



# Informační systém **EISODX**

modul Správa dokumentace a záznamů – WebDMS

modul Správa auditů, neshod a opatření

modul Správa měřidel a zařízení

modul ORYX QPM – procesní modelování a měření procesů

modul Analýzy SPC

modul Analýzy FMEA

modul Správa reklamací

## Nabídka pro společnost X

**Klient:**           název klienta  
**Autor:**           jméno a příjmení autora  
**Číslo zakázky:**   číslo ze CRM  
**Datum:**           xx. xx. 2018

## Obsah

<b>1. EISOD X – informační podpora managementu a systému řízení .....</b>	<b>4</b>
1.1. Proč si pořídit EISOD X? .....	6
1.2. Moduly EISOD X.....	7
<b>2. Modul Správa dokumentace a záznamů – DMS.....</b>	<b>9</b>
2.1. Hlavní funkcionality DMS.....	10
2.2. Struktura a funkcionality DMS.....	10
2.3. Podrobnosti dokumentu.....	17
2.4. Systém práv .....	18
2.5. Šifrování dokumentů NOVINKA.....	19
2.6. Archivace a skartace dokumentů NOVINKA.....	21
2.7. Role SuperAdministrátor .....	21
<b>3. Modul Správa auditů, neshod, opatření.....</b>	<b>22</b>
<b>4. Modul Správa měřidel a zařízení.....</b>	<b>26</b>
<b>5. Modul ORYX QPM – procesní modelování a měření procesů .....</b>	<b>27</b>
<b>6. Modul Analýzy SPC PŘIPRAVUJEME .....</b>	<b>32</b>
<b>7. Modul Analýzy FMEA PŘIPRAVUJEME .....</b>	<b>32</b>
<b>8. Modul Správa reklamací INDIVIDUÁLNÍ MODUL .....</b>	<b>33</b>
<b>9. Konfigurace a správa systému .....</b>	<b>35</b>
9.1. Napojení na služby třetích stran.....	35
9.2. Migrace dat.....	35
9.3. Provoz systému.....	35
9.4. Otevřenost systému .....	35
9.5. Bezpečnost systému .....	35
9.6. Validace dat .....	36
9.7. Notifikace.....	36
<b>10. Základní návrh architektury .....</b>	<b>37</b>
10.1. Popis použité technologie .....	37
10.2. Datová základna .....	37
10.3. Aplikační logika .....	38
10.4. Prezentační vrstva Systému.....	38
<b>11. HW a SW požadavky pro implementaci EISOD .....</b>	<b>40</b>
<b>12. Rozvoj a údržba IS EISOD.....</b>	<b>41</b>
<b>13. Demoverze .....</b>	<b>42</b>
13.1. Uživatelský manuál.....	42
13.2. Modul DMS.....	42
<b>14. Cenová nabídka .....</b>	<b>44</b>
14.1. Náklady na cestovné.....	44

14.2.	Cena maintenance – Trvalá technická péče .....	44
14.3.	Doplňkové služby k implementaci .....	45
14.4.	Platnost nabídky .....	45
<b>15.</b>	<b>Významné reference .....</b>	<b>46</b>
<b>16.</b>	<b>T – Kalk (partnerské řešení) .....</b>	<b>47</b>
<b>Profil společnosti .....</b>		<b>49</b>
	Produkty IPM .....	49
	Identifikační údaje společnosti IPM .....	51

# 1. EISOD X – informační podpora managementu a systému řízení

**EISOD X byl vyvinut pro zefektivnění a zlepšení organizace práce firem a pro větší zabezpečení jejich dat. Při tvorbě jsme přemýšleli o potřebách dnešních společností, hrozbách, které se jich dotýkají, a brali v potaz jednotlivé segmenty jejich práce. Systém EISOD X proto tvoří řada modulů, o kterých jsme přesvědčeni, že pomohou každé společnosti (bez ohledu na její velikost nebo zaměření).**

EISOD je software pro elektronickou správu a řízení systémů managementu společností včetně prokazování způsobilosti systému managementu podle norem ISO 9001, 14001, IATF 16949, OHSAS 18001, ISO/IEC 27001 ad.

Nabízí efektivní správu a údržbu dokumentace systémů řízení firem – modul Správa dokumentace a záznamů (DMS), procesní modelování v modulu ORYX QPM (Quality Process Management, řízení procesů kvality), který integruje procesní organizaci a systémy managementu společnosti; umožňuje prokazování shody formou správy, řízení a realizace interních, externích, výrokových, procesních a systémových auditů a řízeným workflow zpracování doporučení, odstranění neshod, zavedení a realizace opatření k nápravě a preventivních opatření a také správu a evidenci měřidel a zařízení. Dále pak umožňuje analýzy FMEA, statistiky SPC a správu reklamací.

EISOD je koncipován jako **víceuživatelský systém** a je založen na architektuře klient/server. Na serveru jsou umístěny všechny spravované dokumenty a databáze, které mohou být jednotlivými uživateli využívány. Koncoví uživatelé pracují s informačním systémem prostřednictvím **webového prohlížeče**. Díky tomu může být systém nasazen ve společnosti velmi rychle, není nutné ani složité zaškolení uživatelů. Systém je možné provozovat při **minimálních požadavcích na hardware**, což sebou nese rovněž úsporu provozních nákladů. Tenký klient respektuje zásady responsive design a umožňuje tak přístup i přes mobilní zařízení.

Systém je dodáván jako „**bezlicenční**“, tzn. jeho cena neroste v závislosti na počtu uživatelů systému. Může být tedy implementován v celém rozsahu činností společnosti a plnit tak požadavky na řízení systému managementu dle všech zavedených norem a jejich specifických požadavků.

Každý uživatel má přesně specifikován typ přístupu – roli, která mu přiděluje přístupová práva a rozsah činností, který může v jednotlivých modulech provádět. V systému EISOD je zajištěna interní kontrola a **sledování přístupů jednotlivých uživatelů do systému**. Tímto způsobem lze zajistit kontrolu kdo, kdy a odkud provedl změnu v určitém dokumentu, auditu, kartě neshody apod. EISOD umožňuje rychlý pohled na vyřešení nebo naopak na nevyřešení jednotlivých úkolů spojených například s tvorbou nové revize dokumentu, záznamů, procesu atd., se seznámením s novou revizí, se zavedením nápravného opatření z karet neshod apod.

Každý uživatel má k dané roli administrátorem přiděleny například:

- dokumenty,
- záznamy,
- procesní modely,
- audity,
- karty neshody a doporučení,
- evidenční karty zařízení,
- karty preventivního a nápravného opatření,
- analýzy FMEA,
- evidenční karty měřidel,
- reklamace.

Dále pak odpovídající přístupová práva k čtení, editaci, mazání, kopírování, tisku a dalším operacím.

# EISODX

... je nejnovější verzí systému EISOD, která přináší významné novinky:

- Přístup k dokumentům a datům prostřednictvím webového prohlížeče z počítače, tabletu i telefonu
- Snadné a intuitivní ovládání
- Zdokonalený systém zabezpečení dat vč. šifrovaných přenosů
- Šifrování dokumentů a složek
- Řízený proces skartace a archivace dokumentů v souladu s platnou legislativou
- Integrace se systémy třetích stran pomocí webových služeb

**Jazykové verze:**



*EISOD je možné lokalizovat i do dalších cizích jazyků.*

## 1.1. Proč si pořídit EISOD X?



### Bezpečnost

- Minimalizace rizika ztráty dat či úniku informací.
- Šifrování citlivých dokumentů a informací.
- Systém řízení práv pro zabezpečení dokumentů.



### Prokazatelnost

- Prokazatelnost seznámení zaměstnanců s dokumenty.
- Znalost kompletní historie práce s dokumentem.



### Efektivita

- Práce vždy s aktuálními a platnými dokumenty.
- Zrychlení procesu schvalování dokumentace.
- E-mailové notifikace.
- Rychlé vyhledání informací.



### Dostupnost

- Licence pro neomezený počet uživatelů systému.
- Jednotné rozhraní z PC, tabletu i mobilu.
- Rychlé nasazení systému v řádu jednotek dnů.
- Návratnost obvykle do 1 roku.



### Legislativa

- Řízení dokumentace v souladu se systémovými normami (např. ISO normami).
- Podpora požadavků GDPR.
- Podpora procesu archivace a skartace.



### Ověřenost

- 18 let zkušeností a spolupráce s významnými klienty nejen z České republiky.
- Více než 150 spokojených zákazníků.

## 1.2. Moduly EISOD X

### Modul Správa dokumentace a záznamů – DMS

- Komplexní řešení elektronické správy a údržby dokumentace systémů řízení kvality dle ISO noremy.
- Dostupnost dokumentace každému pracovníkovi společnosti, vždy a v platné formě.
- Prostřednictvím workflow je řízena jak tvorba, připomínkování a schvalování dokumentace, tak systém pravidelných revizí a archivace neplatných dokumentů. Díky tomu dochází k časové úspoře s osobním „hlídáním“ termínů revizí a minimalizuje se zatěžování pracovníků papírovými verzemi s nutností podpisu. Sníženo je rovněž riziko opomenutí pravidelné revize dokumentu nebo nesprávného uložení neplatného dokumentu.

### Modul ORYX QPM – procesní modelování a měření procesů

- Tvorba komplexního procesního modelu firmy – procesní organizace, vč. metrik.
- Integrace systémů managementu kvality a procesní organizace – nástroj pro řízení firmy.

### Modul Správa auditů, neshod, opatření

- Správa a řízení prokazování kvality realizací interních, externích, výrobových, procesních a systémových auditů.
- Řízení zpracování doporučení, odstranění neshod, zavedení a realizace opatření k nápravě a preventivních opatření.
- Jednotná evidence zjištění, dostupnost všem zainteresovaným pracovníkům.
- Odstranění rizika opomenutí některých kroků v procesech interních auditů, řízení neshodné práce, nápravných a preventivních opatření.

### Modul Správa měřidel a zařízení

- Správa, evidence měřidel a vyhrazených zařízení a jejich revizí (kalibrace, ověření, generální opravy).
- Díky značné míře customizace lze řídit libovolné periodické kontroly, revize, ověření apod.
- Elektronizace snižuje čas na efektivní správu systému.
- Minimalizace rizika překročení určeného intervalu kontroly/kalibrace/ověření včasným upozorněním na blížící se konec platnosti termínu.

### Modul Analýzy FMEA

- Aplikace metody FMEA při analýze vzniku vad u posuzovaného produktu nebo procesu.

### Modul Analýzy SPC

- Aplikace metody SPC při analýze systémů měření a hodnocení způsobilosti procesů.

### Modul Správa reklamací

- Správa evidence, řešení a vyhodnocení reklamací od zákazníků a na dodavatele.

### Modul Projektové řízení (partnerské řešení)

- Správa kompletního životního cyklu projektů – plánování, řízení a měření projektů, jejich zdrojů, úkolů a financí.
- Manažerské reporty pro projektové manažery a vedení společnosti.

## **Systemová parametrizace – customizace**

- Uživatelské nastavení a přizpůsobení celého systému EISOD konkrétním požadavkům a potřebám společnosti.



## 2. Modul Správa dokumentace a záznamů – DMS

**Document management system (DMS) je stěžejním modulem systému EISOD. Je určen pro komplexní správu a řízení řídicí dokumentace v souladu s požadavky norem. V jednotném workflow je řízena jak tvorba, připomínkování a schvalování dokumentace, tak systém pravidelných revizí a archivace neplatných dokumentů.**

Jednotliví uživatelé pracují s dokumentací, která je uložena na serveru, prostřednictvím webového prohlížeče. Všechny úkony v řízení dokumentace lze realizovat buď na základě předdefinovaného workflow, nebo zjednodušenou formou, bez zapnutí této funkce. V rámci schvalovacího workflow lze přiřadit práva a role konkrétním uživatelům a řídit tak jejich přístup k dokumentům.

Uživatelům lze nastavit práva pro:

- čtení dokumentů,
- psaní dokumentů,
- vytváření souborů/složek,
- schvalování dokumentů,
- aktualizace dokumentů,
- udělování práv uživatelům,
- mazání souborů/složek,
- tisk dokumentů,
- kopírování obsahu.

Systém EISOD podporuje všechny formáty dokumentace využívané v rámci MS Office, zejména DOCX, XLSX, PPTX, a dále formát PDF. Podporuje také hypertextové odkazy propojující jednotlivé řízené dokumenty, tj. po kliknutí na odkaz v dokumentu se otevře aktuální verze jiného dokumentu. Také umožňuje pracovat s jakýmkoliv dalším typem souboru.

V systému je zajištěna interní kontrola a sledování přístupů jednotlivých uživatelů do systému, tzn. lze zajistit kontrolu kdo, kdy a odkud provedl změnu v určitém dokumentu. Jednoduchým způsobem lze také zjistit stav vyřešení nebo naopak nevyřešení jednotlivých úkolů spojených například s tvorbou nové revize dokumentu, záznamů, se seznámením s novou revizí apod.

Díky automatizaci činností prostřednictvím workflow dochází k časové úspoře s osobním „hlídáním“ termínů revizí a minimalizuje se zatěžování pracovníků papírovými verzemi s nutností podpisu. Snižuje se tím také riziko opomenutí pravidelné revize dokumentu nebo nesprávného uložení neplatného dokumentu.

Doporučená implementace systému počítá s uložením dokumentů přímo v databázi, čímž lze zajistit řízený oběh dokumentů pouze přes prostředí systému. Konkrétním nastavením práv lze omezit manipulaci s dokumentem dle potřeb dané společnosti. Zároveň je primárně podporován přenos dat protokolem https, čímž lze zajistit bezpečný přístup k datům i mimo Vaši infrastrukturu.

EISOD lze také integrovat se systémy třetích stran přes řadu webových služeb.

## 2.1. Hlavní funkcionality DMS

- Řízení oběhu dokumentace pomocí workflow
- Řízení uživatelských práv
- Uživatelsky definovaná pole a metadata pro snadnější práci s dokumenty
- E-mailové notifikace pro minimalizaci chyb lidského faktoru
- Verzování dokumentů včetně metadat
- Automatická archivace předchozích verzí dokumentů
- Automatizace životního cyklu dokumentů
- Snadné fulltextové vyhledávání
- 256-bitové symetrické šifrování (AES) znemožní přístup k dokumentu neoprávněným osobám, vč. administrátorů systému, HW i SW infrastruktury
- Řízená archivace a skartace dokumentů odpovídající požadavkům zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů

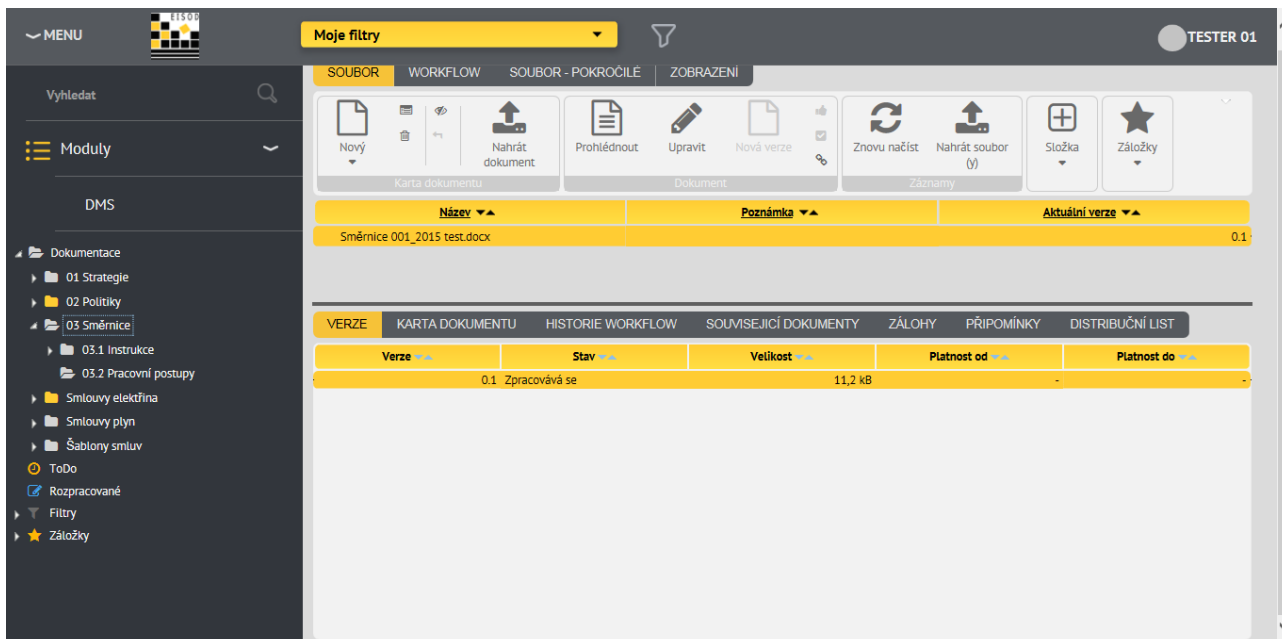
Workflow pro řízení dokumentace umožňuje:

- evidenci dokumentů,
- připomínkování dokumentů – jednoduché přidávání osob určených k připomínkování dokumentu,
- schvalování dokumentů – jednoduché i vícenásobné schvalování dokumentů,
- přezkoumávání dokumentů – nastavení platnosti dokumentu a připomenutí termínu další revize,
- identifikaci změn dokumentů – každý změněný dokument je opatřen novou verzí,
- dostupnost aktuálních a platných verzí dokumentů – díky řízení v elektronické formě je možný rychlejší a efektivnější přístup uživatelů k platným verzím dokumentů,
- zajištění snadné a trvalé čitelnosti a snadné identifikace dokumentů – díky elektronické formě textu, zálohování dat a archivaci neplatných dokumentů,
- zabránění neúmyslnému používání zastaralých dokumentů – zneplatněné dokumenty jsou ukládány v archivu systému, odděleně od platných dokumentů.

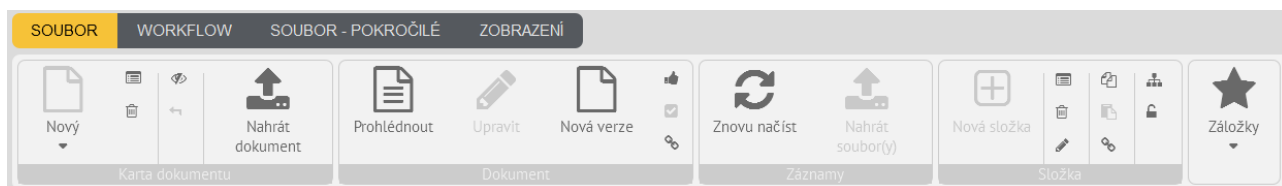
## 2.2. Struktura a funkcionality DMS

Prostředí DMS je koncipováno jako moderní aplikační rozhraní v prostředí webového prohlížeče s důrazem na responsivní design. Uživatelské prostředí klade maximální důraz na ergonomii ovládání. Základní rozvržení řešení DMS je zobrazeno na Obrázek 1 – Okno managementu dokumentace. V levé části obrazovky se nachází levé menu umožňující výběr požadovaného dokumentu k dalšímu zpracování či fulltextové vyhledávání, v pravé části je zobrazeno hlavní okno zahrnující pás karet (ribbony) a informace o dokumentech.

Pás karet (ribbony) představuje hlavní nástroj pro práci se soubory, nastavení workflow k dokumentaci a nastavení zobrazení.



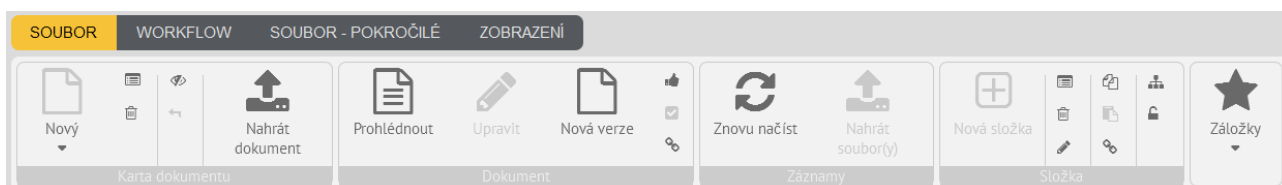
Obrázek 1 – Okno managementu dokumentace



Obrázek 2 – Pás karet (ribbony)

Níže uvádíme popis funkcionalit v jednotlivých menu sloužících pro práci se samotnými dokumenty.

### 2.2.1. Menu Soubor



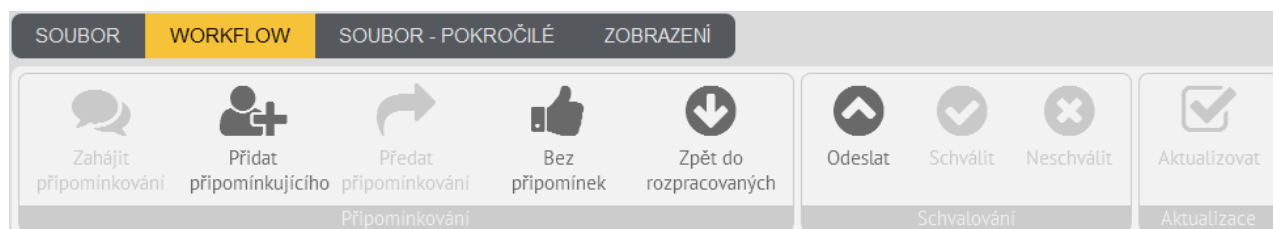
Název karty	Popis funkcionalit
<b>Karta dokumentu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>zakládání nových dokumentů nebo nových zástupců k dokumentu</li> <li>poskytování obecných informací o dokumentu a přehledu práv uživatelů k dokumentu (jméno autora, datum a čas vložení, číslo verze, atd.)</li> <li>mazání dokumentů, včetně jejich karet (tj. včetně kompletní historie a uzavřených verzí dokumentu)</li> <li>zobrazení zástupců zvoleného dokumentu</li> <li>nahrání dokumentu z vnějšího zdroje</li> </ul>

<b>Dokument</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prohlížení (tj. pouze čtení) dokumentu</li> <li>• editace dokumentu</li> <li>• založení nové verze dokumentu</li> <li>• přidávání nových poznámek/revizí k dokumentu</li> <li>• akceptace dokumentu</li> <li>• odkaz na dokument</li> </ul>
<b>Záznamy</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aktualizace načtení dokumentů</li> <li>• nahrávání nových souborů do složky</li> </ul>
<b>Složka</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• založení nové složky</li> <li>• poskytování informací o složce</li> <li>• mazání složek</li> <li>• přejmenování složek</li> <li>• kopírování práv (na jinou složku)</li> <li>• odkaz na složku</li> <li>• rozbít vše (otevření všech podsložek ve stromové struktuře právě otevřené složky)</li> <li>• přehled práv složky</li> </ul>
<b>Záložky</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• přidávání záložek (oblíbené položky/dokumenty)</li> <li>• editace záložek</li> <li>• odstranění záložek</li> </ul>

Tabulka 1 – Menu Soubor – Přehled funkcionalit

Do oblíbených položek (resp. záložek) lze rychle přistupovat pomocí levého menu aplikace „Záložky“, kde je výčet všech uložených záložek uživatele.

## 2.2.2. Menu Workflow



U každé složky a souboru lze nastavit workflow. V rámci DMS jsou identifikovatelné složky typu:

- Bez workflow
- Dokumentace
- Záznamy
- Záznamy schvalované

V maximálním rozsahu tak může dokument projít následujícími stavy:

- A – Zpracovává se (← Neschválený)
- B – Připomínkování → Zpracovává se
- C – Čeká na schválení → Neschválený (= Zpracovává se)<sup>1</sup>
- D – Schválený

<sup>1</sup> Pozn.: detailní průběh a počet schvalovacích kroků je uživatelsky definovatelný na úrovni složek či dokumentů

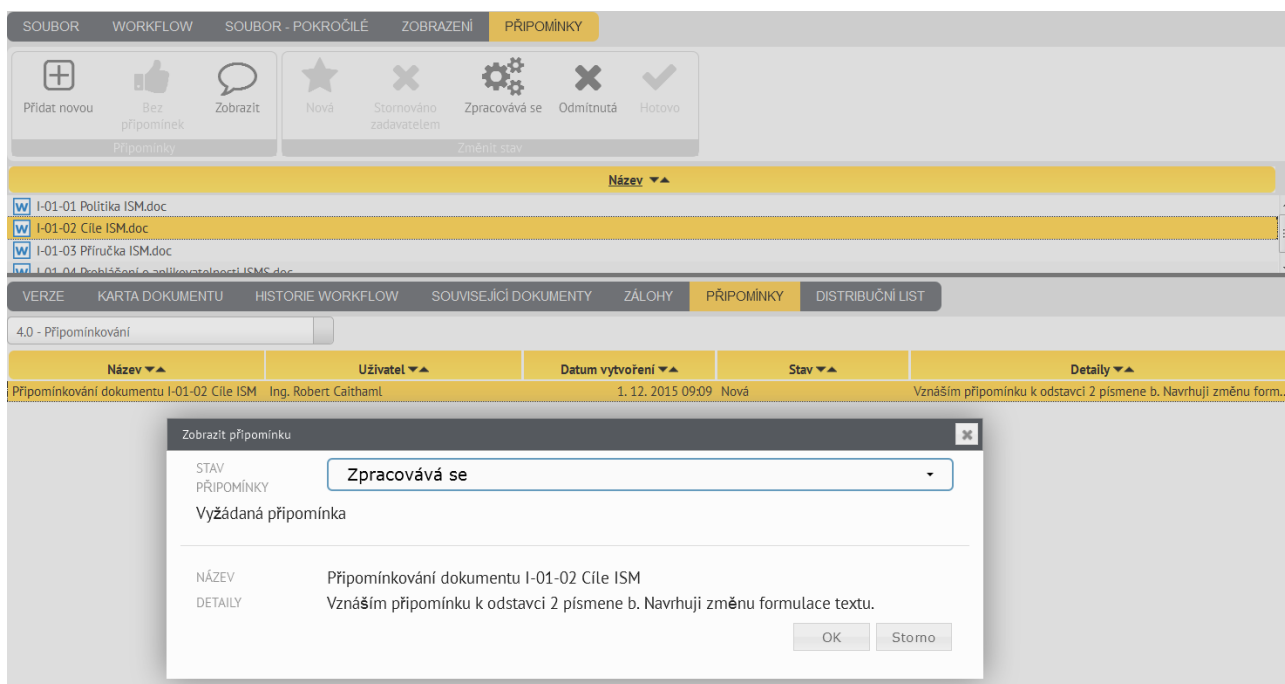
- E – Aktualizace
- F – Aktuální

Typ složky	Stavy
Bez workflow	F
Dokumentace	A → B → C → D → E → F
Záznamy	A → B → E → F
Záznamy schvalované	A → B → C → D → F

Tabulka 2 – Menu Workflow – Stavy dokumentů

Název karty	Popis funkcionalit
<b>Připomínkování</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zahájení připomínkování (výběr připomínkujících a odeslání dokumentu k vyžádanému připomínkování; stav „Zpracovává se“)</li> <li>• přidání dalšího připomínkujícího</li> <li>• předání dokumentu k připomínkování dalšímu uživateli</li> <li>• Bez připomínek (dokument lze odeslat do dalšího stavu workflow bez vyplňování připomínek)</li> <li>• Zpět do rozpracovaných (vrácení dokumentu ve stavu „Připomínkování“ do stavu „Rozpracovaný“)</li> </ul>
<b>Schvalování</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• odeslání dokumentu do dalšího stavu workflow</li> <li>• schválení nové verze dokumentu uživatelem, který má na proces schvalování právo</li> <li>• neschválení nové verze dokumentu uživatelem, který má na proces schvalování právo</li> </ul>
<b>Aktualizace</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• převedení schváleného dokumentu do stavu „Aktuální“</li> </ul>

Tabulka 3 – Menu Workflow – Přehled funkcionalit



Obrázek 3 – Připomínkové řízení

### 2.2.3. Menu Soubor – pokročilé

Název karty	Popis funkcionalit
<b>Karta dokumentu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vyřazený</li> <li>• Neplatný – zobrazení všech neplatných dokumentů ve složce (neplatné dokumenty jsou barevně odlišeny)</li> </ul>
<b>Dokument</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• přesun dokumentu do jiné složky</li> <li>• vložení vyjmutého dokumentu do zvolené složky</li> <li>• odeslání dokumentu přes e-mailovou schránku</li> <li>• přehled práv souboru</li> </ul>
<b>Import/Export</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• export vybraného dokumentu nebo hromadně vybraných dokumentů včetně složek a podsložek mimo prostředí DMS (do .zip souboru)</li> <li>• importování dokumentů do prostředí DMS</li> <li>• export dokumentů lze provádět včetně zvolených metadat; u metadat lze vybrat formát uložených dat.</li> </ul>

Tabulka 4 – Menu Soubor - pokročilé - Přehled funkcionalit

### 2.2.4. Menu Zobrazení

Název karty	Popis funkcionalit
<b>Nastavení zobrazení</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nastavení zobrazení sloupců tabulky s přehledem všech souborů ve složce</li> </ul>
<b>Rychlý filtr</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• možnost fulltextového vyhledávání v dokumentech</li> </ul>
<b>Filtr a hledání</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vytváření nových filtrů, jejich editace či smazání</li> <li>• filtrování podle mnoha parametrů (např. podle názvu, formátu, popisu, popisu provedených změn, poznámky, klíčových slov, stavu verze dokumentu, období aktualizace verze dokumentu, práv na dokument, stáří aktuální verze, období následující revize, data platnosti dokumentu, termínu připomínkování, dále podle velikosti dokumentu, ID, uživatelů, nastavených práv, připomínek pro konkrétního uživatele, neakceptované dokumenty dle uživatele atd.)</li> </ul>
<b>Tisk a export sestav</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• export do formátu CSV</li> </ul>

Tabulka 5 – Menu Zobrazení – Přehled funkcionalit

Filtr

DOČASNÝ

NÁZEV FILTRU

Filtr

Odkaz na filtr

BEZ ZÁSTUPCŮ  VČETNĚ ZÁSTUPCŮ  JEN ZÁSTUPCE

Základní Rozšířený

NÁZEV DOKUMENTU  PRÍPONA

POPIS

POPIS ZMĚN

POZNÁMKA

FULLTEXTOVÉ VYHLEDÁVÁNÍ

KLÍČOVÁ SLOVA

MÁ VERZI VE STAVU

MÁ VERZI VE STAVU  MÁ POSLEDNÍ VERZI VE STAVU  MÁ POUZE VERZI

Aktuální

VERZE AKTUALIZOVÁNA MEZI

12. 6. 2015 19. 6. 2015

OK Storno Použit

Obrázek 4 – Základní filtr

Filtr
✕

DOČASNÝ

NÁZEV FILTRU

Odkaz na filtr

BEZ ZÁSTUPCŮ
  VČETNĚ ZÁSTUPCŮ
  JEN ZÁSTUPCE

Základní
Rozšířený

MÁM PRÁVA

AKTUÁLNÍ VERZE STARŠÍ NEŽ

AKTUÁLNÍ REVIZE MLADŠÍ NEŽ

NÁSLEDUJÍCÍ REVIZE MEZI

KONEC PLATNOSTI MEZI

KONEC PŘIPOMÍNKOVÁNÍ MEZI

MOJE DOKUMENTY S PŘIPOMÍNKOU VE STAVU

DOKUMENTY S NEVYŘEŠENOU PŘIPOMÍNKOU K VERZÍM

DOKUMENTY DLE VELIKOSTI

---

DOKUMENTY DLE ID

DOKUMENTY DLE UŽIVATELE

DOKUMENTY DLE NASTAVENÝCH PRÁV

PRO UŽIVATELE

PŘIPOMÍNKY DLE UŽIVATELE

DOPOSUD NEAKCEPTOVANÉ DOKUMENTY DLE UŽIVATELE

Obrázek 5 – Rozšířený filtr

Filtry lze upravovat přes levé menu aplikace, kde má každý uživatel uložené své filtry. Filtry je možné vytvářet také administrátorem aplikace a zpřístupnit je dalším uživatelům.



## 2.3. Podrobnosti dokumentu

Každý dokument, který je umístěn ve složce, obsahuje ve spodní části obrazovky (tj. ve spodní části hlavního okna) následující podrobnosti:

- Verze – zobrazení všech verzí dokumentů uložených v databázi systému (včetně období jejich platnosti a aktuálního stavu dokumentu)
- Karta dokumentu – umožňuje prohlížet informace o právě otevřené verzi dokumentu (např. identifikační číslo dokumentu, název, formát, popis, klíčové slova, platnost, atd.)
- Historie workflow – přehled všech kroků workflow, které byly u dané verze provedeny, možnost vyfiltrování jednotlivých záznamů k workflow (záznamy o otevření, o akceptaci, ...)
- Související dokumenty – odkazy na další dokumenty uložené v DMS (nadřízené/související/podřízené dokumenty)
- Zálohy – uložení dílčích záloh verze
- Připomínky – všechny připomínky od připomínkujících jsou zaznamenávány do tabulky v podrobnostech dokumentu, připomínky mohou mít stavy Nová, Stornována zadavatelem, Zpracovává se, Odmítnuta, Hotova
- Distribuční list – slouží k evidenci zápujek tištěných dokumentů

Obrázek 6 – Karta dokumentu

Stav	Dne	Uživatel	Starý stav	Provedeno	Poznámka
Aktuální		- První Manažer	Schválený	23. 7. 2015	aktuální
Schválený		- Ředitel Společnosti	Čeká na schválení	23. 7. 2015	Schváleno bez výhrad
Čeká na schválení		- Ředitel Společnosti	Zpracovává se	23. 7. 2015	Bez připomínek
Založení dokumentu		- Ředitel Společnosti	-	23. 7. 2015	

Obrázek 7 – Historie workflow

### 2.3.1. Typy dokumentů

Pro potřeby přesnějšího zařazení dokumentů a nastavení specifických vlastností, je možné administrátorsky spravovat typy dokumentů. Zákazník tak může mít např. veškerou řídicí dokumentaci evidovanou jako typ Řídicí dokumentace. Vzhledem ke stromové struktuře typu dokumentu je možné např. pod typ Řídicí dokumentace, zařadit typ Pracovní pokyn.

V rámci verzování dokumentu je prováděno rovněž verzování všech metadat včetně dynamicky uložených polí.

## 2.4. Systém práv

Přístup uživatelů do systému je autorizovaný, DMS umožňuje i autentizaci proti záznamům v Active Directory, včetně synchronizace uživatelů.

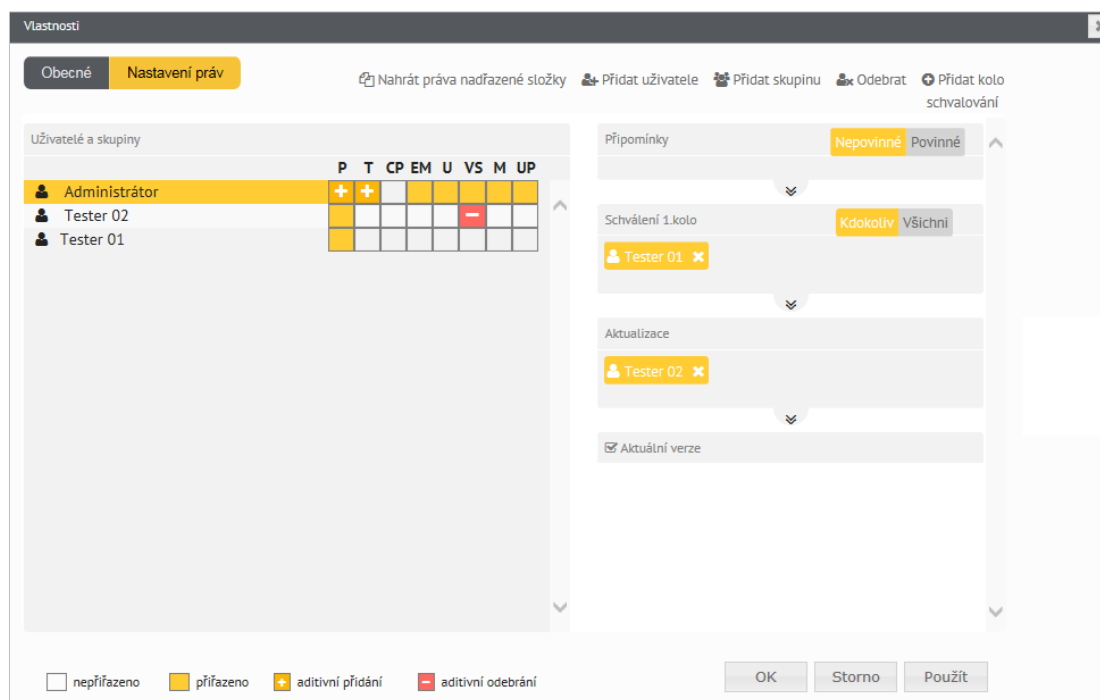
Každá složka, podsložka i dokument v modulu DMS má svá přístupová práva, podle kterých je k nim umožněn přístup jednotlivým uživatelům, resp. skupinám uživatelů.

Zkratka práva	Název role/název práva	Povolené aktivity
<b>P</b>	Prohlížet – uživatel	Základní právo prohlížet. S tímto právem má uživatel možnost dokument číst a připomínkovat.
<b>T</b>	Tisknout	S tímto právem může uživatel dokumenty tisknout.
<b>CP</b>	Kopírovat	Uživatel s tímto právem může kopírovat a vkládat informace z dokumentu s využitím schránky. Právo je relevantní pouze pro dokumenty Word, Excel a PowerPoint.
<b>EM</b>	E-mail o aktualizaci	Při uvolňování nové verze dokumentu je uživatel s právem EM informován e-mailem o jeho aktualizaci.
<b>U</b>	Upravovat – Zpracovatel	Zpracovatel má právo založit novou verzi dokumentu, dokument ve stavu „Zpracovává se“ může upravovat a následně předat k připomínkování/ke schválení.
<b>VS</b>	Vytvářet složky / soubory	Právo umožňuje v konkrétní složce vytvářet (vkládat nové) soubory, resp. složky.
<b>M</b>	Mazat	Umožňuje mazání dokumentů a složek. Dále umožňuje vracet platnost dokumentům. Na právo je také vázán import adresářové struktury včetně dokumentů ze souborového systému.
<b>UP</b>	Udělovat práva	Umožňuje nastavovat a přidělovat práva.

Tabulka 6 – Práva a oprávnění uživatelů v DMS

U nově založené složky se automaticky nastaví stejná práva jako u nadřazené (výchozí) složky. Nově založený dokument dědí práva nadřazené složky, tj. automaticky se mění se změnou práv nadřazené složky. V dané složce je možné na dokument nastavit i jiná práva, než má samotná složka.

Práva lze nastavit jak jednotlivým uživatelům, tak i skupinám – viz Obrázek 8 - Přidělování práv uživatelům ke složce, dokumentu.

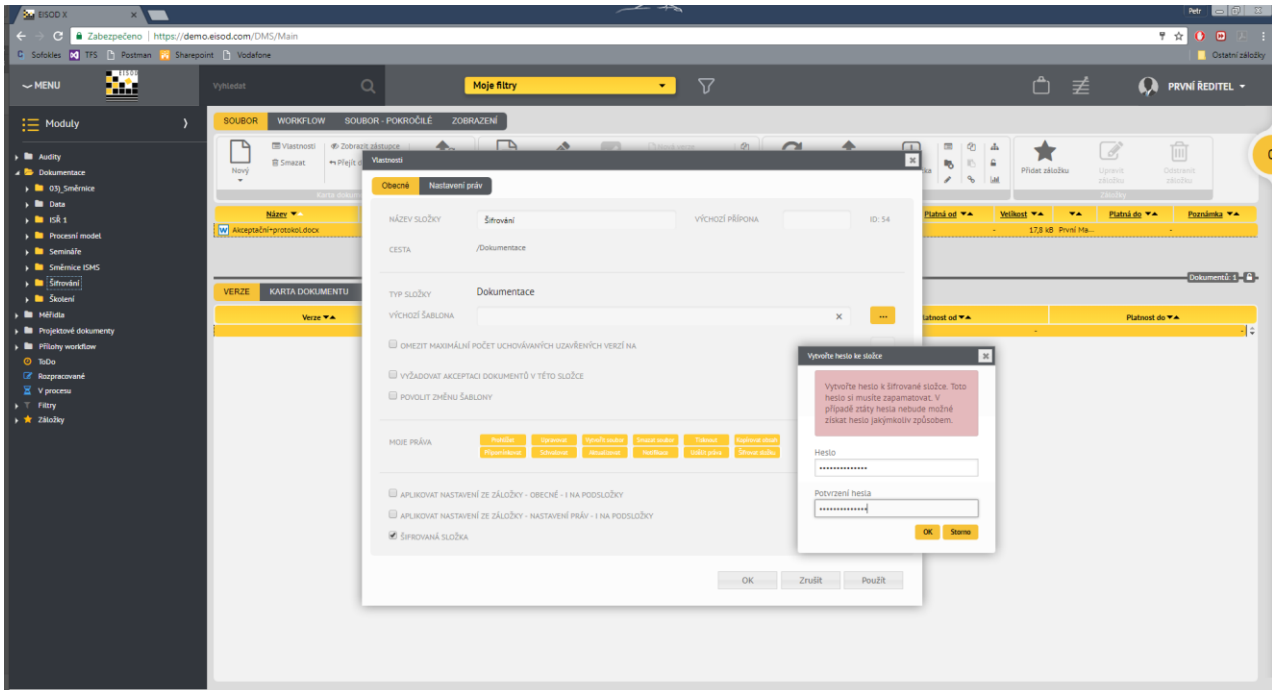


Obrázek 8 – Přidělování práv uživatelům ke složce, dokumentu

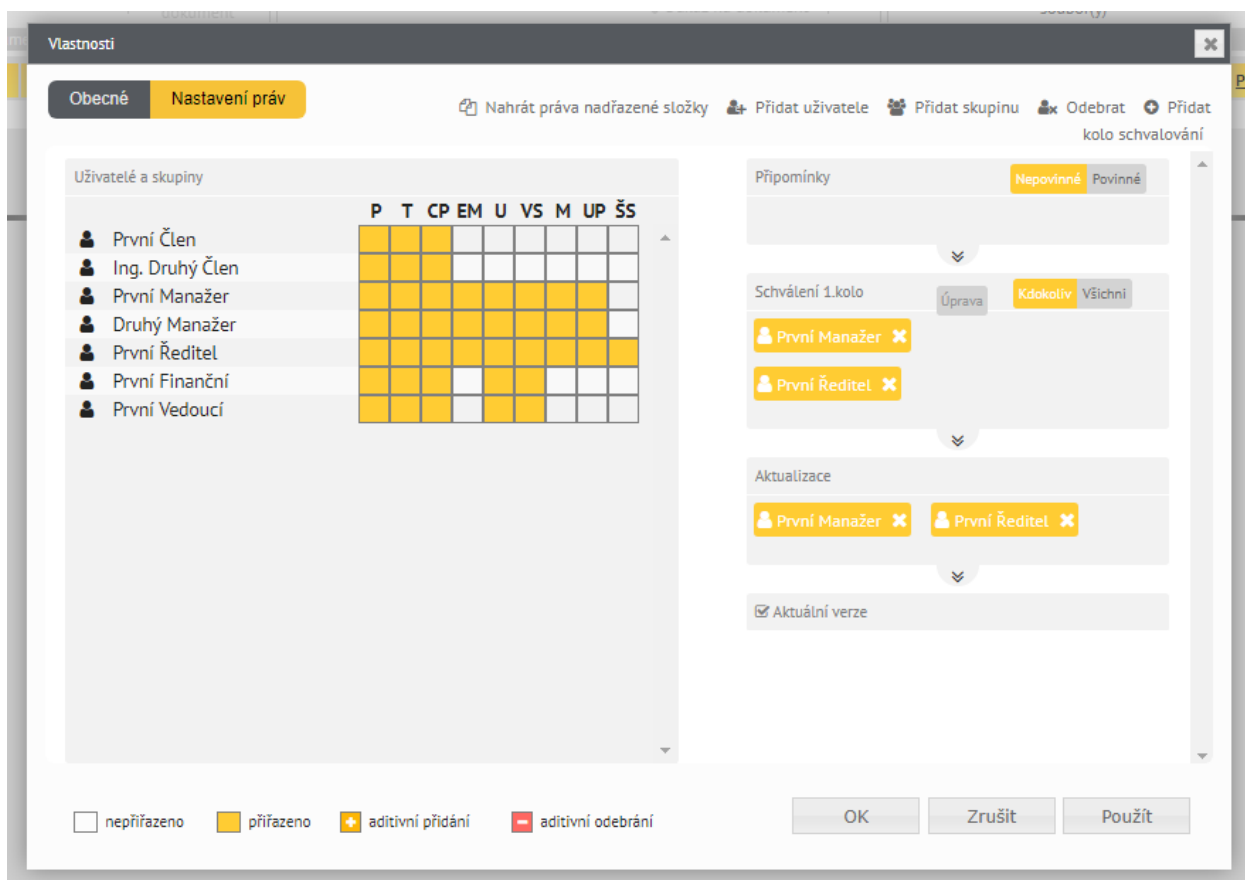
## 2.5. Šifrování dokumentů **NOVINKA**

Novinkou v modulu DMS je podpora uživatelského šifrování dokumentů. Jedná se o vyšší stupeň zabezpečení, který vhodně doplňuje systém oprávnění nad složkami a dokumenty a umožňuje adekvátně zabezpečit citlivé firemní dokumenty. Protože se jedná o 256-bitové symetrické šifrování (AES) na úrovni dat jednotlivých dokumentů, je přístup k dokumentu omezen pouze na uživatele, který zná heslo k zašifrované složce. Tím je znemožněn přístup k obsahu dokumentu jak administrátorům EISOD, tak administrátorům HW a SW infrastruktury.

Aby bylo možné šifrování řídit, umožňuje systém určit osoby nebo skupiny, které mají právo data ve složce šifrovat. Lze tak zamezit nežádoucímu šifrování dokumentů uživateli, kteří k danému úkonu nejsou kompetentní.



Obrázek 9 – Zašifrování složky



Obrázek 10 – Nastavení práv k šifrování složky

## 2.6. Archivace a skartace dokumentů

**NOVINKA**

Funkcionalita archivace a skartace umožňuje uzavřít životní cyklus zneplatněných, vyřazených dokumentů a uzavřených verzí dokumentů v systému EISOD. Funkcionalita vychází z požadavků zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě o archivaci a o změně některých zákonů.

Pro jednotlivé typy dokumentů nebo přímo konkrétní dokumenty lze nastavit skartační znaky včetně skartační lhůty. Na základě nastavených skartačních znaků u vyřazených, zneplatněných dokumentů nebo uzavřených verzí dokumentů, dochází jednou ročně k aktualizaci seznamu dokumentů navrhovaných k archivaci, skartaci nebo přehodnocení. V přehledu dokumentů lze upravit jejich další chování, úpravou skartačního znaku a lhůty.

Na základě revidovaného seznamu dokumentů lze vytvořit skartační návrh, který lze dále poskytnout Národnímu archivu. Dokumenty k archivaci v Dlouhodobém důvěryhodném úložišti lze exportovat jako SIP balíček včetně příloh. Dokumenty určené ke skartaci lze provedením rozhodnutí ze systému řízeně odstranit.

## 2.7. Role SuperAdministrátor

Ve výjimečných situacích lze uživateli přidělit právo SuperAdministrátora, na něhož se nevztahují práva nastavená na složky a dokumenty. Tento druh oprávnění se používá pouze ve speciálních případech, kterými jsou:

- navrácení platnosti vyřazeným dokumentům,
- definování jazykových mutací,
- hromadné odstraňování verzí dokumentů,
- definování typů dokumentů,
- přijmutí změn provedených v dokumentech Word a Excel na úrovni celé databáze,
- filtrace dokumentů přístupných jednotlivým uživatelům, kontrola,
- změna data platnosti verze dokumentu,
- změna čísla verze dokumentu.

Administrátor má také přístup k číselníkům. Ty lze v systému vytvářet, nastavovat jako výchozí/neaktivní či editovat.

Administrátor může spravovat přístupová práva k jednotlivým komponentám systému. Ve správě práv lze tedy vyhledat, jaká oprávnění na konkrétní komponentu mají jednotliví uživatelé přidělena.

## 3. Modul Správa auditů, neshod, opatření

Modul je určen pro řízení a monitorování

- interních auditů,
- externích auditů (např. dodavatelských),
- procesních auditů,
- systémových auditů dle požadavků systémových norem, zejména ISO 9001, 14001, ISO/IEC 20000-1, 27001, OHSAS 18001, ISO 50001, IATF 16949 aj., a doporučení normy ISO 19011 (Směrnice pro auditování systémů managementu).

Definované workflow zajišťuje řízení procesu auditu ve fázích:

- plánování a přípravy dlouhodobého programu auditů,
- plánování a přípravy plánu jednotlivých auditů (tvorba plánu auditu a jednoduchá tvorba auditního dotazníku využitím předpřipravené mapy a šablony auditu pro typ auditované jednotky),
- pořizování záznamů o zjištění z auditů (vyplnění auditních dotazníků, generování zprávy z auditu),
- vystavení a řízení karet zjištění (pro různé typy a kategorie zjištění - doporučení, neshody vč. možnosti definice nápravy, nápravných opatření, případně preventivních opatření),
- uzavření jednotlivých auditů.

The screenshot displays the 'Dotazník auditu "IPM ISO 14001"' interface. On the left, a tree view shows the structure of the audit questionnaire under the norm 'ČSN EN ISO 14001:2004', with sections like '4 - Požadavky na systém prostředí' and '3 - Termíny a definice'. The main area contains three question cards. Each card has a 'OTÁZKA' field, a 'POZNÁMKA' field, a 'TYP ODPOVĚDI' dropdown menu, an 'ODPOVĚĎ' button with 'ANO' and 'NE' options, and a 'HODNOCENÍ' section with star ratings. At the bottom right, there are buttons for 'PŘIDAT OTÁZKU', 'ULOŽIT', and 'ZPĚT'.

Obrázek 11 – Ukázka tvorby dotazníku auditu

Řízení workflow je zpracováno v návaznosti a terminologii doporučení normy ISO 19011:

- Osoba řídící program auditů definuje **program** vč. jeho názvu a rozsahu platnosti, a zadá schvalovatele.
- Osoba řídící program auditů definuje konkrétní audit, jeho předpokládané datum, auditní tým a požadavek na hlavního prověřovaného. Dále definuje referenční normu, typ a cíl auditu, informaci o tom, zda se jedná o audit řádný či mimořádný, a případně návaznost na předchozí audit.
- Po uložení základního schématu plánu auditu se vygeneruje jeho **harmonogram**, který definuje časový plán a konkrétní kroky prověřování, vč. členů auditního týmu (auditní tým zahrnuje role vedoucí auditor, auditor, technický expert a pozorovatel) a prověřovaných osob. Jednotlivé kroky auditu lze jednoduše přidávat jako auditní nebo pomocné položky.
- Vytvořený plán auditu je po uložení odeslán uživatelům, kteří jsou do realizace auditu zainteresováni.
- Dále má auditor možnost vytvořit **auditní dotazník** s využitím mapy auditu a šablony dotazníku auditu (mapu a dotazník lze připravit předem a využít je pro více auditů), jejichž kombinací se vygeneruje auditní dotazník konkrétního auditu. V případě potřeby je možné dotazník ještě upravit manuálně (přidání/odstranění otázek, způsob hodnocení apod.). Mapa auditu slouží pro definici oblastí, které jsou prověřovány v jednotlivých typech organizačních jednotek. Šablona dotazníku auditu pak pro upřesnění otázek pro jednotlivé auditované oblasti.
- Při vlastní realizaci auditu vyplňují auditoři připravené dotazníky v elektronické formě. Pro hodnocení jednotlivých otázek je možné využít více forem odpovědí (např. ANO/NE, číslo, text). Výsledek auditu se hodnotí na bodové škále, která indikuje vystavení karty doporučení nebo zjištění pro konkrétní bodové hodnoty výsledku hodnocení otázky.
- **Karta neshody** založená v rámci auditu je označena pořadovým číslem karty, datem a časem vygenerování. Auditor má dále možnost vybrat
  - typ zjištění (lze nastavit dle interní terminologie, např. neshoda, odchylka, slabé místo),
  - zdroj zjištění (popř. jeho bližší identifikaci),
  - referenční normu, ke které se zjištění vztahuje,
  - osobu odpovědnou za oblast, v níž byla neshoda zjištěna.

Dále auditor definuje vlastní popis neshody, kterou dokládá důkazem (související dokument, fotografie), příp. vloží přímý odkaz na nesplněný předpis.

Po definování neshody odesílá auditor kartu k akceptaci osobě odpovědné za oblast, v níž byla neshoda zjištěna. Auditor má možnost kartu (např. v případě dodatečného zjištění plnění požadavku) stornovat.

Kartu neshody lze generovat do formátu pdf nebo xls pro snadné uložení nebo tisk. Osoba odpovědná za oblast, v níž bylo zjištění identifikováno, má možnost zjištění akceptovat, neakceptovat a vrátit auditorovi k editaci (např. pro obecnou formulaci zjištění) nebo zamítnout (např. pro nerelevantnost).

V případě akceptace eviduje odpovědná osoba analýzu příčiny neshody, definuje nápravné opatření (případně také nápravu a preventivní opatření) a předává k realizaci definovaných opatření. Osoba odpovědná za realizaci opatření potvrdí při přijetí karty zahájení prací na opatření a po ukončení realizace zaznamená výsledek opatření. Splnění opatření ověřuje osoba odpovědná za oblast, ve které bylo zjištění identifikováno. Tato osoba má opět možnost vrácení karty realizátorovi opatření (např.

pro nedostatečné naplnění předmětu opatření), nebo potvrzení ověření realizovaných kroků a tím uzavření karty.

Obrázek 12 – Karta neshody

- **Karta doporučení** založená v rámci auditu je označena pořadovým číslem karty, datem a časem vygenerování. Auditor má dále možnost vybrat
  - typ zjištění (lze nastavit dle interní terminologie),
  - zdroj zjištění (popř. jeho bližší identifikaci),
  - referenční normu, ke které se doporučení vztahuje,
  - osobu odpovědnou za oblast, v níž bylo doporučení identifikováno.

Dále auditor definuje vlastní popis doporučení. Po definování doporučení odesílá auditor kartu k akceptaci osobě odpovědné za danou oblast. Auditor má možnost kartu stornovat (např. v případě dodatečného zjištění plnění požadavku).

Kartu doporučení lze generovat do formátu pdf nebo xls pro snadné uložení nebo tisk. Osoba odpovědná za oblast, v níž bylo zjištění identifikováno, má možnost ho akceptovat, neakceptovat a vrátit auditorovi k editaci (např. pro obecnou formulaci zjištění) nebo zamítnout (např. pro nerelevantnost).



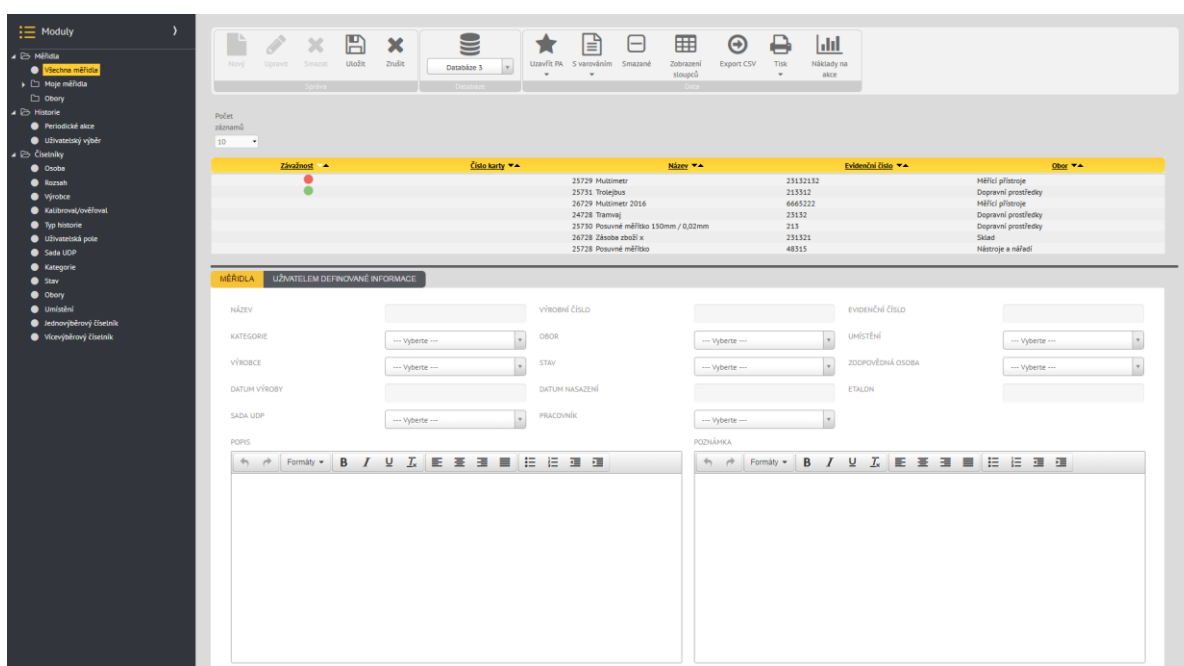
V případě akceptace definuje odpovědná osoba do karty nápravu a předává k realizaci definovaných opatření. V případě, že náprava již byla realizována, má tato osoba možnost nepředávat kartu doporučení jinému uživateli, ale v jednom kroku potvrdit realizaci nápravy. V případě předání osobě odpovědné za realizaci tato osoba potvrdí zahájení prací na opatření a po ukončení realizace zaznamená výsledek opatření. Splnění opatření ověřuje osoba odpovědná za oblast, ve které bylo zjištění identifikováno. Tato osoba má opět možnost vrácení karty realizátorovi opatření (např. pro nedostatečné naplnění předmětu opatření), nebo potvrzení ověření realizovaných kroků a tím uzavření karty.

## 4. Modul Správa měřidel a zařízení

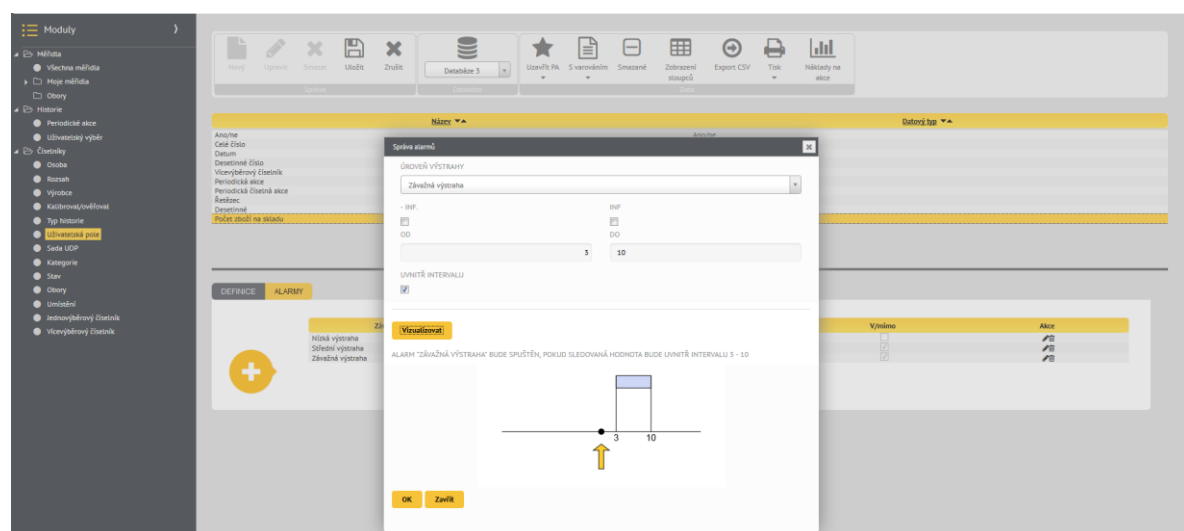
Modul je určen pro správu měřidel (metrologie) a vyhrazených zařízení. Jednotlivé položky jsou vedeny v evidenčních kartách měřidel/zařízení, kde je sledována jejich historie a plánovány další akce.

Systém číselníků v tomto modulu umožňuje uživatelské nadefinování jednotlivých polí v kartách měřidel/zařízení, příslušné typy kontrol (revizí) pro jednotlivé druhy měřidel/zařízení, tzn. pro jedno měřidlo/zařízení je možné provádět a automaticky hlídat termín několika kontrol a pro jiné například pouze jedné kontroly (revize).

Termíny jednotlivých akcí (kontrol/revizí) jsou hlídány pomocí systému alarmů, které je možno opět uživatelsky definovat. V neposlední řadě modul umožňuje sledování a vyhodnocování nákladů na jednotlivé kontroly (revize) pro daná měřidla/zařízení nebo pro příslušný obor měřidel/zařízení.



Obrázek 13 – Definice nového měřidla / zařízení



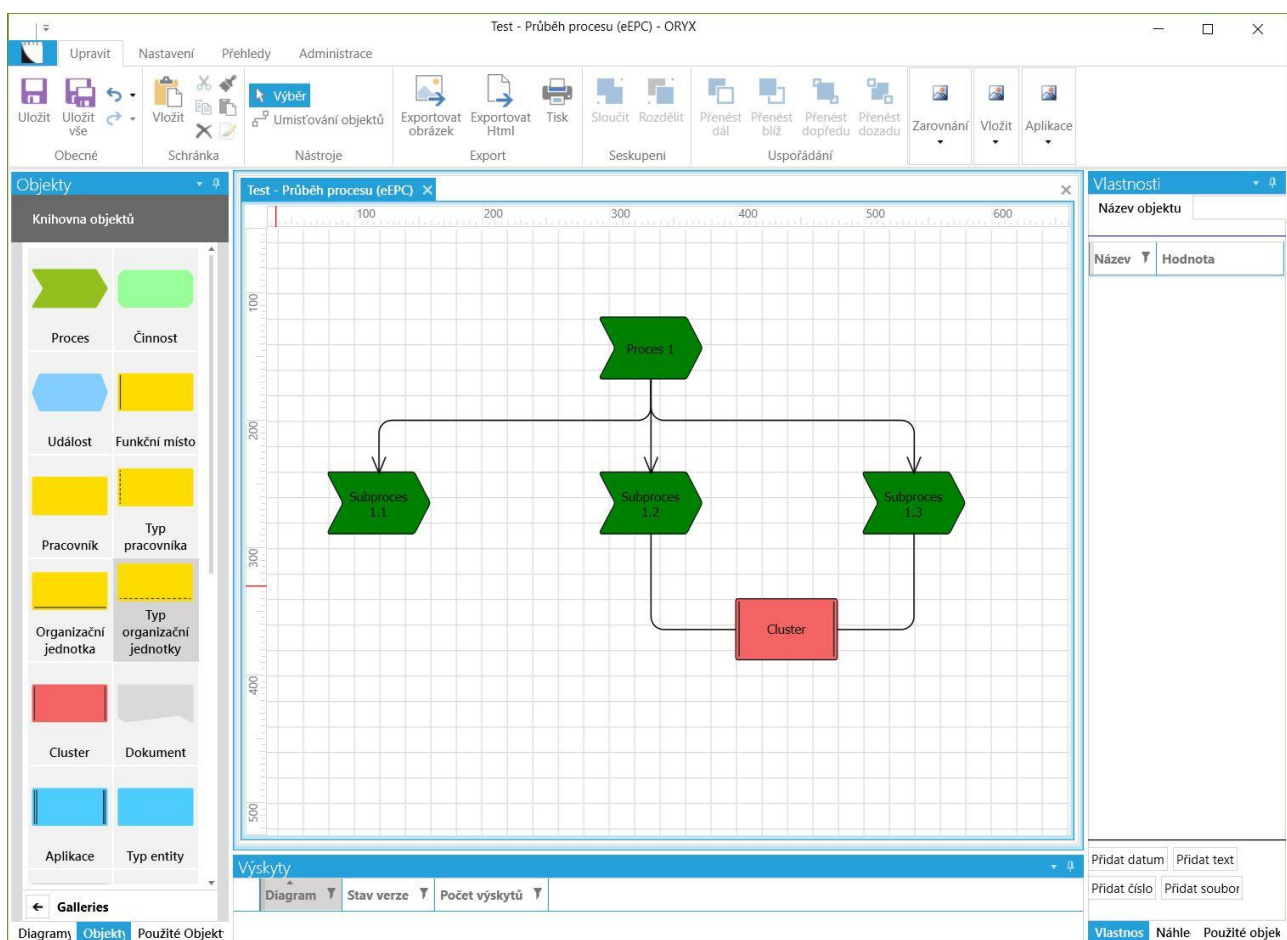
Obrázek 14 – Nastavení alarmů

## 5. Modul ORYX QPM – procesní modelování a měření procesů

Modul je založen na objektovém modelování podnikové reality formou diagramů – modelů:

- procesů,
- činností,
- dat a
- organizační struktury.

Modul obsahuje grafický editor, pomocí něhož je možné pořizovat, jednotně znázorňovat a integrovat všechny aspekty firmy, které jsou významné pro zpracování informací o firemních procesech, tzn. tvorba **Komplexního procesního modelu firmy**.



Obrázek 15 – Modul ORYX QPM – procesní modelování

### Využití v rámci modelování podnikových procesů:

- sada osvědčených metod pro zobrazení podnikových procesů,
- zobrazení firemních procesů pomocí událostí a funkcí, dále lze v procesech zobrazit také organizační jednotky, datové objekty, aplikace a nosiče informací,
- detailní zobrazení procesů pomocí hierarchizace do libovolného počtu úrovní,
- efektivnost a rychlost při provádění změn v podnikových procesech.

### Využití v rámci přípravy na re/certifikaci:

- certifikace "bez papíru" podle systémových norem ISO 9001, 14001, 27001, OHSAS 18001, IATF 16949, a další,
- zavedení požadavků systémových norem do „běžného života“ firmy,
- integrace požadavků systémových norem do procesního modelu firmy,
- rychlé a jednoduché seznámení zaměstnanců s požadavky systémových norem,
- integrované spojení komplexního procesního modelu firmy (procesního řízení) a dokumentace systémů managementu jakosti podle systémových norem,
- snadná správa elektronické procesní dokumentace (komplexního procesního modelu) – jasně definované workflow,
- snížení nákladů na fyzické (papírové) dokumenty.

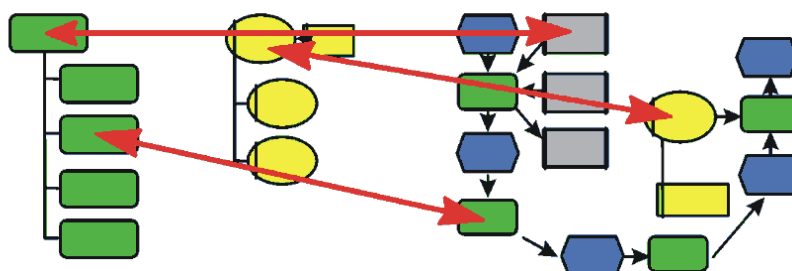
### Využití v rámci procesního řízení v souladu se systémovými normami:

- jednoduchý přístup k aktuálním informacím o procesním modelu firmy pro všechny zaměstnance,
- aktivní spolupráce všech zaměstnanců na zlepšování procesů,
- změny procesního modelu firmy s automatickou aktualizací v souvisejících částech procesního modelu,
- změny procesního modelu organizace s automatickou aktualizací v souvisejících dokumentech a opačně.

### Druhy pohledů ORYX QPM

ORYX QPM redukuje složitost modelování reality procesů samostatnými integrovanými pohledy, viz následující obrázek.

■ funkce ■ organizaci ■ vlastní procesy

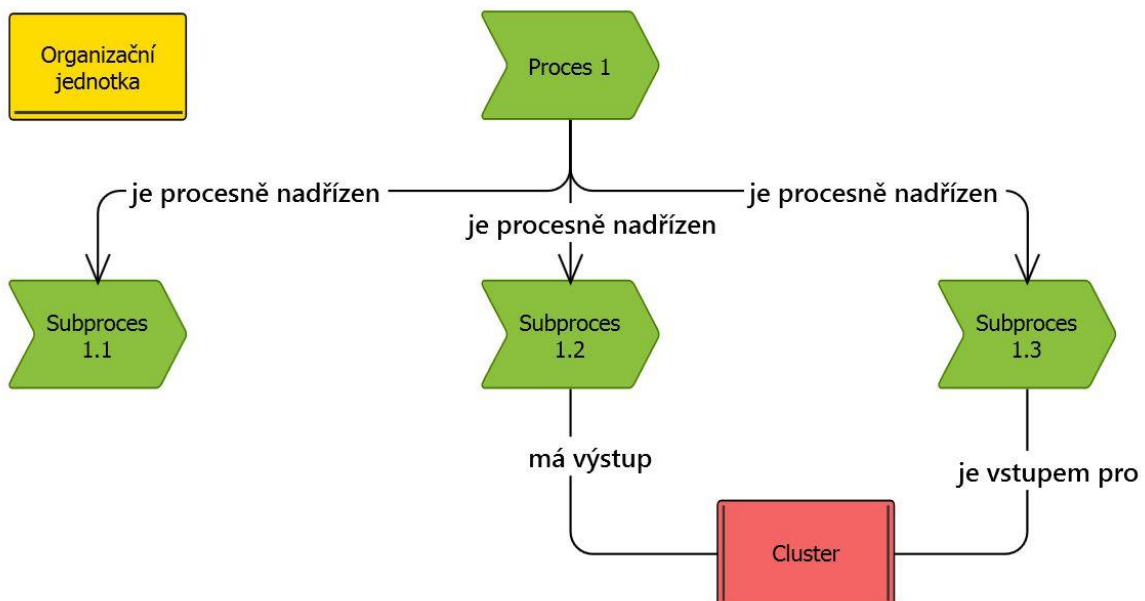


Obrázek 16 – Pohledy ORYX QPM

- Ve funkčním pohledu jsou strukturovány jednotlivé činnosti jako např. pořízení zakázky odběratelem, vytvoření pracovního postupu nebo expedice zboží apod.
- Organizační struktura podniku je popsána v organizačním pohledu pomocí pojmů jako organizační jednotky, funkční místa nebo pracovníci.
- Integraci všech aspektů umožňuje řídicí pohled, ve kterém se zaznamenávají odpovědi na následující otázky:
  - Které informace tvoří výstup příslušné funkce?
  - Kdo nese zodpovědnost?
  - Jak se znázorňují podnikové procesy?
  - Čím jsou iniciovány? atd.

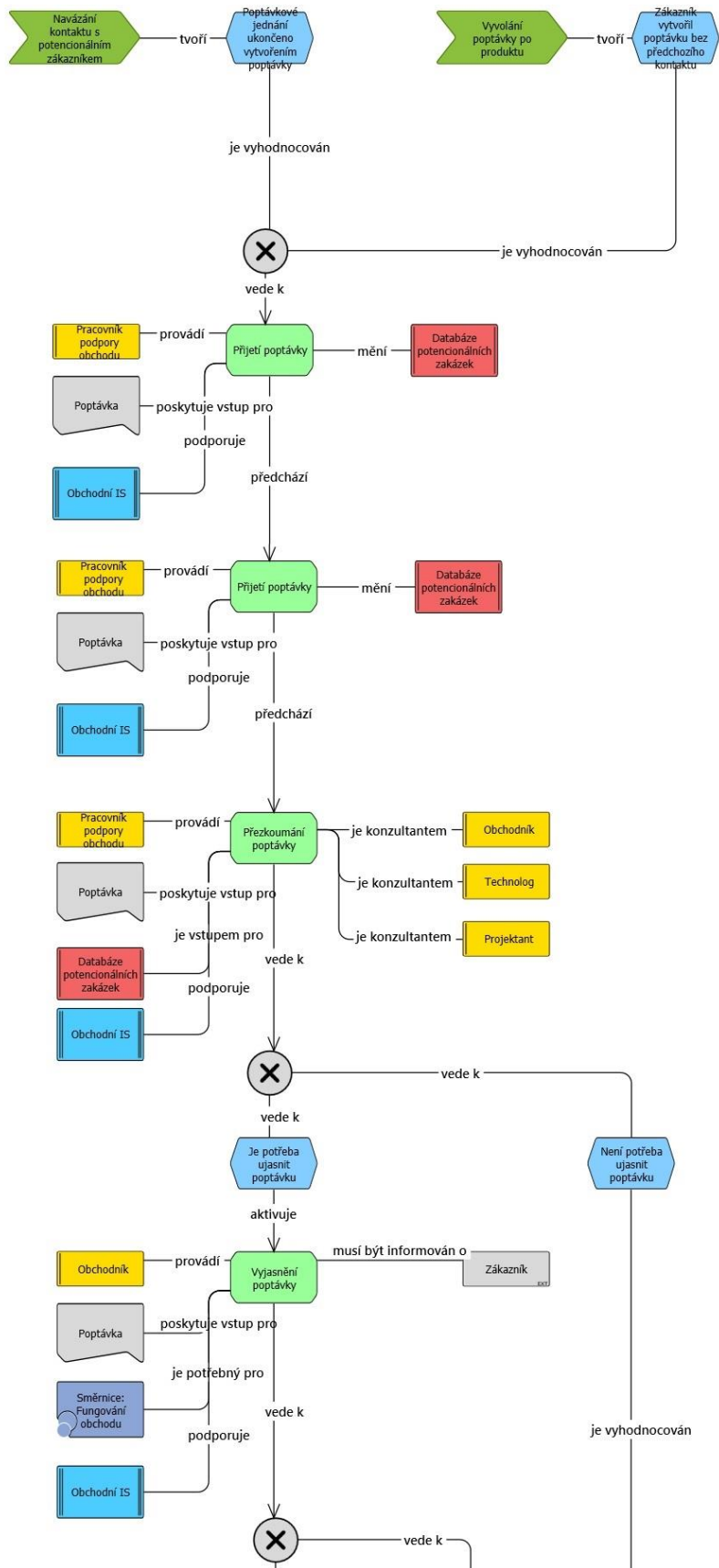
Grafický editor poskytuje integrovanou sadu diagramů pro zobrazení a analýzu procesů při zachování jednotnosti a názornosti např.:

- Procesy / subprocesy



Obrázek 17 – Diagram procesy / subprocesy

• Průběh procesu



Obrázek 18 – Diagram průběhu procesu

Grafický editor modul ORYX QPM – procesní modelování a měření procesů umožňuje modelování v příslušné potřebné hloubce podrobnosti, podle toho, jak si to zkoumaný proces vyžaduje.

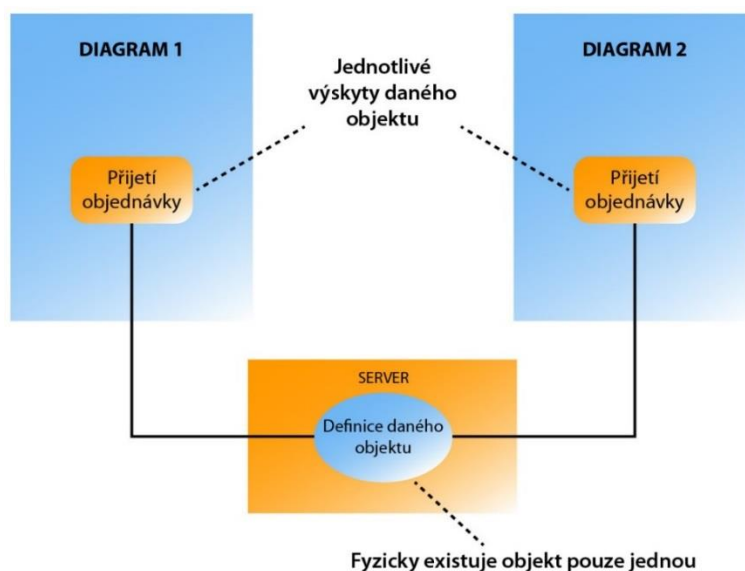
### Definice objektů

Každý objekt modelu vytvořený v grafickém editoru systému ORYX QPM má svou definici uloženou na straně serveru. Tato definice nese veškeré informace o daném objektu jako:

- typ objektu (funkce, organizační jednotka,...),
- atributy daného objektu,
- název daného objektu.

Pro zachování jedinečnosti objektů systém modul ORYX QPM – procesní modelování a měření procesů nepřípouští, aby objektu stejného typu a názvu byly přiděleny dvě různé definice. Z tohoto důvodu je využíváno tak zvané výskytové kopie objektu.

Při změně atributů objektu v modelu 1, bude automaticky tato změna provedena i v modelu 2.



Obrázek 19 – Princip definice objektů ORYX QPM

### Export dat grafického editoru

ORYX QPM umožňuje export dat do formátu HTML – WWW stránka včetně dekompozice daného modelu, atributů jednotlivých objektů, typů vazeb, výpisu předchůdců / následníků objektů, atd.

Modul ORYX QPM – procesní modelování a měření procesů nabízíme i nadále ve formě tzv. tlustého klienta.

## 6. Modul Analýzy SPC

**PŘIPRAVUJEME**

Tento modul aplikuje metodu statistické regulace procesů SPC (Statistical Process Control). Každý proces vykazuje určitou proměnlivost, tato proměnlivost (kolísání, variabilita) je způsobena různými příčinami, které je zapotřebí odhalovat a minimalizovat. Základním cílem statistické regulace (SPC) je:

- zlepšování kvality (prevence/předcházení výrobě neshodných výrobků),
- uvedení procesu do stabilního stavu a jeho udržování v tomto stavu.

Pomocí tohoto modulu lze na základě vyhodnocování odebraných požadovaných dat procesu odhalit příčiny variability procesu a realizovat tak nápravná opatření.

*Modul připravujeme na jaro 2019.*

## 7. Modul Analýzy FMEA

**PŘIPRAVUJEME**

Modul aplikuje metodu FMEA (Failure Mode and Effect Analysis) při analýze vzniku vad u posuzovaného produktu nebo procesu, ohodnocení jejich rizik a návrhu na realizaci opatření ke zlepšení. Modul Analýzy FMEA procesu vychází ze zadání úlohy z jednotlivých dílů výrobku. Vyjmenují se potenciální vady procesu a analogicky se krok za krokem analyzují.

Hlavním hlediskem je zlepšení konstrukčních vlastností výrobku a zvýšení jeho provozní spolehlivosti, ale pomocí FMEA je možno dosáhnout také konstrukčních zlepšení.

Modul Analýzy FMEA umožňuje provádět:

- systémovou FMEA konstrukce,
- FMEA konstrukce (návrhu) (K-FMEA),
- systémovou FMEA procesu,
- procesní FMEA (P-FMEA).

V analýze FMEA se uvádí výčet všech dílů (kterou je možno uživatelsky definovat v rámci číselníků modulu) a rizik výrobku. Následně se popisují všechny myslitelné vady podle těchto hledisek:

- Jak by mohla funkce dílu jakkoli selhat?
- Jakým způsobem by mohl nastat nesouhlas dílu se specifikacemi?
- Co by mohl zákazník, resp. následný zpracovatel nezávisle na specifikacích považovat za neuspokojivé?

Další kroky analýzy:

- určení míry rizika/priority,
- rozhodnutí o pořadí realizace nápravných opatření,
- zavedení nápravných opatření,
- hodnocení zlepšeného stavu.

Východisko zkoumání týmu jsou jednotlivé procesní kroky na výrobku, FMEA procesu zkoumá odděleně:

- potenciální vady,
- možné následky těchto vad,



- možné příčiny těchto vad.

Rozebírá a hodnotí, podle předem dohodnutých součinitelů (od 1 – nepatrný, až 10 – významný) faktory:

- pravděpodobnost výskytu vady,
- význam následků vady,
- pravděpodobnost odhalení vady.

Jako součin tří faktorů se dle vzoru v příručce FMEA vypočte:

- míra rizika – priorita MR/P.

Podle MR/P se stanovuje a vyhodnocuje:

- priorita nápravných opatření (NO),
- realizace nápravných opatření (NO),
- účinnost nápravných opatření (NO).

**Modul Analýzy FMEA si klade za cíl:**

- Zvyšování bezpečnosti funkcí a spolehlivosti výrobků
- Snižování záručních a servisních nákladů
- Zkrácení procesu vývoje
- Náběhy sérií s menšími vadami
- Lepší termínová kázeň
- Hospodárná výroba
- Lepší služby
- Lepší vnitropodniková komunikace

*Modul připravujeme na jaro 2019.*

## 8. Modul Správa reklamací

## INDIVIDUÁLNÍ MODUL

Modul Správa reklamací zajišťuje kompletní správu reklamací podniku od jejich evidence, vyřízení (uznání/zamítnutí) až po jejich vyhodnocení, tzn. analýzu nákladů/ztrát vyvolaných reklamacemi. Tento modul používá základní členění reklamací:

- od zákazníků,
- na dodavatele.

Základem funkcionality reklamací je workflow, které reflektuje metodiku 8D, případně 4D. 4D proces je řešen zjednodušením workflow proti 8D procesu tak, aby bylo možno společné procesy z 8D a 4D kvantifikovat a reportovat společně. Předpokladem pro správné fungování workflow je možnost určení odpovědných osob za jednotlivé kroky workflow, definice úkolů, sledování a notifikování průběhu workflow.

Součástí základního workflow pro řízení reklamací bude i vnořené workflow pro řízení nápravných opatření a potvrzení jejich zavedení do praxe.

Na základě průběhu workflow, časů a způsobů řešení systém připravuje 8D / 4D report, který odpovědný uživatel doplňuje o relevantní informace potřebné v jednotlivých krocích workflow. Formulář reportu bude

využívat funkcionalitu uživatelsky definovaných polí. V základu tedy formulář obsahuje předem dané informace, ale je možné jej rozšířit o další textová, číselná, datumová i číselníková pole.

Ve formuláři **Reklama od zákazníka** uživatel vyplňuje Reklamační protokol, Zpracování reklamační, případné Karty neshody a další pole formuláře.

**Reklama od zákazníka obsahuje stavy workflow:**

- Vyplnění reklamačního protokolu
- Posouzení náhrady škody
- Reklama neoprávněná
- Vada způsobena špatným použitím
- Schvalování oprávněnosti reklamační
- Reklama schválená
- Reklama neschválená
- Reklama uzavřená

V **reklamaci na dodavatele** uživatel vyplňuje Reklamační protokol, Zpracování reklamační a případné Karty neshody. Podle stavu workflow pak doplňuje ostatní relevantní informace.

**Reklama na dodavatele obsahuje stavy workflow:**

- Vyplnění reklamačního protokolu
- Posouzení náhrady škody
- Zboží bude dobropisováno
- Zboží bude vyměněno
- Reklama neoprávněná
- Neoprávněnost reklamační přijata
- Neoprávněnost reklamační nepřijata
- Reklama uzavřena

Jednou z důležitých vlastností systému je možnost v obou typech reklamační spárovat reklamační od zákazníka s reklamací na dodavatele. V neposlední řadě je možné vyplnit 8D report, kde je možné vyplnit opatření, vícenáklady a další relevantní pole.

Předpokladem pro zakládání reklamační a jejich správu je podpůrný katalog výrobků, který umožňuje k výrobku zadat podrobné informace a sledovat jeho historii v kontextu reklamační.

*Modul připravujeme individuálně pro každého zákazníka.*

## 9. Konfigurace a správa systému

### 9.1. Napojení na služby třetích stran

Veškeré požadavky na integraci se systémy zákazníka (např. pro import nebo vystavení dokumentů nebo jejich metadat) jsou řešeny v souladu s jeho architektonickými integračními principy. Řešení počítá s implementací interface nutného pro napojení na integrační platformu. Systém je také možné integrovat s geograficky diferencovaně rozmístěnými systémy.

Technicky je napojení na systémy třetích stran řešeno pomocí webových služeb, kdy EISOD poskytuje standardní sadu API pro manipulaci s dokumenty uloženými v DMS.

### 9.2. Migrace dat

Součástí implementace systému EISOD může být na základě požadavků zákazníka migrace dat ze stávajících systémů, obvykle formou importu dokumentů a jejich metadat, vč. nastavení přístupových oprávnění.

### 9.3. Provoz systému

Systém je koncipován jakou autonomní a po úvodní konfiguraci jej lze provozovat bez nutnosti pravidelných zásahů administrátorem. Systém je provozován jako standardní webová aplikace a je možné jej monitorovat běžnými prostředky pro monitorování webových aplikací.

Systém je navržen pro standardní prostředí aplikačního a databázového serveru bez nutnosti specifických úprav. To je výchozím předpokladem pro dlouhodobý provoz systému i v případě upgrade aplikačního nebo databázového serveru.

Při upgrade samotného systému, který probíhá formou pravidelných aktualizací, je garantován přenos veškerých dat do nové verze systému. Při úpravě datového modelu dochází při prvním spuštění nové verze systému k automatické migraci dat, čímž se snižují nároky na výpadek serveru a zásahy administrátora.

Systém lze provozovat ve virtuálním prostředí i v prostředí VLAN, dle požadavků zákazníka.

### 9.4. Otevřenost systému

Pro systémy třetích stran poskytuje systém primárně API rozhraní pro připojení a konzumaci dat.

### 9.5. Bezpečnost systému

Veškerá data systému jsou uložena v databázi a přístup k nim prostřednictvím aplikace je autorizován. V případě přímého přístupu k databázi lze bezpečnost zajistit technologicko-organizačními opatřeními.

#### 9.5.1. Logování a auditní stopa

Veškeré akce systému jsou logovány a je možné zobrazit lokálně v prostředí systému jejich výčet. U logování lze v parametrech systému nastavit jeho úroveň.

Logovány jsou jak přístupy do systému, tak zejména manipulace s dokumenty a složkami. Lze tak v historii dohledat operace prováděné s konkrétním dokumentem nebo složkou.

Zároveň systém vytváří aplikační log, ve kterém je možné monitorovat a vyhodnocovat stavy a běh aplikace.

## 9.5.2. Autentizace a autorizace uživatelů

Systém je možné konfigurovat tak, aby byli uživatelé synchronizováni s Active Directory, vůči kterému jsou zároveň autentizováni prostřednictvím Single Sign-On. EISOD také umožňuje spravovat přímo v jednom z jeho administrátorských modulů uživatele, kteří nejsou zadáni v podnikovém AD.

Uživatelé synchronizovaní s Active Directory mají účty vázány na identitu. V rámci synchronizace budou filtrovány systémové účty (tiskárny, servery apod.).

Autorizace uživatele je prováděna na základě rolí a práv nastavených v systému a umožňuje tak řízení přístupu konkrétního uživatele ke konkrétní operaci nad daty a k samotným datům. Role definované v Active Directory budou systémem napojeny na skupiny uživatelů, kterým lze definovat příslušná oprávnění.

## 9.5.3. Správa uživatelů a skupin

Administrátor má možnost v systému spravovat uživatele přes modul Administrace. V tomto modulu administrátor registruje nové uživatele, kterým lze nastavit příslušnou organizaci, pozici atd. Pro úspěšné dokončení registrace je nutno zadat e-mailovou adresu nového uživatele, na kterou je mu odesláno heslo pro přístup do systému (heslo si uživatel může následně změnit přes uživatelské nastavení systému). Toto řešení se používá v případě, že je potřeba v systému evidovat uživatele, který nepochází z Active Directory.

Uživatele lze zařadit v rámci organizace do skupiny/skupin, díky čemuž získá oprávnění k příslušným dokumentům/složkám. Oprávnění na složku/soubory lze provést přes dialogové okno tlačítkem „Přidat skupinu“. Po rozkliknutí se otevře seznam všech vytvořených skupin v systému. Výběrem skupiny se přiřadí všichni uživatelé skupiny do tabulky uvedené na výše zmíněném dialogovém okně. Následně lze nastavit příslušná práva těmto uživatelům, resp. skupině.

## 9.6. Validace dat

Veškeré formuláře umožňující vkládání uživatelských dat jsou validovány na vložení logických hodnot a uživatel je na nevalidní hodnoty adekvátně upozorněn. Nevalidní hodnoty nejsou do systému ukládány. Součástí uložených metadat je i hash dokumentu umožňující průběžnou validaci jeho integrity

## 9.7. Notifikace

Administrátor může nastavit jednotlivým uživatelům notifikace změn v obsahu na soubory uložené v DMS. Tuto notifikaci lze nastavovat na jednotlivé složky, potažmo i na samostatné soubory, které jsou ve složce uloženy. Pokud nejsou definována konkrétní práva na soubory ve složkách, přejímají práva složky, ve které jsou uloženy. Právo lze nastavovat stejným způsobem, jak bylo uvedeno v kapitole 9.5.3 Správa uživatelů a skupin.

Pokud je po uživateli požadována např. kontrola dokumentu, připomínkování, schválení atp., je uživatel s právem „EM“ (tj. právo na maily) vyzván pomocí e-mailu k danému úkonu. Pro výše uvedené úkony ve workflow musí být uživatel do daného workflow přiřazen. To lze nastavit pomocí funkce drag&drop (přetažením uživatele do pravé části dialogového okna, viz Obrázek 8 - Přidělování práv uživatelům ke složce, dokumentu).

Šablony e-mailů DMS jsou do systému nahrávány ve fázi implementace. Šablony jsou v editovatelné podobě v HTML souboru.

## 10. Základní návrh architektury

EISOD je koncipován jako webový portál postavený na technologické platformě Microsoft ASP.NET MVC. Pro nasazení v prostředí Zákazníka se předpokládá rozdělení databázové vrstvy a vrstvy aplikační logiky na dva samostatné virtuální servery pro zajištění dostatečného výkonu ve špičkách.

### 10.1. Popis použité technologie

Použitá technologická platforma Microsoft ASP.NET MVC podporuje vývoj dle návrhového vzoru MVC (Model-View-Controller). Ten zajišťuje oddělení datové (Model), prezentační (View), a logické (Controller) vrstvy aplikace.

Vzor MVC pomáhá vytvářet aplikace, které separují jednotlivé aspekty aplikace (logika vstupu, business logika a logika uživatelského rozhraní) současně poskytují volné párování mezi těmito elementy. Vzor určuje, kde by měly být jednotlivé typy logiky v aplikaci umístěny. Logika uživatelského rozhraní patří do zobrazení, logika vstupu do controlleru a obchodní logika do modelu. Tato separace pomáhá zvládnout tvorbu složitých aplikací, neboť umožňuje soustředit se v každém okamžiku pouze na jeden aspekt jejich implementace. Lze se například soustředit na zobrazení bez závislosti na obchodní logice.

Volné párování mezi třemi hlavními komponentami architektury MVC rovněž podporuje paralelní vývoj. Jeden vývojář tak například může pracovat na zobrazení, druhý může pracovat na logice controlleru a třetí se může soustředit na obchodní logiku v modelu.

Architektura MVC zahrnuje následující součásti.

#### 10.1.1. Modely

Objekty modelů jsou části aplikace, které implementují logiku pro datovou doménu dané aplikace. Často načítají a ukládají stav modelu v databázi.

#### 10.1.2. Zobrazení

Zobrazení jsou komponenty zobrazující uživatelské rozhraní (UI) aplikace, které je vytvořeno na základě dat modelu. Pracuje se tedy se stejným datovým modelem a jeho prezentace je zcela nezávislá a může se kdykoliv upravit, aniž by bylo nutné měnit strukturu uložených dat.

#### 10.1.3. Controllery

Controllery jsou komponenty, které zpracovávají interakci s uživatelem, pracují s modelem a konečně vybírají vykreslené zobrazení prezentující uživatelské rozhraní. V aplikaci MVC zobrazení pouze prezentuje informace, zatímco controller zpracovává vstup uživatele, interakci s ním a reaguje na ně. Controller například zpracovává hodnoty řetězce dotazu a předává je modelu, který je pak může využít k provedení dotazu do databáze.

### 10.2. Datová základna

Datová základna systému je navržena pro Microsoft SQL Server ve verzi 2012 a vyšší. V rámci serveru bude zřízena pro každé prostředí (testovací, produkční) jedna databáze obsahující potřebné informace a zdroje dat pro fungování systému. V rámci každé databáze bude definován uživatel, který bude mít oprávnění pro čtení a zápis a pod jehož účtem bude přistupovat aplikační vrstva systému.

Kromě statických dat bude databáze obsahovat i uložené procedury a trigger, jako jeden ze způsobů zajištění integrity dat.

Databázová vrstva bude s databázovým systémem MS SQL Server propojena objektově-relačním mapováním datových objektů na tabulky v databázi. Pro mapování bude použita technologie Microsoft Entity Framework 6.0 nebo vyšší.

Jednotlivé objekty mající svou tabulkovou reprezentaci v databázi budou pokrývat strukturu dat potřebných pro procesy podporované systémem, správu uživatelů a rolí a další funkcionality v rozsahu projektu. Vztahy mezi jednotlivými objekty budou v databázi reprezentovány jako cizí klíče s vazbou tak, aby byla zachována referenční integrita uložených dat.

Kontrola validity dat bude tříúrovňová, aby byly v prezentační a logické vrstvě validovány nejen správné typy dat, ale také jejich logická hodnota. Na úrovni databáze budou validovány typy dat a zmíněná referenční integrita.

### 10.3. Aplikační logika

Aplikační vrstva předpokládá prostředí Microsoft Windows Server ve verzi 2012 R2 s instalací Správce Internetové Informační služby ve verzi 7.5 a vyšší. Systém bude v prostředí IIS nasazen jako samostatný web.

Jednotlivé logické celky systému budou rozděleny do Areas, díky čemuž vznikne lépe strukturovaný vyvíjený kód Systému. Seskupení všech tří vrstev uceleného bloku funkčnosti do jednoho modulu umožní jeho nezávislý vývoj a přesnější testování, čímž se snižují rizika chyb při vývoji.

Bude tak možné minimálně oddělit část pro veřejnost a privátní sekci. Primárním důvodem však není bezpečnost dat, kterou lze zajistit nezávisle na Areas, ale povaha funkčnosti, kdy lze jednotlivé požadované moduly logicky oddělit a jejich integraci zajistit na úrovni jejich interakce předem vymezeným a dokumentovaným způsobem.

K provázání jednotlivých objektů z aplikační logiky bude využito technologie Dependency Injection, díky čemuž je možné zajistit cílené testování dílčích částí systému, a zejména efektivní management objektů spravovaných systémem.

Pro obsluhu a přípravu dat pro zobrazení bude definována business logika na úrovni Services. Service bude vždy implementovat interface. Tyto interface mohou být zároveň implementovány v unit testech, což má rovněž pozitivní dopad na kvalitu dodávaného Systému.

Business logika v services bude zpracovávat data do podoby ViewModels, které budou prostřednictvím akcí v controlleru mapovány do příslušných Views, tedy do prezentační vrstvy.

### 10.4. Prezentační vrstva Systému

Konstrukce uživatelského rozhraní respektuje požadavky na moderní webové portály. Toho je docíleno využitím otevřených standardů specifikujících strukturu i způsob vykreslování obsahu.

V maximální možné míře jsou využívány prvky standardu HTML5 s přihlédnutím k jejich podpoře v běžně dostupných a využívaných prohlížečích.

Pro vykreslení dynamického obsahu generovaného v aplikačním serveru je využit Razor View engine.

Dynamické prvky umožňující různá uživatelská nastavení a rozšíření uživatelského zážitku jsou řešena užitím AJAX technologie a jQuery knihoven v nejnovější verzi.

Grafická nadstavba uživatelského rozhraní využívá Grid framework umožňující podporu různých zobrazovacích zařízení od klasických PC až po tablety a mobilní zařízení. Pro dosažení jednotného vzhledu napříč různými částmi portálu jsou použity šablony, do kterých se načítá dynamický obsah. Tyto šablony umožňují zanořování, čímž lze dodržet jednotný vzhled celého systému se specifickými prvky pro ucelenou oblast funkcionality.

Za účelem rychlé uživatelské odezvy je v maximální možné míře využíváno definice grafického rozhraní v podobě grafických stylů dle CSS 3 standardu.

## 11. HW a SW požadavky pro implementaci EISOD

### Specifikace

- Databáze MS SQL (*lze využít variantu Express\**)
- Aplikační server na technologii .NET
- Webový klient
- Komunikace se serverem protokolem TCP/IP, doporučujeme šifrování

### Minimální požadavky na klientské stanice

- Zařízení (PC, notebook, tablet, chytrý telefon) provozující aktuální verze webových prohlížečů (Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari).
- Pro plnohodnotnou práci je třeba rovněž Microsoft Office 2010 a vyšší. Ve starších verzích MS Office nelze nainstalovat doplňky a využívat výhod automatického propojení EISOD a sady nástrojů Office.
- Doplňky do Microsoft Office jsou signovány kvalifikovaným důvěryhodným certifikátem.

Rychlost práce s klientem je závislá rovněž na propustnosti sítě, resp. rychlosti datového připojení.

### Minimální požadavky na server

- MS Windows server 2008 R2, doporučujeme 2012 R2 a vyšší
- MS SQL Server 2012 a vyšší (starší verze nepodporují fulltextové vyhledávání v češtině)
- dvě jádra CPU
- 4 GB RAM
- 4 GB úložného prostoru pro samotnou instalaci, další místo podle velikosti databáze (velikost databáze je závislá na požadavcích zákazníka), optimálním řešením je umístit databázi a serverovou část na rychlé diskové pole

Systém EISOD lze provozovat na virtualizovaných serverech.

Implementace systému EISOD probíhá standardně distanční formou (přes vzdálenou plochu) a je nutná součinnost ze strany zákazníka. V případě zájmu je možné provést instalaci přímo v místě, v tomto případě bude účtováno cestovné (dle kap. 14.1.).

*\* Lze využít licenci Microsoft SQL Express, která je bezplatná. Omezení licence jsou 1 GB RAM a 10 GB dat. V případě, že by DMS obsahovalo více než 10 GB dat, lze systém nastavit tak, aby ukládal dokumenty na disk, čímž by nebyla spotřebována kapacita Express databáze.*



## 12. Rozvoj a údržba IS EISOD

Společnost IPM zajišťuje neustálý vývoj a rozvoj systému EISOD včetně zapracování všech legislativních změn týkajících se jednotlivých oblastí systémů managementu kvality. Rozvoj systému EISOD představuje především to, že zákazník, který má systém implementován, dostává na základě **Smlouvy o trvalé technické péči** (Smlouva TTP), následující výhody:

- **Bezplatné** konzultace konzultanty společnosti IPM:
  - helpdesk EISOD,
  - [eisod@eisod.com](mailto:eisod@eisod.com),
  - +420 736 612 172,
  - pracovní semináře EISOD.
- Možnost zadávání **návrhů k vývoji**, se zpětným vyjádřením konzultantů IPM.
- **Bezplatné** poskytnutí nové verze již zakoupených modulů systému EISOD.
- **Bezplatné** zabezpečení převodu **dat** do nové verze systému EISOD.
- Jedenkrát za kalendářní rok v případě zájmu zákazníka, **bezplatné** společné proškolení vybraných **pracovníků** na inovované verze modulů systému EISOD, které zákazník vlastní.
- Jedenkrát za kalendářní rok **bezplatné** poskytnutí dostatečných informací o všech podstatných inovacích stávajících modulů a o všech nových modulech systému:
  - setkání uživatelů EISOD,
  - pracovní semináře EISOD.
- Poskytnutí libovolného nového modulu systému EISOD za exkluzivní cenu ve výši 60 % jeho aktuální ceníkové ceny.
- Neomezené poskytování dalších služeb pro libovolné nové požadavky za hodinovou sazbu 1 000 Kč/hod.
- Zabezpečení pozáručního servisu na zakoupené moduly systému EISOD po celou dobu platnosti této smlouvy.

Dále poskytuje společnost IPM jakékoliv konzultace a školení z oblasti procesního řízení, managementu a systému managementu kvality nebo příbuzných oblastí.

## 13. Demoverze

Systém EISOD X je možné nezávazně vyzkoušet prostřednictvím demoverze, kterou jsme pro Vás připravili. Klient je přístupný na adrese <https://demo.eisod.com/> a obsahuje moduly:

- Zákaznický portál,
- Projektové řízení,
- Správa dokumentace a záznamů – DMS,
- Správa auditů, neshod a opatření,
- Správa měřidel a zařízení,
- Lidské zdroje + Nastavení (v základní verzi vždy součástí systému).

Po spuštění klienta se Vám zobrazí přihlašovací dialog, přihlašovací údaje do systému jsou následující dle zvolené role s příslušnými právy (popis práva uživatelů viz 13.2 Modul DMS, Složka „Dokumentace“):

### Projektový manažer 1

User: projektovymanazer1

Heslo: Demo.uzivatel1

### Člen týmu 1

User: clentymu1

Heslo: Demo.uzivatel1

### Projektový manažer 2

User: projektovymanazer2

Heslo: Demo.uzivatel1

### Člen týmu 2 (= operátor HD)

User: clentymu2

Heslo: Demo.uzivatel1

### Vedoucí týmu 1

User: vedoucitymu1

Heslo: Demo.uzivatel1

### Ředitel společnosti

User: reditel

Heslo: Demo.uzivatel1

### 13.1. Uživatelský manuál

Uživatelský manuál si lze zobrazit z menu, které se nachází v pravém horním rohu pod jménem přihlášeného uživatele. Pro přímý přístup lze použít také následující adresu:

[https://demo.eisod.com/Content/manuals/EISOD\\_X\\_manual\\_cs.pdf](https://demo.eisod.com/Content/manuals/EISOD_X_manual_cs.pdf)

### 13.2. Modul DMS

Pro přístup do modulu DMS doporučujeme vyzkoušet účet „Ředitel společnosti“. Jedná se o „živý“ demo systém, kdy má pod stejnými účty přístup více zákazníků. Proto je možné, že se budou informace o výchozím stavu, uvedené v tomto dokumentu měnit s ohledem na práci uživatelů se systémem.

DMS modul je přístupný v menu “Moduly” pod názvem „DMS“. Přímý přístup lze rovněž přes adresu <https://demo.eisod.com/DMS/Main>.

**Složka „Projektové dokumenty“** je zobrazena pouze členům týmů a projektovým manažerům. Vytváří se automaticky ke všem projektům, k nimž byl vložen alespoň jeden dokument. Struktura je tvořena dle typu vloženého dokumentu (objednávky, záznamy z jednání,...).

Pozn. Projektové dokumenty vidí po přihlášení uživatel Projektový manažer 1 (User: projektovymanazer1, Heslo: Demo.uzivatel1)

#### **Složka „Dokumentace“ – podsložka „ISŘ“**

- Obsahuje stromovou strukturu.
- Členové týmů (clentymu1, clentymu2) mají pouze práva P (prohlížet), T (tisknout), CP (kopírovat obsah) – vidí pouze dokumenty ve stavu „Aktuální“.
- Ředitel společnosti (reditel) má všechna práva (např. schvalování, vytváření složek, udělování práv,...).
- Projektovymanazer2 a projektovymanazer1 mají na složce ISŘ práva na všechno.
- Ve vlastnostech složky jsou uvedena práva + nastavení zodpovědných osob u workflow.
- Ve složce jsou uvedeny 2 typy souborů – Dokumentace a Záznamy.
- Vedoucitymu1 a schvalovatel financí mají oproti clentymu1 navíc práva U (upravovat), VS (vytvářet soubory).
- Podsložky obsahují tyto typy dokumentů – PDF, DOC, XLS, PPT.

#### **Složka „ISMS“**

- Obsahuje dokument **Politika řízení přístupu k informacím**
  - Dokument má 2 verze (aktuální verzi, verzi v připomínkování).
  - Verzi v připomínkování lze odeslat do schvalovacího procesu ve workflow.
  - Na dokument jsou navázané související a nadřazené dokumenty.
  - U dokumentu jsou uvedeny i připomínky mimo připomínkový kolo.
  - Uveden zápis v Distribučním listě (dokument byl 1x vypůjčen uživateli clentymu1).
- Dokument „Analýza rizik“
  - U dokumentu je vytvořena záloha.

#### **Filtry**

- U uživatele projektovymanazer1 je vytvořen filtr.

#### **Záložky**

- Záložky jsou vytvořeny u uživatelů projektovymanazer1 a reditel

## 14. Cenová nabídka

Moduly	Cena (bez DPH)	Cena pro NÁZEV SPOLEČNOSTI (bez DPH)
Modul Správa dokumentace a záznamů – WebDMS <u>do 1 000</u> řízených a spravovaných dokumentů (vč. fulltextového vyhledávání)	220 000 Kč	<b>000 Kč*</b>
Modul Správa dokumentace a záznamů – WebDMS <u>nad 1 000</u> řízených a spravovaných dokumentů (vč. fulltextového vyhledávání)	320 000 Kč	<b>000 Kč*</b>
Modul Správa auditů, neshod a opatření	80 000 Kč	<b>000 Kč*</b>
Modul Správa měřidel a zařízení	90 000 Kč	<b>000 Kč*</b>
Modul ORYX QPM – procesní modelování a měření procesů	160 000 Kč	<b>000 Kč*</b>
Modul Analýzy SPC	60 000 Kč	<b>000 Kč*</b>
Modul Analýzy FMEA	60 000 Kč	<b>000 Kč*</b>
Modul Správa reklamací	<i>individuální kalkulace</i>	
Modul Helpdesk	0 Kč	
Implementace EISOD (3 - 5 dnů) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalace a nastavení serveru</li> <li>• Import uživatelů, příp. propojení na Active Directory</li> <li>• Import dat</li> <li>• Parametrizace systému EISOD</li> <li>• Zaškolení IT - Správy systému EISOD</li> <li>• Školení uživatelů - používání a nastavení systému EISOD</li> </ul>	<b>30 000 – 50 000 Kč</b>	
<b>CELKEM</b>	<b>000 Kč</b>	

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH (21 %) a zahrnují v sobě režijní náklady mimo nákladů na cestovné. Ceny nezahrnují případně potřebné licence MS SQL serveru.

### 14.1. Náklady na cestovné

Náklady na cestovné jsou na základě vnitřních předpisů společnosti Institut průmyslového managementu, spol. s r.o. stanoveny ve výši:

**10,- Kč/km.**

### 14.2. Cena maintenance – Trvalá technická péče

Cena roční maintenance je stanovena ve výši 15 - 19 % z běžných cen zakoupených modulů EISOD, tj.

**000 Kč / rok (bez DPH).**

### 14.3. Doplnkové služby k implementaci

IPM nabízí následující doplňkové služby k implementaci:

<b>Identifikace a popis procesů ve vazbě na IS</b>	<i>individuální kalkulace</i>
identifikace stávajících procesů organizace navazujících na IS	
analýza rozhraní identifikovaných procesů	
podrobný popis průběhu procesů	
redesign procesů navazujících na IS	
školení	
<b>Zavedení projektové kanceláře</b>	<i>individuální kalkulace</i>
analýza procesů v oblasti projektového řízení a návržení optimálního uspořádání činností	
analýza projektů realizovaných Objednatelem	
zpracování metodiky projektového řízení	
zavedení projektové kanceláře, školení	
nastavení podpory projektového řízení informačním systémem	
<b>Školení projektového managementu</b>	<i>individuální kalkulace</i>
<b>Napojení EISOD X na systémy třetích stran (např. účetní systém)</b>	<i>individuální kalkulace</i>
<b>Další služby dle požadavků zákazníka</b>	<i>individuální kalkulace</i>

### 14.4. Platnost nabídky

Tato nabídka je platná do .....

## 15. Významné reference



Za celou svou historii byl informační systém EISOD implementován do více než 150 společností nejen v České republice.

## 16. T – Kalk (partnerské řešení)

### Tvorba a správa výrobních normativů

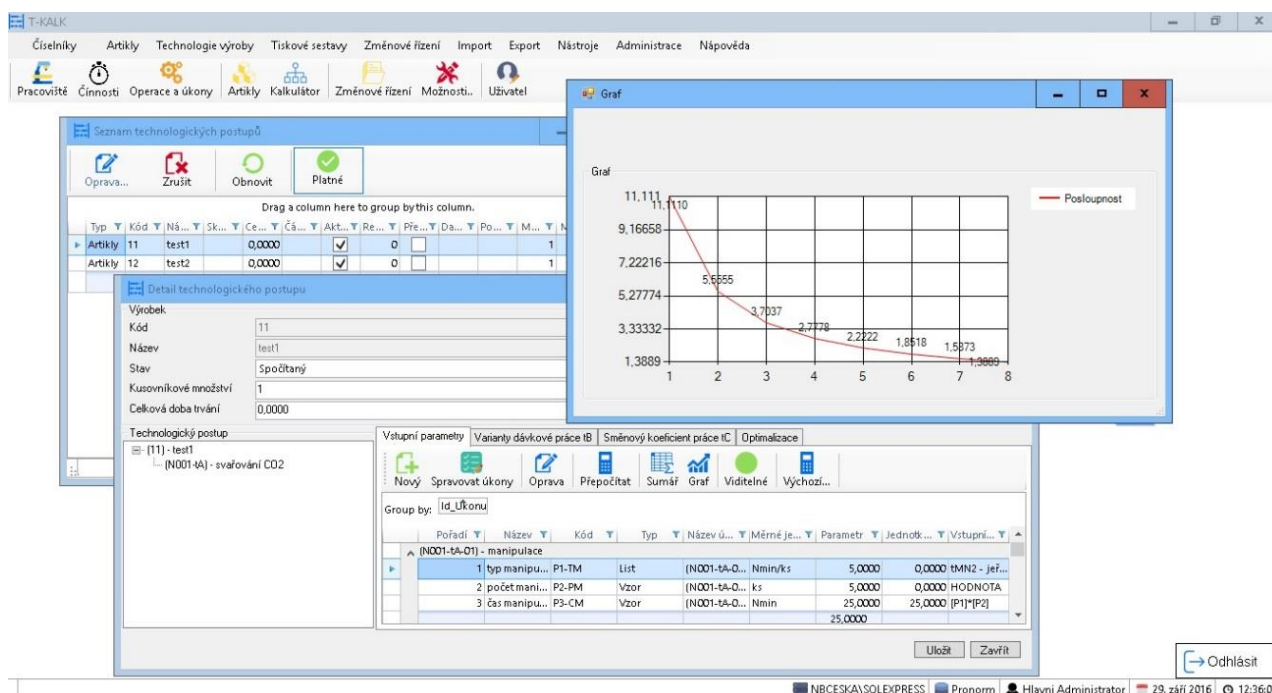
T – Kalk je unikátní aplikace absorbující 15 let zkušeností z tvorby normativních předpisů pro výrobní podniky. Databázová aplikace T – Kalk Vám umožní tvorbu kvalitních výkonových norem potřebných jak pro cenové kalkulace, tak i pro vlastní řízení výrobních kapacit.

Aplikace T – Kalk obsahuje vlastní metodiku výpočtu výrobních časů, kterou mohou použít technologové všech typů výrob. Úroveň detailu výpočtu (a tím i pracnost) si určuje uživatel sám.

Součástí dodávky T – Kalk jsou i odborné služby kvalifikovaných technologů – normovačů, kteří Vám pomohou i s normováním u specifických technologií a výrobních postupů.

### Základní funkcionality T – Kalk:

- Tvorba kusovníků a výrobních postupů (možnost napojení na ERP)
- Výpočet výkonové normy
- Určení míry detailu výpočtu (nastavení kalkulátoru času)
- Využití databáze již existujících kalkulátorů časů



### Přínosy aplikace T – Kalk

- Standardizace práce technologů v oblasti normování práce
- Zjednodušení a zkvalitnění výpočtu normy spotřeby času
- Snadná zastupitelnost technologů-normovačů díky zálohování a archivaci všech výpočtů

- Zlepšení komunikace mezi TPV a výrobou (možnost prezentace obsahu výkonové normy přímo ve výrobě)
- Zlepšení organizace práce ve výrobě (normativ obsahuje veškeré úkony přímo související s výrobou)
- Data z aplikace T – Kalk lze využít i pro metody dalšího zlepšování (SMED, TPM, 5S)
- Možnost využít výstupy z T – Kalk i pro konfigurátory výrobků
- Díky kvalitní normativní základně můžete lépe řídit výkony Vaší firmy, lépe plánovat výrobní kapacity a motivovat Vaše zaměstnance

**Ceník T – Kalk:**

Produkt	Cena (bez DPH)	Poznámka
Licence ADMIN (1. licence)	30 000 Kč	Jádro + 1 uživatel (správce)
Licence USER (další licence)	10 000 Kč	Další uživatelé (technolog)
Licence VIEWER (další licence)	3 000 Kč	Další uživatelé (výroba)
Maintenance	20 %	20 % z uživatel. licencí a instalovaných kalkulátorů
Implementace SW - nastavení	12 000 Kč	1 MD
Implementace SW – školení normy	24 000 Kč	2 MD
Kalkulátory – obecné řešení	8 000 Kč	Na 1 kalkulátor
Úprava SW – zákaznické řešení	1 500 Kč	Hodinová sazba
Zapůjčení testovací verze T-Kalk	5 000 Kč	1 licence/vzdálený přístup/1 měsíc



## Profil společnosti

Společnost Institut průmyslového managementu, spol. s r.o. byla založena v roce 1993, při Katedře průmyslového inženýrství a managementu Fakulty strojní, Západočeské univerzity v Plzni.

Rostoucí vliv a význam automatizované informační podpory, potřeba budování komplexních informačních systémů, nebo jejich ucelených částí, vedly společnost IPM ke strategické orientaci na oblast komplexních služeb podnikového poradenství. Jedním z předmětů činnosti firmy je i analýza, optimalizace podnikových procesů a vlastních systémů řízení, u kterých se požaduje nebo předpokládá automatizovaná podpora. Klíčovou výhodou pro zákazníka v tomto případě je optimální výběr činností vhodných k automatizaci, zdokumentování procesů a jejich případná úprava vedoucí k podstatnému zvýšení jejich efektivity včetně zajištění dodávek a implementace potřebných nástrojů IT.

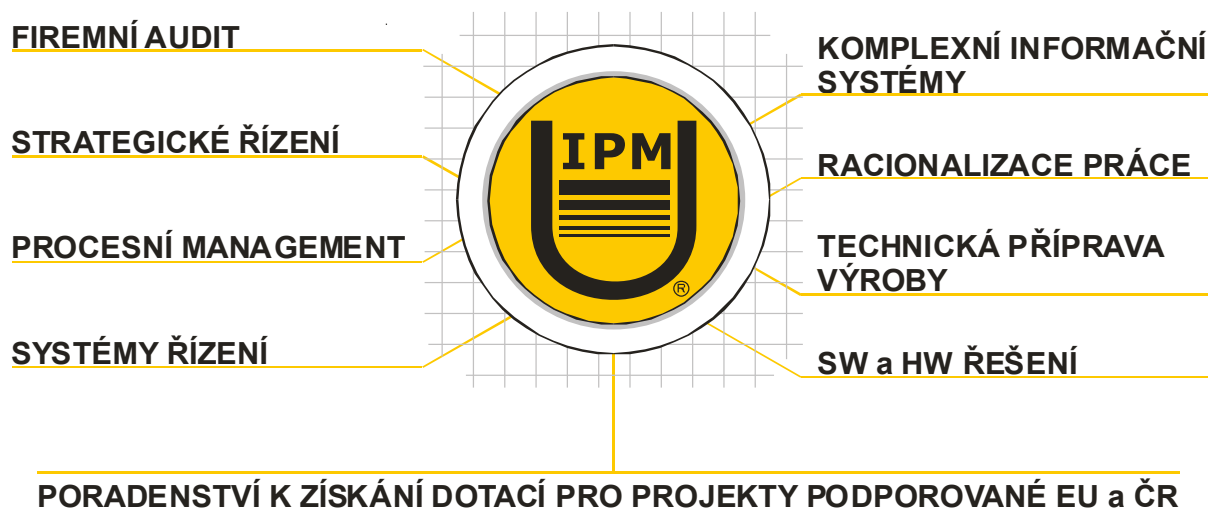
Komplexní poradenské a vzdělávací aktivity jsou směřovány zejména do oblastí: STRATEGICKÉHO ŘÍZENÍ, PROCESNÍHO MANAGEMENTU, SYSTÉMŮ ŘÍZENÍ, KOMPLEXNÍCH INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ, FIREMNÍCH AUDITŮ apod.

Institut průmyslového managementu, spol. s r.o. pravidelně pořádá řadu seminářů a pracovních workshopů se zaměřením na SW podporu integrovaných systému managementu (QMS, EMS, ISMS, OHSAS, ...) a na oblast podnikových procesů.

Společnost je držitelem certifikát systému managementu jakosti (QMS) dle ČSN EN ISO 9001:2016, je členem České společnosti pro jakost a od roku 2008 členem sdružení Petalon Group.



## Produkty IPM



- **Firemní audit**
  - Analýza firmy (zákazníci, produkty, řízení, zaměstnanci, prostředí, ...) pro definici silných, slabých stránek a opatření pro pozitivní rozvoj firmy.
- **Poradenské a konzultační služby**
  - Konzultační a poradenské služby v oblasti podnikových procesů a procesů.
  - Analýza a optimalizace podnikových procesů.
  - Řízení projektů včetně řízení kvality projektu.
  - Podniková logistika (analýzy, audit, reengineering, BPR, simulace apod.).
  - Návrh a vývoj informační podpory managementu (SW systém EISOD).
- **Strategické řízení**
  - Definice a tvorba firemní strategie, implementace principů a vlastního strategického řízení.
- **Procesní management**
  - Definice procesní struktury, analýza a optimalizace firemních procesů, implementace procesní organizace a procesního managementu, definice organizační struktury ve vazbě (podporující) procesní organizaci.
- **Systémy řízení**
  - Analýza, optimalizace a implementace efektivních a účinných systémů řízení, včetně implementace a certifikace integrovaných systémů řízení v souladu s požadavky systémových norem ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 27001, IATF 16949 a dalších.
  - Implementace a customizace SW systémů podporující systémy řízení – informační podpora managementu (DMS, workflow, analýzy, reporty, ...).
- **Komplexní informační systémy**
  - Příprava a řízení implementace komplexních informačních systémů – účinné a funkční nasazení, včetně customizace a tvorby těchto systémů.
- **Racionalizace práce**
  - Normování, časovníkování práce – návrh a realizace racionalizace práce včetně tvorby simulačních modelů jako nástroje optimalizace a racionalizace činností.
- **SW a HW řešení**
  - Návrh, vývoj a implementace informačních systémů, včetně HW řešení a zajištění tohoto řešení.
- **Dotační poradenství pro projekty podporované z EU a ČR**
  - Dotační audit, tvorba a podání projektů pro získání dotací, administrace dotačních projektů, včetně výkaznictví a monitoringu.

## Identifikační údaje společnosti IPM

<b>Název společnosti:</b>	Institut průmyslového managementu, spol. s r.o.
<b>Sídlo:</b>	Samaritská 16, 301 00 Plzeň
<b>IČ:</b>	48365700
<b>DIČ:</b>	CZ48365700
<b>Jednající:</b>	Ing. Petr Sunek
<b>WWW:</b>	<a href="http://www.ipm-plzen.cz">www.ipm-plzen.cz</a> <a href="http://www.eisodx.cz">www.eisodx.cz</a>
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:obchod@ipm-plzen.cz">obchod@ipm-plzen.cz</a> <a href="mailto:info@ipm-plzen.cz">info@ipm-plzen.cz</a>
<b>Tel.:</b>	+420 736 612 172

Pro potřeby společnosti DOPLNIT NÁZEV SPOLEČNOSTI

Vypracoval/a Bc. Linda Vrabcová ([vrabcova@ipm-plzen.cz](mailto:vrabcova@ipm-plzen.cz), +420 776 794 116)

Dne .....

### Omezující podmínky pro zveřejnění:

Tento dokument obsahuje informace důvěrného charakteru a je určen výhradně pověřeným pracovníkům společnosti DOPLNIT NÁZEV SPOLEČNOSTI a nesmí být bez předchozího souhlasu autora kopírován nebo předán třetí fyzické nebo právnické osobě.

Všechny známky a názvy produktů uvedené v tomto materiálu jsou nebo mohou být registrované obchodní známky, obchodní známky nebo ochranné známky jejich vlastníků.

Copyright © 2018 Institut průmyslového managementu, spol. s r.o. Všechna práva vyhrazena.