**PŘÍLOHA Č. 1b Smlouvy – VÝCHOZÍ CUSTOMIZACE**

# Účel a kontext materiálu

VZP schválila koncept budování Nového informačního systému. Prvním technologickým projektem bude implementace ECM/DMS. Projekt připraví platformu základních služeb, které budou následně využívány pro další projekty formou konfigurace.

Tento materiál stanovuje rozsah požadovaných základních služeb ECM a jejich vazby na okolí z logického pohledu. Slouží dodavatelům jako podklad pro stanovení nabídkové ceny výchozích customizací. Požadavek je zpracován formou kombinace procesních diagramů a komentářů.

**Jde o vstupní informaci do analytického návrhu implementace a zadavatel požaduje podrobné rozpracování v Implementačním kroku 0.**

Materiál je přílohou Technické specifikace Vybudování systému pro zpracování dokumentu ve VZP ČR.

# Customizace a orchestrace vybraných služeb ECM

Je indikován rozsah vybraných požadovaných služeb ECM systému z logického pohledu.

Pro účel tohoto dokumentu zadavatel ECM považuje za ucelený systém a nemapuje funkčnosti do jednotlivých dílčích celků ECM (např. DMS, workflow ….).

Tyto služby nenahrazují jinde uvedené obecné požadavky na aplikace Spisové služby, Výpravny a Podatelny. Požadavkem je, aby tyto funkce byly s těmito aplikacemi slučitelné

Integrace služeb jednotlivých domén bude provedena pomocí podnikové ESB sběrnice.

# Zpracování příchozího dokumentu (zásilky) v ECM a předáním do provozního systému



Proces zabezpečí:

* přijetí zásilky ze vstupních komunikačních kanálů VZP. Listinných i elektronických,
* evidenci zásilky,
* rozpad zásilky na jednotlivé dokumenty,
* rozpoznání dokumentů (dle obsahu),
* evidenci dokumentu,
* pro listinná podání dokumentu provede digitalizaci dokumentu, (pro vybrané dokumenty provede autorizovanou konverzi),
* zjištění metadat dokumentu (data řídící oběh a zpracování),
* vytěžení dat obsahu dokumentu (jen pro vytěžované dokumenty),
* uložení metadat dokumentu:
  + metadat oběhu a zpracování dokumentu (vždy),
  + metadat obsahu samotného dokumentu (pokud je vytěžován),
* uložení digitální podoby samotného dokumentu,
* indexaci dokumentu (evidenci základních metadat pro vyhledání),
* ověření platnosti dokumentu / podpisů,
* předání informace o události přijetí dokumentu a metadat dokumentu do workflow provozních IS. Předpokládáme několik provozních IS.
* případné předání dokumentu do manuálního zpracování a to včetně listinné podoby.

Poznámky

1. Dokument emitovaný v IS VZP bude obvykle identifikován:

* ID typu dokumentu (šablona, na jejímž základě dokument vznikl – např.: Upomínka verze 3.
* ID business transakce (procesu), která dokument emitovala. Tento datový prvek bude vždy vytěžen a předáván do business WF. Podle jeho hodnoty bude prováděno směrování z ECM.
* ID emitovaného dokumentu včetně verze tohoto dokumentu.
* Tyto prvky budou obsažené v dokumentu ve strojově čitelné podobě (buď metadata dokumentu, skryté tagy, případně vytištěné čarové (QR kódy) v dedikovaných zónách dokumentu.
* Podle ID business transakce a ID emitovaného dokumentu bude reportováno zpět stav doručování emitovaných dokumentů.

1. Elektronická pošta může být doručena:

* Buď na dedikovaný email pro obecnou komunikaci s VZP (např. „[info@vzp.cz](mailto:info@vzp.cz)“). V takovém případě obsluhuje ECM tento vstupní kanál vždy.
* Nebo na osobní pracovní email zaměstnance u VZP (např. „[jan.novak@vzp.cz](mailto:jan.novak@vzp.cz)“). V takovém případě rozhodne zaměstnanec při obsluze schránky, zda se jedná o email, který musí být zaevidován. V takovém případě předpokládáme v rámci dodávky konfiguraci dodávaného pluginu pro MS Office /Outlook, kde pracovník po stisku tlačítka „Zaevidovat email“ spustí odpovídající proces evidence v ECM (včetně dialogu pro zadání metadat dokumentu).

# Zpracování odchozího individuálního dokumentu (zásilky) z informačního systému



Proces zabezpečí:

* příjem požadavku z provozního IS / požadující aplikace,
* výběr výstupního komunikačního kanálu,
* přidělení sledovacích znaků vystavovaného dokumentu,
  + ID business transakce,
  + ID dokumentu,
  + dalších znaků pro potřebu spisové služby a aplikací ECM,
* zaevidování dokumentu a jeho metadat v ECM,
* vytvoření požadavků na systém CCM – generátor aplikačních výstupů:
  + požadavek na vytvoření samotného dokumentu,
  + požadavek na jeho notifikaci notifikačním kanálem,
* přijetí výstupního dokumentu a rozšíření metadat dokumentu ze systému CCM (např. počet stran vytvořeného dokumentu, velkost vygenerovaného souboru, kontrolní součet ….….),
* uložení výstupního dokumentu a jeho rozšiřujících metadat ,
* elektronické zapečetění výstupního dokumentu, opatření časovým razítkem
* náhled výstupního dokumentu,
* elektronický podpis výstupního dokumentu,
* seskupení výstupních dokumentů do zásilek,

nastavení sledovacích znaků,

* předání výstupní zásilky do komunikačního kanálu k odeslání,
* notifikaci odeslání komunikačním kanálem pro notifikaci,
* verifikaci – sledování doručení zásilky z komunikačního kanálu,
* opakovaný pokus o doručení alternativním komunikačním kanálem (může vyžadovat nové vytvoření dokumentu),
* odeslání výsledku doručování požadující aplikaci.

# Hromadné zpracování odchozího dokumentu (zásilky) z informačního systému NIS



Proces zabezpečí:

* příjem požadavku z provozního IS / požadující aplikace na hromadný výstup,
* výběr výstupního komunikačního kanálu pro jednotlivé položky kolekce,
* přidělení sledovacích znaků vystavovaným dokumentům pro jednotlivé položky kolekce,
* zaevidování jednotlivých dokumentů a jejich metadat v ECM,
* vytvoření požadavků na systém CCM – generátor aplikačních výstupů,
  + požadavek na vytvoření samotných dokumentů,
  + požadavek na jejich notifikaci notifikačním kanálem,
* přijetí výstupních dokumentů ze systému CCM,
* uložení výstupních dokumentů kolekce,
* elektronické pečetění výstupních dokumentů,
* individuální schválení / podepsání výstupních dokumentů,
* hromadné schválení / podepsání výstupních dokumentů,
* seskupení výstupních dokumentů do zásilek, opatření časovým razítkem.
* nastavení sledovacích znaků,
* předání výstupní zásilky do komunikačního kanálu k odeslání,
* notifikaci odeslání komunikačním kanálem pro notifikaci,
* verifikaci – sledování doručení zásilky z komunikačního kanálu,
* opakovaný pokus o doručení alternativním komunikačním kanálem (může vyžadovat nové vytvoření dokumentu),
* odeslání výsledku doručování požadující aplikaci.

# Zpracování individuálního odchozího dokumentu (zásilky) partnerovi vytvořeného v MS Office



Proces zabezpečí:

* příjem požadavku z koncové stanice uživatele na vytvoření výstupu z MS Office,
* umožní výběr výstupního komunikačního kanálu pro výstup,
* zadání metadat komunikace (např. ID partnera, číslo jednací atd.) dle šablony,
* nastavení pravidel pro další flow dokumentu uživatelem,
* přidělení sledovacích znaků vystavovaného dokumentu,
* zaevidování dokumentu a jeho metadat v ECM,
* editaci samotného dokumentu dle šablony,
* vytvoření požadavků na systém CCM – generátor aplikačních výstupů:
  + požadavek na vytvoření samotného dokumentu – obohacení o sledovací ECM znaky.
* přijetí výstupního dokumentu ze systému CCM,
* uložení výstupního dokumentu,
* elektronické zapečetění výstupního dokumentu,
* náhled výstupního dokumentu,
* elektronický podpis výstupního dokumentu,
* seskupení výstupních dokumentů do zásilek,
* nastavení sledovacích znaků,
* předání výstupní zásilky do komunikačního kanálu k odeslání,
* notifikaci odeslání komunikačním kanálem pro notifikaci,
* verifikaci – sledování doručení zásilky z komunikačního kanálu,
* opakovaný pokus o doručení alternativním komunikačním kanálem (může vyžadovat nové vytvoření dokumentu),
* odeslání výsledku doručování požadujícímu uživateli.

# Hromadné zpracování odchozího dokumentu (zásilky) partnerovi vytvořené v MS Office



Proces zabezpečí:

* příjem požadavku z koncové stanice uživatele na vytvoření hromadného výstupu z MS Office pro výstup,
* umožní výběr výstupního komunikačního kanálu pro výstup,
* vytvoření a editaci samotné šablony MSO pro hromadný výstup,
* hromadný import hotových dokumentů včetně jejich metadat (namísto ručního vkládání),
* přidělení sledovacích znaků vystavovaným dokumentům,
* zaevidování dokumentů a jejich metadat v ECM,
* vytvoření požadavků na systém CCM – generátor aplikačních výstupů:
  + požadavek na obohacení dokumentů o sledovací ECM znaky,
* přijetí výstupního dokumentu ze systému CCM,
* uložení výstupního dokumentu,
* elektronické zapečetění výstupního dokumentu,
* náhled výstupního dokumentu,
* elektronický podpis výstupního dokumentu,
* seskupení výstupních dokumentů do zásilek,
* nastavení sledovacích znaků zásilky,
* předání výstupní zásilky do komunikačního kanálu k odeslání,
* notifikaci odeslání komunikačním kanálem pro notifikaci,
* verifikaci – sledování doručení zásilky z komunikačního kanálu,
* odeslání výsledku doručování požadujícímu uživateli.

# Vybrané funkcionality a objekty ECM

V tomto odstavci jsou specifikovány vybrané funkčnosti s podstatným vlivem na požadované vlastnosti dodávaného řešení. Nejde o vyčerpávající výčet. Je ponecháno na dodavateli, jaké další funkčnosti budou potřeba k naplnění účelu dodávky.

# Šablona business komunikace (typu dokumentu)

Základní objekt, který je asociován s konkrétním nastavením a přiřazením pravidel komunikace ke komunikaci.

Skládá se z:

* + - identifikátoru business komunikace,
    - sady nastavených komunikačních pravidel:
      * přípustné komunikační výstupní kanály,
      * priorita komunikačních kanálu (přání pojišťovny),
      * přípustné komunikační výstupní kanály pro notifikaci odeslání,
      * priorita komunikačních kanálu pro notifikaci (přání pojišťovny),
      * alternativní výstupní kanály (pro opakované odeslání),
      * priorita komunikačních kanálu pro notifikaci (přání pojišťovny),
      * požadavky na seskupení do zásilek (kanál, partner, jiné dokumenty, čas čekání ….).
    - sada výstupních šablon pro jednotlivé komunikační kanály,
      * identifikátor šablony pro dopis,
      * identifikátor šablony pro email,
      * identifikátor šablony pro SMS,
      * identifikátor šablony pro zprávu do DS,
      * …… .
    - sady výstupních šablon pro notifikaci komunikace dalším kanálem,
      * identifikátor šablony pro notifikaci na email,
      * identifikátor šablony pro notifikaci SMS,
      * …. .
    - technologické šablony pro získání odpovídajících dat pro výstup z datových služeb,
      * identifikátor\_datové\_služby\_výstupu 1,
      * identifikátor\_datové\_služby\_výstupu 2,
      * … .

# Nastavení šablony komunikace (typu dokumentu)

Služba umožňuje business šabloně komunikace:

* + - administrátorsky přiřadit konkrétní výstupní šablony komunikace,
    - administrátorsky přiřadit konkrétní výstupní šablony notifikace,
    - administrátorsky přiřadit konkrétní technologické šablony pro získání odpovídajících dat,
    - administrátorsky přiřadit konkrétní komunikační pravidla k byznysu šabloně komunikace,
    - vstupy: nová (prázdná) nebo existující šablona business komunikace, výstupní šablony komunikace a notifikace,
    - výstupy: šablona business komunikace s přiřazenými pravidly a výstupními šablonami.

# Volba výstupní šablony a výstupního kanálu komunikace

Služba provede podle pravidel uvedených v business šabloně komunikace, konkrétních dat partnera a požadavku na kanál doručení:

* + - volbu výstupního kanálu komunikace,
    - volbu odpovídající šablony výstupní komunikace,
    - volbu výstupního kanálu pro notifikaci komunikace,
    - volbu odpovídající šablony notifikace,
    - vstupy: požadavek na výstup, data pro výstup (např.: data partnera, data výstupu, alternativně id objektů pro datové služby), id business šablony komunikace, požadavek na jiný kanál doručení, než který odpovídá obecným pravidlům pro doručení,
    - výstupy: vybrané výstupní šablony a kanály pro komunikaci a notifikaci.



# Zveřejnění přípustných a preferovaných výstupních kanálů pro komunikaci

Služba bude poskytována na ESB – ECM pro agendové systémy, aby mohly provést validaci pravidel při zadávání údajů např. požadavku partnera na kanál komunikace.

Bude čerpána proto aplikace pro validační účely a nastavení defaultních hodnot.

Vstupem je typ komunikace, výstupem komunikační parametry z Business šablony komunikace.

Typický scénář: Mikroaplikace synchronně dotáže ECM o sadu pravidel pro doručování. Dle výsledku nastaví dialog uživatele defaultní hodnoty komunikace a umožní je uživateli změnit v rozmezí přípustné hodnoty.

# Validace nastavení komunikace

Služba bude poskytována na ESB – ECM pro agendové systémy, aby mohly provést validaci zadávání údajů požadavku partnera na kanál komunikace.

Provede pro konkrétního partnera vyhodnocení jeho adresních komunikačních údajů – zda jsou v souladu a požadovaným nastavením komunikace.

Vstupem je typ komunikace, komunikační – adresní data partnera. Výstupem je odpověď -chybové hlášení

# Seskupování do zásilky (obálkování)

Služba provede na základě pravidel komunikace přiřazených v byznyse šabloně seskupení komunikace do jedné zásilky k doručování příjemci.

Tato funkčnost má základní použití / scénáře:

* pro optimalizaci nákladů na doručování a zvýšení komfortu partnerů (např. doručování listinných zásilek), odeslání zásilky je provedeno uplynutím předem stanovené doby (např. 2 dny od založení vzniku zásilky) nebo nastáním předem určeného okamžiku,
* pro obsahovou konsolidaci obsahu zásilky (např. když je požadováno současné doručení souvisejících dokumentů), zásilka je odeslána po vytvoření posledního dokumentu v sadě),
* kombinace obou postupů pro řešení výjimek ve zpracování,
* seskupení zásilek podle poskytovatele služby výstupního kanálu (např. odesílání na providera tiskových služeb dle tiskového zařízení – viz Odeslání do výstupního komunikačního kanálu)
* vstupy: vytvořený a podepsaný dokument, pravidla z business šablony, požadavek na výjimku z pravidel,
* výstupy: dokument je zařazen do nové nebo již existující zásilky. Zásilka má nastaveny parametry odeslání.

# Přidělení sledovacích znaků

Služba přidělí vystavovanému dokumentu unikátní sadu ID, podle, kterého je dokument v ECM evidován. Jde o ID business transakce, ve které je dokument tvořen (hodnota je typicky přebírána z volajícího systému) a unikátní ID dokumentu ECM (včetně verze). ID business transakce slouží k automatizované konsolidaci dlouho probíhajících business transakcí.

Tato ID jsou vždy ve vystavovaném dokumentu přítomny ve formě metadat, textu v dokumentu, případně čarovém nebo jiném kódu v dokumentu tak, aby dokument bylo možno automatizovaně v ECM rozpoznat. (Sken, OCR). Výjimka je přípustná u kanálu, kde to není prakticky možné (SMS).

Příklad: VZP odesílá dokument „Upomínka před zahájením správního řízení“. Dokument je odeslán dopisem s dodejkou. Hlavní proces identifikovaný business transakcí čeká na zprávu o doručení „Upomínka před zahájením správního řízení“. Podle výsledku doručování pokračuje zvolenou akcí řízenou logikou provozního systému.

# Nastavení sledování zásilky (vlastností)

Služba provede před odesláním zásilky s komunikací nastavení požadavků na sledování zásilky podle business pravidel seskupených dokumentů. Například: v zásilce jsou obsaženy dva dokumenty. První z nich požaduje doručení prostým dopisem, druhý doporučeným dopisem. Celý dopis je odeslán doporučeně.

# Odeslání komunikace a notifikace do výstupního kanálu

Služba odešle na základě business pravidel zásilku do výstupního kanálu, a pokud je požadována související notifikace příjemci tak odešle do notifikačního kanálu notifikaci. Příklad: Do datové schránky je odesláno vyúčtování, prostým emailem nebo SMS zprávou je sděleno příjemci, že se tak stalo.

# Opakované odeslání komunikace a notifikace náhradním komunikačním kanálem

Provede se, pokud je v pravidlech business šablony požadováno opětovné odeslání v případě selhání prvního doručení.

Může vyžadovat nové vytvoření výstupního dokumentu – komunikace pro náhradní kanál. Alternativní výstup je možno vytvořit již tvorbě výstupního dokumentu do primárního výstupního kanálu.

# Opakované odeslání komunikace a notifikace náhradním komunikačním kanálem

Provede se, pokud je v pravidlech business šablony požadováno opětovné odeslání v případě selhání prvního doručení.

# Obchodní statistiky / rozúčtovací reporty odchozích sdělení v ECM

Funkčnost slouží ke zpracování reportů zásilek pro účely rozúčtování nákladů.

Požadována je statistika odeslané korespondence z VZP ČR, ať už listinné nebo elektronické, za období od .... do.... např. u datových schránek, hybridní korespondence.

U sloučených zásilek, resp. u obálkování, kde v rámci jedné zásilky jsou vloženy dokumenty různých agend, bude aplikace schopna identifikovat, z jakých aplikací, jaké sestavy byly sloučeny do té které obálky.