



Podklady pro vytvoření poptávky na dodávku systému "New Panagon"

Vytvořeno dne 25.7.2008
Doplněno dne 31.7.2008
Doplněno dne 12.8.2008
Doplněno dne 13.8.2008
Doplněno dne 15.8.2008
Doplněno dne 18.8.2008
Doplněno dne 19.8.2008
Doplněno dne 20.8.2008

Verze 2.0

A *Telefonica* company



Obsah

1.	Obecný koncept řešení	4
2.	Modul DIGITALIZACE	6
2.1.	Definice vstupů a výstupů	6
2.2.	Funkční požadavky	7
2.2.1.	Přijetí papírového dokumentu	7
2.2.2.	Předání na digitalizační pracoviště	7
2.2.3.	Pracoviště dealera	7
2.2.4.	Skenování dávek	7
2.2.5.	Import dokumentů	8
2.2.6.	Klasifikace dokumentu	8
2.2.7.	Kontrola kvality	8
2.2.8.	Assemblage	8
2.2.9.	Vytěžování	8
2.2.10.	Validace	9
2.2.11.	PDF Generátor	9
2.2.12.	Release	9
2.2.13.	Printování	9
2.3.	Reporty a statistiky	9
2.4.	Nefunkční požadavky	9
2.4.1.	Ostatní požadavky	9
2.4.2.	Technické požadavky	9
3.	Modul PODATELNA A VÝPRAVNA	10
3.1.	Definice vstupů a výstupů	10
3.2.	Funkční požadavky	10
3.2.1.	Evidence přijatých dokumentů	11
3.2.2.	Podatelna - Přidělení organizační jednotky	11
3.2.3.	Podatelna - Přidělení řešitele	11
3.2.4.	Podatelna - Zpracování řešitelem	11
3.2.5.	Podatelna - Odeslání na spisovnu	11
3.2.6.	Podatelna - Generování odpovědi	12
3.2.7.	Podatelna - Odeslání zákaznického dokumentu na zpracování	12
3.2.8.	Evidence odchozích dokumentů	12
3.2.9.	Tvorba dokumentu	12
3.2.10.	Předání k odeslání	13
3.2.11.	Výpravna – Třídění a frankování	13
3.2.12.	Výpravna – Odeslání	13
3.3.	Reporty a statistiky	13
3.4.	Nefunkční požadavky	13
3.4.1.	Ostatní požadavky	13
3.4.2.	Technické požadavky	13
4.	Modul ZÁKAZNICKÉ DOKUMENTY	15
4.1.	Definice vstupů a výstupů	15
4.2.	Funkční požadavky	16
4.2.1.	Načtení informací z externího IS	16
4.2.2.	Záznam v CRM	16
4.2.3.	Záznam v nonCRM	16
4.2.4.	Řízení procesu a životního cyklu	16
4.2.5.	Řízení přidělování a řešení eskalací	17
4.2.6.	DOCCON	18
4.3.	Reporty a statistiky	18
4.4.	Nefunkční požadavky	18
4.4.1.	Ostatní požadavky	18
4.4.2.	Technické požadavky	19

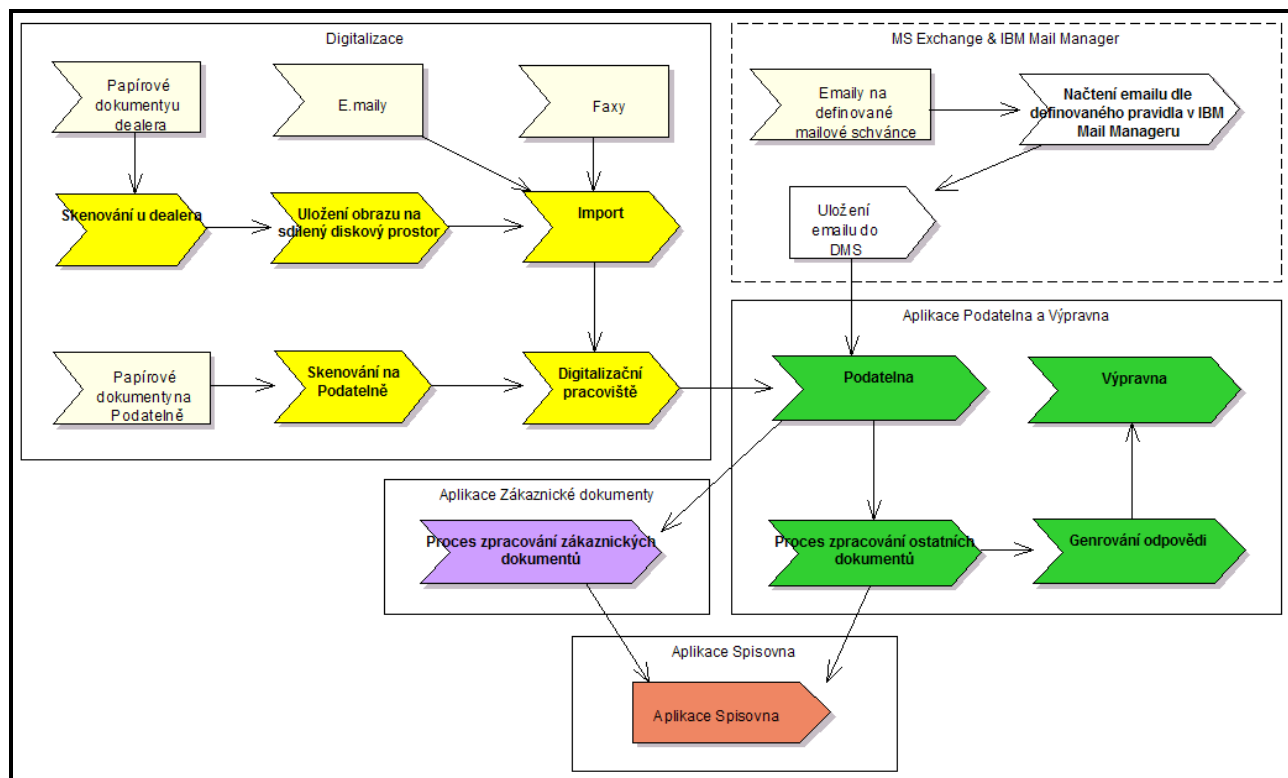


5.	Modul SPISOVNA	20
5.1.	Definice vstupů a výstupů	20
5.2.	Funkční požadavky	20
5.2.1.	Uložení dokumentu ve spisovně	20
5.2.2.	Evidence krabic a míst uložení	20
5.2.3.	Správa spisového plánu	20
5.2.4.	Řízení zápůjček	21
5.2.5.	Hromadné zadání požadavku na doskenování	21
5.2.6.	Externí správce archivu	21
5.2.7.	Skartační řízení	21
5.2.8.	Archivační řízení	21
5.3.	Reporty a statistiky	22
5.4.	Nefunkční požadavky	22
5.4.1.	Ostatní požadavky	22
5.4.2.	Technické požadavky	22
6.	Zkratky a vysvětlivky	23
Příloha 1	Komplexní pohled na poptávané řešení	24

1. Obecný koncept řešení

Předmětem konceptu je funkční definice jednotného integrovaného systému pro příjem, evidenci a archivaci příchozích a odchozích papírových i elektronických dokumentů. Specifickou částí je podpora procesního zpracování zákaznických dokumentů. Koncept je postavená na skenovacím software Kofax Capture 8.0 a na DMS systému IBM FileNet P8 4.0.

Výsledný implementovaný systém na základě popsané konceptu zajistí přehlednou evidenci, zpracování a archivaci jak obecné korespondence tak i zákaznické dokumentace pro všechny segmenty zákazníků dle definovaných pravidel. Součástí řešení bude integrace s dalšími IS aplikacemi ve společnosti, ze kterých bude možné jak zobrazovat, tak i procesně z pohledu zákaznických dokumentů ovlivňovat probíhající proces zpracování.



Obrázek 1 – Obecný koncepční pohled

Dle uvedeného obrázku bude systém pokrývat celý životní cyklus dokumentu od přijetí až po archivaci a skartaci. Jednotlivé etapy životního cyklu budou oddělitelné tak, aby bylo možné jednotlivé činnosti provádět na různých pracovištích, popř. vybrané činnosti outsourcovat. Primárně se předpokládá rozdělení celého řešení na následující funkční navazující oblasti:

- Modul DIGITALIZACE

Činnost primárně pokrytá touto funkční oblastí je vybudování jednoho centrálního digitalizačního pracoviště, které zajistí naskenování příchozích papírových dokumentů a také maximální automatizovanou formou umožní import elektronických dokumentů (fax-TIFF, email, soubor). Dále musí funkčně pokrýt procesy assemblage, rozpoznávání, vytěžování příchozích dokumentů s možností manuální indexace a následným uložením dokumentu do DMS. V rámci modulu digitalizace bude zajištěna vazba mezi papírovým originálem a elektronickou kopií dokumentu.

- Modul PODATELNA A VÝPRAVNA s podporou základního zpracování obecného dokumentu

V návaznosti na digitalizační pracoviště zajistí elektronickou evidenci příchozích dokumentů a předání na zpracování příslušné organizační jednotce a následně řešiteli. V případě zákaznického dokumentu zajistí jeho automatické za evidování a předání ke zpracování do samostatné aplikace. Modul bude také schopen přijímat emailovou korespondenci, která neprojde přes digitalizační pracoviště, ale bude importována do modulu prostřednictvím SW IBM Mail Manager. Modul taktéž plnohodnotně pokryje evidenci a správu odchozí korespondence.



- **Modul ZÁKAZNICKÉ DOKUMENTY**

Pro zákaznické dokumenty, které podléhají procesnímu zpracování, modul zajistí funkční podporu tohoto procesu. Komunikovat bude s externími IS (např. Siebel), které jsou a zůstanou standardním pracovním nástrojem pro zpracování těchto dokumentů. Modul taktéž zajistí procesy automatického i ručního přidělování práce a eskalačním mechanismy v případě, že to nebude pro konkrétní proces řešeno jinými prostředky (externí IS, organizační nařízení, aj.).

- **Modul SPISOVNA**

Aplikace poskytne funkční podporu pro archivaci papírových. Zajistí správu skartace, resp. archivace dokumentů, správu aplikace spisových plánů společnosti, řízení zápůjček apod.

Následující kapitoly popisují konkrétní zadání jednotlivých modulů.



2. Modul DIGITALIZACE

Základním předpokladem pro dodávku řešení centrálního digitalizačního pracoviště je navázání řešení na stávající platformu KOFAX Ascent Capture, která je dlouhodobě užívána společností TO2CR pro digitalizaci zákaznické dokumentace. Cílem zadavatele je maximální využití existujících prostředků a znalostí pro budování nového systému.

Zadavatel předpokládá, že v rámci tohoto projektu bude provedena optimalizace báze dokumentů jak v oblasti redukce počtu typů dokumentů tak změna jejich vzhledu. Všechny optimalizované zákaznické dokumenty budou vybaveny jednotnou hlavičkou, která bude obsahovat požadovaný základní identifikační údaje ve formátu optimalizovaném pro automatické vytěžování dat. Současně budou tyto dokumenty opatřeny klasifikačními identifikátory a registračními značkami (tzv. růžky, shodně na pevných pozicích pro všechny dokumenty). Vlastní provedení optimalizace báze dokumentů není předmětem této poptávky a bude zajištěna zadavatelem.

Požadavky na digitalizaci dokumentů vycházejí ze stávajících požadavků a potřeb zadavatele. Současné řešení umožňuje značnou flexibilitu, zároveň však neodpovídá obecně používaným standardům a v určitých oblastech může v budoucnu odporovat legislativnímu rámci (např. možnost „změny“ dokumentu po uložení do ECM). S ohledem na aktuální možnosti systému Kofax Capture a snaze maximalizovat kompatibilitu prostředí s legislativou zadavatel požaduje, aby digitalizační prostředí bylo navrženo tak, aby bylo obecně použitelné a výstupem byl již „hotový“ dokument.

2.1. Definice vstupů a výstupů

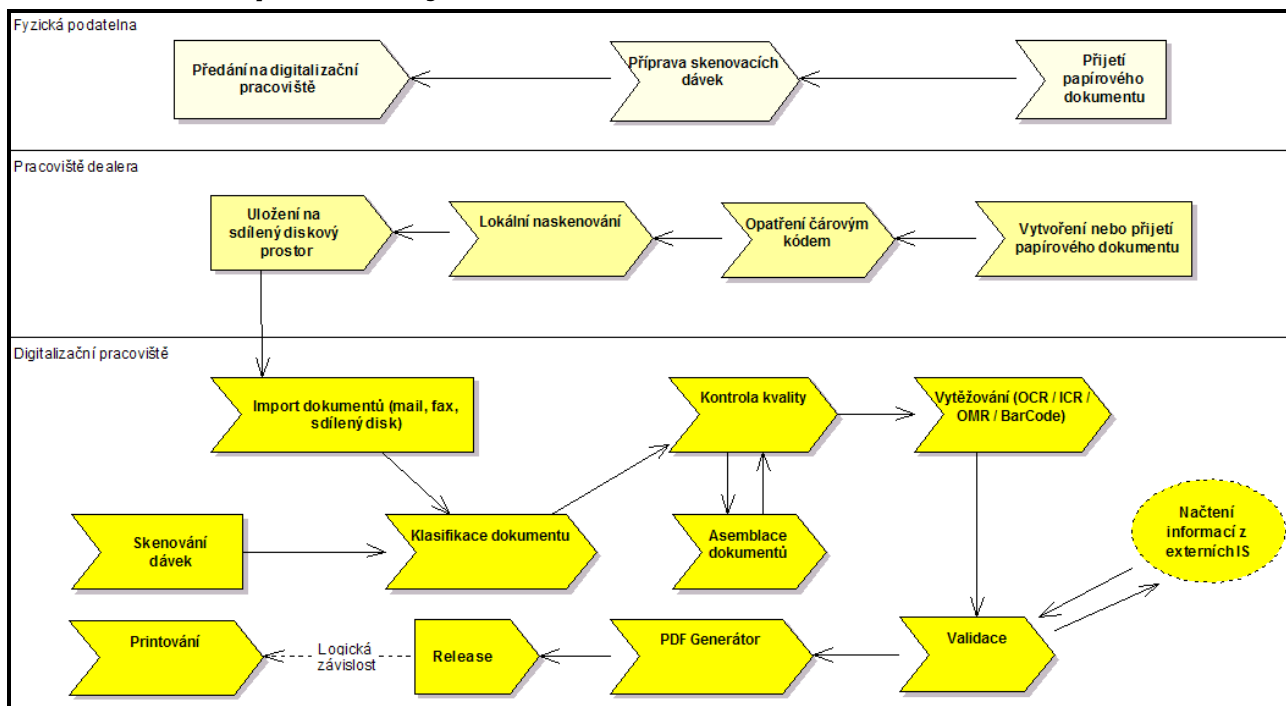
Vstupy

- Standardní papírová korespondence přijatá prostřednictvím podatelen TO2CR
- Faxy přijaté centrálním faxovým serverem TO2CR a uložené na sdílený diskový prostor; formát zpracovávaného faxu se očekává multipage TIFF CCITT Group 3
- Email – elektronická korespondence týkající se zákaznických dokumentů směřovaná do vybraných poštovních příhrádek
- Soubory – různé elektronické soubory dodávané interními procesy; předpokládá se zpracování dokumentů ve formátu multipage TIFF CCITT Group 4 nebo PDF

Výstupy

- Korektně naskenované dokumenty, s vytěženými, popřípadě manuálně vloženými, a validovanými daty (indexy) včetně logické posloupnosti stran dokumentů
- Výstup se požaduje ve formátu multipage TIFF CCITT Group 4; systém současně musí umožnit nastavit výstup ve formátu PDF resp. PDF/A v případě, že to TO2CR požádá
- Výstupy jsou automaticky ukládány do systému P8, dle klasifikace a současně se ukládají indexační data jako metadata ukládaného dokumentu
- Reporty a statistiky

2.2. Funkční požadavky



Obrázek 2 – Schéma modulu DIGITALIZACE

2.2.1. Přijetí papírového dokumentu

V průběhu této činnosti dojde k převzetí papírové korespondence. Dokumenty, které bude možno rozlepit budou vyjmuty z obálek a ručně roztříděny na zákaznické dokumenty a ostatní korespondenci. Další směřování dokumentů bude následující:

- Roztříděná korespondence bude předána k přípravě skenovacích dávek
- Neotevřená korespondence bude předána k evidenci a dalšímu zpracování v Podatelně

Příprava skenovacích dávek

Otevřená korespondence zpracovaná v rámci kroku „Přijetí papírového dokumentu“ bude v rámci tohoto kroku :

- opatřena čárovým kódem pro jednoznačnou identifikaci přijatého dokumentu a vytvoření vazby mezi papírovým originálem a elektronickou kopií.
- rozdělena do předem definovaných skenovacích dávek pro další zpracování

Pro zajištění této činnosti musí uchazeč zajistit následující:

- Dodat aplikaci na generování čárových kódů
- Navrhnout a dodat odpovídající (objem, kvalita tisku a stabilita zařízení) tiskárny čárových kódů v počtu 2 kusů (Výsledný počet upřesní dodavatel na základě detailní analýzy)
- Zajistit možnost dodání kotoučů s předtištěnou kontinuální řadou čárových kódů
- Požadovaný formát čárového kódu pro tyto účely je CODE 128C s omezením na sudý počet znaků
- Velikost jedné dávky očekávané zadavatelem je maximálně 200 listů.

2.2.2. Předání na digitalizační pracoviště

Připravené skenovací dávky jsou předány na digitalizační pracoviště k naskenování a následnému elektronickému zpracování

2.2.3. Pracoviště dealera

Vybavení pracoviště dealera není předmětem této zadávací dokumentace. Očekává se, že každý dealer bude vybaven vlastním skenerem a bude veškeré dokumenty předávat do TO2CR ve formátu TIFF CCITT Group 4 nebo PDF. Předávané image dokumentů budou dealerem opatřeny stejnými čárovými kódy jako na podatelně TO2CR. Originál dokumentu bude následně odeslán dealerem na podatelnu TO2CR.

2.2.4. Skenování dávek

Připravené dávky jsou postupně skenovány a následně odesílány k dalšímu zpracování v rámci digitalizačního pracoviště. Jako součást skenování dávek musí uchazeč zajistit následující funkčnost:



- Vlastní skenování dokumentů včetně optimalizace obrazu (VirtualReScan). Zadavatelem požadované parametry skenování je černobíle v rozlišení 200dpi.

2.2.5.Import dokumentů

V rámci aktivity import dokumentů zadavatel požaduje zpracování elektronických souborů (viz. Vstupy). U importovaných faxů a emailů musí uchazeč zajistit následující funkčnost:

- e-mailové a faxové dokumenty automaticky opatřit indexy o odesílateli, datu a čase zpracování
- e-mailové a faxové dokumenty automaticky opatřit jednoznačným identifikátorem, který bude odpovídat formátem standardnímu čárovému kódu používanému při identifikaci papírové korespondence
- e-maily, které budou mít v příloze .xls, nebo .doc, budou v tomto nativním formátu zpracovány a následně i uloženy do DMS

2.2.6.Klasifikace dokumentu

Automatizovaná činnost, v rámci které musí uchazeč zajistit klasifikaci dokumentů vybavených předem definovaným identifikátorem (např. čárový kód) a naplnit atributy dokumentová třída a dokumentový typ jako atributy daného dokumentu.

2.2.7.Kontrola kvality

Naskenované dávky nebo importované dokumenty budou ručně kontrolovány a v rámci kontroly kvality musí uchazeč zajistit technické řešení pro zajištění následujících činností:

- kontrola kvality obrazu importovaného dokumentu. V případě zjištění nekompletnosti nebo nečitelnosti dokumentu, musí být možnost zavolání aplikace ECHO vč. předání požadovaných informací
- kontrola úplnosti/celistvosti dokumentu. V případě, kdy kontrola zjistí chyby v celistvosti nebo úplnosti musí mít možnost daný dokument předat k Assemblaci. Pokud bude dokument předáván k Assemblaci, musí uchazeč zajistit, aby obsluha měla možnost doplnit důvod předání k Assemblaci
- kontrola logické posloupnosti stran dokumentu. V případě, kdy strany logicky nenavazují, musí mít obsluha možnost jejich ručního přerovnání.
- klasifikace dokumentu a přiřazení dokumentové třídy a typu (pokud neproběhla automaticky)
- umožnit automatické narovnání a úpravu velikosti komprimované/zmenšené stránky přijatého faxu na původní velikost u dokumentů vybavených registračními značkami (růžky)
- umožnit vytištění dokumentu nebo stránky dokumentu

2.2.8.Assemblace

Je činnost, která má za úkol napravit případné chyby v úplnosti nebo celistvosti dokumentů. V rámci Assemblace musí uchazeč zajistit, aby obsluha měla možnost provádět následující činnosti:

- sloučit dvě nebo více dávek do nové dávky a tu vrátit do kroku „Kontrola kvality“
- z vybraných stránek jedné dávky vytvořit novou dávku a tu vrátit do kroku „Kontrola kvality“
- u přijatých faxů umožnit „rozřezání“ případných chybně přijatých dokumentů, tj. případy kdy došlo při přenosu ke spojení dvou nebo více faxovaných stránek do jedné
- vyhledávat dávky podle důvodu předání k Assemblaci
- zvětšovat/zmenšovat pohledy na stránky v dávce (zoom) pro podporu řezání dokumentů

2.2.9.Vytěžování

Automatizovaná činnost, kde uchazeč musí dle definovaných pravidel zajistit vytěžení požadovaných dat z dokumentu:

- u všech dokumentů:
 - o čárové kódy (identifikační; 2D kód identifikující dokumentovou třídu a typ pokud existuje)
- u zákaznické dokumentace:
 - o rodné číslo (u zákaznické dokumentace)
 - o IČ (u zákaznické dokumentace)
 - o číslo pasu (u zákaznické dokumentace)
 - o kód zákazníka/referenční číslo (u zákaznické dokumentace)
 - o číslo telefonu / MSISDN (u zákaznické dokumentace) – i vícenásobné pro hromadné požadavky
 - o kód prodejce
 - o ID dokumentu (identifikátor generovaný CRM systémem, ve kterém je dokument vytvářen)

Uchazeč musí zajistit řešení, které umožní vytěžování dat technologií OCR, ICR a OMR



2.2.10. Validace

V průběhu validace obsluha ručně zkontroluje správnost automaticky vytěžených základních dat (viz. sekce „Vytěžování“ výše). V případě nalezených chyb provede ruční opravy. Opravou definovaných polí (např. číslo telefonu / MSISDN) proběhne automatické dotažení ostatních požadovaných dat z externích systémů (CRM, billing). Uchazeč pro zajištění databázové validace musí v rámci řešení zajistit spuštění dotazu do databáze nebo volání webové služby. Vlastní vytvoření webové služby není předmětem poptávky, bude zajištěno TO2CR. U obecných dokumentů (mimo zákaznické dokumenty) nebo v případě nevytěžení nebo nedotažení indexů z externí databáze bude možnost indexy doplnit manuálně.

2.2.11. PDF Generátor

Uchazeč musí umožnit vytvoření služby, která zajistí konverzi všech dokumentů v dávce do formátu PDF nebo PDF/A. PDF konverze bude použita pouze v případě, kdy výstupní formát PDF bude požadován procesními požadavky. Standardně budou dokumenty ukládány ve formátu multipage TIFF CCITT Group 4.

2.2.12. Release

Uchazeč musí zajistit automatické uložení všech dokumentů v dávce do definované knihovny systému IBM FileNet P8, včetně vložení metadat vytvořených z vytěžených dat nebo dat získaných v rámci databázové validace. Uchazeč musí dále zajistit možnost ukládání specifikovaných dat (např. indexy nebo reporty) do dalších systémů TO2CR současně s uložením do IBM FileNet P8.

2.2.13. Printování

Po automatickém uložení dokumentů do IBM FileNet P8 proběhne tzv. printování dokumentů, které budou fyzicky uloženy v archivačních krabicích. Ostatní dokumenty, které se nearchivují budou vyřazeny a skartovány.

2.3. Reporty a statistiky

Zadavatel požaduje, aby uchazeč zajistil ukládání statistických informací do externího reportovacího systému zadavatele. Externí reportovací systém není součástí dodávky. Ukládat se budou informace o délce zpracování dávek v jednotlivých modulech a dále pak o uživateli, kteří s dávkami budou pracovat. Detaily ukládaných informací budou definovány v rámci detailní analýzy.

2.4. Nefunkční požadavky

2.4.1. Ostatní požadavky

Aktuálně nejsou definovány žádné ostatní požadavky

2.4.2. Technické požadavky

Technické požadavky na řešení primárně vycházejí z požadavků platformy KOFAX. Zadavatel očekává, že uchazeč nabídne řešení na verzi KOFAX Capture 8.0.

TO2CR požaduje nasazení do následujícího technologického serverového prostředí:

- dedikovaný server pro instalaci KOFAX Capture serveru
- operační systém MS Windows 2003 Server
- databáze MS SQL Server 2005
- zadavatel nepožaduje řešení v režimu vysoké dostupnosti

TO2CR požaduje, aby uchazeč navrhl architekturu digitalizačního pracoviště s následujícími parametry:

- objem zpracovávaných stran měsíčně 1 300 000 – 1 800 000
- počet klientských stanic pracujících v prostředí KOFAX:
 - o skenovací pracoviště - 5
 - o kontrola kvality - 4
 - o validace - 40
 - o Assemblage - 2 (assemblage pouze faxů)
- uživatelské rozhraní musí být k dispozici v českém jazyce

3. Modul PODATELNA A VÝPRAVNA

Základním předpokladem dodávky modulu pro řešení centrální podatelny a výpravní je navázání řešení na stávající platformu IBM FileNet P8, která je dlouhodobě užívána společností TO2CR pro ukládání dokumentů. Cílem zadavatele je maximální využití existujících prostředků a znalostí pro budování nového systému. Současně klade maximální důraz na využití standardních možností platformy IBM FileNet P8 a omezení zbytečného vývoje funkcí, které představují náhradu běžných funkcí nebo je lze jednoduchým způsobem v prostředí P8 konfigurovat. Vývoj rozsáhlých funkčních bloků zadavatel předpokládá pouze tehdy kdy nebude možné s využitím standardních nebo jednoduše dostupných funkcí zajistit požadovanou funkcionalitu nebo nebude možné upravit procesy na straně zadavatele. Zadavatel očekává, že v rámci tohoto projektu bude nasazena aplikace, která bude podporovat standardní procesy zpracování došlé a odeslané korespondence. Aplikace umožní řešení centrálního systému a zjednoduší, zpřehlední a zejména zrychlí práci s dokumenty v prostředí TO2CR.

3.1. Definice vstupů a výstupů

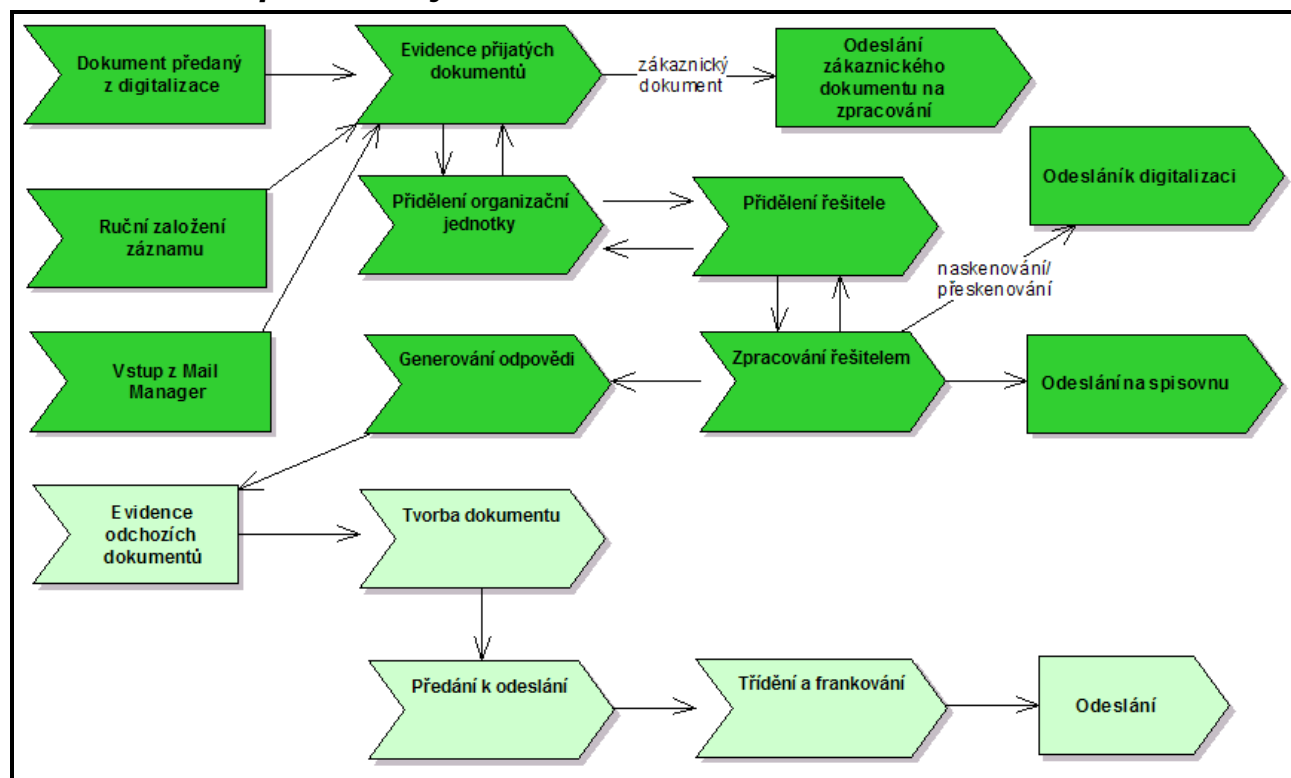
Vstupy

- Korespondence zpracovaná digitalizačním pracovištěm a uložená do IBM FileNet P8 ve formátu multipage TIFF CCITT Group 4 nebo PDF (PDF/A)
- Ručně evidované zásilky, které neprošly digitalizačním pracovištěm (jedná se o neotevřené dopisy, balíky, atp.)
- Ručně zaevidovaný odchozí dokument ve formátu MS Office, PDF nebo TIFF
- E-mail importovaný prostřednictvím aplikace IBM FileNet Mail Manager z definovaných mailových schránek a na základě přesně definovaných pravidel

Výstupy

- Zákaznický dokument předaný ke zpracování do modulu Zákaznická dokumentace
- Zpracovaný dokument odeslaný do modulu SPISOVNA
- Dokument fyzicky předaný na digitalizační pracoviště k doskenování nebo přeskenování
- Reporty a statistiky

3.2. Funkční požadavky



Obrázek 3 – Princip aplikace PODATELNA A VÝPRAVNA



3.2.1.Evidence přijatých dokumentů

Evidence představuje základní část modulu a slouží jako startovací bod pro všechny další kroky v rámci procesu zpracování korespondence. Uchazeč musí zajistit následující funkčnost:

- centrální evidence přijaté korespondence s možností definice různých podacích míst resp. míst uložení
- centrální evidence došlé korespondence doporučené a na jméno (kniha došlé pošty)
- provázání doskenovaných dokumentů s odpovídající obálkou
- rozdělení seznamu centrální korespondence (pohledy) podle různých atributů jako je vztah k řešiteli (moje pošta, pošta útvaru, atp.) nebo stavu zpracování (nová pošta; pošta k předání; atp.)
- možnost filtrace záznamů ve všech pohledech podle řešitelem stavu zpracování, typu korespondence; data přijetí od-do; atp.)
- možnost hromadných operací s více záznamy (předání řešiteli, vrácení podatelně, atp.)
- možnost detailního pohledu na daný záznam obsahující záložky s evidenčními daty; poznámkami; přílohami; historií zpracování; atp.
- v detailu korespondence musí uchazeč umožnit všechny potřebné operace s daným záznamem tj. aktualizace údajů, předání řešiteli; vrácení podatelně; uzavření dokumentu; doplnění údajů; generování odpovědi; vytištění košilky s identifikací dokumentu pro následné skenování (vazba obálka-dokument)
- mechanismus ručního zadání nové korespondence včetně možnosti vložení příloh k záznamu o přijaté korespondenci
- mechanismus automatického založení záznamu příchozího z modulu DIGITALIZACE po jeho vložení do IBM FileNet P8
- v evidenci musí systém umět pracovat s fyzickým dodáním dokumentu a operacemi s ním souvisejícími (předání, kurýrovi, potvrzení převzetí referentem OJ, vrácení k naskenování – potvrzení odeslání i přijetí na digitalizační pracoviště)

3.2.2.Podatelna - Přidělení organizační jednotky

Řešení dodané uchazečem musí umožnit přidělit záznam organizační jednotce. Výběrem ze seznamu organizačních jednotek systém následně zajistí předání záznamu pověřené osobě na cílovém útvaru. Organizační jednotka musí mít možnost vrátit záznam, který jí byl přidělen neoprávněně nebo omylem. Záznam může organizační jednotka přidělit přímo jinému útvaru nebo jej vrátit zpět na podatelnu.

Záznamy korespondence musí být přidělitelné jednotlivě i dávkově. Pro účely dávkového přidělení musí být využitelné filtry záznamů.

Systém přebírá z externího systému organizační strukturu – vazbu řešitele, referenta OJ, koordinátora OJ. Tento systém není předmětem poptávky a je plně v režii zadavatele.

Aplikace musí taktéž umožnit na základě již známých indexů automatické přiřazení organizační jednotky, popř. rovnou řešitele. Rozhraní pro tvorbu logiky pro toto automatické vyhodnocování musí být součástí dodávky.

3.2.3.Podatelna - Přidělení řešitele

Záznam odeslaný organizační jednotce musí být přidělitelný konečnému řešiteli. Řešiteli může záznam přidělit přímo podatelna nebo koordinátor organizační jednotky. Koordinátor organizační jednotky může přidělit záznam řešiteli v jiné organizační jednotce. Řešitel může přidělený záznam vrátit pouze koordinátorovi své organizační jednotky.

3.2.4.Podatelna - Zpracování řešitelem

Řešitel v rámci procesu zpracování záznamu provede všechny potřebné kroky a v systému doplní příslušné údaje, které jsou různé podle typu zpracovávaného záznamu a procesu zpracování. Tyto parametry budou definovány v rámci detailního designu konečného řešení. Po ukončení zpracování řešitel převede záznam do stavu *Vyřešeno*.

Pro podporu zpracování musí uchazeč zajistit následující funkčnost:

- Funkce viz. detail záznamu korespondence
- Možnost generování odpovědi – viz. popis v části 3.2.6. Uživatel musí mít možnost přecházet z detailu evidované přijaté korespondence na příslušnou odpověď/odpovědi a naopak.
- Řešitel musí mít možnost přidělit práva přístupu k danému záznamu jinému uživateli, tzv. funkce „Na vědomí“

3.2.5.Podatelna - Odeslání na spisovnu

Systém musí obsahovat speciální pohled v rámci centrální evidence, který obsahuje seznam všech záznamů, které jsou ve stavu *Vyřešeno* a neobsahují některý z povinných atributů před odesláním do modulu SPISOVNA



(např. skartační znak; číslo archivační krabice; atp.). Systém automaticky provádí kontrolu záznamů v této fázi na správnost vyplnění skartačního znaku a lhůty v návaznosti na údaje nastavené u daného typu dokumentu. V rámci opravy chybějících údajů musí mít obsluha možnost tyto údaje doplňovat jednotlivě nebo dávkou. Po ukončení úprav obsluha odešle záznamy do modulu SPISOVNA (opět jednotlivě nebo dávkou). Odesláním dokumentu do spisovny bude změněn stav záznamu na *Spisovna* a musí být znepřístupněna možnost pohledu na detail záznamu.

3.2.6.Podatelna - Generování odpovědi

Systém musí umožnit, na základě pokynu řešitele, automatické založení záznamu s odpovědí na právě zpracováváný záznam do seznamu odchozí pošty v rámci části Výpravna. Tento záznam automaticky doplní odpovídajícími údaji převzatými ze zpracovávaného záznamu a propojí oba záznamy tak, aby byly vzájemně prolinkované. K jednomu záznamu přijaté pošty musí být možnost vytvořit více záznamů s odpovědí.

3.2.7.Podatelna - Odeslání zákaznického dokumentu na zpracování

V případě, kdy systém identifikuje záznam jako patřící do oblasti zákaznické dokumentace, bude dokument automaticky odeslán do modulu Zákaznická dokumentace a v modulu PODATELNA A VÝPRAVNA se provede pouze jeho zaevidování. Řízení stavu zpracování v rámci životního cyklu bude následně řízen modulem Zákaznická dokumentace.

3.2.8.Evidence odchozích dokumentů

Evidence představuje základní část modulu a slouží jako startovací bod pro všechny další kroky v rámci procesu zpracování odchozí pošty. Uchazeč musí zajistit následující funkčnost:

- rozdělení seznamu centrální odchozí korespondence (pohledy) podle různých atributů jako je vztah k řešiteli (moje pošta, pošta útvaru, atp.) nebo stavu zpracování (nová pošta; pošta k předání; atp.)
- možnost filtrace záznamů ve všech pohledech podle řešitelem stavu zpracování, typu korespondence; data zpracování od-do; atp.)
- možnost detailního pohledu na daný záznam obsahující záložky s evidenčními daty; poznámkami; přílohami; historií zpracování; atp.
- v detailu odchozí korespondence musí uchazeč umožnit všechny potřebné operace s daným záznamem tj. aktualizace údajů, odeslání k posouzení; předání výpravně; vytištění košilky s identifikací dokumentu pro následné skenování
- mechanismus ručního zadání nové odchozí pošty včetně možnosti vložení příloh k záznamu
- mechanismus automatického založení záznamu příchozího z modulu DIGITALIZACE po jeho vložení do IBM FileNet P8

Evidence odchozí korespondence generované systémem Letter Engine není předmětem této poptávky.

3.2.9.Tvorba dokumentu

V rámci tvorby dokumentu musí mít uživatel možnost přidělit práva přístupu k danému záznamu jinému uživateli, tzv. funkce „Na vědomí“. Tato funkce umožní spolupráci více uživatelů na tvorbě textu odpovědi. Po ukončení tvorby textu odpovědi bude generována odpověď do předem definované šablony a takto vygenerovaný dokument bude uložen jako příloha záznamu o odchozí poště.

Pozn. V jednom časovém okamžiku může na textu odpovědi pracovat pouze jeden uživatel. V případě práce více uživatelů nad textem odpovědi v jednom čase bude v systému dostupný text uložený posledním z nich. Všechny ostatní úpravy textu budou zrušeny/přepsány.

Po dokončení práce na dokumentu systém musí obsahovat možnost odeslání dokumentu ke schválení zvolenému zodpovědnému pracovníkovi nebo přímo výpravně k odeslání



3.2.10. Předání k odeslání

Uživatel po ukončení práce na textu odpovědi a vygenerování vlastního dokumentu s odpovědí odešle uživatel doplní způsob a formu odeslání; typ obálky atp., vygeneruje obálku včetně jednoznačného čárového kódu s identifikátorem dokumentu, který může být dále využit při zpracování dokumentu výpravnou.

Systém musí umožnit následující způsoby předání výpravně k odeslání:

- Předání v elektronické formě, kdy dokument a obálku vytiskne výprava a zajistí odeslání
- Předání v papírové formě, kdy dokument a obálku vytiskne uživatel a předá dopis výpravně k odeslání. Tato forma může být použita zejména při odesílání korespondence, která musí být podepsána uživatelem.

3.2.11. Výprava – Třídění a frankování

Obsluha výpravy musí mít možnost vytvořit dávky k odeslání, které následně zpracuje frankovacím strojem. Při tvorbě dávek musí být systém schopen využít čárový kód s identifikátorem dokumentu. Systém výpravy musí být integrovatelný s frankovacím strojem tak, aby docházelo k využívání informací z obou prostředí. Údaje z frankovacího stroje (váha, cena) musí být finálně uloženy v popisných datech příslušného záznamu korespondence.

Pro podporu zpracování dávek s využitím čárového kódu uchazeč nabídne dodávku a nasazení čtečky čárových kódů v počtu 3 kusů (Výsledný počet upřesní dodavatel na základě detailní analýzy)

3.2.12. Výprava – Odeslání

Systém musí umožnit generování poštovních podacích archů dle standardů České pošty. Tyto záznamy jsou ukládány v databázi modulu Výprava. Obsluha následně zajistí předání korespondence a příslušných podacích archů přepravci.

3.3. Reporty a statistiky

Zadavatel požaduje, aby uchazeč zajistil statistické výstupy spojené s aktivitami v modulu PODATELNA A VÝPRAVA v následujícím rozsahu:

- Měsíční výkaz s vyúčtováním služeb odeslané korespondence v členění (osoba, útvar, způsob a formát korespondence)
- Kniha došlé pošty
- Kniha odeslané pošty
- Předávací knížka - soupis fyzicky předávané korespondence na referenta OJ v jednom závozu

3.4. Nefunkční požadavky

3.4.1. Ostatní požadavky

Systém musí umožnit správu číselníků pro podporu práce podatelny. Jedná se o seznamy obsahující:

- Typy korespondence
- Typy dokumentů
- Místa podání
- Místa evidence
- Způsob odeslání
- Seznam adresátů

V rámci detailní analýzy mohou být číselníky ještě rozšířeny.

3.4.2. Technické požadavky

Technické požadavky na řešení primárně vycházejí z požadavků platformy IBM FileNet P8. Zadavatel očekává, že uchazeč nabídne řešení na verzi IBM FileNet P8 4.0.

TO2CR požaduje nasazení do následujícího technologického serverového prostředí:

- dedikované servery IBM FileNet P8 4.0 Core Engine v architektuře webové farmy
- dedikované servery IBM FileNet P8 4.0 Application Engine v architektuře webové farmy
- dedikovaný server IBM FileNet Mail Manager připojený proti MS Exchange
- propojení IBM FileNet P8 Image Manager prostřednictvím CFS-IS
- operační systém MS Windows 2003 Server



- remote databáze MS SQL Server 2005
- napojení na MSAD společnosti TO2CR
- zadavatel požaduje řešení v režimu vysoké dostupnosti

TO2CR požaduje, aby uchazeč navrhl řešení s následujícími parametry:

- objem zpracovávaných příchozích dokumentů měsíčně je 500 000
- objem zpracovávaných odchozích dokumentů měsíčně je 300 000
- počet uživatelů pracujících v prostředí modulu PODATELNA A VÝPRAVNA:
 - o Podatelna - podatelna - 10
 - o Podatelna - koordinátoři - 200
 - o Podatelna - řešitelé - 9000
 - o Výpravna - 10
- uživatelské rozhraní musí být k dispozici v českém jazyce
- systém musí umožnit zasílání emailových notifikací s informací o přidělení korespondence k řešení



4. Modul ZÁKAZNICKÉ DOKUMENTY

Řešení modulu pro podporu zpracování zákaznické dokumentace je navázáno na stávající platformu IBM FileNet P8, která je dlouhodobě užívána společností TO2CR pro ukládání dokumentů. Cílem zadavatele je maximální využití existujících prostředků a znalostí pro budování nového systému. Současně klade maximální důraz na využití standardních možností platformy IBM FileNet P8 a omezení zbytečného vývoje funkcí, které představují náhradu běžných funkcí nebo je lze jednoduchým způsobem v prostředí P8 konfigurovat. Vývoj rozsáhlých funkčních bloků zadavatel předpokládá pouze tehdy kdy nebude s využitím standardních nebo jednoduše dostupných funkcí zajistit požadovanou funkcionalitu nebo nebude možné upravit procesy na straně zadavatele. Zadavatel očekává, že v rámci tohoto projektu bude nasazena aplikace, která bude podporovat standardní procesy zpracování zákaznické dokumentace zadavatele.

Základním předpokladem řešení zákaznické dokumentace je, že zadavatel v rámci tohoto projektu provede sjednocení způsobu práce se zákaznickou dokumentací v oblasti fix i mobile units, resp. residential/consumer a business zákazníků. Celé řešení zpracování zákaznické dokumentace bude realizováno jednotným způsobem, přičemž pohledy pro zpracovávání budou řešeny v rámci různých externích systémů zadavatele (Siebel - NEOS, Siebel - IOM).

Celé řešení se bude skládat z následujících bloků

- Blok implementovaný v prostředí IBM FileNet P8, primárně využívaný koordinátory, kteří přidělují práci ke zpracování a řeší eskalace
- Blok implementovaný v CRM prostředí (aplikace IOM, NEOS a APS), které budou prostřednictvím konektoru DOCCON pracovat s dokumenty a procesními úkoly přímo z prostředí výše uvedených CRM aplikací.
- Blok implementovaný v prostředí DZ, do kterého bude z prostředí IBM FileNet P8 automaticky zapisovány údaje potřebné pro nahlížení na obsah dokumentu v rámci této aplikace

Organizační zabezpečení činností v rámci sjednocení procesů zpracování zákaznické dokumentace všemi dotčenými útvary zadavatele není předmětem této poptávky. Dále není předmětem této poptávky provádění prací na straně dotčených aplikací IOM, NEOS, APS a DZ. Všechny tyto činnosti zajišťuje zadavatel.

4.1. Definice vstupů a výstupů

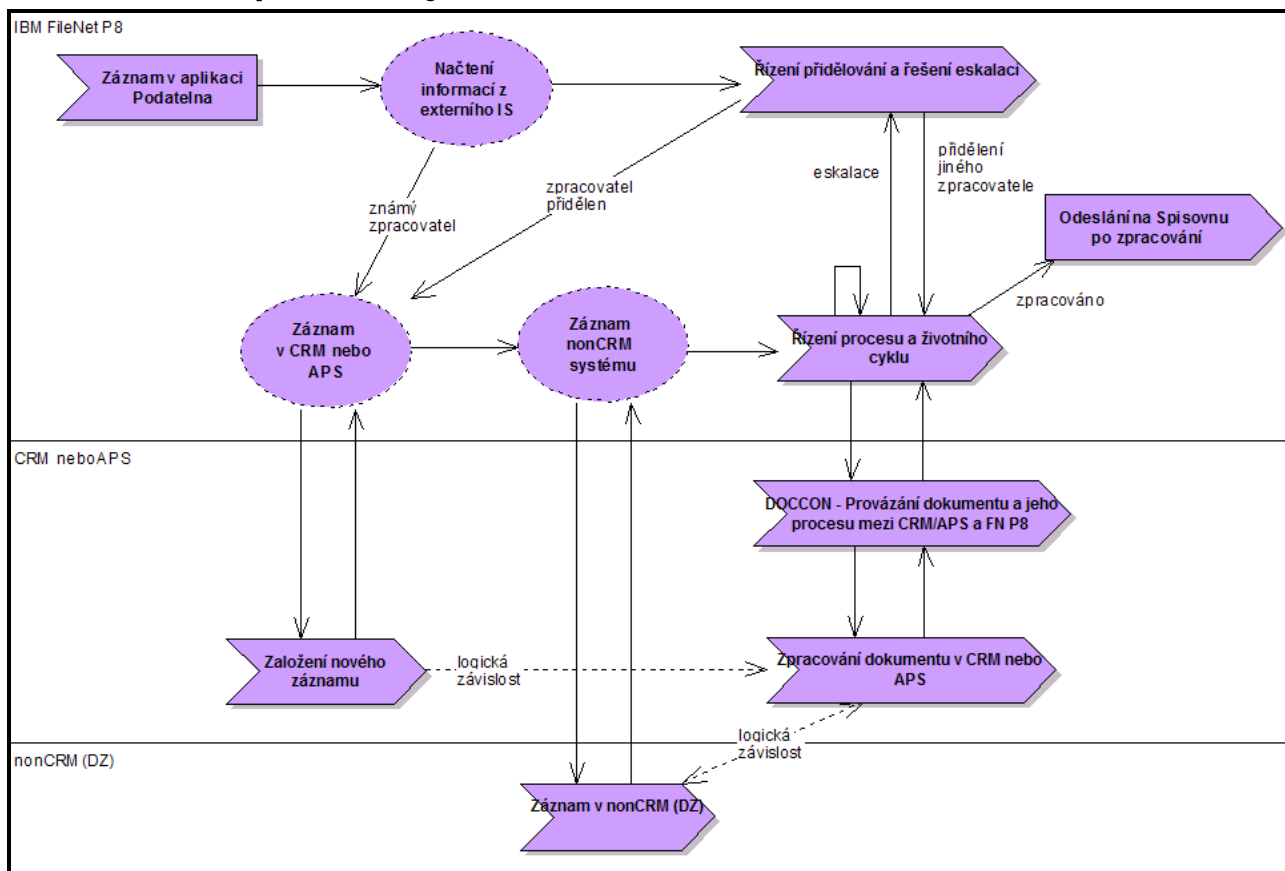
Vstupy

- Digitalizovaný dokument předaný modulem PODATELNA A VÝPRAVNA ve formátu multipage TIFF CCITT Group 4 nebo PDF (PDF/A)

Výstupy

- Zpracovaný zákaznický dokument odeslaný do modulu SPISOVNA
- Reporty a statistiky

4.2. Funkční požadavky



Obrázek 4 – Princip aplikace Zákaznické dokumenty

4.2.1. Načtení informací z externího IS

Systém dovolí načítání informací z externích IS, které umožní automatické směřování procesu zpracování. Uchazeč pro načtení informací musí v rámci řešení zajistit spuštění dotazu do databáze nebo volání webové služby. Vlastní vytvoření webové služby není předmětem poptávky, bude zajištěno TO2CR. Na základě známých nebo získaných informací musí systém zajistit automatické přidělení zpracovatele.

4.2.2. Záznám v CRM

Systém musí umožnit vytvoření záznamu v CRM systému (NEOS, IOM, APS) o příchozím zákaznickém dokumentu. V CRM systému tak vzniká fronta požadavků přidělených uživateli ke zpracování. Uchazeč pro generování záznamu musí v rámci řešení zajistit spuštění webové služby. Vlastní vytvoření webové služby není předmětem poptávky, bude zajištěno TO2CR.

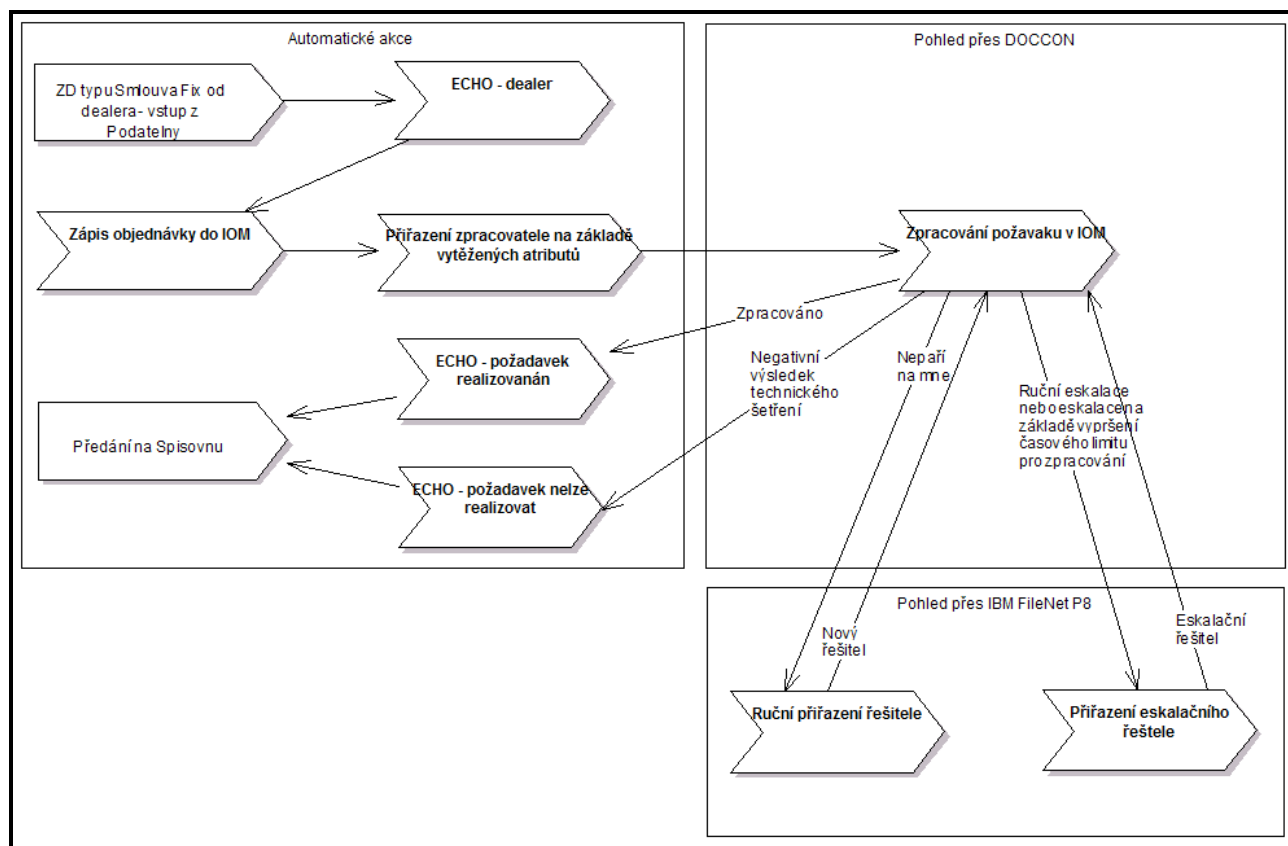
4.2.3. Záznám v nonCRM

Systém musí umožnit vytvoření záznamu v nonCRM systému (DZ) o příchozím zákaznickém dokumentu. Uchazeč pro generování záznamu musí v rámci řešení zajistit spuštění formou zápisu do databáze nebo volání webové služby. Vlastní vytvoření webové služby není předmětem poptávky, bude zajištěno TO2CR.

4.2.4. Řízení procesu a životního cyklu

V rámci implementace tohoto kroku musí uchazeč zajistit integrační provázání s primárním pracovním prostředím uživatelů (externí IS – např. Siebel, APS, DZ). V případě, že business procesy zpracování zákaznických dokumentů nebudou organizačně, technicky, či jinak řešeny v rámci externích IS, musí uchazeč zajistit vytvoření a implementaci procesních definic, které umožní standardizované zpracování. V rámci takto definovaných procesů musí uchazeč podchytit všechny možnosti toku daného typu dokumentu v průběhu zpracování. Podklady pro vytvoření procesních definic dodá zadavatel.

Typický příklad zobecněného procesu se předpokládá v následující podobě:



Obrázek 5 – Požadavek na novou smlouvu typu Fix od dealera

4.2.5. Řízení přidělování a řešení eskalací

Systém musí zajistit pro definované uživatele možnost plnění přidělených procesních kroků běžícího procesu přímo v DMS následovně:

- ruční i automatické přidělování zpracovatelů
- změna již přidělených zpracovatelů

Parametry pro přidělení dokumentu ke zpracování budou následující (případná potřeba použití dalších parametrů vyplývá z detailní analýzy):

- formulář (2D čárový kód)
- kód prodejce
- segment
- IČ/rodné číslo/číslo pasu
- V případě potřeby bude další parametr vydefinován v rámci detailní analýzy

Na základě kombinace hodnot parametrů bude dokument (úkol) přidělen ke zpracování konkrétnímu zpracovateli, zpracovateli supervizorovi (osoba pověřená ručním přidělováním práce) nebo skupině zpracovatelů. Po takto automaticky přidělené práci to pak následně znamená pro:

- Zpracovatele - zpracovat úkol
- Zpracovatele supervizora - přidělit úkol ke zpracování konkrétnímu zpracovateli (delegovaná odpovědnost)
- Skupinu zpracovatelů - převzetí úkolu ze společné fronty ke zpracování některým z uživatelů, který je členem této skupiny
 - o Skupina zpracovatelů má jednu společnou frontu úkolů ke zpracování a každý z nich má možnost převzít si úkol ke zpracování (přidělit sobě); úkol tak zmizí ze společné fronty pro tytu skupinu



Systém musí v případě potřeby dále zajistit a podporovat automatizované eskalační mechanismy, které budou dle definovaných principů buď automatizovaně přidělovat jiného zpracovatele nebo předávat informace o nezpracování nadřízeným, kteří v rámci DMS zajistí řešení takové eskalace.

Způsoby eskalace:

- Eskalace připomenutí
 - o odeslání notifikace aktuálnímu zpracovateli úkolu nebo jeho zástupci v době nepřítomnosti (obecné zastupování)
 - o předpokládá se, že uživatelé budou nastavovat svoji nepřítomnost a zastupující osobu v rámci standardních prostředků IBM FileNet
- Eskalace
 - o odeslání notifikace přímému nadřízenému aktuálního zpracovatele úkolu nebo jeho zástupci v době nepřítomnosti (obecné zastupování)
- Delegace
 - o předání úkolu na definovaného zástupce (kolegu, nadřízeného)

Důvody k eskalaci:

- Uplynula doba určená pro zpracování dokumentu – time-out procesu
- Uplynula doba určená pro zpracování úkolu – time-out úkolu

Pro každý formulář zákaznického dokumentu bude možné nadefinovat různý způsob eskalace pro každý z důvodů eskalace.

Pro nastavení způsobu eskalace pro každý z důvodů eskalace musí uchazeč zajistit parametrizovatelné nastavení správcem aplikace pro každý nový formulář zákaznického dokumentu, který bude vytvořen a zařazen do procesu zpracovávání.

4.2.6. DOCCON

DOCCON představuje integrační rozhraní mezi CRM a nonCRM aplikacemi a platformou IBM FileNet P8. Zajišťuje funkční provázání DMS a externího systému tak, aby zpracování dokumentu mohlo primárně probíhat v CRM systému. Uchazeč musí zajistit následující funkční rozšíření stávajícího konektoru:

- možnost tvorby anotací do obsahu dokumentů
- možnost změny vlastností zpracovávaného dokumentu
- možnost zobrazení historie o dokumentu (standardní auditní stopa, kterou lze nastavit ke sledování nad dokumentovou třídou– změna vlastností, práv, kdo a kdy zobrazil obsah, atp.)
- možnost práce s compound a multi-content (multi-element) dokumenty
- rozšíření stávající funkcionality hledání o využití operátoru OR v podkladovém SQL dotazu
- rozšíření stávající funkcionality hledání přes více dokumentových tříd
- zajištění možnosti nastavení restrikcí pro operace nad nějakou dokumentovou třídou formou konfigurace DOCCONu
- možnost startování nového (dalšího) workflow procesu nad dokumentem v BPM
- možnost plnění přidělených procesních kroků běžícího procesu v BPM systému
- přidání autentikačního mechanismu pro každého uživatele (každý uživatel bude přistupovat pod svým uživatelským účtem)
- případně další možnosti budou definovány v rámci detailní analýzy.

4.3. Reporty a statistiky

Zadavatel požaduje, aby uchazeč zajistil ukládání statistických informací do externího reportovacího systému zadavatele. Externí reportovací systém není součástí dodávky. Ukládat se budou informace o délce zpracování dokumentu jednotlivých procesních krocích a dále pak o uživateli, kteří s dokument budou zpracovávat. Detaily ukládaných informací budou definovány v rámci detailní analýzy.

4.4. Nefunkční požadavky

4.4.1. Ostatní požadavky

Aktuálně nejsou další požadavky na ostatní funkčnost.



4.4.2. Technické požadavky

Technické požadavky na řešení primárně vycházejí z požadavků platformy IBM FileNet P8. Zadavatel očekává, že uchazeč nabídne řešení na verzi IBM FileNet P8 4.0.

TO2CR požaduje nasazení do následujícího technologického serverového prostředí:

- dedikované servery IBM FileNet P8 4.0 Core Engine v architektuře webové farmy
- dedikované servery IBM FileNet P8 4.0 Application Engine v architektuře webové farmy
- propojení IBM FileNet P8 Image Manager prostřednictvím CFS
- operační systém MS Windows 2003 Server
- remote databáze MS SQL Server 2005
- napojení na MSAD společnosti TO2CR
- zadavatel požaduje řešení v režimu vysoké dostupnosti

TO2CR požaduje, aby uchazeč navrhl řešení s následujícími parametry:

- objem zpracovávaných příchozích dokumentů měsíčně je 240 000
- počet uživatelů pracujících v prostředí modulu ZÁKAZNICKÁ DOKUMENTACE:
 - o Počet čtenářů dokumentů z prostředí - 4200
 - o Počet uživatelů pracujících v procesech - 700
- uživatelské rozhraní musí být k dispozici v českém jazyce
- systém musí umožnit zasílání emailových notifikací s informací o přidělení požadavku k řešení

5. Modul SPISOVNA

5.1. Definice vstupů a výstupů

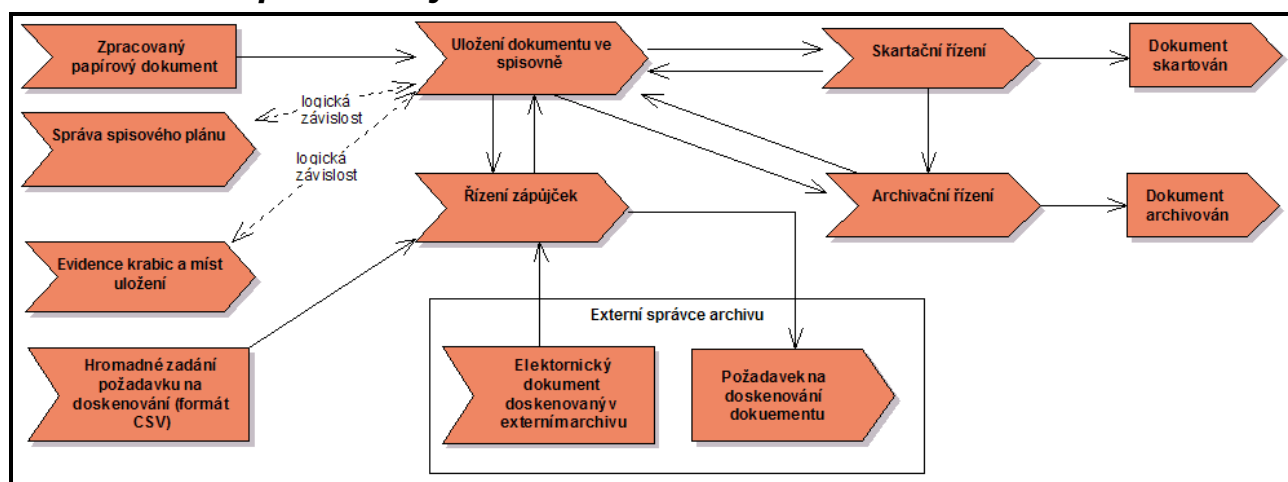
Vstupy

- Dokument na konci životního cyklu ve stavu Uzavřeno, který do modulu SPISOVNA vstupuje z prostředí Podatelny nebo modulu Zákaznická dokumentace
- Ruční záznam evidovaného spisu či souboru dokumentů
- Dokument zaslaný přes rozhraní externího správce archivu

Výstupy

- Dokument / archiválie předávaná ze Spisovny do archivu
- Požadavek na dohledání dokumentu(ů) v archivu u externího správce archivu
- Reporty a statistiky

5.2. Funkční požadavky



Obrázek 6 – Princip aplikace SPISOVNA

5.2.1. Uložení dokumentu ve spisovně

Pracovník spisovny musí mít k dispozici seznam nově předávaných dokumentů nebo krabic k uložení do spisovny, který bude automaticky plněn dokumenty předávanými do spisovny z modulů PODATELNA A VÝPRAVNA a Zákaznická dokumentace. Obsluha provede kontrolu správnost v souladu s platnými předpisy a korektně evidované dokumenty jednotlivě nebo dávkově přijme do evidence spisovny.

Systém musí umožnit zaevidování informace o fyzickém uložení dokumentu (vazba na box management) a jeho zařazení v rámci spisového skartačního řádu zadavatele. Automaticky bude hlídat ukončení doby uložení ve spisovně na základě přiřazeného skartačního znaku a lhůty.

Systém musí mít možnost ovlivňovat ukončení platnosti dokumentů tak, aby nastavený skartační znak a lhůta byly automaticky hlídány až po ukončení této platnosti.

Systém řídí i oprávnění přístupu k uloženým dokumentům.

5.2.2. Evidence krabic a míst uložení

Systém udržuje seznam krabic, převzatých spisovnou do evidence a umožňuje sledovat dokumenty a příslušnost krabicích. Dále zajišťuje informace o fyzickém uložení krabic a podporuje práci s jejich relokací. Systém musí umožnit změnu umístění krabice jednotlivě nebo formou dávky.

Obdobně systém udržuje číselník se seznamem míst fyzického uložení, které je možno propojovat s krabicemi.

5.2.3. Správa spisového plánu

Systém musí umožnit administraci spisového plánu společnosti, tj. spisové značky, kterýž číselník bude zdrojem pro moduly PODATELNA A VÝPRAVNA a ZÁKAZNÍKÉ DOKUMENTY při přidělování spisové značky ve chvíli uzavírání dokumentu. Zároveň bude sloužit jako číselník pro SPISOVNU při zakládání záznamu ručně.

Dále musí umožnit přiřazení oprávnění na konkrétní spisové značky na úrovni uživatele (koordinátora OJ).



5.2.4.Řízení zápůjček

Systém musí zajistit evidenci zápůjček (požadovaných i uskutečněných) – uložení informace, kdo fyzický dokument aktuálně drží pro jeho dohledání a stanovení doby zápůjčky, za kterou musí být dokument vrácen do spisovny. Dále pak musí zajistit ruční zadání požadavku na zápůjčku pro běžného uživatele.

Zápůjčkou se rozumí:

- a) zaslání elektronické kopie dokumentu z nedigitalizovaného archivu
- b) zaslání originálu pro potřebu soudních řízení apod. a to jak z nedigitalizovaného, tak digitalizovaného archivu

5.2.5.Hromadné zadání požadavku na doskenování

Aplikace v rámci řízení zápůjček musí umožnit zadání hromadného požadavku na doskenování dokumentů, resp. zaslání elektronické kopie z archivu. Předpokládáný formát vstupu bude CSV soubor, který systém musím načíst a přehledně uživateli nabídnout seznam k odeslání požadavku.

Implementací se řeší logické provázání mezi aplikacemi SPISOVNA a SAP RMCA, kde v současné době generují požadavky na doskenování. Generování CVS dokumentu ze SAP RMCA nebo automatické generování z jiného zdroje není předmětem popídaného řešení. Současně není předmětem řešení technické propojení se SAP RMCA.

5.2.6.Externí správce archivu

Externí správce archivu aplikačně řídí příjem požadavků na doskenování a na zapůjčení papírových originálů a dále pak odesílá naskenované obrazy a informace o fyzických zápůjčkách zpět do aplikace SPISOVNA. Požadavky přijímá i odesílá ve formátu XML.

Systém implementovaný na straně aplikace SPISOVNA musí zajistit odeslání i příjem požadavků na sdílený diskový prostor. Technické řešení na straně externího správce archivu není součástí popídaného řešení.

5.2.7.Skartační řízení

Systém musí podporovat proces skartačního řízení, kdy na základě uložených údajů automaticky navrhne ke skartaci dokumenty jimž aktuálně končí skartační lhůta. Přípravy skartačního řízení se bude účastnit útvar řešitele dokumentu a správce spisovny; pověřený pracovník útvaru dostane možnost před samotným skartačním řízením provést prodloužení skartační lhůty. Pokud lhůtu prodlouží, příprava skartace automaticky končí.

Bude-li pověřeným pracovníkem útvaru řešitele rozhodnuto, že dokumenty uvedené na protokolu návrhu skartace mohou být skartovány, dojde k odsunutí záznamu o dokumentu do elektronického skladu a dokument bude ve fyzické i elektronické podobě zlikvidován. Likvidaci bude provádět správce spisovny jednotlivě nebo dávkovým výběrem dokumentů z fronty „Návrh na skartaci“ a vyplněním č.j., ze kterého vyplývá schválení původního návrhu skartace.

Pokud pověřený pracovník útvaru nepovolí skartaci určitého dokumentu, bude správce spisovny oprávněn takový dokument vyjmout z fronty „návrh na skartaci“ a útvar řešitele musí zajistit prodloužení skartační lhůty. Jestliže pověřený pracovník útvaru nechce prodloužit skartační lhůtu, nebo na výzvu o prodloužení nereaguje do určitého počtu dní od doručení výzvy, přechází proces automaticky do stavu skartačního řízení

Dokumenty, u kterých nebyla prodloužena skartační lhůta pověřený pracovník útvaru, správce spisovny vybere jednotlivě/dávkově dokumenty, které mají být skartovány, a vytiskne tzv. protokol o návrhu skartace; tyto dokumenty se přesunou do fronty „návrh na skartaci“. To se nebude týkat dokumentů předurčených svým typem pro dlouhodobou archivaci – tyto budou zařazeny do fronty „návrh na trvalou archivaci“ a vznikne protokol „návrh na trvalou archivaci“

Bude-li na základě skartačního řízení rozhodnuto o tom, že určitý dokument se stává archiválií, bude správcem spisovny vyplněno č.j. o tomto rozhodnutí a následně dojde ke změně stavu dokumentu na „trvalá archivace“; u dokumentu bude vyplněna identifikace archivu, kde se bude daný fyzický dokument nacházet a dokument bude tímto vyjmut z fronty „návrh na trvalou archivaci“; elektronický dokument zůstane nadále v aplikaci. V takovém případě bude skartační znak změněn z hodnoty „S“ na hodnotu „A“

5.2.8.Archivační řízení

Princip archivačního je obdobný jako výše popsany princip skartačního řízení s tím, že nelze provést změnu ze stavu „A“ zpět do stavu „S“.



5.3. Reporty a statistiky

Zadavatel požaduje, aby uchazeč zajistil výstupy/reporty spojené s aktivitami v modulu SPISOVNA v následujícím rozsahu:

- Přehled evidovaných dokumentů, krabic a míst uložení
- Přehled skartovaných dokumentů
- Přehled krabic a míst uložení
- Přehled dokumentů předaných k evidenci spisovně
- Přehled dokumentů navržených ke skartaci/archivaci
- Přehled rezervovaných/zapůjčených dokumentů, uživatelé, doba zápůjčky
- Přehled požadavků na vyhledání dokumentů k zapůjčení a jejich splnění/nesplnění

5.4. Nefunkční požadavky

5.4.1. Ostatní požadavky

Uchazeč musí zajistit převod stávající evidence spisovny (Lotus Notes) do nově vzniklého modulu SPISOVNA. Převod bude proveden na úrovni evidovaných krabic, nebude prováděna zpětná evidence historických dokumentů evidovaných ve spisovně. Informace takto importované do aplikace musí být jasně odlišeny od ostatních.

5.4.2. Technické požadavky

Technické požadavky na řešení primárně vycházejí z požadavků platformy IBM FileNet P8. Zadavatel očekává, že uchazeč nabídne řešení na verzi IBM FileNet P8 4.0.

TO2CR požaduje nasazení do následujícího technologického serverového prostředí:

- dedikované servery IBM FileNet P8 4.0 Core Engine s instalovaným IBM FileNet P8 4.0 Records Manager v architektuře webové farmy
- dedikované servery IBM FileNet P8 4.0 Application Engine s instalovaným IBM FileNet P8 4.0 Records Manager v architektuře webové farmy
- propojení IBM FileNet P8 Image Manager prostřednictvím CFS
- operační systém MS Windows 2003 Server
- remote databáze MS SQL Server 2005
- napojení na MSAD společnosti TO2CR
- zadavatel požaduje řešení v režimu vysoké dostupnosti

TO2CR požaduje, aby uchazeč navrhl řešení s následujícími parametry:

- objem dokumentů měsíčně předávaných k evidenci do spisovny je 810 000
- objem skartovaných dokumentů měsíčně je 15 000
- objem archivovaných dokumentů měsíčně je 500
- počet uživatelů pracujících v prostředí modulu SPISOVNA 250
- uživatelské rozhraní musí být k dispozici v českém jazyce



6. Zkratky a vysvětlivky

Nekompletní dokument	Takový dokument, u kterého: - skenování neproběhlo úspěšně (nanaskenované stránky) nebo - chybí nezbytná příloha nebo - chybí podpis.
Kompletní dokument	Takový dokument, který nevyhovuje definici pojmu nekompletní dokument.
Hotový dokument	Dokument, který prošel celým procesem digitalizace (není to totéž co ne/kompletní dokument).
Dávka	Skupina dokumentů, které jsou připraveny společně k digitalizaci v jednom okamžiku.
Vysoká dostupnost	Vysoká dostupnost se týká ochrany technologických komponent vůči neplánovaným výpadkům, mezi které se řadí selhání HW, SW, chyby médií, lidské chyby, selhání vlivem katastrofy, a vůči plánovaným odstavením, tj. pravidelné údržbě a úpravě.
Elektronický sklad	Úložiště, které po skartaci dokumentů neobsahuje elektronický obsah dokumentu, ale pouze informační záznam, který nese informace, že dokument existoval. Tento informační záznam obsahuje pouze informace, které byly zadány do systému v rámci vlastností tohoto dokumentu, tj. v modulech DIGITALIZACE, PODATELNA a VÝPRAVNA, ZÁKAZNICKÉ DOKUMENTY, SPISOVNA.
Dokument	Základní objektová jednotka v IBM FileNet P8 (může být compound, což znamená, že má děti, které dědí jeho vlastnosti)
Třída dokumentu	Sada vlastností platných pro podobné dokumenty
Typ dokumentu	Jedna z vlastností dokumentu (může obsahovat každá ze tříd), zohledňuje rozřazení v Kofaxu a dá se dle ní opět směřovat proces
Zpracování dokumentu	1 - n kroků/aktivit/úkolů, reprezentující potřebu zpracování dokumentu (dokument do IBM FileNet P8 vstoupí a už v něm je ideálně navždy). Uložení dokumentu či manuálním startem se rozeběhne proces nad dokumentem (přílohou procesu je dokument), který může vést k jeho zpracování (tzn. editaci vlastností) či jenom předání příslušných informací (podstatou úkolu v rámci takového procesu může být pouhé přečtení dokumentu)
Úkol	Procesní krok; uživatel otevře úkol, seznámí se s dokumentem, něco udělá s dokumentem či zapíše něco do jiného systému a ukončí úkol, proces pokračuje
Time-out	Čas nastavený pro realizaci kroku či procesu
Notifikace	E-mail odeslaný dle definované konfigurace při realizaci procesního kroku (tzn. vznikne úkol a odešle se e-mail o jeho existenci)
Echo	Zpráva zasílaná odesílateli (původci) dokumentu o stavu zpracování dokumentu, generovaná aplikací ECHO, lze použít i pro odezvy v Kofaxu při digitalizaci

Příloha 1 Komplexní pohled na poptávané řešení

