

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**Zadanie pn. „Dostawa, instalacja i wdrożenie systemu e-BOK z platformą e-Uслуг wraz z integracją z oprogramowaniem dziedzinowym” realizowane przez Zakład Usług Komunalnych Cybinka Sp. z o. o. w ramach projektu pn. „Rozwój społeczeństwa informacyjnego poprzez wdrożenie kompleksowego systemu e-usług dla ludności świadczonych przez przedsiębiorstwa wodociągowo - kanalizacyjne na terenie 9 powiatów województwa lubuskiego: krośnieńskiego, międzyrzeckiego, nowosolskiego, słubickiego, sulęcińskiego, wschowskiego, zielonogórskiego, żagańskiego i żarskiego”, w ramach Osi priorytetowej nr 2 – Rozwój cyfrowy, Działanie 2.1 Rozwój społeczeństwa informacyjnego, Poddziałanie 2.1.1 Rozwój społeczeństwa informacyjnego – projekty realizowane poza formułą ZIT Regionalnego Programu Operacyjnego - Lubuskie 2020.**

Przedmiotem zamówienia jest dostawa, instalacja i wdrożenie systemu e-BOK z platformą e-Uслуг wraz z integracją z oprogramowaniem dziedzinowym posiadanym przez Zakład Usług Komunalnych Cybinka Sp. z o. o.

Kody CPV:

- CPV 48000000-8 - Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne.
- CPV 72000000-5 - Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowania oprogramowania, internetowe i wsparcia.
- CPV 72268000-1 - Usługi dostawy oprogramowania.
- CPV 72263000-6 - Usługi wdrożenia oprogramowania.
- CPV 80533100-0 - Usługi szkolenia komputerowego.

Zainstalowane i używane obecnie przez Zamawiającego podstawowe systemy to:

- QNET Wodociągi firmy NetProces sp. z o.o.
  - QNET System Zarządzania Usługami Komunalnymi wersja Standard
  - QNET System Zarządzania Usługami Komunalnymi stanowisko kasowe
  - QMobile Android System Zarządzania Usługami Komunalnymi moduł mobilny
  - Moduł QNET Kody Kreskowe
  - Moduł QNET QWeb
  - Moduł QNET Powiadomienia SMS/email
  - Moduł QNET GSM
- Sage Symfonia Kadry i Płace, Finanse i Księgowość, Środki trwałe Sage sp. z o.o.
- System GSM do zdalnego odczytu danych z wodomierzy - w trakcie wdrożenia
- Płatnik Asseco Poland S.A
- Xtrack PPU Omega sp. z o.o.
- GROBONET Ogólnopolska wyszukiwarka osób pochowanych ArtLook Gallery s.c.
- Stacje robocze są wyposażone w systemy MS Windows.

## I. Zakres przedmiotu zamówienia

1. Dostarczenie, instalacja i wdrożenie systemu e-BOK wraz z platformą e-usług (e-portal) w technologii klient serwer opartej o relacyjną bazę danych MS SQL. System ma umożliwiać mieszkańcom – klientom ZUK Cybinka na dostęp za pośrednictwem strony WWW Zamawiającego do e-usług.
2. Integracja systemu e-BOK i platformy e-usług z funkcjonującymi u Zamawiającego systemami dziedzinowymi, które nie podlegają wymianie.
3. Szkolenia dla administratorów i użytkowników systemu

Dostarczone oprogramowanie e-BOK wraz internetową platformą e-usług (dalej zwane Oprogramowaniem) ma być miejscem dwustronnej wymiany informacji pomiędzy klientami a Zakładem Usług Komunalnych w Cybince, w którym klienci przez 24h/dobę będą mogli załatwić w sposób szybki i prosty większość spraw za pośrednictwem Internetu.

Dostarczone w ramach zamówienia Oprogramowanie ma być rozwiązaniem kompletnym, w pełni funkcjonalnym, zintegrowanym z obecnie stosowanymi systemami, wykorzystującym istniejące jednolite, relacyjne środowisko bazodanowe MS SQL Server

Produktem końcowym ma być system informatyczny funkcjonujący w sieci lokalnej oraz udostępniający publiczne e-usługi w sieci Internet.

Zaproponowany w systemie interfejs graficzny powinien być ergonomiczny, intuicyjny - pozwalający w jasny i przejrzysty sposób uzyskać wszelkie informacje potrzebne klientom. Powinien posiadać wbudowany system podpowiedzi oraz kreatory wspomagające klientów przy korzystaniu z bardziej złożonych funkcjonalności. Tam gdzie jest to możliwe powinien dawać możliwość wyboru z rozwijanej listy (liczniki, punkty poboru itp.). Powinien prawidłowo wyświetlać treści w przeglądarkach internetowych, co najmniej Google Chrome, Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox na komputerach i urządzeniach mobilnych z systemami Windows i Android w najnowszych wersjach, będących w powszechnym użyciu na dzień odbioru przedmiotu zamówienia.

Dostęp do e-BOK powinien być realizowany z głównej strony WWW ZUK Cybinka i powinien się znajdować pod adresem <http://zukcybinka.pl/ebok>.

Portal e-usług powinien być zaprojektowany i wykonany zgodnie z wytycznymi dla dostępności treści internetowych według WCAG 2.0, dotyczącymi dostępności treści internetowych dla osób niewidzących i słabowidzących oraz musi uwzględniać wysoki poziom bezpieczeństwa e-portalu i przechowywanych w nim danych.

E-portal musi być przygotowany na rozbudowę o nowe funkcjonalności i usługi.

Pod pojęciem e-usługa – Zamawiający rozumie usługę świadczoną drogą elektroniczną na zasadach opisanych w przepisach prawa, w szczególności w ustawach: ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Skala opisująca poziom świadczonych usług przyjęta przez Komisję Europejską:

- poziom pierwszy – informacja online, a więc możliwość dostępu do informacji o danym urzędzie i świadczonych przez niego usługach zamieszczonych na jego stronie internetowej,
- poziom drugi – jednostronna interakcja jednokierunkowa – możliwość dostępu do informacji zamieszczonych na stronie internetowej urzędu oraz pobrania z niej oficjalnych, urzędowych formularzy,
- poziom trzeci – jednostronna interakcja dwukierunkowa – możliwość wyszukania informacji oraz pobrania i odesłania przez Internet wypełnionych i podpisanych formularzy,
- poziom czwarty – dwustronna interakcja dwukierunkowa, nazywana transakcją – możliwość wykonania przez Internet wszystkich czynności koniecznych do załatwienia

danej sprawy, w tym dokonania płatności i otrzymania dokumentu kończącego sprawę także drogą elektroniczną,

- poziom piąty - personalizacja, zapewnia załatwienie sprawy urzędowej drogą elektroniczną i jednocześnie wprowadza personalizację obsługi.

## II. Wymagania prawne

Oprogramowanie, musi być zgodne z aktualnie obowiązującymi aktami prawnymi regulującymi pracę urzędów administracji publicznej oraz usług urzędowych realizowanych drogą elektroniczną a w szczególności ustawy o rachunkowości i rozliczeniach podatkowych, Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r, ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych, ustawy o podatku od towarów i usług, o rachunkowości, prawa ochrony środowiska, ustawy o zbiorowym zaopatrzeniu w wodę i zbiorowym odprowadzaniu ścieków z dnia 7 czerwca 2001r., ustawy o odpadach, ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach, rozporządzenia ministra środowiska w sprawie katalogu odpadów.

## III. Wymagania dla Elektronicznego Biura Obsługi Klienta e-BOK i e-usług

### 1. Wymagane podstawowe funkcje realizowane przez e-BOK

- rejestracja, odzyskiwanie zapomnianego loginu i hasła, logowanie oraz zarządzanie użytkownikami,
- przekazywanie informacji i komunikatów ZUK,
- udostępnienie instrukcji i regulaminu korzystania z e-BOK,
- przekazywanie informacji o polityce prywatności, zasadach korzystania z plików cookie, wymogach RODO,
- udostępnienie elektronicznego formularza kontaktowego,
- udostępnienie e-usług

### 2. Dostęp do systemu e-BOK powinien być realizowany w oparciu o wydzielone minimum trzy obszary z różnymi uprawnieniami dla użytkowników:

- obszar anonimowy, dostępna dla wszystkich użytkowników Internetu bez potrzeby logowania i rejestracji,
- obszar dla klientów zarejestrowanych w systemie, którzy posiadają login i hasło,
- obszar dla użytkowników z uprawnieniami administracyjnymi

#### 2.1 Obszar anonimowego dostępu

Część systemu e-BOK, która pozwala na dostęp wszystkim użytkownikom Internetu w sposób anonimowy (bez logowania i podawania hasła oraz konieczności rejestracji) do podstawowych informacji dotyczących ZUK, takich jak; dane teleadresowe, godziny pracy, komunikaty (awarie, planowane prace serwisowe), informacje (taryfy, ceny). Powinna udostępniać następujące e-usługi nie wymagające logowania;

- a) zgłoszenie awarii,
- b) e-rejestracja zgłoszeń,
- c) elektroniczny wniosek e-BOK,
- d) elektroniczna umowa e-BOK,
- e) wniosek o wydanie warunków technicznych.

## 2.2 Obszar dla użytkowników zarejestrowanych

Obszar dla użytkowników zarejestrowanych w systemie, posiadających login i hasło, po poprawnym zalogowaniu, pozwalająca co najmniej na przegląd następujących danych o kliencie, ich zmianę oraz dostęp do wymienionych poniżej 32 e-usług:

- 2.2.1 Dane teleadresowe klienta e-BOK pozwalające na wypełnienie spersonalizowanych elektronicznych formularzy.
- 2.2.2 Umożliwienie zmiany hasła posiadanego przez klienta e-BOK.
- 2.2.3 Informacje o aktualnie obowiązujących taryfach i cenach.
- 2.2.4 Wykaz obiektów w których ZUK świadczy usługi klientowi.
- 2.2.5 Wykaz usług i ich zakres, na które klient ma podpisane umowy z ZUK.
- 2.2.6 Informacje o zasadach stosowanych rozliczeń: rozliczenie wg wskazań wodomierza lub ryczałt.
- 2.2.7 Informacje o zakresie rozliczeń: dostawa wody, odbiór ścieków, opłata abonamentowa.
- 2.2.8 Informacje o historii dokonywania odczytów (numer wodomierza, data odczytu, wskazania wodomierza).
- 2.2.9 Informacje o wystawionych fakturach z podaniem numeru dokumentu, daty wystawienia dokumentu, terminu płatności, kwoty brutto do zapłaty.
- 2.2.10 Informacje o szczegółach bieżącego zadłużenia z podaniem numeru dokumentu, daty wystawienia dokumentu, terminu płatności, kwoty brutto do zapłaty.
- 2.2.11 Umożliwić pobranie e-faktury w postaci pliku (co najmniej w formacie .pdf).
- 2.2.12 Umożliwić złożenie spersonalizowanych e-wniosek za pośrednictwem e-formularzy z podziałem, co najmniej na rodzaje i typy zgłoszeń, np. : awarie, wnioski, reklamacje i inne.
- 2.2.13 Po rozpatrzeniu e-wniosku przez ZUK umożliwić odpowiedź w wersji elektronicznej (SMS lub e-mail).
- 2.2.14 Umożliwić przegląd listy złożonych e-wniosek z podaniem ich statusu: zgłoszony, w realizacji, zakończony, odrzucony (lub innych zaproponowanych przez Wykonawcę i zatwierdzonych przez ZUK).
- 2.2.15 Poglądowe wykresy obrazujące analizy i wybrane informacje dotyczące zużycia wody, stanu rozliczeń.
- 2.2.16 Na ekranach poszczególnych e-usług powinny się znajdować wywołania skojarzonych z nimi e-usług pozwalające na szybkie poruszanie się po systemie.
- 2.2.17 Informacje w zakresie realizacji praw wynikających z RODO, a w szczególności, sposób wykonania praw klienta (wskazanie sposobu kontaktu z Administratorem Danych Osobowych) wraz z mechanizmem jego identyfikacji, kategorie przetwarzanych Danych, obszar i czas przetwarzania Danych oraz zagwarantowanie funkcjonalności umożliwiającej przyjęcie wniosku i zrealizowanie praw klienta, zgodnie z ich opisem w polityce prywatności Spółki (prawa: a) prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii, b) prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych, c) prawo do usunięcia danych, d) ograniczenia przetwarzania danych, e) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, f) prawo do przenoszenia danych, g) prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, h) prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych).
- 2.2.18 Umożliwić dostęp do następujących 32. e-usług:
  - 1) Udostępnianie wartości odczytów przez Internet (poziom usługi 3) – Jest to usługa udostępnienia odczytów dla klientów e-portalu. Klient po wywołaniu tej usługi otrzymuje ekran z listą wszystkich jego punktów rozliczeniowych. Po wybraniu lokalizacji wyświetlone zostają podstawowe dane o aktualnie zamontowanym w punkcie rozliczeniowym wodomierzu (numer fabryczny wodomierza, adres lokalizacji, rok ważności legalizacji) oraz tabela z zarejestrowanymi dla niego

- odczytami zawierająca co najmniej (numer fabryczny wodomierza, datę odczytu, wskazanie, zużycie, uwagi do odczytu, sposób pozyskania odczytu).
- 2) Wprowadzanie za pomocą portalu e-usług stanu urządzenia pomiarowego – procesowanie elektronicznego formularza, rejestracja w systemie wartości odczytu dla wybranego punktu rozliczeniowego i umożliwienie wygenerowania e-faktury. Użytkownik wprowadza do systemu bieżący odczyt wodomierza i datę jego wykonania w celu rozliczenia i wygenerowania e-faktury. Wprowadzone wartości są przyjmowane do systemu. Procesowanie formularzy, na podstawie pozyskanych danych rozpoczyna się automatycznie jeśli klient złożył wcześniej zgodę na wysyłanie faktur drogą elektroniczną lub musi zostać poprzedzone wypełnieniem online stosownego formularza zgody.
  - 3) e-rejestracja zgłoszeń – klient wprowadza informację za pomocą formularza (w obszarze anonimowego dostępu lub obszarze użytkowników zarejestrowanych) w zakresie nieprawidłowości dostarczania usług (dostarczenia wody, odprowadzenia ścieków, wywóz nieczystości, wycieki i inne). Zwrotnie użytkownik uzyskuje informacje o statusie zgłoszenia, zakończeniu prac (na podany w zgłoszeniu adres mailowy). Zgłoszenia klasyfikowane mogą być jako awarie lub planowana obsługa techniczna klienta. Klient zgłaszając nieprawidłowości musi podać co najmniej rodzaj nieprawidłowości, lokalizację, datę, dane adresowe jeżeli zgłoszenie jest z wykonane z obszaru anonimowego.
  - 4) Historia płatności (poziom usługi 3) – procesowanie formularzy. Klient ma możliwość wysłania zapytania do systemu, dotyczącego dokonanych płatności oraz salda bieżącego, otrzymuje zwrotną informację na ten temat z dostępem do historycznych płatności i swojego konta. Jest to prezentacja i udostępnianie informacji w zdefiniowanym formacie danych o należnościach i zapłatach klienta – po uprzedniej autoryzacji. W otrzymanym zestawieniu dostępne są, co najmniej następujące dane: rodzaj dokumentu (faktura, nota, wpłata), numer dokumentu, data wystawienia, termin płatności, wartość brutto faktury lub noty, kwota wpłaty, data wpłaty.
  - 5) e-usługa zdalnego odczytu (poziom usługi 5) – procesowanie informacji uzyskanych z systemu zdalnego odczytu urządzeń rejestrujących przepływ wody u klienta. Na tej podstawie system generuje informację o zużyciu, udostępniając odczyt w elektronicznej formie klientowi. Jest to usługa inicjowana przez klienta e-BOK. Udostępniony odczyt będzie wynikał z ostatniego cyklu pobierania odczytów przez system zdalnego odczytu GSM. Klient otrzymuje informację zawierającą co najmniej numer fabryczny wodomierza, lokalizację (minimum adres), rok ważności legalizacji, datę ostatniego rozliczonego odczytu, wskazanie ostatniego rozliczonego odczytu, uwagi do ostatniego rozliczonego odczytu (np. opis usterki).
  - 6) e-faktura (poziom usługi 5) – procesowanie formularzy na podstawie danych uzyskanych od klienta drogą zdalnego odczytu lub za pośrednictwem konta klienta i wypełnienia online stosownego formularza. System przetwarza uzyskane w ten sposób dane, przekazując klientowi fakturę w formie elektronicznej w przypadku gdy klient ma złożoną zgodę na wysyłanie faktur drogą elektroniczną w przeciwnym razie procesowanie formularzy musi zostać poprzedzone wypełnieniem online stosownego formularza zgody na udostępniane e-faktury. Klient otrzymuje powiadomienie wysłane e-mailem o wystawieniu faktury.
  - 7) e-wezwanie do zapłaty (poziom usługi 5) – procesowanie formularzy. Na podstawie posiadanych danych system analizuje stan należności i płatności dokonanych przez klienta, generując w razie potrzeby i przekazując na konto klienta wezwanie do zapłaty. Klient po zalogowaniu otrzymuje komunikat o wystawieniu wezwania do zapłaty z kwotą do uregulowania i terminem uregulowania zadłużenia.

- 8) e-nota odsetkowa (poziom usługi 5) – procesowanie formularzy. Na podstawie posiadanych danych system analizuje stan należności i płatności dokonanych przez klienta. System dodatkowo przeprowadza analizę płatności przeterminowanych, generując w razie potrzeby i przekazując na konto klienta notę odsetkową. Klient po zalogowaniu do systemu otrzymuje informację o wystawieniu noty odsetkowej z datą wystawienia, kwotą do uregulowania, terminie uregulowania.
- 9) Elektroniczny wniosek e-BOK - (poziom usług 2) Jest to usługa inicjowana przez klienta e-BOK (obszar dostępu anonimowego i obszar klienta zalogowanego) który ma możliwość pobrania formularzy wniosków np. o zawarcie umowy zaopatrzenia w wodę i/lub odprowadzenia ścieków, o wypowiedzenie umowy, o rozłożenie zadłużenia na raty, o zwrot nadpłaty na konto itp. Uprawniony użytkownik w obszarze administracyjnym musi mieć możliwość dodawania formularzy i załączników.
- 10) Elektroniczna umowa e-BOK - (poziom usług 2) Jest to usługa inicjowana przez klienta e-BOK (obszar klienta anonimowego i obszar klienta zarejestrowanego), który ma możliwość pobrania formularzy umów (umowa o zaopatrzenie w wodę i odprowadzenie ścieków, wniosek o przyłączenie do sieci wodno-kanalizacyjnej) wraz załącznikami.  
Uprawniony użytkownik w obszarze administracyjnym musi mieć możliwość dodawania formularzy i załączników.
- 11) e-płatność (poziom usługi 5) - platforma e-usług będzie umożliwiać dokonywanie płatności poprzez kanały bankowości internetowej. Klient po zalogowaniu ma możliwość wskazania nieopłaconych należności na wyświetlonym zestawieniu i uruchomieniu usługi płatności elektronicznej. Zestawienie w postaci tabeli zawiera co najmniej: rodzaj dokumentu (faktura, nota odsetkowa), numer dokumentu, data wystawienia, termin płatności, wartość brutto faktury/noty, kwota długu na fakturze/nocie, status zadłużenia. Klient może dokonać wyboru nieopłaconych należności i dokonać e-płatności. O zrealizowaniu zapłaty poprzez e-płatność klient zostanie poinformowany e-mailem lub SMS.
- 12) e-powiadomienia Faktura (poziom usługi 3) - platforma e-usług będzie umożliwiać automatyczną wysyłkę poprzez kanał elektroniczny (SMS lub e-mail) powiadomień o wystawionej fakturze. ). Klient po zalogowania do e-portalu lub pracownik ZUK (w obszarze administratora) ma możliwość wyboru rodzaju informowania o wystawieniu e-faktury przez system dziedziny mailem lub SMS-em. Usługa pozwala co najmniej na: włączenie/wyłączenie SMS, włączenie/wyłączenie e-mail, określenie zakresu godzinowego dla wysyłania SMS, głównego i dodatkowego adresu mailowego, na który system będzie wysyłał powiadomienie, głównego i dodatkowego nr telefonu komórkowego i stacjonarnego (jeśli ma możliwość odbioru SMS), maksymalną liczbę powtórzeń wysłanych komunikatów.
- 13) e-monit (poziom usługi 3) - platforma e-usług będzie umożliwiać automatyczną wysyłkę przypomnień o zbliżających się płatnościach poprzez kanał elektroniczny – SMS oraz e-mail. Usługa może być inicjowana przez klienta lub pracownika ZUK, mają oni możliwość wyboru kanału SMS lub e-mail. Usługa musi mieć możliwość co najmniej na: włączenia/wyłączenia SMS, włączenia/wyłączenia e-mail, określenie liczby dni przed terminem płatności dokumentu, kiedy zostanie wysłane komunikat o zbliżającym się terminie zapłaty, zakresu godzinowego dla wysyłania SMS, głównego i dodatkowego adresu mailowego, na który system będzie wysyłał powiadomienie, głównego i dodatkowego nr telefonu komórkowego i stacjonarnego (jeśli ma możliwość odbioru SMS), maksymalną liczbę powtórzeń wysłanych komunikatów.
- 14) e-powiadomienia UMOWA (poziom usługi 3) - platforma e-usług będzie umożliwiać automatyczną wysyłkę poprzez kanał elektroniczny SMS lub e-mail powiadomień o

- upływie terminu wygaśnięcia umowy o świadczeniu usług. Klient po zalogowaniu ma możliwość zdefiniowania sposobu informowania o upływie terminu wygaśnięcia umowy o świadczeniu usług: SMS-em lub e-mailem. Usługa musi mieć możliwość co najmniej na: włączenia/wyłączenia SMS, włączenia/wyłączenia e-mail, określenie liczby dni przed terminem wygaśnięcia umowy, kiedy ma zostać wysłany komunikat, zakresu godzinowego dla wysyłania SMS, głównego i dodatkowego adresu mailowego, na który system będzie wysyłał powiadomienie, głównego i dodatkowego nr telefonu komórkowego i stacjonarnego (jeśli ma możliwość odbioru SMS), maksymalną liczbę powtórzeń wysłanych komunikatów.
- 15) e-komunikat (poziom usługi 3) - platforma e-usług będzie realizować automatycznie usługi komunikatów mailem lub SMS do wskazanych odbiorców lub grup odbiorców dotyczących informacji sieciowych np. o czasowym braku dostaw wody lub zagrożeniach (np. woda niezdatna do picia). Usługa inicjowana przez klienta e-BOK lub pracownika ZUK. Usługa musi mieć możliwość co najmniej na: włączenia/wyłączenia SMS, włączenia/wyłączenia e-mail, zakresu godzinowego dla wysyłania SMS, adresu mailowego na który system będzie wysyłał powiadomienie, głównego i dodatkowego nr telefonu komórkowego i stacjonarnego (jeśli ma możliwość odbioru SMS), maksymalną liczbę powtórzeń wysłanych komunikatów.
  - 16) e-woda (poziom usługi 3) -platforma e-usług będzie umożliwiać obsługę zobowiązań za dostarczenie wody i odbiór ścieków. Klient poza wglądem w saldo będzie mógł zapłacić za zobowiązania wykorzystując bankowość internetową. O zrealizowaniu zapłaty poprzez e-płatność klient zostanie poinformowany e-mailem lub SMS.
  - 17) e-śmieci (poziom usługi 4) - platforma e-usług będzie umożliwiać obsługę zobowiązań za odbiór nieczystości. Klient poza wglądem w saldo będzie mógł podać zmienne określające wysokość opłat, sprawdzić historię odbiorów, harmonogram zbiórki odpadów, zapłacić za zobowiązania wykorzystując bankowość internetową, przeglądać wystawione mu dokumenty. O zrealizowaniu zapłaty poprzez e-płatność klient zostanie poinformowany e-mailem lub SMS.
  - 18) e-szambo (poziom usługi 3) - platforma e-usług będzie umożliwiać obsługę zobowiązań za odbiór ścieków ze zbiornika bezodpływowego. Klient poza wglądem w saldo będzie mógł zamówić wóz asenizacyjny, sprawdzić historię odbiorów, harmonogram tras wozów asenizacyjnych, zapłacić za zobowiązania wykorzystując bankowość internetową. O zrealizowaniu zapłaty poprzez e-płatność klient zostanie poinformowany e-mailem lub SMS.
  - 19) e-BOK (poziom usługi 5) - – utworzony e-BOK będzie platformą dwustronnej wymiany komunikacji pomiędzy Klientem a ZUK. Dzięki platformie klient będzie mógł zalogować się do swojego konta za pośrednictwem profilu zaufanego e-PUAP, które będzie posiadało spersonalizowane informacje. Na swoim koncie każdy z użytkowników będzie miał możliwość:
    - i. analizy własnego, ogólnego salda rozliczeń w podziale na poszczególne, zdefiniowane przez ZUK typy rozliczeń, usług lub tytułu rozliczeń;
    - ii. wgląd w listę własnych rozrachunków jak również informacji o płatnościach;
    - iii. uregulowania aktualnych i zaległych należności zgodnych z danymi rozrachunkowymi za pośrednictwem płatności online,
  - 20) e-formularz (poziom usługi 3) - platforma e-usług będzie umożliwiać uzupełnienie przez klienta zdefiniowanego formularza (wstępnie wypełnionych danymi osobowymi i adresowymi klienta) i wysyłkę do ZUK z monitorowaniem statusu danego dokumentu. Usługa udostępnia formularz, w którym klient przede wszystkim musi podać: rodzaj wniosku, datę wniosku, opis w postaci dowolnego tekstu, dane osobowe i adresowe (dane te są uzupełnione przez e-usługę). Do formularza klient ma mieć możliwość dołączenia dodatkowych plików.

- 21) e-cmentarz (poziom usługi 3) - platforma e-usług będzie umożliwiać obsługę zobowiązań za należności cmentarne. Użytkownik poza wglądem w saldo będzie mógł sprawdzić dostępność miejsc pochówku, sprawdzić zbliżające się opłaty wykupionych miejsc, zapłacić za zobowiązania wykorzystując bankowość internetową, przeglądać wystawione mu dokumenty.
- 22) Zgłoszenie awarii (poziom usługi 3) - platforma e-usług będzie umożliwiać wprowadzenie przez klienta zgłoszeń awarii ze wskazaniem jej lokalizacji, danych kontaktowych oraz opisu danej usterki. Usługa dostępna również w obszarze anonimowym. Zgłoszenie awarii realizowane jest poprzez formularz, w którym użytkownik przede wszystkim musi podać: rodzaj awarii – odpowiedź słownikowa lub dowolny opis awarii, datę zauważenia awarii, lokalizację awarii, dane osobowe i adresowe, (jeśli klient jest zalogowany, wówczas dane te są uzupełnione przez e-usługę). Do formularza można dołączać załączniki. Klient zalogowany może zgłosić awarię zainstalowanego u siebie wodomierza z możliwością jego wyboru z listy. Po weryfikacji i przyjęciu zgłoszenia przez pracownika Spółki, klient otrzyma SMS lub e-mail z informacją o statusie zgłoszenia.
- 23) Wniosek o wymianę /plombowanie licznika/podlicznika (poziom usługi 3) - w ramach usługi klient ma możliwość przygotowania i przekazania wniosku o wymianę/plombowanie wodomierza. Klient musi mieć możliwość wskazania urządzenia z listy posiadanych wodomierzy, wprowadzenia komentarza, dodatkowego opisu sprawy oraz dołączenia do formularza dodatkowych plików. Po zatwierdzeniu wniosku sprawa jest przekazywana do właściwego systemu dziedzinowego. Klient otrzymuje informację zwrotną która jest dostępna na stronie jak również jest powiadamiany mailowo, o dacie wymiany i statusie sprawy. Klient po wywołaniu tej usługi otrzymuje ekran z wykazem wodomierzy i podstawowymi danymi. Są to, co najmniej: numer fabryczny wodomierza, lokalizacja, rok ważności legalizacji, data ostatniego rozliczonego odczytu, wskazanie ostatniego rozliczonego odczytu, uwagi do ostatniego rozliczonego odczytu. Po dokonaniu wyboru wodomierza klient powinien mieć możliwość wprowadzenia proponowanego terminu realizacji wymiany/plombowania oraz danych kontaktowych, jeśli są inne niż podstawowe dane klienta.
- 24) Wniosek o montaż urządzenia pomiarowego/licznika/podlicznika pomiarowego (poziom usługi 3) - Wniosek o montaż urządzenia pomiarowego/licznika/podlicznika pomiarowego – w ramach usługi klient ma możliwość złożenia wniosku przy pomocy wstępnie wypełnionego formularza o montaż urządzenia pomiarowego. Zwrotnie uzyskuje informacje o terminie montażu i statusie sprawy. Klient po wywołaniu tej usługi otrzymuje ekran z wykazem punktów rozliczeniowych, podstawowymi danymi o nich, co najmniej: numer ewidencyjny, adres punktu, numer umowy. Klient po wybraniu punktu rozliczeniowego otrzymuje do wypełnienia formularz wniosku, w którym może umieścić ewentualne komentarze, opisy, informacje istotne z punktu widzenia zgłoszenia i jego późniejszego realizacji. Dodatkowo do formularza użytkownik może załączyć pliki. Formularz wniosku musi zawierać możliwość wprowadzenia proponowanego przez klienta terminu realizacji montażu wodomierza i dane kontaktowe, jeśli są inne niż podstawowe dane klienta.
- 25) Zgłoszenie stanu licznika (poziom usługi 3) - platforma e-usług będzie umożliwiać wprowadzenie przez klienta odczytu posiadanych liczników (wybór z listy) oraz umożliwić mu wygenerowanie faktury (zachowując narzucone przez administratora kryteria dotyczące interwałów możliwości wystawienia dokumentów bilingowych). Jeśli klient wcześniej wyraził zgodę na wysyłanie faktur drogą elektroniczną i wyrazi zgodę na wystawienie e-faktury to uruchomi się automatycznie usługa e-faktura. Brak wyrażenia przez klienta zgody spowoduje, że system zleci wygenerowanie



- faktury w sposób tradycyjny – domyślny dla systemu dzierżynowego i zdefiniowanych parametrów dla danego klienta.
- 26) Obsługa faktur - (poziom usługi 2) - w ramach usługi klient ma dostęp do wykazu faktur na swoim koncie wraz z informacją o ich statusie (zapłacona/niezapłacona), terminach płatności itd. Ma możliwość wydrukowania obrazów faktur. Wykaz faktur zawiera co najmniej następujące dane: numer faktury, data wystawienia, termin płatności, wartość faktury brutto, kwota wpłaty, data wpłaty, sposób wpłaty (kasa, bank).
  - 27) Moje dane - usługa inicjowana przez użytkownika e-BOK (klient). Klient po zalogowaniu do e-BOK ma możliwość przeglądania swoich danych osobowych i adresowych, e-mail, numerów telefonów kontaktowych, w oparciu o które są mu wysyłane dokumenty i powiadomienia. Ma możliwość przesłania formularza ze zmianą danych osobowych i adresowych wraz z ewentualnymi załącznikami.
  - 28) Moje umowy - usługa inicjowana przez klienta e-BOK. Klient po zalogowaniu do e-BOK ma możliwość przeglądania swoich danych w zakresie zawartych umów w tym aneksów na świadczenie usług przez ZUK w szczególności, na jakie okresy są zawarte i na jakie usługi. Umowy/aneksy muszą posiadać co najmniej następujący status: aktywna, zweryfikowana, propozycja, wysłana, zakończona, zarchiwizowana.
  - 29) Moje płatności - usługa prezentacji zarejestrowanych przez system dzierżynowy wpłat dla klienta e-BOK. Klient po zalogowaniu do e-BOK ma możliwość przeglądania zarejestrowanych wpłat na jego indywidualnym koncie w zdefiniowanym formacie danych oraz salda rozliczeń. Zestawienie powinno zawierać co najmniej następujące dane: numer dokumentu, data wpłaty, kwota wpłaty, sposób wpłaty (kasa, bank), status wpłaty (wprowadzana, do wyjaśnienia, inna).
  - 30) Moje zużycia (poziom usługi 2) - platforma e-usług będzie umożliwiać sprawdzenie przez klienta aktualnego oraz historycznego zużycia wody (odbioru ścieków) dla wszystkich punktów rozliczeniowych klienta oraz daje możliwość podglądu faktur związanych z poszczególnymi odczytami. Klient po zalogowaniu do e-BOK ma możliwość przeglądania listy swoich punktów rozliczeniowych (dla których jest płatnikiem). Lista powinna zawierać, co najmniej: numer ewidencyjny płatnika, adres licznika płatnika, dokładna lokalizacja licznika, numer fabryczny licznika, status (rozliczany/nierozliczany/zawieszony, itp.). Klient po wybraniu konkretnego punktu z listy ma mieć możliwość przeglądania wskazań, zużyć wraz z datami odczytu. Jeżeli dany odczyt został już rozliczony i została wystawiona faktura to klient ma mieć możliwość zapoznania się z jej danymi jak: numer faktury, data wystawienia, miesiąc sprzedaży, data płatności, kwota należności (brutto), kwota długu (lub status zapłacona/niezapłacona).
  - 31) Publikacja Warunków pracy Zamawiającego i możliwości przyłączenia (poziom usługi 2) - usługa dostępna w obszarze anonimowym i obszarze użytkowników logowanych. Usługa ma zapewnić klientom dostęp do różnych informacji na temat bieżącego funkcjonowania spółki, dostęp do informacji prawnych: wyciągi uchwał, taryfy; bieżących informacji dla klientów, jak też do listy zastępczych punktów dostawy wody. Dodatkowo w obszarze logowanym, klient będzie mógł zadać pytanie dotyczące interesującego go tematu, za pośrednictwem wyszukiwarki, w wyniku, czego uzyska odpowiedź systemu w formie gotowych do pobrania materiałów. Mechanizm obsługi funkcjonalności usługi musi pozwalać na dodawanie przez uprawnionego użytkownika (w obszarze administratora) dowolnej ilości informacji na temat bieżącego funkcjonowania spółki lub innych.
  - 32) Wniosek o wydanie warunków technicznych (poziom usługi 3) - platforma e-usług będzie umożliwiać wprowadzenie przez klienta wniosku o wydanie warunków technicznych do wprowadzenia nowego przyłącza dostawy wody lub odbioru

ścieków, zwrotnie przekazywana jest decyzja i status wniosku. System automatycznie wypełni wstępnie wniosek na podstawie posiadanych danych osobowych i adresowych.

### 2.3 Obszar dla użytkowników z uprawnieniami administracyjnymi

Obszar administracyjny e-BOK dostępny tylko dla upoważnionych pracowników ZUK umożliwiającą zarządzanie treścią i wyglądem e-BOK poprzez który będą mogły realizować następujące czynności:

2.3.1 Przygotowanie i publikację ważnych ogólnych komunikatów dla mieszkańców i klientów z obszaru działania ZUK (np. awaria sieci wodociągowej, informacja o spadku ciśnienia, pojawienie się zanieczyszczeń w sieci wodociągowej, terminy wywozu odpadów itp.);

2.3.2 Udostępnienie formularzy/dokumentów/umów/wniosków, będących wzorami druków aktualnie stosowanych przez ZUK;

2.3.3 Możliwość gromadzenia, analizy i eksportu (do plików csv, xls, pdf) informacji zbieranych w rejestrze operacji takich jak: data i czas logowania użytkowników, rodzaj przeglądanych treści, wykaz pobranych i wygenerowanych formularzy/dokumentów.

2.3.4 Możliwość zarządzania danymi podstawowymi Zamawiającego wykorzystywanymi przez np. e-usługi - jak dane teleadresowe, numer konta bankowego.

## IV. Szkolenia i dokumentacja

1. Zamawiający wymaga przeprowadzenia w swojej siedzibie minimum 2. dniowego szkolenia trwającego łącznie minimum dwanaście godzin dla administratorów i użytkowników systemu e-BOK oraz zaimplementowanych e-usług.
2. Wykonawca uzgodni z Zamawiającym harmonogram przeprowadzenia szkoleń. Wykonawca zobowiązany jest prowadzić listę obecności z każdego odbytego szkolenia oraz sporządzić protokół/notatkę ze szkolenia.
3. Dla wdrożonego Oprogramowania, Wykonawca dostarczy dokumentację techniczną i dokumentację użytkownika.

## V. Wymagania wdrożeniowe

Oprogramowanie e-BOK i e-usługi dostarczone przez Wykonawcę powinny współpracować z MS Windows Server 2019 Standard i MS SQL Server 2017.

Wykonawca dokona integracji oprogramowania e-BOK wraz z internetową platformą e-usług z posiadanymi przez Zamawiającymi systemami dziedzinowymi. **Oprogramowanie e-BOK i platforma e-usług, zgodnie z wymogiem dotyczącym interoperacyjności musi posiadać opisany i udokumentowany zestaw reguł i ich opisów API (ang. application programming interface).**

Prace wdrożeniowe powinny być prowadzone w taki sposób aby nie zakłócać normalnej pracy pracowników Zamawiającego. Wykonawca uzgodni z Zamawiającym harmonogram wdrożenia oprogramowania.

Wszelkie koszty związane z realizacją dostawy, instalacji, wdrożenia oprogramowania i integracji z funkcjonującymi u Zamawiającego systemami dziedzinowymi, w tym koszty szkoleń, dojazdów, dokumentacji i innych nieokreślonych w niniejszym załączniku wymaganych do właściwej realizacji przedmiotu zamówienia ponosi Wykonawca.

Zamawiający udostępni Wykonawcy bazy danych oraz dane dostępne po podpisaniu umowy. W celu udostępnienia e-BOK na stronie internetowej ZUK Cybinka Wykonawca zobowiązuje się współpracować z autorem strony WWW Zamawiającego.

## VI. Licencja, gwarancja i asysta techniczna

1. Wykonawca udzieli bezterminowej, bez ograniczeń terytorialnych, niewyłącznej i nieprzenoszalnej licencji na użytkowanie dostarczonego oprogramowania e-BOK i e-usług. Licencja musi obejmować nielimitowany w żaden sposób dostęp użytkowników do platformy e-BOK i e-usług.  
Wykonawca powinien mieć prawo do wykonywania czynności określonych w art.75 ust.2 ustawy z dnia 4 lutego 1994r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
2. Wykonawca udzieli gwarancji oraz zapewni asystę techniczną na dostarczony w ramach zamówienia oprogramowanie e-BOK wraz z internetowa platformą e-usług , na okres 60 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru końcowego przedmiotu zamówienia.  
W ramach udzielonej gwarancji Wykonawca zobowiązuje się dostarczać aktualizacje i kolejne wersje wdrożonego oprogramowania zgodnych ze zmieniającymi się przepisami i uwarunkowaniami prawnymi. Usuwać nieodpłatnie usterki i błędy występujące w oprogramowaniu z przyczyn zawinionych przez Wykonawcę tj. błędy powstałe podczas prac wdrożeniowych, błędy powstałe po aktualizacji systemu, błędy wykryte przez Zamawiającego.  
Gwarancja na usuwanie usterek i błędów (awaria) musi zapewniać:
  - Czas reakcji na awarię (CRA) - maksymalnie 1h w trybie 24/7/365.
  - Czas usunięcia awarii (CUA) - maksymalnie 24h w trybie 24/7/365.
  - W przypadku braku możliwości usunięcia awarii w wymaganym czasie, Zamawiający na wniosek Wykonawcy dopuszcza zastosowanie rozwiązania tymczasowego w celu przywrócenia funkcjonowania świadczenia usługi przez Wykonawcę, a następnie realizację prac zmierzających do trwałego usunięcia awarii. Rozwiązanie tymczasowe nie może być stosowane przez okres dłuższy niż 48h.
3. W okresie wdrożenia i gwarancji w ramach asysty technicznej (pomocy technicznej i merytorycznej), Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia pomocy i konsultacji w zakresie niezbędnych zmian w konfiguracji systemu, zapewni usługę wsparcia dla administratorów systemu w godzinach 8:00 – 15:00 w dni robocze. W celu prawidłowego świadczenia usługi gwarancji Wykonawca zobowiązany będzie udostępnić adres e-mail oraz numer telefonu dedykowany do zgłaszania za jego pośrednictwem informacji o wadach oraz świadczeniu pomocy technicznej i merytorycznej.