Załącznik nr 1 do SIWZ

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Projekt pt. „Wdrożenie e-usług w MPEC Morąg”.**

**Morąg, 2018 r.**

1. **Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest wdrożenie e-usług w Miejskim Przedsiębiorstwie Energetyki Cieplnej w Morągu. W ramach projektu zrealizowana będzie dostawa modułów zintegrowanego systemu informatycznego oraz e-usług.

1. **Plan realizacji zamówienia:**
	1. dostawa licencji i oprogramowania,
	2. instalacja oprogramowania w środowisku zamawiającego, na wyznaczonych zasobach,
	3. wdrożenie systemu informatycznego,
	4. wykonanie pełnej integracji systemu ze zintegrowanym systemem informatycznym używanym przez zamawiającego,
	5. szkolenie administratorów i użytkowników,
	6. opracowanie i dostarczenie dokumentacji wdrożonego rozwiązania.
2. **Wymagany zakres funkcjonalny systemu informatycznego powinien obejmować poniższe obszary:**
	1. Mobilny BOK
	2. E-usługi
	3. Obieg Dokumentów
	4. Korespondencja seryjna

Zamawiający dopuszcza inną organizację modułów (tzn. inne nazewnictwo, zawarcie wymagań funkcjonalnych w innym systemie/module/obszarze niż opisał to zamawiający w opisie przedmiotu zamówienia). W sytuacji powyższej wykonawca zapewni, że dostarczone systemy/moduły/obszary spełniają wszystkie wymagania określone przez zamawiającego w zakresie szczegółowym i funkcjonalnym systemu informatycznego, przedstawione poniżej.

1. **Wymagania ogólne**

Dostarczony system informatyczny musi spełniać następujące wymagania ogólne:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Funkcjonalność/zagadnienie** | **Spełnia - 1****Nie spełnia - 0** |
|  | Praca na bazie danych wykorzystywanej aktualnie przez zamawiającego. |  |
|  | Wszystkie funkcjonalności oprócz 3.1. (Mobilny BOK) dostępne w ramach jednego logowania do zintegrowanego systemu informatycznego wykorzystywanego obecnie przez zamawiającego. |  |
|  | Objęcie dostarczonych funkcjonalności wspólnym systemem uprawnień obowiązującym w zintegrowanym systemem informatycznym wykorzystywanym obecnie przez zamawiającego. |  |

1. **Wykaz e-usług wymaganych do wdrożenia**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nr | Nazwa usługi | OPIS | POZIOM |
| 1 | Usługa dostępu do faktur elektronicznych z możliwością płatności on-line | Użytkownik wypełnia elektroniczny formularz zgody na otrzymywanie faktur w postaci elektronicznej i podpisuje go z wykorzystaniem profilu zaufanego e-PUAP. Formularz po przesłaniu rejestruje się w systemie finansowo-księgowym udostępniając informacje z systemu rozliczeniowego. W profilu systemowym użytkownika wyświetla się informację o wysokości należności i faktury w postaci elektronicznej z możliwością zapłaty on-line. | 4 |
| 2 | Usługa kontroli terminów np. legalizacji, konserwacji, czyszczenia wodomierza / ciepłomierza / piecyka gazowego, ważności wydanej decyzji | Użytkownik otrzymuje z jednostki link do elektronicznego formularza w celu akceptacji monitorowania zdarzenia lub dodania nowego zdarzenia. Usługa wystawiona przez jednostkę będzie przypomniała użytkownikowi o istotnych wydarzeniach o charakterze cyklicznym, które wymagają podjęcia konkretnych czynności ze strony użytkownika np. o zbliżającym się terminie wymiany wodomierza (konieczny kontakt z zakładem wodociągowym w celu ustalenia terminu wymiany licznika), o wykonaniu konserwacji piecyka gazowego lub też o upływającym terminie ważności decyzji wydanej przez gminę. | 3 |
| 3 | Usługa dostępu do elektronicznego systemu powiadamiania i nadzoru (awaria sieci, monitorowanie własnego licznika, informacje o zagrożeniach i wydarzeniach) | Jednostka udostępnia użytkownikowi e-usługę w postaci aplikacji mobilnej z informacjami na temat swojego licznika oraz informacjami z zakładu. Usługa zapisuje ustawione parametry i automatycznie realizuje dystrybucję informacji do użytkownika, jeżeli zakład udostępnia taką informację. Może to dotyczyć np. planowanych plac serwisowy, przeglądów infrastruktury lub też przerw w dostawach. | 3 |
| 4 | Usługa zgłoszenia przez użytkownika zaistniałego zdarzenia np. awarii | Użytkownik wypełnia elektroniczny formularz zgłoszenia i podpisuje go z wykorzystaniem profilu zaufanego e-PUAP. Usługa przekazuje wydziałowi technicznemu zgłoszenie do weryfikacji. Jeżeli zostanie zweryfikowane wydział może dystrybuować informację do wszystkich użytkowników w postaci powiadomienia. Użytkownik zgłaszający otrzymuje informację o stanie załatwienia sprawy. | 3 |
| 5 | Usługa konsultacji z użytkownikami | Usługa przeprowadzania badań opinii wśród użytkowników w postaci ankiet i formularzy. Dla użytkowników jest ona anonimowa, wydział obsługi klienta otrzymuje tylko statystyczne dane zbiorcze z wyników przeprowadzonych konsultacji. Wynik przeprowadzonych badań mogą zostać udostępnione uczestnikom sondy lub opublikowane publicznie np. na BIP. | 3 |
| 6 | Usługa dostępu do aktualnego wskazania licznika oraz historycznych stanów rozliczeniowych | Użytkownik otrzymuje dostęp do aplikacji mobilnej z informacji o aktualnym wskazaniu licznika i historii stanów licznika w momencie rozliczeń. Usługa przedstawia informacje z możliwością eksportu raportu do pliku. | 3 |
| 7 | Usługa kalendarza rezerwacji | Usługa polega na udostępnieniu w postaci elektronicznej kalendarza rezerwacji (, wymiana wodomierza, podpisanie umowy) oraz do formularza rejestracji nowej rezerwacji i zmiany już istniejącej rezerwacji. Terminy dyżurów są widoczne z podziałem na wolne i zajęte. W sytuacji, gdy jedna lub wiele rezerwacji zostaje odwołanych (np. choroba) użytkownicy otrzymują powiadomienia o tym fakcie a w kalendarzu widać jakie terminy zostały anulowane i z jakiej przyczyny (jeśli te dane zostały uzupełnione). | 3 |
| 8 | Wniosek o określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci ciepłowniczej | Użytkownik wypełnia elektroniczny wniosek przyłączenia i podpisuje go z wykorzystaniem profilu zaufanego e-PUAP. Do wniosku załącza plan zabudowy lub szkic sytuacyjny w skali 1:500 (1:1000), określający usytuowanie obiektu, do którego dostarczane będzie ciepło oraz dokument potwierdzający tytuł prawny wnioskodawcy do korzystania z obiektu, do którego dostarczane będzie ciepło (np. aktualny wyciąg z księgi wieczystej/akt własności lub umowa najmu/dzierżawy/użytkowania/użyczenia z załączoną zgodą właściciela obiektu). Usługa przekazuje wniosek zakładowi do rozpatrzenia. Opinia jest wydawana w przeciągu 30 dni od dnia wpływu wniosku. Termin może ulec wydłużeniu o 14 dni w przypadku konieczności wykonania dodatkowych analiz.Zakład przekazuje użytkownikowi opinię odnośnie warunków/możliwości przyłączenia go do sieci dystrybucji. | 3 |
| 9 | Wniosek o rozłożenie należności na raty | Użytkownik wypełnia elektroniczny wniosek o rozłożenie należności na raty i podpisuje go z wykorzystaniem profilu zaufanego e-PUAP. Wniosek zawiera dane identyfikacyjne użytkownika, należności i propozycję użytkownika odnośnie sposobu rozłożenia należności. Wniosek jest procesowany przez wydział finansowy. Użytkownik otrzymuje decyzję pozytywną lub negatywną a wydział finansowy odpowiednio aktualizuje status należności użytkownika w systemie bilingowym. | 3 |
| 10 | Wniosek do zawarcia umowy na sprzedaż ciepła | Użytkownik wypełnia elektroniczny wniosek o zawarcie umowy sprzedaży ciepła i podpisuje go z wykorzystaniem profilu zaufanego e-PUAP.Załączniki:1. Dokument potwierdzający tytuł prawny wnioskodawcy do korzystania z obiektu, do którego dostarczane będzie ciepło (np. aktualny wyciąg z księgi wieczystej/akt własności lub umowa najmu/dzierżawy/użytkowania/użyczenia z załączoną zgodą właściciela obiektu).2. Osoby fizyczne - kopia dowodu osobistego lub okazanie dowodu przy składaniu wniosku3. Osoby prawne - aktualny wypis z ewidencji działalności gospodarczej, Krajowego Rejestru Sądowego lub inny dokument upoważniający do prowadzenia działalności (np. rejestr stowarzyszeń), uchwała wspólnoty powołująca zarząd wspólnoty oraz administratoraZakład rozpatruje wniosek użytkownika i przekazuje użytkownikowi informację o decyzji. | 3 |
| 11 | Wniosek o określenie warunków modernizacji/przebudowy/rozbudowy węzła cieplnego | Użytkownik wypełnia elektroniczny wniosek i przesyła go do zakładu ciepłowniczego. Zakład przekazuje użytkownikowi opinię odnośnie warunków/możliwości modernizacji węzła cieplnego. | 3 |

1. **Szczegółowy opis modułów wchodzących w skład systemu informatycznego**

**Ad. 3.1. Mobilny BOK**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Funkcjonalność/zagadnienie** | **Spełnia - 1****Nie spełnia - 0** |
|  | Możliwość komunikowania się klientów poprzez dedykowany portal internetowy www. |  |
|  | Możliwość wprowadzenia elektronicznego wniosku o udzielenie dostępu do Mobilnego BOK-u. |  |
|  | Możliwość automatycznej rejestracji do Elektronicznego Biura Obsługi Klienta wraz z możliwością wysyłki danych logowania na email. |  |
|  | Dostęp przez Internet do takich informacji jak: faktury, rozrachunki, salda, punkty, instalacje, odczyty, przypisane rozliczenia, umowy, korespondencja, sprawy. |  |
|  | Uzyskanie informacji o ogólnym saldzie i odsetkach, w tym także w podziale na punkty rozliczeniowe. |  |
|  | Uzyskanie zestawienia wystawionych faktur, wraz ze szczegółowymi informacjami o pozycjach faktur. |  |
|  | Uzyskanie informacji o dokonanych przez klienta płatnościach. |  |
|  | Możliwość wyświetlenia faktury w formie graficznej, jak oryginalny dokument (np. plik w formacie PDF). |  |
|  | Możliwość wyświetlenia umów i aneksów w postaci plików PDF. |  |
|  | Możliwość wprowadzenia za pośrednictwem Elektronicznego Biura Obsługi Klienta spraw podzielonych na bloki tematyczne. |  |
|  | Możliwość śledzenia przez Klienta stanu realizacji zgłoszonej przez niego sprawy na stronie www. |  |
|  | Zapewnienie całkowitego bezpieczeństwa danych systemu poprzez fizyczny rozdział danych Elektronicznego Biura Obsługi Klienta i danych głównych systemu. |  |
|  | Uwierzytelnienie dostępu oraz zabezpieczenie poufności danych. |  |
|  | Płatności typu eCard lub Blue Media. |  |

**Ad. 3.2. Obieg Dokumentów**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Funkcjonalność/zagadnienie** | **Spełnia - 1****Nie spełnia - 0** |
|  | Ewidencja pism przychodzących i wychodzących (z podziałem na formę przesyłki) z kontrolą historii korespondencji (prowadzenie dziennika podawczego), pism wewnętrznych i przesyłania korespondencji wewnętrznej, prowadzenia spisów spraw, dekretacji pism. |  |
|  | Tworzenie spraw i dokumentów (przy zachowaniu dotychczasowych funkcjonalności: szablonu pisma, podziału korespondencji (przychodząca, wychodząca, wewnętrzna), tworzenia wersji treści i jej modyfikacji, dodawania załączników i dokumentów w dowolnej postaci, zarządzanie wersjami dokumentu):* nie tworzących akt sprawy, tj. akt manipulacyjnych (bez nadawania numeru podawczego i numeru archiwalnego), centralny i spójny sposób komunikowania się pomiędzy komórkami i pracownikami, możliwość tworzenia zapytań,
* tworzących akta sprawy, wymagających wykonania pracy (oceny dokumentu, opisu merytorycznego, akceptacji),
* spraw do wiadomości z automatycznym odnotowaniem faktu zapoznania się.
 |  |
|  | Generowanie na piśmie wychodzącym/wewnętrznym danych adresowych odbiorcy, symbolu dokumentu. |  |
|  | Zintegrowana obsługa spraw, dokumentów oraz spraw w obiegach tworzonych w Przedsiębiorstwie. |  |
|  | Bezpośredni zapis skanowanych dokumentów do systemu. |  |
|  | Zaawansowane mechanizmy wyszukiwania. |  |
|  | Informacja systemowa o dołączeniu pisma do sprawy przez innego użytkownika. |  |
|  | Możliwość dołączania wielu dokumentów do sprawy podczas jednej operacji.  |  |
|  | Przenoszenie spraw/pism zakończonych w danym momencie do łatwo dostępnych i widocznych katalogów. Ułatwi to czytelność spraw do załatwienia z jednoczesną szybką dostępnością do spraw zakończonych ale z których korzysta się na bieżąco. |  |
|  | Przechowywanie historii zmian. |  |
|  | Przesyłanie informacji między użytkownikami systemu zawierających temat, treść i z możliwością dodawania załączników w postaci zarówno dokumentów wewnętrznych (tj. powstałych wewnątrz zintegrowanego systemu informatycznego wykorzystywanego obecnie przez zamawiającego , np. dokumentów z centrum obsługi klienta, faktur itp.), jak i zewnętrznych (np. skanów dokumentów papierowych). |  |
|  | Definiowanie procedur obiegu informacji składających się z etapów, wskazywanie na każdym etapie możliwych nadawców i odbiorców informacji, a także wymaganych dokumentów (załączników). |  |
|  | Integracja z innymi obszarami zintegrowanego systemu informatycznego wykorzystywanego obecnie przez zamawiającego: możliwość automatycznego wysyłania informacji podczas wykonywania często powtarzających się czynności wymagających powiadomienia innych użytkowników, np. rejestracji pisma przychodzącego |  |
|  | Zarządzanie informacjami w formie skrzynki informacji z możliwością grupowania informacji w katalogi definiowane przez użytkownika. |  |
|  | Możliwość przeglądu wszystkich wątków i informacji w systemie (także informacji innych użytkowników) pod warunkiem posiadania odpowiednich uprawnień wraz z kilkoma szczeblami takich uprawnień. |  |
|  | Możliwość skontrolowania tego, czy zadania realizowane w procedurach przebiegają zgodnie z założonymi terminami ich wykonywania. Sygnalizowanie przekroczeń terminów wykonania z dokładnością do pojedynczych minut. |  |
|  | Integracja z wszystkimi obszarami zintegrowanego systemu informatycznego wykorzystywanego obecnie przez zamawiającego: możliwość automatycznego wysyłania informacji podczas wykonywania często powtarzających się czynności wymagających powiadomienia innych użytkowników, np. rejestracji pisma przychodzącego. |  |
|  | Współpraca z modułem finansowo - księgowym w celu definicji i śledzenia obiegu faktury zakupu. |  |
|  | Definicja zróżnicowanych ścieżek obiegu informacji w zależności od typu faktury zakupu. |  |
|  | Możliwość załączenia zeskanowanej faktury zakupu. |  |
|  | Możliwość wykazania niezwróconych lub przetrzymywanych faktur zakupu. |  |
|  | Repozytorium dokumentów umożliwiające wgląd we wszystkie zgromadzone w systemie dokumenty – stworzone w systemie lub przyjęte z zewnątrz w formie plików elektronicznych z uwzględnieniem uprawnień użytkowników do dokumentów danego typu. Zapewnienie metod selekcji dokumentów zgromadzonych w repozytorium uwzględniające czas ich powstania, klientów związanych z dokumentami, obiekty, których dotyczą, itp. |  |
|  | Sygnalizowanie nadejścia nowych informacji w ramach procedur obiegu informacji lub poza nimi stałym użytkownikom systemu (np. poprzez powiadomienie pojawiające się na ekranie w każdym momencie pracy z systemem. |  |
|  | Wspieranie pracy personelu (np. Biura Obsługi Klienta) realizującego kolejne sprawy, oczekujące na rozpatrzenie we wspólnej kolejce. |  |
|  | Sygnalizowanie nadejścia nowych informacji w ramach procedur obiegu informacji lub poza nimi incydentalnym użytkownikom systemu (powiadomienia e-mail). |  |
|  | Zabezpieczenie przed nieautoryzowanym dostępem do dokumentów przekazywanych w ramach procedur obiegu informacji, także w stosunku do użytkowników uczestniczących w tych procedurach |  |
|  | Zapewnienie pełnej integracji procedur obiegu informacji z pozostałą logiką systemu ZSI –wysyłanie informacji z różnych miejsc systemu, przekazywanie wraz z informacją obiektów systemu (np. umowa o świadczenie usług, zlecenie techniczne, pismo wchodzące, itp. dostępne dla odbiorcy natychmiast z poziomu otrzymanej informacji). |  |
|  | Wykrywanie i monitorowanie opóźnień w realizacji poszczególnych wątków wraz z ustalaniem, na jakim etapie procedury doszło do opóźnień. |  |
|  | Ewidencja aktów prawnych: * + zarządzenie wewnętrzne i polecenia służbowe i aneksy,
	+ regulaminy i instrukcje, zasady, procedury, polityki i aneksy,
 |  |
|  | Możliwość grupowania aktów rocznikami (narastająco, malejąco), z możliwością wyselekcjonowania aktów dotyczących danej (-ych) komórki (-ek) organizacyjnych wraz z podglądem (i wydrukiem) ich wykazu, a od chwili uruchomienia modułu spisu spraw. Dodatkowo powinna być możliwość umieszczania wybranych aktów w repozytorium/archiwum, do którego będą mieli dostęp wszyscy pracownicy. |  |
|  | Możliwość dekretacji kilku spraw do użytkownika podczas jednej operacji z pozycji skrzynki informacji (w skrzynce informacji oznaczam kilka pism i przekazuję jednym dekretem poprzez „następny etap”). |  |
|  | Wewnętrzny i widoczny komunikator z notatnikiem do komentarzy i uwag (zdjęcia, skany i inne materiały robocze) widoczny bezpośrednio przy sprawie bez konieczności wchodzenia tak jak obecnie w etapy, itd. |  |
|  | Wprowadzenie przy bazie podmiotów telefonu, email do podmiotu. |  |

**Ad. 3.3. Korespondencja seryjna**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Funkcjonalność/zagadnienie** | **Spełnia - 1****Nie spełnia - 0** |
|  | Redagowanie a następnie grupowe przesyłanie wiadomości do klientów, o których informacje przechowywane są w Bazie Klientów z poziomu modułu Biuro Obsługi Klienta. |  |
|  | Dołączanie dowolnego formatu załączników do przesyłanych wiadomości z poziomu systemu, np. aneks o zmianie opłat, faktura, wezwanie, nota odsetkowa. |  |
|  | Redagowanie i wykorzystywanie przez użytkownika szablonów dla przesyłanych seryjnie wiadomości. |  |
|  | Personalizacja wysyłanych wiadomości (wplatanie w treść wiadomości informacji typowych dla konkretnego jej odbiorcy). |  |
|  | Zapamiętywanie w centralnym archiwum wszystkich przesłanych klientom wiadomościz możliwością ich późniejszej analizy, bez względu na to, kto wiadomości do klientów wysyłał. |  |
|  | Grupowa wysyłka faktur wystawionych w systemie, jako załączników do wiadomościw formacie pdf), bez konieczności ich wcześniejszego drukowania na papierze. |  |
|  | Pełna kontrola nad procesem wysyłania faktur klientom, oddzielająca proces tworzenia załączników do przesyłanych wiadomości od procesu ich wysyłania klientom. |  |
|  | Możliwość tworzenia i wysyłania dowolnych wiadomości email w formacie html z załącznikami oraz osadzonymi plikami graficznymi. |  |
|  | Możliwość wysyłania wiadomości SMS zarówno do pojedynczego klienta jak i wielu zaznaczonych. |  |
|  | Możliwość wykorzystania podpisu elektronicznego do autentykacji i podpisywania dokumentów, np. faktur, potwierdzeń sald, wezwań do zapłaty, not odsetkowych. |  |

1. **Wykaz systemów informatycznych zamawiającego podlegających integracji
z systemem informatycznym dedykowanym do MPEC Sp. z o.o. w Morągu:**
	* + Zintegrowany System Informatyczny ZSI UNISOFT
		+ Oracle Database Standard Edition ONE

W związku z wykorzystywaniem przez zamawiającego systemu informatycznego, korzystającego ze środowiska bazodanowego firmy Oracle oraz brakiem ekonomicznych i technologicznych przesłanek do zmiany ww. środowiska, a także koniecznością zachowania ciągłości pracy, Zamawiający wymaga zainstalowania nowego systemu, który jest przedmiotem zamówienia, opartego o posiadaną bazę danych. Zamawiający dopuszcza instalację Mobilny BOK na odrębnej bazie danych dla nieograniczonej liczby użytkowników.

Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć i wdrożyć wymagane funkcjonalności i obszary, zapewniając:

* + przeniesienie danych niezbędnych do rozpoczęcia bieżącej pracy w systemie do nowego systemu,
	+ wykonanie pełnej integracji z systemem jaki posiada Zamawiający (ZSI Unisoft), obejmujący następujące obszary:
1. dane klienta,
2. saldo klienta,
3. słowniki adresowe (miast, ulice, gminy itp.),
4. rozrachunki klienta,
5. noty odsetkowe,
6. wezwania do zapłaty,
7. obrazy faktur,
8. zapisy księgowe na podstawie wystawionych faktur,
9. kontrola dokumentów niezaksięgowanych,
10. tworzenie kont księgowych dla nowych klientów,
11. zapisy w rejestrach VAT, pozwalające na wygenerowanie deklaracji Vat i plików JPK,
12. blokada wystawienia dokumentów sprzedaży do zamkniętych okresów Vat,
13. oznaczenie faktur indywidualnym kodem kreskowym i kontem wpłat w celu jednoznacznej identyfikacji wpłaty.
14. **Dostawa licencji i oprogramowania**

W ramach niniejszego zamówienia wykonawca dostarczy licencję umożliwiającą objęcie systemem wszystkich użytkowników zintegrowanego systemu informatycznego użytkowanego przez zamawiającego. Udzielona licencja winna obejmować program oraz komponenty stanowiące jego integralną część, o ile wymagają osobnych licencji. Ponadto udzielona licencja na program winna być bezterminowa w najwyższej wersji aktualnie oferowanej przez producenta oprogramowania. Na dostarczone oprogramowanie w ramach licencji wykonawca udzieli 12-miesięcznej gwarancji liczonej od daty podpisania protokołu wdrożenia systemu.

1. **Wdrożenie systemu informatycznego**

Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia wszystkich prac związanych
z wdrożeniem systemu informatycznego w terminie do 28.02.2019 r., w szczególności z analizą, instalacją systemu, konfiguracją, wykonaniem ewentualnych modyfikacji i interfejsów, implementacją w systemie struktury instalacji zakładu. Wykonawca odpowiedzialny jest również za przeprowadzenie szkolenia z zakresu administrowania i użytkowania systemu.