

**Příloha č. 1 Předmět plnění**

Předmětem veřejné zakázky „Informační systém pro vedení spisové služby a řízení před finančním arbitrem pro Kancelář finančního arbitra“ je dodání elektronického systému spisové služby, ve smyslu příslušných právních předpisů o spisové službě (dále jen „Spisová služba“), a elektronického systému pro vedení a evidenci řízení před finančním arbitrem ve smyslu příslušných předpisů o řízení před finančním arbitrem (dále jen „Systém řízení“), včetně následné provozní, servisní a právní podpory (dále jen „Maintenance“) obou systémů na dobu neurčitou.

Systém řízení funguje jako nadstavba Spisové služby - komunikuje se Spisovou službou a provádí komplexní správu procesních úkonů a událostí v jednotlivých etapách celého řízení.

Nechává se na uchazeči, zda jím předložený návrh předmětu plnění bude ve formě jediné aplikace splňující požadavky Spisové služby i Systému řízení zároveň, nebo se bude jednat o dvě aplikace splňující požadavky odděleně, za to úzce spolupracující (bez nutnosti odděleného spouštění apod.).

Systém řízení komplexně řeší zejména vedení evidence řízení, vedení a evidenci elektronického spisu v řízení, evidenci údajů o účastnících řízení a třetích dotčených osobách, počítání a kontrolu běhu lhůt, evidenci sběru a přípravy podkladů pro vydání rozhodnutí, evidenci procesních úkonů v řízení (předložení podkladů, šetření na místě, nahlížení do spisu, ústní jednání, podání vysvětlení), evidenci ukládání a vymáhání uložených pokut a sankcí, vyznačení doložky právní moci.

Systém řízení umožňuje vytvářet dokumenty podle předepsaných vzorů i bez nich, umožňuje je vkládat do elektronického spisu.

Spisová služba i Systém řízení musí umožnit dokumenty a úkony označovat jednotnými označeními podle nadefinovaných číselníků.

Přijaté nebo vytvořené dokumenty a úkony provedené v rámci Systému řízení jsou automatizovaně propojeny se Spisovou službou.

Tvorba dokumentů využívá podpůrného nástroje pro generování dokumentů ve formátu MS Word 2010 a vyšší (vždy kompatibilní s MS Word 2010) s využitím údajů evidovaných v Systému řízení.

Mezi hlavní atributy Spisové služby i Systému řízení patří efektivní a ucelené řešení pro organizaci, jednoduchost, spolehlivost, bezpečnost, dále přívětivé a komfortní řešení pro správu dat, dokumentů. Veškeré informace z řízení jsou v Systému řízení evidovány chronologicky a podrobně. Systém řízení je komunikačním nástrojem uživatelů na jednotlivých úrovních řízení. Při práci v obou systémech dochází v maximální míře k automatizaci vyplňování dat, jak mezi Spisovou službou a Systémem řízení, tak s ohledem na data již uložená v obou systémech.

Spisovou službu a Systém řízení bude v Kanceláři finančního arbitra využívat přibližně 60 uživatelů (s možností navýšení počtu uživatelů o maximálně dalších 40).

Zabezpečení dat v obou systémech musí být na vysoké úrovni - dlouhodobý provoz systému s minimálním nebo žádným přerušením (7x24x365), realizace změn během provozu, plynulý a rychlý přechod na náhradní řešení v případě vzniku nestandardní situace. Zabezpečení dat proti ztrátě a narušení integrity. Zálohování dat. Zabezpečení dostupnosti systému.

Zadavatel požaduje spuštění Spisové služby a Systému řízení do zkušebního provozu nejpozději od 1. března 2017 a nasazení plně funkčního systému do plného provozu nejpozději od 1. července 2017.

Uchazečem navržené řešení musí v souladu s výše uvedenými obecnými požadavky splňovat i specifické požadavky uvedené v části A (minimální požadavky na Spisovou službu), v části B (minimální požadavky na Systém řízení) i v části C (implementace a minimální požadavky na Maintenance).

Specifické požadavky uvedené v části D představují možná budoucí rozšíření systémů, která budou předmětem samostatných zakázek zadávaných odděleně od této zakázky v budoucnu.

#### **Dokumentace systémů Spisové služby a Systému řízení**

- dokumentace v analogové podobě a pohromadě
- evidenční list se základními údaji
- informace o způsobu zálohování a obnovy
- nabývací dokumenty a licence

## ČÁST A – MINIMÁLNÍ POŽADAVKY NA SPISOVOU SLUŽBU

**Obecné požadavky**

Spisová služba musí být schopná

- Splnit požadavky účinné a relevantní právní úpravy a metodiky Ministerstva vnitra, a to po celou dobu plnění (provádění úprav vyplývajících ze změny právních předpisů je poskytovatel povinen zajišťovat automaticky bez výzvy zadavatele, přičemž cena za provádění těchto změn je zahrnuta v paušální měsíční ceně Maintenance).
- Zohlednit specifické požadavky Kanceláře finančního arbitra na Spisovou službu (sledování stanovených lhůt a termínů, užívání předdefinovaných vlastních šablon, možnost definování různých oběhových grafů (workflow) dokumentu, atd.).
- Dodržovat zavedené odborné názvosloví z oblasti spisové služby, včetně pojmů zavedených právními předpisy.
- Komunikovat s informačním systémem datových schránek (ISDS),<sup>1</sup> základním registrem obyvatel,<sup>2</sup> informačním systémem evidence obyvatel,<sup>3</sup> informačním systémem cizinců,<sup>4</sup> Registrem smluv.<sup>5</sup>
- Pracovat s podatelnou a elektronickou podatelnou – řešení pokrývá písemnou a elektronickou komunikaci Kanceláře finančního arbitra.
- Evidovat a spravovat všechny druhy dokumentů na jakémkoliv nosiči (např. CD, DVD, USB disk).
- Integrace s kancelářským softwarem, možnost exportu a importu elektronických dokumentů v různých formátech, skenování a konverze dokumentů CzechPoint, převod naskenovaného textu do strojově čitelného formátu, integrace s frankovacím strojem a čtečkou identifikátorů.
- Kontrolovat oběh dokumentů, jednoznačně identifikovat dokumenty a uživatele systému.
- Nastavit a měnit nastavení různých stupňů přístupových práv k jednotlivým činnostem včetně možnosti jejich následné změny přímo zadavatelem.
- Zaznamenávat historii dokumentu v průběhu jeho života a uchovávání změn.
- Práce s daty dříve evidovaných dokumentů – včetně migrace dat z řízení před finančním arbitrem.
- Umožnit fulltextově vyhledávat.
- Vytvářet statistiky, grafy, přehledy.
- Zpracovat hromadnou korespondenci.
- Dlouhodobě uchovávat dokumenty v elektronické podobě (minimálně 15 let).

---

<sup>1</sup> zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.

<sup>2</sup> zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, § 12a zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

<sup>3</sup> zákon č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel, § 12a zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

<sup>4</sup> zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky, § 12a zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

<sup>5</sup> zákon č. 340/2015 Sb., o registru smluv.

- Výměny dat s jinými systémy - převod na výstupní datový formát, export metadat podle Národního standardu pro elektronické systémy spisové služby spolu s dokumenty.
- Definice práv a rolí ve Spisové službě.
- Tvorba různých evidenčních pomůcek včetně tiskových výstupů.
- Umožnit přístup do Spisové služby pro neomezený počet uživatelů v jeden okamžik.
- Umožnit vzdálený přístup do Spisové služby.
- Nahlížení do evidovaných dokumentů, a to včetně úkonu nahlížení do spisu v rámci Systému řízení (s nutností zabezpečení proti zápisu a změnám dokumentu včetně ochrany dat).
- Umožnit použití služeb vytvářejících důvěru podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES.
- Zajistit přehlednou a rychlou orientaci ve spisech.
- Automatické kontroly dodržování stanovených lhůt a upozorňování na blížící se termíny.
- Umožnit detailní logování všech provedených akcí (změn) nad dokumenty a spisy ve Spisové službě.
- Zajistit integraci s daty z webového formuláře (zejména podání návrhu na zahájení řízení a položení dotazu prostřednictvím webového formuláře na stránce <http://www.finarbitr.cz>; redakční systém foxyCMS 2.52).<sup>6</sup>

### **Bližší specifikace Spisové služby**

Spisová služba musí být schopná zajistit:

#### ***Příjem dokumentů***

- Příjem a evidenci všech druhů a typů dokumentů a další pošty (analogový a digitální, došlý a vlastní dokument, provozovatelé poštovních služeb, přepravní společnosti a kurýr, osobní podání, balík) doručených do podatelny, elektronické podatelny či datové schránky a přidělení ke zpracování zpracovateli podle pokynu prostřednictvím jednotného uživatelského rozhraní.
- Příjem a evidenci elektronicky (ne) podepsaných dokumentů, podání učiněných přes vlastní webový formulář zadavatele, automatická komunikace s ISDS, automatické potvrzení o doručení dokumentu do elektronické pošty podatelny, kontrola elektronických podpisů.
- Označení přijatých dokumentů jednoznačným identifikátorem.

---

<sup>6</sup> <http://foxycms.cz/>

***Odesílání dokumentů***

- Odesílání a evidence všech druhů a typů dokumentů a další pošty (obdobně jako u „příjmu dokumentů“).
- Automatické generování předem definovaného podacího archu odesílané pošty (Česká pošta).

***Zpracování dokumentů***

- Evidování veškerých došlých, odeslaných a interních dokumentů pomocí čísel jednacích; při zaevidování dokumentu pracovník podatelny vždy zapisuje předmět/věc podle předem nadefinovaného seznamu; nevyžádaná obchodní sdělení jsou přesouvána do úložiště neevidovaných dokumentů nebo zničena v případě výskytu škodlivého kódu; automatické uvědomění odesílatele o výskytu škodlivého kódu; automatické potvrzení o přijetí podání (přijato přes webový formulář nebo elektronicky), u dokumentu doručeného v listinné podobě se eviduje datum a čas doručení, počet listů, počet a druh příloh; doručené listinné dokumenty jsou digitalizovány; nelistinné přílohy (datové nosiče, nahrávky) se převádí do Spisové služby, je-li to vhodné.
- Evidování základních údajů o dokumentu: jednoznačný identifikátor, datum doručení/vytvoření (tj. zaevidování v evidenci), čas doručení, identifikační údaje odesílatele (jméno, příjmení, titul, název, firma), adresa odesílatele, počet listů a druh příloh, předmět, přiřazení k existujícímu spisu, oddělení a zpracovatel.
- Označování dokumentů zakládáných do spisu číslem jednacím spisu a pořadovým číslem, které pro každý spis tvoří číselnou řadu z přirozených čísel po sobě jdoucích počínaje číslem 1.
- Označování dokumentů, které se nezakládají do spisu, číslem jednacím obdobně.
- Číslo jednacích obsahuje označení Kanceláře finančního arbitra nebo finančního arbitra, pořadové číslo zápisu dokumentu v základní evidenční pomůcce, určené časové období, zkratku organizační součásti; konečná požadovaná podoba čísla bude upřesněna zadavatelem.
- Odeslat e-mailovou notifikaci uživateli o tom, že mu byl přiřazen dokument ke zpracování (datum přidělení, předmět, číslo jednacích, pokyn).
- Vkládat dokumenty do existujících nebo nových spisů, vyřadit dokument ze spisu, možnost přetřídění dokumentu a spisu.
- Zobrazit dokument na obrazovce a umožnit tisk dokumentu ze Spisové služby.
- Stornovat dokument – bez možnosti vymazání dokumentu ze Spisové služby; možnost zásahu administrátora do celého procesu a možnost odemknutí vyřízeného či obnovení stornovaného dokumentu.
- Umožnit snadné hromadné zpracování většího množství dokumentů (např. tisíce), včetně možnosti jejich předání či hromadné korespondence.
- Vyhledávat a řadit dokumenty podle filtrů.

- Zřídit sbírku listin (shromáždění opakovaně zpracovávaných dokumentů v samostatných složkách podle jednotlivých institucí (např. obchodní podmínky, stanoviska atd.), ze složky je možné dokumenty převést či nakopírovat do spisu(ů), možnost vyjmutí dokumentu ze spisu).
- Umožnit přiřazení příznaku k dokumentu, který umožní zobrazení a zpracování dokumentu pouze oprávněným uživatelům; správa těchto dat pouze pro oprávněné uživatele.
- Vytvořit přehled o zápůjčkách dokumentů a spisů.
- Zaznamenávat všechny operace ve Spisové službě v transakčním protokolu.

### ***Správa dokumentů***

- Umožnit podporu čárových kódů – tisk, automatické spárování s dokumentem a číslem jednacím, tisk doplňkových informací na štítek s čárovým kódem (např. číslo jednací), vyhledání dokumentu, načítání čárového kódu.
- Umožnit snadnou tvorbu a správu adresářů a číselníků (např. adresy subjektů, spisový plán), vlastní tvorba a vkládání šablon do Spisové služby a jejich následná editace.
- Fulltextové vyhledávání minimálně v těchto typech souborů DOC/X, XLS/X, RTF, TXT, XML, CSV, PDF/A včetně možnosti vyhledávání podle metadat.
- Zajistit automatickou tvorbu statistik a přehledů pro data shromážděná v řízení pro účely výroční zprávy (např. počet zahájených řízení).
- Umožnit generování různých tiskových sestav (např. denní seznam veškeré přijaté a odeslané pošty, poštovní podací arch, předání do spisovny, seznamy dokumentů, zápůjčka spisu, atd.) ve formátu PDF, DOC/X a XLS/X.

### ***Vyřazování dokumentů a výběr archiválií***

- Zajistit automatické přidělení skartačního znaku a lhůty podle spisového plánu.
- Umožnit zobrazení dokumentů k provedení skartačního řízení, předání do Národního archivu, Národního digitálního archivu, informace o uložení listinných dokumentů, umožnit vykonat skartační řízení podle platné legislativy, jednoduchá a přehledná skartace listinných i elektronických dokumentů a spisů, automatické vytváření skartačních a předávacích seznamů.
- Umožnit přenos dokumentů do archivu (odstranění ze Spisové služby) nebo jejich zničení.
- Umožnit export datových prvků (metadat) v předepsaném schématu XML.

### ***Ochrana dat***

- Zajistit zabezpečený přístup k informacím a dokumentům a poskytovat vysokou úroveň zabezpečení proti neoprávněnému přístupu a zneužití informací.

### ***Distribuce dokumentů***

Umožnit nastavení rolí jednotlivým uživatelům s různým právem přístupu podle stupně řízení a organizační struktury (1. finanční arbitr – zástupce finančního arbitra, 2. vedoucí oddělení, 3. referent, 4. sekretářka, 5. pracovník podatelny).

Umožnit pracovníkovi podatelny přijaté a zaevidované dokumenty předat k rozdělení dalšímu stupni řízení (například 1. nebo 2.).

Umožnit předávání dokumentu s pokynem a termínem vyřízení ke zpracování mezi jednotlivými stupni řízení.

Umožnit nastavení různých variant předávání dokumentů mezi jednotlivými stupni řízení.

Umožnit přímo zadavateli změnu nastavení předávání dokumentů.

Dokument nebo spis může být předán současně více uživatelům.

Označit uživatele odpovědného za vyřízení věci.

Umožnit odmítnout dokument převzít, k odmítnutí dokumentu dochází vždy s uvedením důvodu. Pokud je dokument odmítnut, vrací se na místo, odkud byl přiřazen (krok zpět).

Zajistit, aby historie oběhu dokumentu byla v systému přehledně zaznamenána a byla k okamžité dispozici všem oprávněným uživatelům. Změny v oběhu dokumentů a přidělení musí být možné v kterémkoliv okamžiku.

Při zakládání nového spisu možnost upřesnit předmět poznámkou, doplnit klíčová slova pro budoucí vyhledávání. Uživatel je povinen doplnit/zkontrolovat evidenční údaje spisu – spisový znak, skartační znak, skartační lhůta.

Upozornit na konec lhůty stanovené pro zpracování dokumentu.

*Příklad předávání zpracovaného dokumentu: Návrh vyřízení dokumentu postupuje referent vedoucímu oddělení ke schválení nebo má možnost postoupit dokument přímo finančnímu arbitrovi. V dokumentu je možné provést úpravy kterýmkoliv z oprávněných uživatelů nebo vrátit zpět k dopracování. K dokumentu je možné připojit přílohy. Pokud se na vyřízení dokumentu podílí více uživatelů, vidí všichni stav vyřízení věci.*

Dokument podepisuje finanční arbitr a předává ho podatelně k odeslání. Podepisování a předávání dokumentů k odeslání může být delegováno na nižší stupně řízení. Podepisování dokumentů v souladu s platnou právní úpravou, zejména přechod na kvalifikovaný elektronický podpis, používání kvalifikovaného elektronického časového razítka podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 910/2014 (eIDAS).

Umožnit zadavateli upravovat výše uvedené workflow pro případné nestandardní situace.

### **Soulad řešení s právními předpisy**

V okamžiku zahájení zadávacího řízení byly ve vztahu k předmětu plnění veřejné zakázky pro poskytovatele závazné zejména dále uvedené právní předpisy. Tento výčet není úplný a může se v čase měnit. Odpovědnost za soulad Spisové služby i poskytovaných služeb servisní podpory s právními předpisy nese v plném rozsahu poskytovatel.

Základní přehled relevantních právních předpisů ke dni zahájení zadávacího řízení:

- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a změně některých zákonů, v platném znění (nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb.), ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů, ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška č. 212/2012 Sb., o struktuře údajů, na základě kterých je možné jednoznačně identifikovat podepisující osobu, a postupech pro ověřování platnosti zaručeného elektronického podpisu, elektronické značky, kvalifikovaného certifikátu, kvalifikovaného systémového certifikátu a kvalifikovaného časového razítka (vyhláška o ověřování platnosti zaručeného elektronického podpisu), ve znění pozdějších předpisů
- Vyhláška č. 645/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Národní standard pro elektronické systémy spisové služby, uveřejněn ve Věstníku Ministerstva vnitra ČR částka 64/2012, II
- Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv),
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES; harmonizační zákon pro implementaci nařízení eIDAS v ČR – zákon o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce (sněmovní tisk č. 763 a 764 – očekávaná účinnost léto 2016)



## ČÁST B – MINIMÁLNÍ POŽADAVKY NA SYSTÉM ŘÍZENÍ

### Obecné požadavky

Řízení před finančním arbitrem se řídí zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Kancelář finančního arbitra, organizační složka státu, plní úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti arbitra.

Grafické znázornění procesního řízení před finančním arbitrem se nachází v Příloze č. 6 Diagram řízení.

Systém řízení umožní odstínit uživatele od Spisové služby (většina uživatelů pracuje pouze v Systému řízení, se Spisovou službou nepracuje vůbec nebo jen minimálně; pouze malá část uživatelů – zejm. podatelna – pracuje v systému Spisová služba).

Systém řízení automaticky přebírá data ze Spisové služby a naopak nově vytvořená data ukládá zpět do Spisové služby (např. údaje o čísle jednacím, odesílateli dokumentu, předmětu věci, adresátu dokumentu atd.).

Jednotlivé procesní kroky, které se provádí v rámci řízení, jsou podrobně zaznamenány jako úkony, jejichž sled odráží přesný procesní průběh celého řízení.

Systém řízení je v návaznosti na legislativní změny upravován, a to tak aby změny byly obsaženy nejpozději ke dni účinnosti zákona. O připravovaných legislativních změnách zadavatel informuje poskytovatele v dostatečném předstihu. Ve výjimečných případech v závislosti na průběhu legislativního procesu jsou změny zapracovány v termínu stanoveném dohodou zadavatele a poskytovatele.

Riziko ztráty a úniku informací je minimalizováno prostřednictvím přístupových práv. Uživatelské aktivity jsou monitorovány a zaznamenávány.

Systém řízení umožňuje řízený oběh dokumentů včetně schvalování dokumentů a evidence pokynů finančního arbitra nebo jiné osoby udělených v rámci řízení.

V grafickém uživatelském rozhraní jsou seznatelné tyto okamžiky řízení - postup před zahájením řízení, zahájení řízení, shromažďování podkladů pro vydání rozhodnutí, rozhodnutí, opravné prostředky, uveřejnění rozhodnutí, soudní přezkum.

Systém řízení eviduje v průběhu řízení údaje vztahující se k řízení a účastníkům (viz vzor v Příloze č. 8 Karta sporu), provádí ověření v základních registrech včetně průběžné aktualizace. Systém řízení zobrazuje procesní postavení účastníka, uchovává datum změny účastníka i původní údaj.

Systém řízení umožňuje evidovat další údaje důležité pro řízení, které si zadavatel sám definuje (případně i odlišně ad hoc pro různé oblasti), tyto údaje jsou následně využitelné při generování dokumentů prostřednictvím šablon.

Systém řízení umožňuje evidovat údaje stanovené doporučením Komise ze dne 12. 5. 2010 o používání harmonizované metodiky pro klasifikaci a hlášení stížností a dotazů spotřebitelů SEK (2010) 572.

Systém řízení umožňuje provázat řízení, která spolu procesně souvisí (sloučit, rozdělit) a umožňuje předávat údaje z jednoho řízení do druhého. Řízení o opravném prostředku je provázáno s daty a událostmi původního spisu.

V Systému řízení jsou k dispozici prázdné dokumenty a centrálně spravované šablony pro přípravu dokumentů ve formátu MS Word verze 2010 a vyšší.

Systém řízení umožňuje vytvářet či vkládat dokumenty nebo využívat vložené šablony, které lze doplňovat a měnit výhradně z určité úrovně řízení; data jsou načítána automaticky. Tvorba dokumentů je založena na předpřipravených šablonách a využívá podpůrného nástroje pro generování dokumentů v MS Word s využitím údajů již evidovaných ve spise. Editovatelný text je přehledně zobrazen.

Systém řízení obsahuje zásobník nejčastěji využívaných textů (fragmentů), dělený podle jednotlivých fází řízení, který je k dispozici při zpracování dokumentu. Veškeré dokumenty zpracovávané v systému řízení je možné tisknout či ukládat mimo Systém řízení. Systém řízení zaznamenává informace o tisku dokumentu a jeho uložení.

Systém řízení automaticky sleduje lhůty vyplývající z právních předpisů nebo stanovené finančním arbitrem třetím osobám (ad hoc nastavení lhůty) a upozorní uživatele před uplynutím lhůty v systému řízení a mailem.

Systém řízení dále automaticky sleduje interní lhůty stanovené pro jednotlivé právní úkony nebo fáze řízení a upozorní uživatele před uplynutím lhůty v Systému řízení. K jednotlivým úkolům je možné zadávat termíny pro splnění a pokyny. Lhůtu lze prodloužit.

Systém řízení umožňuje vytvářet statistiky, grafy, reporty (např. počet řízení, způsob ukončení řízení, průměrnou délku řízení). O průběhu řízení jsou automaticky generovány reporty – denní, týdenní, měsíční.

Systém řízení eviduje historii řízení – veškeré změny, které se v řízení staly, datum, čas, informace o uživateli, který je provedl.

Systém řízení umožňuje elektronické nahlížení do spisu, tisk kopií ze spisu, vyloučení částí spisu z nahlížení, a to s nutností zabezpečení proti zápisu a změnám dokumentu včetně ochrany dat.

Systém řízení eviduje uložené pořádkové pokuty (správní řád) a sankce instituci (zákon o finančním arbitrovi).

Systém řízení vyznačuje doručení písemnosti (včetně fikce doručení) a nabytí právní moci.

Systém řízení vytváří přehledy – denní, týdenní, měsíční. Systém řízení podporuje předání platby k vymáhání. Systém řízení umožňuje jak automatické, tak manuální přiřazení platby k pohledávce.

Systém řízení umožňuje vložit/uložit obrazové nebo zvukové záznamy vztahující se k řízení, tyto záznamy následně umožňuje také stáhnout či otevřít.

Do Systému řízení budou migrována data z řízení zahájených, ale v době jeho spuštění dosud neskončených.

V případě, že technické řešení Systému řízení bude založeno na ukládání dat do databáze, zadavatel požaduje, aby řešení umožňovalo vytvoření samostatné databáze, do které se v případě potřeby uloží větší množství dat, jejichž zahrnutí do centrální databáze by snižovalo rychlost celého Systému řízení. Tato data uložená v rámci samostatné databáze nemusí být přístupná v každém okamžiku, naopak mohou být přístupná jen v případě potřeby zadavatele.

## ČÁST C – IMPLEMENTACE A MINIMÁLNÍ POŽADAVKY NA MAINTENANCE

Implementace bude probíhat v souladu s časovým plánem navrženým poskytovatelem v harmonogramu plnění (Příloha č. 7 Harmonogram plnění).

Součástí implementační fáze jsou především

- školení uživatelů
  - rozděleno do skupin podle rolí – maximální počet uživatelů ve skupině 10, s individuálním přístupem k PC a k podkladovým materiálům,
  - připouští se provést školení jak v sídle zadavatele (omezeno počtem maximálně 5 souběžně se školících osob), tak v prostorách poskytovatele na území hlavního města Prahy,
  - předpokládaný rozsah školení 1 pracovní den,
- dodávka a instalace,
- testování,
- migrace dat.

Maintenance bude poskytována na dobu neurčitou. Cena za Maintenance je hrazena formou paušální částky za každý měsíc poskytování podpory. Součástí Maintenance je především aktualizace Spisové služby i Systému řízení v závislosti na vývoji právní úpravy, dále odstraňování zjištěných chyb a problémů v obou systémech, či možnost telefonní konzultace.

Další součástí Maintenance je průběžné školení nových uživatelů podle požadavku zadavatele a dále školení při změnách v kterémkoli systému, je-li zadavatelem požadováno; maximální frekvence požadovaných školení je 2x ročně při dodržení výše uvedených pravidel pro školení uživatelů v rámci implementační fáze.

## ČÁST D – BUDOUCÍ ROZVOJ SYSTÉMU

Dále uvedené funkce zadavatel pro účely současné veřejné zakázky nijak nepoptává, jejich začlenění do zakázky zadavatel nijak nebonifikuje, pouze tímto dává uchazečům na srozuměnou, jakým možným směrem se může vyvíjet budoucí rozvoj Spisové služby nebo Systému řízení:

- Zapojení do celoevropské platformy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů on-line budované Evropskou komisí na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line,

- Komunikace se systémem Evropské komise pro sběr údajů evidovaných podle doporučení Komise ze dne 12. 5. 2010 o používání harmonizované metodiky pro klasifikaci a hlášení stížností a dotazů spotřebitelů SEK(2010)572,
- Kancelář finančního arbitra je zapojena do projektu Ministerstva financí, jehož cílem je zmapovat aktuální stav realizace úkonů životního cyklu elektronických faktur v jednotlivých organizacích rezortu MF a navrhnout postup, kterým by se řídil proces zpracování elektronických faktur ve všech organizacích státní správy (Směrnice Evropského parlamentu a Rady Evropské unie 2014/55/EU o elektronické fakturaci při zadávání veřejných zakázek – která ukládá povinnost přijímat a zpracovávat elektronické faktury veřejným a centrálním zadavatelům). Kromě toho je jejím cílem vytvořit evropskou normu pro elektronickou fakturaci (jednotný formát elektronických faktur). Systém bude zapojen do projektu Ministerstva financí.