

DLOUHODOBÁ PÉČE O ZÁKAZNÍKA A ROZVOJ PRODUKTU ICZ E-SPIS®

Společnost ICZ a.s. vznikla v roce 1997 a nedlouho po svém vzniku se zásadně rozšířila spojením významných IT firem v České a Slovenské republice – jak fúzí, tak akvizicemi. Jednou z těchto firem byla i společnost EXPRI spol. s r.o., která se již od roku 1991 zabývala vývojem aplikačního programového vybavení pro vedení elektronické spisové služby. Tímto krokem byl položen základní kámen pro vznik produktu ICZ e-spis®.

Elektronická spisová služba ICZ e-spis® (dále v textu i ESS) prošla od svého vzniku obrovským vývojem a v současné době je jednou z nejvýznamnějších aplikací tohoto druhu na českém trhu. Vývoj aplikace vychází z české legislativy, a to zejména ze zákona č. 499/2004 Sb., O archivnictví a spisové službě. Z tohoto zákona vyplývá v první řadě povinnost vést spisovou službu v elektronické podobě pro vyjmenované původce a dále pak i základní principy fungování této aplikace. Dalším důležitým předpisem, závazným pro vývoj a fungování elektronické spisové služby, je Národní standard pro elektronické systémy spisových služeb (dále je NSESSS). Tento předpis byl v letošním roce významně pozměněn a jeho platné znění bylo zveřejněno Ministerstvem vnitra ČR na základě § 70 odst. 2 zmínovaného zákona č. 499/2004 Sb., O archivnictví a spisové službě ve Věstníku Ministerstva vnitra ČR částka 57/2017 (část II). Na rozdíl od předchozího NSESSS je jeho součástí i výčet funkcí API (Application Programming Interface), pro integraci elektronické spisové služby s externími aplikacemi, které jsou v organizaci používány.

Tím se podstatně zjednoduší komunikace mezi dodavatelem jednotlivých aplikačních vybavení (dále jen APV) v organizaci a bude možné, bez

zbytečných nedorozumění, na základě státem garantovaného standardu, jednoduchým způsobem tyto APV v organizaci integrovat. Tímto krokem bude v organizaci zajištěn průkazný tok všech dokumentů, které do organizace přicházejí či z organizace odcházejí. Zároveň se zefektivní i práce všech úředníků a dalších uživatelů APV v organizaci.

API (zkratka pro Application Programming Interface) označuje rozhraní, kterým mohou komunikovat dvě aplikace mezi sebou a vyměňovat si tak data. Může se jednat o jednosměrnou či obousměrnou, případně o synchronní či asynchronní komunikaci. Tento termín používá softwarové inženýrství. Jde o sbírku procedur, funkcí, tříd či protokolů nějaké knihovny (ale třeba i jiného programu nebo jádra operačního systému), které může programátor využívat pro komunikaci mezi aplikacemi. API určuje, jakým způsobem jsou funkce knihovny volány ze zdrojového kódu programu. Je to v podstatě soubor všech možných „dialogů“, které mohou mezi sebou dvě aplikace vést.

Vývoj aplikace ICZ e-spis®

V současné době využívá aplikaci ICZ e-spis® více než 300 organizací v České a Slovenské republice, což znamená správu a vývoj této aplikace pro spokojenost 30 tis. uživatelů. A to opravdu není jednoduchý úkol. Co uživatel, to názor. Co uživatel, to jiný pracovní návyk. Co uživatel, to jiné požadavky na vlastnosti aplikace.

Přestože o vývoji aplikace rozhoduje tým odborníků, kteří mají za úkol skloubit všechny požadavky do jednoho fungujícího celku a plánovat nové verze aplikace tak, aby vyhovovaly jak legislativě, tak všem organizacím a jejich uživatelům, může přidání nové funkce (např. vyvolané legislativou) znamenat pro uživatele buď práci navíc, nebo změnu pracovního postupu. To nemusí být vždy vnímáno pozitivně a je na projektových manažerech a metodických aplikacích, aby provedené změny dokázali vysvětlit a uživatele přesvědčit o tom, že toto je opravdu ta správná a jediná možná cesta.

Aby k těmto situacím docházelo co nejméně, je většina zásadních změn, majících dopad na práci uživatelů, diskutována se zástupci uživatelů. Postupujeme následujícím způsobem. Nová funkčnost je architektem aplikace a analytiky zanalyzována, navržena a popsána jak pro programátory, tak i v uživatelsky srozumitelné řeči, a následně je předložena zástupcům uživatelů z různých organizací k posouzení a k vyjádření jejich názoru. Fungování je popsáno a vysvětleno i na společném workshopu.

Názory uživatelů jsou pak opět zanalyzovány a ty nejpřínosnější zapracovány a předloženy opět k posouzení zákazníkovi. Vývoj je započat až ve chvíli, kdy je funkčnost akceptována ze všech stran nebo alespoň od velké většiny uživatelů. To byl příklad vývoje změn, které jsou dány legislativou nebo technologických vývojem aplikace. Příkladem může být připravovaný redesign ICZ e-spis®,

který je vyvolaný snahou o zvýšení uživatelské přívětivosti této složité aplikace a módními trendy v uživatelském interface současných aplikací.

Jinou kategorií rozvoju tvoří rozvoje na žádost jednoho konkrétního zákazníka. Vzhledem k tomu, že se aplikaci ICZ e-spis® snažíme vyvíjet jako v podstatě „krabicový“ software, stejně jako je například MS OFFICE či jiné podobné aplikace, je tady situace poněkud komplikovanější. Není možné na žádost jednoho zákazníka změnit funkčnost všem. Proto pokud je to jen trochu možné, jsou tyto zákaznické rozvoje řešeny zapínatelnými a vypínatelnými funkcemi v aplikaci, případně dle velikosti řešení, zapínatelnými a vypínatelnými moduly. Postup vývoje je stejný, jako v předchozím případě, jen workshopy nad návrhem probíhají pouze s tímto konkrétním zákazníkem.

V současné době jsme ještě pro větší spokojenost uživatelů zavedli nový krok do rozvoje aplikace, a to ověření správné funkčnosti zákazníkem, před vydáním verze. Toto ověření probíhá opět jako workshop, dle druhu rozvoje buď s jedním, nebo více zákazníky. Výsledkem tohoto workshopu je buď potvrzení, že daná funkčnost splňuje požadavky nebo je možnost připomínky ještě opět zanalyzovat a provést změny ve vývoji. Tento princip se nám velice osvědčil a předpokládáme, že do budoucna přispěje k ještě větší spokojenosti všech uživatelů.

Elektronická spisová služba ICZ e-spis® a její význam v organizaci

Pojdme se teď společně seznámit s aplikací elektronická spisová služba jako takovou a s tím, co elektronická spisová služba do organizace přináší, k čemu slouží, jak funguje a hlavně jaké jsou naše poslední kroky v jejím rozvoji.

Elektronická spisová služba ICZ e-spis® je aplikace, která primárně slouží k správě příchozí a odchozí pošty do a z organizace, k její následné archivaci případně řízené skartaci dle spisového a skartačního řádu organizace. Co zavedení ESS do organizace přináší? Je to zejména pořádek v dokumentech. Po zavedení elektronického systému spisové služby ICZ e-spis® se již nestane, aby do organizace přišel, či z ní odešel dokument, který není nikde evidovaný či není jednoduše dohledatelný. A jak to funguje? Elektronická spisová služba ICZ e-spis® je napojena na všechny elektro-

nické kanály, kterými může dokument přijít či odejít. V první řadě je to napojení na Informační systém datových schránek (ISDS). Integrace s tímto systémem může fungovat buď přes přihlášení jménem a heslem pověřeného zaměstnance, anebo jednodušeji, pořízením komerčního serverového certifikátu, který vám zajistí komfort automatizace komunikace s ISDS. Pracovnice či pracovníci podatelny pak přicházejí do práce a již mají připravené, automaticky stažené datové zprávy z datové schránky a mohou je již jen distribuovat na jednotlivé útvary organizace. Co se týká vypravení datových zpráv, tak tam je již možné vše naprosto zautomatizovat a dle nastavení v organizaci mohou datové zprávy odcházet kdykoliv.

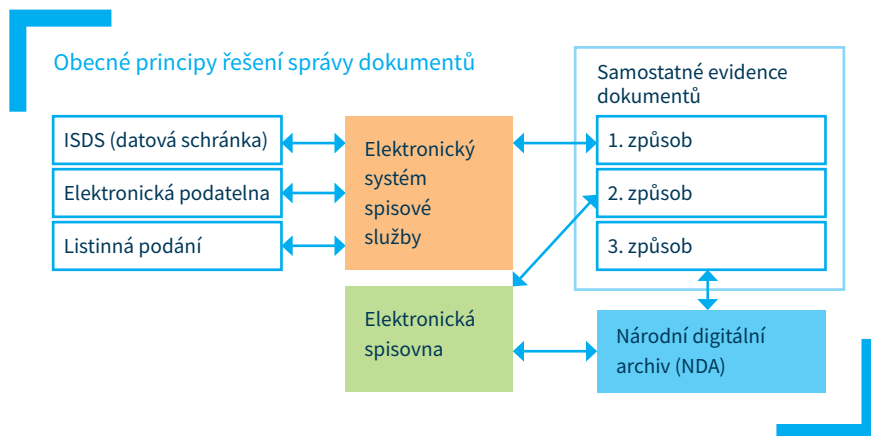
Další kanálem pro příchod elektronických dokumentů je e-mail, a to jak oficiální e-mailová schránka organizace, tak i e-mailové schránky jednotlivých zaměstnanců. I tato pošta je začleněna do ICZ e-spis®, je v ní zpracovávána, uložena a dle nastavených archivačních a skartačních spisových znaků buď archivována, nebo po uplynutí doby skartace, skartována.

Dle typu organizace je možné, že převažujícím typem korespondence je ještě stále listinná pošta. I zde má elek-

opravdu veškerá práce s dokumenty pak již funguje jen na digitální bázi a není nutné se zabírat složitým dohledáváním a prací s listinami.

Legislativní a zákaznické rozvoje ICZ e-spis®

A jaké jsou nejnovější rozvoje ESS vyvolané legislativou, či potřebou jít s dobou a přizpůsobit se módním trendům? Jedním z významných rozvoju loňského roku bylo především vyvinutí modulu eIDAS, který splňuje požadavky Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu. V letošním roce pak připravujeme modul GDPR, který reaguje na Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. Vzhledem ke složitosti evropských nařízení a vzhledem k tomu, že ne vždy je národní legislativa včas připravena reagovat na legislativu evropskou, jsou a budou tyto moduly dále rozvíjeny a vylepšovány. U modulu eIDAS např. připravujeme či



tronická spisová služba ICZ e-spis® svá řešení. Je možné dokument v elektronické spisové službě zaevidovat, tzn. přidělit mu číslo jednáci a určit jeho zpracovatele, a dále s ním pracovat jako s listinným (analogovým) dokumentem nebo je možné ho prostředky ICZ e-spis® zdigitalizovat, případně provést jeho autorizovanou konverzi z listinné do elektronické podoby, a dále s ním pracovat již jako s elektronickým dokumentem. Součástí systému je i skenování doručenek odeslané listinné pošty, takže

máme již hotové a budeme je jen rozvíjet integrace s aplikacemi či moduly třetích stran, a to např. s řešením od společnosti I. certifikační autorita, od společnosti Software602 a.s., či od společnosti Askon International s.r.o..

Další významným rozvojem minulého roku byl dále například modul Publikace smluv do Informačního systému registru smluv a nástroj pro anonymizaci smluv či jiných dokumentů v organizaci. I tento modul v současné době integrujeme s dalšími aplikacemi a připravujeme ▶

jeho další rozvoj, jak legislativní, tak na přání našich zákazníků.

Jak již jsem zmínila výše, je dalším velice podstatným rozvojem aplikace její redesign, to znamená změna vzhledu a ovladatelnosti aplikace. Tento krok je dlouhodobě připravován. Nechali jsme si provést analýzu a návrh nového vzhledu od specializované firmy, představili jsme klíčovými zákazníkům a v současnosti provádíme přípravné kroky na postupné změny, které budeme zavádět. Rozhodli jsme se pro postupnou změnu, aby uživatelé nebyli hned v jedné verzi postaveni před zcela nově vypadající aplikací, ale chceme, aby měli možnost si na změny postupně zvykat.

Vývoj aplikace je nikdy nekončící proces a předpokládá vysokou profesionalitu od celého týmu, který se procesem rozvoje zabývá. Nesmí být podceněn žádný z významných aspektů, jako jsou splnění legislativy, přesné splnění požadavků zákazníků, uživatelská přívětivost a komfort a v neposlední řadě i rychlost aplikace a schopnost zaevidovat a uchovat obrovské množství dokumentů. To jsou otázky, které nás zajímají, které nás ovlivňují a v neposlední řadě nám přinášejí uspokojení a pocit z dobře vykonané práce.

Dobrá praxe implementace ICZ e-spis® u dvou významných zákazníků a co pro ně tato implementace přinesla

Jak již jsem uvedla v předchozím textu, aplikaci ICZ e-spis® v současné době využívá cca 300 organizací. Pro tuto případovou studii jsem vybrala dva z našich významných zákazníků. Je to Česká správa sociálního zabezpečení (dále také ČSSZ) a Státní pokladna Centrum sdílených služeb s.p. (dále také SPCSS). Výběr padl na tyto dva naše zákazníky proto, abych uvedla reprezentativní vzorek dvou naprosto odlišných zákazníků, dvou naprosto odlišných implementací a dvou naprosto odlišných rozvoji aplikace v organizaci.

V čem tyto rozdíly spočívají? ČSSZ je organizace s dlouhou a hlubokou historií jak ve svém fungování, tak v budování informačního systému. Je to organizace, ve které pracuje přibližně 6 tisíc zaměstnanců, z nichž převážná většina ke své činnosti v současnosti ESS nezbytně potřebuje. Je to organizace, která každoročně vynakládá prostředky na další rozvoj svého informačního systému a tím i na rozvoj ESS ICZ e-spis®. Je to organizace, která je tu primárně pro občany, většina

přichází či odchází pošty se týká jejich klientů, z převážné většiny fyzických osob. Na rozdíl od toho SPCSS je organizace, která vznikla v roce 2014 odštěpením od Státní tiskárny cenin za účelem plnit ICT strategii svého zřizovatele Ministerstva financí České republiky. Informační systém byl budován od tohoto roku. V organizaci pracuje cca 150 zaměstnanců, z nichž 40 využívá ESS. Organizace primárně komunikuje s právníky subjekty, hlavní náplní její práce je poskytování ICT služeb do rezortu Ministerstva financí ČR.

Stav evidence přichází a odchází pošty v České správě sociálního zabezpečení byl před zavedením ICZ e-spis® velice nejednotný. Každá z 85 organizačních jednotek ČSSZ (Ústředí ČSSZ, 7 krajských pracovišť ČSSZ a 77 OSSZ) vedla poštu vlastním způsobem. V roce 2009 po zavedení Informačního systému datových schránek (dále také ISDS) se ale začala ukazovat potřeba tento systém evidence pošty sjednotit. Datové zprávy po zavedení ISDS byly jednoduchým způsobem stahovány a ukládány někde do DB, někde do souborových úložišť. Jejich správa byla velice složitá. Proto se po vypracování studie proveditelnosti přistoupilo k vypsání výběrového řízení na pořízení elektronické evidence pošty a v roce 2012 bylo vyhlášeno výběrové řízení na dodavatele ESS. V tomto řízení se podařilo zvítězit ICZ a.s. s řešením ICZ e-spis®. Implementace probíhala do roku 2013. ESS byla zaváděna postupně, nejdříve na skupiny Okresních správ sociálního zabezpečení, následně na Pražskou správu sociálního zabezpečení a nakonec pro Ústředí ČSSZ. Od tohoto roku je systém ESS průběžně rozvíjena, dle potřeb rozvoje informačního systému ČSSZ. ESS se postupně stává centrální aplikací, ve které jsou evidovány veškeré dokumenty do nebo z organizace přicházející a odcházející. To vyvolává potřebu celé řady integrací s agendovými systémy provozovanými na ČSSZ, a to zejména z důvodu ulehčení práce uživatelů a zachování principu evidence dokumentu pouze v jednom systému a sdílení informací o tomto dokumentu v systémech dalších. Evidence a správa dokumentů je primárně prováděna v ESS, kdy celý životní cyklus dokumentu je řízen pouze ESS. V mnoha případech je ale evidence prováděna i přes integrované agendové informační systémy, od ESS jsou do těchto agendových systémů poskytovány jen potřebné informace (např. číslo jednací, jednoznačný identifikátor či spisový a skartační znak). Vlastníkem dokumentu

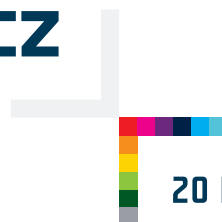
je po celou dobu jeho života agendová aplikace a až ve chvíli, kdy je dokument vyřízen, je předáno řízení do ESS a následně se ESS stará o jeho dlouhodobé uchování, o jeho archivaci nebo skartaci. ESS se na České správě sociálního zabezpečení samozřejmě rozvíjí i s ohledem na legislativu. V loňském roce byl vyvinut například zvláštní modul ESS pro naplnění povinností dle nařízení eIDAS, který kromě všech povinných funkcí obsahuje i integraci na kvalifikovanou certifikační autoritu společnost I.CA. Byl zakoupen Modul Publikace smluv do ISRS a byly objednány speciální rozvoje tohoto modulu právě pro speciální potřeby ČSSZ. Jsou plánovány další integrace a vylepšení systému.

Na rozdíl od implementace ESS ICZ e-spis® pro ČSSZ byla a je implementace ESS pro Státní pokladnu Centrum sdílených služeb, s.p. velice jednoduchou záležitostí. Na SPCSS je spisová služba vnímána jen jako pomocný nástroj pro evidenci pošty. V současnosti není nutné ji povyšovat na centrální aplikaci, neboť primární činností SPCSS není komunikace organizace navenek, ale primárním úkolem je poskytování služeb do resortu MF ČR. Nutnost evidence a pořádku v poště zde ale existuje, a proto zavedení spisové služby a její legislativní rozvoj bylo a je jediným možným řešením. Stejně jako na ČSSZ byl v loňském roce pořízen Modul eIDAS, v letošním pak Modul Publikace smluv do ISRS. Tyto moduly jsou ale pořizovány ve standardní formě, tak jak je vyvíjíme pro převážnou většinu našich zákazníků.

Z obou dvou těchto v krátkosti popsaných případů vyplývá jedna podstatná skutečnost. Elektronická spisová služba, její implementace do organizace, její podpora ze strany dodavatele a neustálý jak legislativní, tak zákaznický rozvoj, je nutnou podmínkou fungování každé i té nejmenší organizace. Je na dodavate-li, aby se snažil tento evidenční nástroj stále vyvíjet a zdokonalovat a poskytovat tak uživatelům co největší komfort pro jejich práci při zachování všech legislativních povinností.

Simona Rákosová

ICZ



20 LET S VÁMI