informacemi, adresou a identifikací dovedností.
* Geografická lokalizace klientů s mapovým zobrazením.

1. Systém úkolování

* Platforma musí umožňovat zadávání úkolů, jejich termínování a propojení s kalendářem.

1. Sledování klientské práce

* Platforma musí umožnit sledování poskytovaných služeb, zaznamenání zaslaných dokumentů a konzultací.
* Karta klienta musí obsahovat plán konzultací, informace o stavu energetického hospodářství klienta a další relevantní údaje.

1. Modul výkaznictví

* Platforma musí obsahovat modul pro zadávání a schvalování timesheetů pracovníků.

1. Knihovna nástrojů a dokumentů:

* Platforma musí mít knihovnu nástrojů, dokumentů a šablon pro interní použití.

1. Diskusní a komunikační nástroje

* Platforma musí umožňovat diskuse, zakládání vláken, pořádání virtuálních porad a videokonferencí.

1. Archivace a zálohování

* Automatická archivace a zálohování dat s možností nastavení zálohovací frekvence a uchování záloh.

1. Správa číselníků

* Platforma musí umožňovat správu a údržbu několika číselníků, včetně číselníků klientů, forem poskytovaných služeb, fází projektů, témat poradenství a indikátorů.
* Administrátoři musí mít možnost přidávat, upravovat a mazat položky v číselnících. Tyto číselníky musí být integrovány do workflow platformy, aby uživatelé mohli snadno vybírat předdefinované hodnoty při zadávání konzultací, vyplňování formulářů a generování reportů.

1. Integrace do webové struktury webu

* Odkaz na vstup do aplikace PLATFORMA bude integrován do webové struktury [www.cvemsk.cz](http://www.cvemsk.cz) jako odkaz (zajistí poskytovatel)