

## 1 OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest dostawa w modelu SaaS wraz z wdrożeniem systemu do obsługi e-Uслуг, w postaci strony WWW oraz aplikacji mobilnej wraz z usługą utrzymania i rozwoju Systemu, obejmującego usługi:

1. przyjmowania i obsługi zgłoszeń mieszkańców, w tym nieprawidłowości odbioru odpadów
2. reklamacji e-płatności w aplikacji mObywatel,
3. publikacji komunikatów,
4. gospodarki odpadami,
5. rezerwację sal i wyposażenia,
6. rejestracji wizyt w urzędzie wraz z zarządzaniem wizytami i pracą stanowisk obsługi mieszkańców,
7. przechowywania pojazdów.

### 1.1 Zastosowanie Systemu, wymagania ogólne, zasady jego dostępności:

1. System posiada funkcje pozwalające na:
  - a. Dodawanie zgłoszeń za pomocą dedykowanych formularzy umieszczonych na stronie internetowej, dostępnej pod adresem wskazanym przez Zamawiającego (dbamy.bydgoszcz.pl);
  - b. Korzystanie z usług publicznych, tj. dodawania zgłoszeń, przeglądania komunikatów, przeglądania harmonogramu odbioru odpadów, wraz z przypomnieniami o tych terminach oraz składanie rezerwacji wizyt za pomocą aplikacji mobilnej dla mieszkańców.
  - c. Zarządzanie zgłoszeniami, w tym automatyzację ich obsługi. Możliwość stosowania edytowalnych słowników kategorii, odpowiedzi i innych, wymaganych do działania systemu;
  - d. Delegowanie konkretnych zgłoszeń, np. według rodzaju zgłoszenia lub kategorii do zdefiniowanych wykonawców;
  - e. Zakładanie dedykowanych kont użytkowników (mieszkańców) umożliwiających otrzymywanie komunikatów o statusie zgłoszeń,
  - f. Możliwość integracji z Węzłem Krajowym w zakresie logowania do Systemu.
2. Uprawnienia w Systemie powinny umożliwiać dokładne ustalanie uprawnień na poziomie poszczególnych kategorii zgłoszeń
3. Dostęp do Systemu poprzez Internet, przez przeglądarkę internetową. Wykonawca zapewni udostępnienie Systemu w Internecie przez 365 dni w roku 24h na dobę, z wyjątkiem ustalonych okien serwisowych związanych z wdrażaniem nowych wersji i poprawek. Tryb i zakres prac serwisowych są opisane w Załączniku nr 1.
4. Dostęp do Systemu przez szyfrowany kanał komunikacyjny (https). Wykonawca zapewnia certyfikaty SSL przez cały okres trwania umowy.
5. System musi być zgodny z identyfikacją wizualną Zamawiającego w zakresie co najmniej kolorystyki i znaków graficznych, z zastrzeżeniem możliwości przewidzianych w Systemie.



6. System musi być udostępniany i utrzymywany w postaci usługi typu SaaS (Software as a Service). Wykonawca zapewni pełną infrastrukturę techniczną, oprogramowanie bazowe gwarantujące wydajne działanie Systemu, bez limitu przestrzeni dyskowej, dostępnej dla systemu.
7. Wykonawca zapewni serwer pocztowy do wysyłania wiadomości email z kont w domenie usługi (dbamy.bydgoszcz.pl).
8. System musi być udostępniany Zamawiającemu, podmiotom współpracującym z Zamawiającym oraz mieszkańcom Bydgoszczy.
9. Wszystkie elementy Systemu muszą posiadać interfejs użytkownika w języku polskim. W języku polskim muszą być również wyświetlane wszystkie komunikaty przekazywane przez Oprogramowanie Systemu, włącznie z komunikatami o błędach (z wyłączeniem opisu błędu przekazywanego z poziomu oprogramowania systemowego).
10. Wykonawca musi dostarczyć polskojęzyczny podręcznik użytkownika w wersji elektronicznej w formacie pozwalającym na jego edycję oraz w wersji PDF.
11. System powinien zostać wykonany z zastosowaniem najlepszych praktyk w dziedzinie budowania witryn WWW w zgodności z najnowszymi standardami wyznaczanymi przez W3C (World Wide Web Consortium) dla: HTML, CSS oraz zoptymalizowane pod kątem czasu ładowania i spełniać wymogi ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych ze zmianami.
12. Interfejs użytkownika musi opierać się na przeglądarce internetowej. Wykonawca zapewni poprawne działanie w przeglądarkach używanych obecnie na stacjach roboczych Zamawiającego: Edge, Mozilla Firefox, Chrome. Wykonawca w czasie trwania umowy zapewni aktualizację Systemu do działania w aktualnych (nowszych) wersjach przeglądarek internetowych w okresie do 1 miesiąca od ukazania się nowej wersji danej przeglądarki.
13. System musi posiadać mechanizm wizualnego definiowania szablonów e-maili z powiadomieniami, obsługujący możliwość osadzania w odpowiednich miejscach znaczników, w których zostaną umieszczone metadane zgłoszeń lub inne dane, bez konieczności pisania kodu w językach programistycznych.
14. CMS musi posiadać mechanizm przekierowujący użytkownika na zaprojektowaną przez Wykonawcę stronę informacji o błędzie (ERROR 404) w przypadku podania niewłaściwego adresu strony WWW, na której znajdzie się informacja o braku szukanego adresu oraz link do strony głównej danej strony WWW.
15. Zamawiający nie wyraża zgody na Wdrożenie w oparciu o oprogramowanie Open Source.
16. System nie może posiadać technicznego lub licencyjnego limitu liczby użytkowników, którzy mogą jednocześnie pracować.
17. Aplikacja i strona www dla mieszkańców powinna być responsywna oraz poprawnie skalować się na komputerach i urządzeniach mobilnych.

## **1.2 Podstawowe funkcje Systemu:**

### **1.2.1 Funkcje dla mieszkańców**

1. Dodawanie zgłoszeń poprzez formularz, pozwalający na wybór kategorii, podanie lokalizacji, opisu zgłoszenia oraz zdjęć. Lokalizacja zgłoszenia może być wskazana jako punkt na mapie lub adres. System powinien mieć możliwość lokalizacji punktu na mapie na podstawie podanego adresu lub określania adresu na podstawie wskazanego punktu na mapie.



2. System powinien pozwalać na określenie limitu zdjęć możliwych do dodania wraz ze zgłoszeniem oraz blokować inne formaty plików. Wyświetlane zdjęcia powinny być automatycznie zmniejszane do wskazanych w konfiguracji rozmiarów.
3. Możliwość zdefiniowania, w których kategoriach i podkategoriach zdjęcia są obowiązkowe.
4. Możliwość zdefiniowania automatycznego zmniejszania zdjęć do zadanej rozdzielczości.
5. Możliwość lokalizacji użytkownika (urządzenia) na mapie i dodania zgłoszenia do miejsca aktualnego przebywania, bez konieczności jego ręcznego wyszukiwania na mapie.
6. Przeglądanie publicznie dostępnych zgłoszeń i propozycji w postaci listy oraz mapy. Mapa zgłoszeń powinna mieć możliwość grupowania znaczników odpowiadających zgłoszeniom i ich rozgrupowywania po powiększeniu mapy. Znaczniki na mapie muszą posiadać oznaczenia statusu i kategorii każdego zgłoszenia, np. w postaci kolorów i ikon. Lista i mapa muszą posiadać możliwości filtrowania zgłoszeń według co najmniej kategorii i statusu
7. Zgłoszenia mogą być wyświetlane publicznie dopiero po ich zatwierdzeniu przez operatora systemu.
8. Wyświetlenie szczegółów każdego zgłoszenia, dostępnego publicznie. Publicznie dostępny podgląd zgłoszenia nie może pokazywać zdjęć dodanych do zgłoszenia przez zgłaszającego.
9. Możliwość określenia ilości dni publicznego widoku zgłoszenia.
10. Możliwość określenia liczby dni, po których zamknięte zgłoszenia będą ukrywane w widoku publicznym.
11. System nie może udostępniać publicznie żadnych danych osobowych osób, które dodały zgłoszenia. System musi być odporny na próby nieautoryzowanego dostępu do tych danych.
12. Przeglądanie zgłoszeń dodanych przez zalogowanego użytkownika, w postaci listy i mapy. Mają one zawierać wszystkie zgłoszenia, niezależnie od ich statusu. Podgląd takich zgłoszeń powinien prezentować zdjęcia dodane przez zgłaszającego. Powinna być możliwość filtrowania zgłoszeń co najmniej według kategorii i statusu.
13. Otrzymywanie powiadomień e-mail o zmianach w zgłoszeniach. Zakres powiadomień obejmuje co najmniej potwierdzenie dodania zgłoszenia, zmianę jego statusu i przekazanie informacji do zgłaszającego. Powiadomienia powinny być wysyłane automatycznie.
14. Możliwość dokonywania zgłoszeń przez mieszkańca musi odbywać się po uprzednim zalogowaniu do systemu. System ma posiadać możliwość założenia konta i zalogowania się mieszkańców za pomocą konta aplikacji społecznościowej (co najmniej Google i Apple) oraz możliwość rejestracji nowych kont mieszkańców w systemie, bez konieczności posiadania konta w innych systemach, jak witryny społecznościowe.
15. Formularze zgłoszeń oraz rejestracji konta, rezerwacji e-wizyt powinny posiadać zgody niezbędne do korzystania z usługi i przetwarzania danych osobowych. Obsługa zgód powinna dotyczyć również aplikacji mobilnej.
16. Formularz rejestracji konta mieszkańca musi być zabezpieczony mechanizmem captcha.
17. Mieszkaniec, po rejestracji do serwisu, powinien otrzymać na podany adres e-mail link aktywacyjny. Pełna aktywacja konta następuje poprzez kliknięcie na link aktywacyjny.
18. Możliwość logowania do Systemu przez mieszkańca za pomocą poniższych metod logowania:
  - a. Przy pomocy konta założonego poprzez witrynę WWW aplikacji.
  - b. Przy pomocą konta w aplikacji społecznościowej, w tym co najmniej Google, AppleID.
  - c. Przy pomocy Profilu Zaufanego.
  - d. Przy pomocy zewnętrznego źródła uwierzytelniania, np. karty mieszkańca, poprzez protokół OAuth. System musi pozwalać na konfigurację takiego źródła, łącznie z



dostosowaniem wizualnym przycisku logowania do potrzeb identyfikacji tego źródła (nazwa, logo, baner). W przypadku, kiedy karta mieszkańca będzie wymagała innej metody logowania, prace integracyjne zostaną wykonane w ramach dodatkowych godzin rozwojowych, przy czym Wykonawca będzie zobowiązany do współpracy z dostawcą karty mieszkańca oraz Zamawiającym w celu analizy i zaprojektowania integracji oraz jej wykonania.

19. System nie może przechowywać haseł w postaci jawnej. Wszystkie hasła muszą być zaszyfrowane jednokierunkową funkcją skrótu.
20. System powinien pozwalać na określenie polityki jakości haseł (długość, wymagane znaki, blokada używania poprzednich haseł) kont mieszkańców, niezależnie od polityki kont do części administracyjnej.
21. Platforma powinna posiadać możliwość definiowania czasu, po którym nieaktywne konta mieszkańców zostają automatycznie usunięte.
22. W przypadku zapomnienia hasła przez Internautę system musi pozwalać na odzyskanie dostępu do konta poprzez formularz wniosku o utworzenie nowego hasła. Nowe hasło zostaje nadane po wypełnieniu formularza zawierającego podany przy rejestracji adres e-mail. Wniosek musi być potwierdzony poprzez mechanizm captcha.
23. Zalogowany Internauta powinien mieć możliwość:
  - a. Edycji swojego profilu (zmianę danych podanych podczas rejestracji, np. imię i nazwisko, adres email, nr telefonu).
  - b. Zmianę hasła.
  - c. Usunięcia swojego konta
  - d. lub jego anonimizację z wymazaniem danych kontaktowych, jeśli konto posiada powiązane inne dane jak zgłoszenia.
  - e. Zmiany zgód przetwarzania jego danych
  - f. możliwość wyboru ustawień powiadomień wysyłanych przez system
  - g. Zarządzania adresami do obsługi reklamacji odpadów oraz harmonogramu odbioru odpadów komunalnych

### **1.2.2 Obsługa zgłoszeń**

1. Możliwość definiowania różnych typów zgłoszeń, obejmujących różne parametry, sposób obsługi i raportowania. Minimalne typy zgłoszeń to:
  - a. Problem,
  - b. Reklamacja odbioru odpadów,
  - c. Zlecenie wewnętrznych zadań dla użytkowników systemu bez ich publikacji na mapie publicznej
2. Możliwość określenia słownika kategorii dla każdego typu zgłoszeń. Kategorie muszą pozwalać na minimum dwa poziomy zagłębienia: kategorie i podkategorie. Każda kategoria powinna mieć przypisaną ikonę.
3. System powinien pozwalać na określenie dla każdego zgłoszenia co najmniej:
  - a. typu,
  - b. informacji o osobie zgłaszającej,
  - c. dacie zdarzenia,
  - d. kategorii publicznej,



- e. kategorii wewnętrznej – dodatkowa kategoryzacja zgłoszeń do raportowania, niezależnie od podziału zgłoszeń na kategorie dla mieszkańców,
  - f. lokalizacji w postaci danych przestrzennych i adresu. System powinien mieć możliwość lokalizacji punktu na mapie na podstawie podanego adresu lub określania adresu na podstawie wskazanego punktu na mapie,
  - g. opisu,
  - h. priorytetu,
  - i. statusu,
  - j. przypisanego wykonawcy w postaci instytucji i pracowników,
  - k. przypisanie adresu do zdefiniowanego w słowniku sektora
  - l. czasu SLA na obsługę zgłoszenia bez możliwości jego usunięcia,
  - m. szczegółowy podgląd danych Zgłaszającego
  - n. szczegółowy podgląd danych Wykonawcy
  - o. szczegółowy podgląd adresu tj. województwo, miasto, kod pocztowy, dzielnica, ulica,
  - p. innych danych wynikających z procesu obsługi zgłoszenia i jego typu.
4. System powinien pozwalać na dodanie do zgłoszeń dodatkowych parametrów. Parametry powinny być różnego typu, w tym co najmniej, tekst krótki i długi, lista, data i czas, pola zaznaczenia. Każda jednostka powinna mieć możliwość określenia własnych pól dodatkowych, do których inne jednostki nie mogą mieć dostępu.
  5. System powinien pozwalać operatorom systemu na dodawanie zgłoszeń przekazanych telefonicznie. System musi pozwalać na wybór osoby zgłaszającej z listy lub dodanie nowego konta bezpośrednio z widoku zgłoszenia - w przypadku braku takiego konta w systemie. Operator, zależnie od posiadanych uprawnień, powinien mieć też możliwość edycji danych zgłaszającego. Tak dodane zgłoszenia powinny być widoczne na liście zgłoszeń zalogowanego zgłaszającego.
  6. Możliwość tworzenia zgłoszeń na podstawie wiadomości e-mail odczytywanych przez system z kont pocztowych wraz z możliwością rejestracji powiązanych wiadomości jako komentarzy w tym samym zgłoszeniu. System powinien pozwalać na konfigurację wielu niezależnych skrzynek pocztowych, należących do różnych jednostek i mających różne domeny.
  7. Przeglądanie zgłoszeń w postaci listy i punktów na mapie. Możliwość filtrowania i sortowania listy zgłoszeń wg. kryteriów opisujących zgłoszenia. System powinien podpowiadać odpowiednie wartości filtrów, np. statusy, kategorie itp.
  8. Możliwość dodawania kolejnych warstw mapy w standardzie WMS lub WFS w panelu administracyjnym
  9. Możliwość edycji znacznika oraz zaznaczanie obszarów interwencji na mapie w wersji administracyjnej.
  10. Możliwość przeszukiwania listy zgłoszeń po tekście, np. fragmencie opisu zgłoszenia.
  11. Lista zgłoszeń powinna pozwalać na dowolne dopasowanie wyświetlanych danych (kolumn) opisujących zgłoszenie.
  12. Lista zgłoszeń powinna w czytelny sposób wyróżniać zgłoszenia zależnie od ich statusu, priorytetu i terminu wykonania, na co najmniej w terminie i po terminie.
  13. Definiowanie nazw statusów zgłoszeń, kolorów, którymi będą oznaczane zgłoszenia na listach, mapie i w statystykach.



14. Lista zgłoszeń powinna zawierać tylko zgłoszenia dostępne dla zalogowanego użytkownika, zgodnie z jego uprawnieniami i przypisanymi zgłoszeniami. System powinien pozwalać na dostęp kierowników jednostek do zgłoszeń przypisanych do jednostki.
15. Lista zgłoszeń powinna posiadać opcję eksportu do pliku, co najmniej w formatach XLSX, CSV.
16. Lista zgłoszeń powinna posiadać możliwość wykonywania operacji na wielu zgłoszeniach jednocześnie.
17. Przeglądanie zgłoszeń w postaci mapy powinno pozwalać na filtrowanie wyświetlanych zgłoszeń wg. tych samych kryteriów co listę zgłoszeń.
18. Mapa zgłoszeń powinna mieć możliwość grupowania znaczników odpowiadających zgłoszeniom. Grupa powinna rozbijać się na mniejsze grupy lub pojedyncze znaczniki, zależnie od powiększenia mapy.
19. Znaczniki na mapie muszą posiadać oznaczenia statusu i kategorii każdego zgłoszenia, np. w postaci kolorów i ikon. Mapa ma posiadać legendę, pokazującą znaczenie kolorów znaczników.
20. Mapy powinny wykorzystywać zasoby mapowe projektu OpenStreetMap lub innego dostawcy, przy czym Zamawiający nie dopuszcza konieczności ponoszenia dodatkowych kosztów na opłaty za korzystanie z zasobów mapowych.
21. Możliwość ograniczenia obszaru, w obrębie którego można zgłaszać problemy, do obszaru miasta. System powinien blokować próby dodania zgłoszeń poza tymi granicami. Granice powinny być widoczne na mapach dodawania oraz przeglądania zgłoszeń.
22. Możliwość dodania do widoku mapy różnych warstwa podkładowych i warstw danych, pochodzących z ogólnodostępnych źródeł danych jak i pochodzących z zasobów Zamawiającego.
23. Powinna być możliwość dodania do zgłoszeń dodatkowych danych przestrzennych w postaci punktów, linii i dowolnych kształtów.
24. Powinien być dostępny podgląd szczegółów zgłoszenia, bez możliwości jego edycji, zależnie od posiadanych uprawnień.
25. System powinien pozwalać na wprowadzenie informacji przeznaczonej dla zgłaszającego. Po jej wprowadzeniu system powinien wysłać do zgłaszającego powiadomienie e-mail. Wprowadzone treści muszą być zapisywane w historii zgłoszenia.
26. System powinien pozwalać na dodawanie komentarzy wewnętrznych oraz załączników - prowadzenie dyskusji nad zgłoszeniem. Komentarze nie mogą być widoczne publicznie.
27. Dodawanie załączników do zgłoszeń w dowolnych formatach plików. System powinien wyświetlać zdjęcia w postaci miniatur i pozwalać na ich podgląd.
28. System powinien pozwalać na przypisywanie zgłoszenia do realizacji podmiotom odpowiedzialnym za dany obszar (komórkom organizacyjnym, służbom miejskim, wykonawcom inwestycji itp.) lub konkretnym osobom. System powinien podpowiadać listę pracowników poszczególnych jednostek, w przypadku wybrania jednostki do realizacji zgłoszenia lub wskazywać jednostkę, w której pracuje wybrany pracownik w przypadku wybrania pracownika bez wyboru jednostki.
29. Automatyczne przydzielanie zgłoszeń do jednostek, na podstawie konfiguracji kategorii przypisanej do zgłoszenia lub na podstawie sektora, powiązanego ze zgłoszeniem (dla reklamacji odbioru odpadów).
30. System powinien pozwalać na wskazanie osób odpowiedzialnych za poszczególne kategorie zgłoszeń - osoby odpowiedzialne za takie aspekty jak bezpieczeństwo, drogi itp. Osoby takie są powiadamiane o wszystkich zgłoszeniach w danej kategorii, niezależnie od ich wykonawców.
31. Określenie terminu realizacji zgłoszenia oraz weryfikowanie wywiązanie się wykonawcy z tego terminu. System powinien pozwalać na określenie domyślnego czasu realizacji zgłoszeń dla całego



- systemu oraz pozwalać na jego zmianę w każdej z kategorii. Lista zgłoszeń powinna wskazywać zgłoszenia nie wykonane w zakładanym czasie.
32. System powinien pozwalać na raportowanie zgłoszeń zbliżających się do terminy wykonania oraz przeterminowanych. Raport powinien być wysyłany wszystkim pracownikom mającym przypisane takie zgłoszenia oraz osobom odpowiedzialnym za poszczególne kategorie zgłoszeń.
  33. Funkcja obserwowania zgłoszenia powinien pozwalać na subskrypcję wiadomości o zmianach w wybranych zgłoszeniach, w tym na dodawanie takiej subskrypcji w imieniu innych osób.
  34. System nie powinien wysyłać powiadomień e-mailowych o zmianach zgłoszenia osobom, które wprowadziły te zmiany.
  35. System powinien posiadać funkcję wysyłania informacji o zgłoszeniu poprzez wiadomość e-mail osobom bez dostępu do systemu. Treść wiadomości powinna zawierać wszystkie istotne informacje o zgłoszeniu i być przygotowana przez system automatycznie, bez ręcznego wprowadzania czy kopiowania poszczególnych elementów opisujących zgłoszenie.
  36. System powinien pozwalać na wiązanie ze sobą zgłoszeń, np. duplikatów tego samego problemu, w tym podpowiadanie podobnych zgłoszeń na podstawie kategorii i przypisanej lokalizacji, z zakładaną dokładnością. W konfiguracji systemu powinna być możliwość określenia odległości, w jakiej uznaje się zgłoszenia z podobne.
  37. System powinien pozwalać na definiowanie zaawansowanych reguł widoczności zgłoszeń przez poszczególne podmioty i pracowników, w tym możliwość wielopoziomowego zarządzania zgłoszeniami przez moderatorów i wykonawców oraz dostępu do informacji o zgłoszeniach przez obserwatorów.
  38. System powinien pozwalać na określenie możliwości edycji (wymagane wypełnienie, zablokowane do edycji, niewidoczne) przez użytkowników systemu każdego z pól zgłoszenia, zależnie od posiadanych uprawnień i stanu zgłoszenia.
  39. Definiowanie słowników predefiniowanych odpowiedzi, udzielanych mieszkańcom dla zgłoszeń zrealizowanych bądź odrzucanych. System powinien podpowiadać takie odpowiedzi po zmianie statusu zgłoszenia.
  40. System powinien rejestrować wszystkie zmiany w danych zgłoszenia oraz prezentować je w postaci czytelnej dla operatorów, łącznie z datą zmiany i osobą, które ją wykonała.
  41. Możliwość drukowania zgłoszeń, z uwzględnieniem mapki, listy załączników, historii zmian, komentarzy i bez dodatkowych elementów ekranu, jak menu, nagłówki czy stopka. Wydruki powinny pozwalać też na ukrycie danych osobowych zgłaszającego.
  42. Powinna być możliwość kopiowania zgłoszeń, z zachowaniem ich danych, w tym powiązania ze zgłaszającym.
  43. Powinna być możliwość wygenerowania zgłoszenie w formacie JSON, powiązania zasobu z szablonem oraz wygenerowania pliku .ics w celu dodatnia zgłoszenia do kalendarza
  44. Podpowiadanie treści z bazy wiedzy, najlepiej pasujących do zgłoszenia. Powinna być możliwość łatwego dostępu do treści z poziomu zgłoszenia.
  45. Możliwość wysyłania do zgłaszających zaproszeń do wypełnienia ankiety związanej z obsługą zgłoszenia. Ankiety oraz wyniki powinny być dostępne w części administracyjnej dla upoważnionych pracowników Zamawiającego.
  46. System uniemożliwia usunięcie zgłoszenia – usunięcie zgłoszeń powinno zostać zapisane w logach systemu oraz historii zgłoszenia. Przeglądanie, usuwanie wpisów według określonych ról.
  47. System powinien mieć zaszyty mechanizm weryfikacji słów np. wulgaryzmów. W przypadku wykrycia system powinien dokonać anonimizacji.



**1.2.3 Kategorie i podkategorie zgłoszeń. Wykonawca udostępni system i aplikacje mobilną według obecnie udostępnionych mieszkańcom kategorii i podkategorii**

1. Bezpieczeństwo i porządek
  - a. Reklama naruszająca standardy estetyczne
  - b. Handel w miejscu niedozwolonym
  - c. Spożywanie alkoholu w miejscu publicznym
  - d. Hałas lub zakłócanie ciszy nocnej
  - e. Wybryki chuligańskie
2. Śmieci
  - a. Przepełnienie pojemnika / worka
  - b. Stan sanitarny pojemnika
  - c. Wymiana uszkodzonego pojemnika
  - d. Niedostarczony pojemnik / worek
  - e. Odbiór niezgodny z harmonogramem
  - f. Nieodebrane odpady
  - g. Przepełnienie kosza ulicznego, parkowego
  - h. Teren zanieczyszczony
3. Uszkodzenia / dewastacje
  - a. Dewastacja na cmentarzu komunalnym
  - b. Graffiti
  - c. Uszkodzona ławka, kosz na śmieci, plac zabaw, pomnik
4. Zieleń i środowisko
  - a. Nieprzyjemny zapach
  - b. Utrzymanie zieleni
  - c. Nielegalna wycinka drzew lub krzewów
  - d. Spalanie odpadów, zadymienie
5. Pojazd
  - a. Porzucony pojazd jednośladowy
  - b. Porzucony wrak samochodu
  - c. Nieprawidłowo zaparkowany pojazd
6. Komunikacja miejska
  - a. Uszkodzona wiata przystankowa, tablica informacyjna
  - b. Awarie komunikacji miejskiej
  - c. Uszkodzony biletomat



## 7. Odśnieżanie

- a. Śnieg na ulicy, chodniku, przystanku
- b. Śnieg na budynku
- c. Zwisające sople

## 8. Drogi

- a. Uszkodzona barierka, znak
- b. Uszkodzone oświetlenie uliczne, latarnia
- c. Awaria sygnalizacji świetlnej
- d. Uszkodzona jezdnia, pobocze, chodnik, droga rowerowa
- e. Profilowanie/równanie dróg gruntowych
- f. Malowanie oznakowania na jezdniach - oznakowanie poziome
- g. Zastonięty znak drogowy
- h. Zanieczyszczenie jezdni, chodnika
- i. Podtopienia / zalana ulica
- j. Uszkodzona studzienka, kratka kanalizacyjna
- k. Uszkodzony parkomat

## 9. Zwierzęta

- a. Martwe zwierzęta
- b. Bezpańskie zwierzęta domowe
- c. Szczury i inne gryzonie
- d. Dzikie zwierzęta wolnożyjące
- e. Ranne zwierzęta

## 10. Reklamacja e-płatności w mObywatel

- a. Podatki lokalne
- b. Opłata za zagospodarowanie odpadami komunalnymi

### 1.2.4 Reklamacje zgłoszeń

1. Możliwość utworzenia nowego zgłoszenia, o typie reklamacja, na podstawie istniejącego zgłoszenia w systemie.
2. Zgłoszenie i zgłoszenie reklamowane powinny być ze sobą powiązane. Wiązanie powinno być dwustronne i widoczne na obu zgłoszeniach.
3. Dodana reklamacja nie powinna wpływać domyślnie na samo powiązane z nią zgłoszenie. Operator decyduje, czy ją uznać czy nie i ewentualnie zmienia powiązane zgłoszenie.
4. Zgłoszenia reklamacyjne powinny być wyświetlane w statystykach, na liście zgłoszeń jako oddzielny typ zgłoszenia.
5. Reklamacje powinny posiadać własny słownik statusów oraz możliwość określenia czasu realizacji zgłoszeń o typie reklamacja.



6. Reklamacje, oprócz pól jak na zwykłym zgłoszeniu, powinny posiadać również pole na wprowadzenie projektu odpowiedzi do mieszkańca, a także pole do wskazania instytucji odpowiedzialnej za realizację danego zgłoszenia.
7. System powinien przedstawiać historię przebiegu rozpatrywania reklamacji oraz możliwość tworzenia wewnętrznych komentarzy.

#### **1.2.5 Reklamacje odbioru odpadów**

1. Możliwość przyjmowania zgłoszeń dotyczących reklamacji odbioru odpadów lub zleceń dotyczących zmian w systemie odbioru odpadów, jak zmiana pojemników.
2. Formularze reklamacji odbioru odpadów powinny mieć dodatkowe pola, jak data zdarzenia i frakcja, której dotyczy reklamacja oraz możliwość uwzględnienia dodatkowych pól na formularzu, zależnych od kategorii zgłoszenia (np. rodzaj pojemnika itd.).
3. Formularze reklamacji odbioru odpadów powinien pozwalać na automatyczne sprawdzanie zasadności zgłoszenia na podstawie harmonogramu odbioru odpadów w lokalizacji zgłoszenia. Brak zgodności powinien być sygnalizowany osobie zgłaszającej.
4. Podpowiadanie adresu z deklaracji odbioru odpadów na formularzu zgłoszenia na podstawie danych zalogowanego mieszkańca.
5. Reklamację odbioru odpadów powinny być wyraźnie wyróżnione na liście zgłoszeń dla operatorów systemu.
6. Reklamacje odbioru odpadów nie mogą być widoczne na publicznej liście i mapie zgłoszeń, a jedynie dla osoby zgłaszającej.
7. Możliwość podglądu harmonogramu odbioru odpadów dla lokalizacji, której dotyczy reklamacja.

#### **1.2.6 Statystyki i raporty - dashboard**

1. System powinien posiadać wskaźniki, pozwalające na szybką ocenę stanu miasta, działania jednostek realizujących zgłoszenia oraz aktywność mieszkańców w korzystaniu z systemu.
2. System powinien posiadać co najmniej następujące wykresy:
  - a. Liczba zgłoszeń według:
    - i. statusu (liczbowo i procentowo),
    - ii. kategorii,
    - iii. jednostek (ogólnie i z podziałem na statusy),
    - iv. użytkowników
    - v. dni rejestracji,
    - vi. kategorii zewnętrznej w kolejnych miesiącach rejestracji.
  - b. Łączna liczba zgłoszeń według jednostek.
  - c. Średni czas realizacji zgłoszeń według kategorii.
  - d. Średni czas realizacji zgłoszeń z podziałem na jednostki.
  - e. Liczba zgłoszeń wg. źródła rejestracji (aplikacja mobilna, strony WWW, e-mail, inne).
  - f. Liczba zgłoszeń do obsługi przez użytkownika wewnętrznego oznaczona na mapie
  - g. Liczba zgłoszeń oznaczona na mapie w formie skali problemów /hit mapa
  - h. Liczba zgłoszeń z podziałem na mieszkańców zalogowanych i niezalogowanych.
  - i. Liczba zgłoszeń z podziałem na użytkowników wewnętrznych w ramach danej jednostki
  - j. Zgłaszający z największą liczbą zgłoszeń.
3. System powinien posiadać następujące zestawienia:



- a) Lista najnowszych zgłoszeń.
  - b) Lista ostatnio zmienionych zgłoszeń.
  - c) Lista zgłoszeń niezrealizowanych w zadanym czasie.
4. System powinien pozwalać na ograniczanie danych na powyższych zestawieniach i wykresach wg. typu zgłoszeń, dat, statusu, kategorii i innych parametrów, zależnie do danego zestawienia i statystyki. Ustawione kryteria mają być zapamiętane po wylogowaniu użytkownika.
  5. Statusy na wykresach muszą być oznaczone takimi samymi kolorami jak na liście zgłoszeń.
  6. Zestawienia powinny prezentować dane, zgodnie z uprawnieniami użytkownika, tzn. powinny one uwzględniać tylko dane, do których ma dostęp użytkownik, tj. kierownik komórki powinien wiedzieć tylko dane dotyczące jego komórki.
  7. Użytkownik powinien mieć możliwość dostosowania wyświetlanych zestawień i wykresów do swoich potrzeb, włączając bądź wyłączając pokazywanie konkretnych zestawień i wykresów.
  8. Eksport wykresów do plików w postaci danych (co najmniej CSV,) oraz graficznej (co najmniej PNG, SVG), możliwej do zaimportowania do innych programów.
  9. Możliwość wskazywania na mapie obszarów o szczególnie dużym natężeniu problemów – mapa ciepła.

#### **1.2.7 Obsługa harmonogramu odbioru odpadów**

1. System powinien pozwalać na łatwe definiowanie harmonogramu odbioru odpadów z podziałem na sektory i strefy (obszar o takim samym harmonogramie) oraz rodzaje odpadów.
2. Definiowanie sektorów miasta – możliwość określania podziału na obszary obsługiwane przez różnych wykonawców odbioru odpadów, z ich wizualizacją na mapie i powiązaniem z punktami adresowymi (ulice i numery budynków), które należą do danego sektora.
3. Łatwe ustawianie dat odbioru poprzez zaznaczanie konkretnych dni na kalendarzu.
4. Możliwość wygenerowania terminów odbioru poprzez wskazanie daty początkowej i końcowej oraz okresu, np. co 2 tygodnie.
5. Wersjonowanie harmonogramów - możliwość przygotowania harmonogramów w wyprzedzeniu dla różnych terminów obowiązywania.
6. Zarządzanie słownikami miejscowości i nazw ulic. Import danych z systemów ewidencji TERYT.
7. Możliwość zarządzania słownikami typów zabudowy i typów odpadów (frakcji).
8. Import gotowych harmonogramów odbioru odpadów do systemu. Wykonawca przedstawi standardowy format pliku importu harmonogramu odbioru odpadów oraz specyfikację API do importu maszynowego.
9. Generowanie przypomnień PUSH dla mieszkańców ze wskazaniem daty poprzedzającej odbiór na 1 – 2 – 3 dni i wprowadzenie dowolnej godziny przypomnienia.
10. System powinien prowadzić walidację wgrywanego harmonogramu oraz informować o jego poprawności względem wymaganych kryteriów
11. System dodatkowo musi posiadać wykaz Punktów Selektywnej Zbiórki Odpadów Komunalnych (PSZOK) z naniesionym znacznikiem na mapie, dedykowanym logo, opisem zawierającym szczegóły opisowe oraz dane kontaktowe jak adres i telefon. Dodatkowo system powinien umożliwić za pośrednictwem dowolnej nawigacji doprowadzić użytkownika do wybranego PSZOK.
12. System musi umożliwiać naniesienie na mapie dodatkowych punktów np. Miejsc Zbiórek Elektroodpadów z dedykowanym logo, opisem zawierającym szczegóły oraz dane kontaktowe jak



adres i telefon. Dodatkowo system powinien umożliwić za pośrednictwem dowolnej nawigacji doprowadzenie użytkownika do wybranego MZE`u.

13. System powinien umożliwiać publikację harmonogramu na innych stronach internetowych zarządzanych przez Zamawiającego, z zachowaniem dostępności dla użytkowników niezalogowanych. Użytkownik powinien mieć możliwość wyszukania indywidualnego harmonogramu, wprowadzając adres nieruchomości w formularzu wyszukiwania. Formularz powinien podpowiadać nazwę ulicy po wpisaniu minimum 3 znaków.

#### **1.2.8 Moduł komunikacji z mieszkańcami**

1. Moduł ma zapewniać Zamawiającemu możliwość publikacji komunikatów skierowanych do wszystkich mieszkańców lub zdefiniowanych grup osób, wraz z historią wysyłki i dostarczenia.
2. Moduł powinien wspierać różne kanały publikacji, w tym co najmniej: aplikacja mobilna, strona WWW, SMS, e-mail oraz mieć możliwość podłączenia innych kanałów, jak media społecznościowe.
3. System musi posiadać możliwość publicznego udostępniania innych informacji w postaci stron WWW (np. regulaminy, dane kontaktowe, pomoc) przygotowanych w narzędziach zarządzania treścią typu WYSIWYG, dostępnych dla użytkowników.
4. System powinien pozwalać, w część WWW, na dodanie odnośników do innych stron Zamawiającego w postaci odnośników tekstowych (w menu) lub graficznych (banerów).
5. System musi posiadać możliwość tworzenia i udostępniania ankiet (np. do oceny realizacji zgłoszeń czy dowolne inne) i formularzy, np. kontaktowych. Administrator systemu musi mieć możliwość swobodnego tworzenia formularzy i ankiet przy pomocy modułu ankiet i formularzy.
6. System musi posiadać otwarte API do dwukierunkowej komunikacji z zewnętrznymi systemami, a wykonawca udostępni na żądanie specyfikację tego API.
7. System musi posiadać możliwość cyklicznego importowania komunikatów, w sposób automatyczny lub na żądanie, treści z zewnętrznych systemów, np. witryn WWW, co najmniej w formatach RSS i Atom.
8. System umożliwia integrację z RSO (Regionalny System Ostrzegania) – komunikaty RSO są automatycznie publikowane w Systemie.
9. Możliwość tworzenia komunikatów skierowanych do konkretnych obszarów miasta /osiedla/, osób lub grup osób. System musi rejestrować fakt przeczytania komunikatu przez odbiorcę i udostępniać ją w postaci raportu. Możliwość przesłania komunikatu za pośrednictwem poczty email lub dowodnego komunikatora lub udostępniania go za pomocą mechanizmu wbudowanego w system operacyjny urządzenia.
10. Sposób prezentacji komunikatów powinien odpowiadać ich priorytetowi, w celu zaakcentowania komunikatów ważnych lub promujących jakieś wydarzenia.
11. Możliwość przeglądania wydarzeń w postaci różnych widoków kalendarza – miesięczny, tygodniowy, dzienny, plan na najbliższe dni.
12. Komunikaty muszą mieć możliwość podania co najmniej:
  - a. tytułu,
  - b. opisu,
  - c. załączników, np. zdjęcia, plakatu itp.,
  - d. kategorii,
  - e. lokalizacji powiązanej z komunikatem, w postaci punktu, obszaru lub innych krzywych na mapie (np. miejsce wydarzenia, obszar remontu dróg lub drogi objazdu),



- f. adresu URL, strony WWW powiązanej z wydarzeniem,
  - g. daty i godziny trwania wydarzenia, również cykliczne,
  - h. ważności (priorytetu),
13. Możliwość określenia słownika kategorii komunikatów. Kategorie muszą pozwalać na minimum dwa poziomy zagłębienia: kategorie i podkategorie. Każda kategorii powinna mieć przypisaną ikonę.
  14. Możliwość ustalenia dat publikacji komunikaty (od - do), w celu wcześniejszego przygotowania komunikatów i ich ukrycia w zadanym momencie.
  15. System powinien rejestrować wszystkie zmiany w danych komunikatu oraz prezentować je w postaci czytelnej dla operatorów, łącznie z datą zmiany i osobą, które ją wykonała.
  16. Wysyłanie powiadomień PUSH do aplikacji mobilnej o dodaniu nowego komunikatu.
  17. Przeglądanie listy komunikatów z możliwością wyszukiwania i filtrowania po atrybutach opisujących komunikaty w tym filtry według Osiedli oraz eksportu do pliku w formacie XLSX i CSV.
  18. Moduł ma pozwalać na tworzenie wydarzeń okresowych, powtarzanych w różnych okresach.
  19. Moduł powinien prezentować wydarzenia w kalendarzu w ujęciu miesięcznym, tygodniowym, dziennym i jako stronicowana lista wydarzeń.
  20. Moduł ma pozwalać na umieszczenie na stronach internetowych kalendarza, prezentującego listę wydarzeń w wybranym okresie wraz z podziałem na kategorie, jak szkolenia, spotkania autorskie, wydarzenia kulturalne itp. Kliknięcie daty ma prezentować listę wydarzeń zaplanowanych na wybrany dzień. Kliknięcie kategorii ma prezentować nadchodzące wydarzenia z wybranej kategorii.
  21. Kalendarium musi mieć możliwość utworzenia wielu kalendarzy. Każdy z kalendarzy może być upubliczniany lub dostępny tylko dla użytkowników panelu administracyjnego.
  22. Moduł powinien mieć możliwość wyświetlania w części publicznej panelu odliczającego czas do wybranego wydarzenia.
  23. Kalendarz musi mieć możliwość importu wydarzeń z plików w formacie iCal (\*.ics) i eksportu do tego formatu.

### **1.2.9 Moduł ankiet i formularzy**

1. Moduł powinien pozwalać na obsługę wielu formularzy różnego przeznaczenia, w tym pełniących rolę ankiet (np. badanie opinii) i formularzy, np. formularz kontaktowy.
2. Możliwość tworzenia formularzy w trybie wizualnym, bez konieczności programowania.
3. Moduł powinien umożliwiać tworzenie pytań zamkniętych i otwartych, w tym:
  - a. Tworzenie pytań jednokrotnego i wielokrotnego wyboru.
  - b. Wyboru odpowiedzi w oparciu o różne rodzaje formularzy (pola na krótką i dłuższą treść, treść z formatowaniem HTML, listy wyboru, pola radio, checkbox, suwak).
  - c. Pole tekstowe z możliwością ograniczenia i prezentacją długości tekstu.
  - d. Pole do przesyłania plików z opcją przesyłania wielu plików, ograniczenie liczby, rozmiaru i typów plików.
  - e. Możliwość określania wymagalności poszczególnych pól oraz wartości domyślnych.
  - f. Możliwość włączenia weryfikacji poprawności wprowadzonych informacji poprzez walidację typu pola, w tym adres e-mail, data, czas, kwota, adres URL, kod e-mail, numer telefonu, NIP, wyrażenie regularne.
  - g. Każde pole musi posiadać możliwość określenia wartości domyślnej.



- h. Możliwość umieszczenia dodatkowych opisów (podpowiedzi) do pól formularza.
  - i. Możliwość definiowania pól zależnych, tj. określenia pomijania lub przejścia do określonych pól na podstawie odpowiedzi na inne pola.
  - j. Możliwość dołączania do wypełnionej ankiety załączników.
  - k. Każde pole musi posiadać definiowania zachowania pól w przypadkach standardowych zdarzeń jak onfocus, onblur, onclick, onchange.
  - l. Grupowanie pytań w logiczne sekcje.
4. Moduł powinien umożliwiać zarządzanie ankietami/formularzami, w tym co najmniej:
- a. Definiowanie czasu rozpoczęcia i zakończenia ankiety.
  - b. Włączenie konieczności potwierdzania oddania głosu poprzez e-mail z odnośnikiem potwierdzającym oraz określeniem terminu przyjmowania potwierdzeń po wygaśnięciu ważności ankiety.
  - c. Możliwość zablokowania lub zezwolenia na wypełnienie ankiety przez tego samego użytkownika, identyfikowanego za pomocą jego konta lub adresu e-mail.
  - d. Automatycznego zakończenia ankiety po określonej liczbie odpowiedzi.
  - e. Mechanizm zabezpieczeń formularza przed spamem.
  - f. Określenia treści podziękowania za wypełnienie ankiety.
  - g. Możliwość wyświetlania podsumowania przed wysłaniem formularza.
  - h. Możliwość podziału formularza na strony/etapy – kreator wypełnienia.
5. Prezentacja wyników ankiet w postaci wykresów i liczb oraz szczegóły poszczególnych odpowiedzi.
6. Możliwość eksport wyników do plików w formacie CSV lub XLSX.
7. Możliwość wysłania danych z formularza jako wiadomości w module komunikacyjnym.
8. Możliwość dodania zgód RODO do ankiety.

#### **1.2.10 Baza wiedzy**

1. Celem modułu jest umożliwienie Zamawiającemu przekazywania wiedzy i sprawną organizację pracy. W związku z tym moduł powinien pozwalać na budowanie bazy wiedzy z treściami związanymi z obsługą systemu oraz organizacją Zamawiającego, w tym dokumentów, regulaminów oraz dobrych praktyk.
2. Poszczególne artykuły bazy wiedzy powinny pozwalać na wprowadzenie co najmniej:
  - a. Tytułu
  - b. Treści - formatowanie w edytorze WYSIWYG
  - c. Załączników
  - d. Statusu obowiązywania dokumentu (roboczy, obowiązujący, archiwalny)
  - e. Kategorii
  - f. Słów kluczowych
3. Dodatkowo moduł powinien gromadzić historię zmian artykułu, datę i czas oraz autora zmiany.
4. Powinna być możliwość komentowania artykułów w celu wyrażenia opinii o jego treści lub proponowania zmian.
5. Użytkownicy powinni mieć możliwość wyszukiwania, filtrowania i sortowania artykułów, kopiowania, ukrywania oraz wysyłania ich treścią jako wiadomości e-mail.
6. Określanie uprawnień do edycji oraz odczytu artykułów.



#### **1.2.11 Moduł komunikacji wewnętrznej**

1. Wewnętrzny moduł komunikacyjny pozwalający na wymianę informacji pomiędzy użytkownikami wewnętrznymi Systemu, w tym przekazywaniem informacji od administratorów, takich jak informacje o przerwach serwisowych, nowych funkcjonalnościach, zasadach pracy itp.
2. Moduł komunikacyjny powinien pozwalać na przesyłanie wiadomości do dowolnie wybranych użytkowników, użytkowników posiadających określone role lub powiązanych z danymi jednostkami.
3. Każda wiadomość powinna mieć możliwość podania:
  - a. Treści,
  - b. Załączników,
  - c. Dat obowiązywania,
  - d. Ważności.
4. Powinna być również możliwość wystania wiadomości na dowolnie wskazane adresy e-mail.
5. Każdy użytkownik powinien mieć dostępny panel podglądu swoich wiadomości odebranych i wysłanych.
6. Usuwanie wiadomości przez użytkownika nie powinno mieć wpływu na tę samą wiadomość wysłaną do innych adresatów.
7. Moduł powinien sprawdzać automatycznie czy zalogowany użytkownik nie ma nowych wiadomości i sygnalizować to w widoczny sposób, na każdym widoku systemu.
8. Wszystkie wiadomości wysłane z formularzy kontaktowych i innych modułów powinny trafiać do modułu komunikacji, na konta odpowiednich użytkowników.

#### **1.2.12 System powinien udostępniać widok zbierający wszystkie komentarze dodawane do zgłoszeń, dostępne dla zalogowanego użytkownika. Lista powinna pozwalać na przejście do powiązanego z komentarzem obiektu, np. zgłoszenie, zadanie. Komentarze powinny pozwalać na dodawanie treści i załączników oraz wskazywać kto i kiedy dodał komentarz. Moduł zarządzania zgodami RODO**

1. System musi wspierać możliwość wykorzystania zgód dotyczących przetwarzania danych użytkowników w kontekście różnych jej funkcji, jak formularz rejestracji czy formularze zgłoszeń.
2. System musi wspierać możliwość edycji zgód z podziałem na grupy, np. zgody dotyczące zgłoszeń czy zgody dotyczące formularza kontaktowego. Możliwość wskazania zgód wymaganych i opcjonalnych.
3. System powinien posiadać możliwość wersjonowania zgód, wynikających np. ze zmian prawnych, łącznie z określeniem dat obowiązywania danej wersji zgody i statusu obowiązywania oraz możliwość określania wymagalności zgody.
4. Kopiowanie zgód - możliwość tworzenia zgód na podstawie wcześniej zdefiniowanych.
5. Możliwość wyświetlania aktualnie obowiązujących zgód w danym kontekście, np. na formularzu kontaktowym czy formularzy rejestracji konta.
6. System musi obsługiwać wymuszanie akceptacji nowych lub zmodyfikowanych zgód przy każdym logowaniu Internauty.
7. Możliwość podglądu wyrażonych zgód w widoku profilu mieszkańca.
8. Możliwość wycofania przez mieszkańca zgody opcjonalnej oraz wyświetlanie stosowanego komunikatu o konsekwencjach, np. konieczności usunięcia konta, w przypadku chęci wycofania zgody wymaganej.



9. Możliwość edycji treści zgód dotyczącej wykorzystania ciasteczek, w tym dotyczących różnych kontekstów ich wykorzystania – np. logowanie, statystyki odwiedzin czy inne. Poszczególne elementy witryny, takie jak skrypty statystyk odwiedzin czy muszą respektować ustawienia poszczególnych zgód.
10. Wykonawca będzie współpracował z Zamawiającym w zakresie opracowania polityki prywatności oraz innych niezbędnych dokumentów i regulaminów.

#### **1.2.13 Baza obiektów**

1. Celem modułu jest usługa rezerwacji sal i ich wyposażenia.
2. Moduł musi pozwalać na dodanie zasobu przeznaczonego do rezerwacji (np. sala konferencyjna), zawierającego opis, zdjęcia i konfigurowalne parametry.
3. Obiekty muszą posiadać kalendarze dostępności.
4. Moduł musi umożliwiać zdefiniowanie opłat za rezerwację zasobu.
5. Moduł musi umożliwiać przeprowadzenie płatności za zasób przez płatności online.
6. Moduł powinien blokować dany obiekt na czas jego rezerwacji /np. 5 min/.
7. Kalendarze dostępności muszą być edytowalne przez uprawnionych użytkowników w celu określenia czasów dostępności zasobów.
8. Moduł musi umożliwiać definiowanie bloków określających na jaki czas może być zarezerwowany określony zasób (np. 1h, 4h, 8h).
9. Dane osoby rezerwującej muszą być przepisywane z konta zalogowanego użytkownika, ale z możliwością ich zmiany.
10. Moduł musi umożliwiać dodanie rezerwacji cyklicznej.
11. W odpowiedzi na złożoną rezerwację system powinien wysłać powiadomienie do przypisanego użytkownika, zawierające następujące dane:
  - a. wskazanie rezerwowanego zasobu,
  - b. dane osoby rezerwującej (imię i nazwisko),
  - c. datę rezerwacji,
  - d. godzinę rozpoczęcia i zakończenia rezerwacji.
12. Moduł musi pozwalać na rezerwację przez użytkownika obiektu przy pomocy wybranego formularza, opracowanego w module ankiet i formularzy. Moduł powinien umożliwiać ustawienie różnych formularzy rezerwacji dla poszczególnych obiektów.
13. Moduł powinien umożliwiać zarządzanie złożonymi rezerwacjami przez uprawnionego użytkownika poprzez:
  - a. Zmianę statusu rezerwacji,
  - b. Udzielanie odpowiedzi dla rezerwującego.
14. Wyświetlanie w części publicznej listy oraz szczegółów wybranego obiektu zawierającego jego tytuł, opis, kalendarz dostępności, lokalizację na mapie oraz adres.

#### **1.2.14 Zadania**

1. Możliwość tworzenia zadań dla poszczególnych pracowników Zamawiającego oraz zewnętrznych wykonawców.
2. Zadania powinny być samodzielne lub powiązane ze zgłoszeniami, np. w celu rozpisania ich realizacji na poszczególne zadania.
3. Zadania powinny mieć co najmniej:



- a. Tytuł i opis zadania
  - b. Termin dodania wykonania
  - c. Wskazania osoby powiązanej z zadaniem
  - d. Priorytet
  - e. Status wykonania
  - f. Załączniki
  - g. Komentarze powiązane z zadaniem
4. Pracownik Zamawiającego powinien mieć dostęp do listy zadań, które dodał, które są mu przydzielone, zadania powiązanych ze zgłoszeniem, które obsługuje, oraz opcjonalnie zadania innych osób, zgodnie z posiadanymi uprawnieniami.
  5. Lista zadań powinna w czytelny sposób wskazywać stan zadania, priorytet oraz terminy.
  6. Użytkownik powinien otrzymać powiadomienie e0mail o przypisaniu mu zadania lub rozwiązaniu zadania, które zlecił.
  7. Zadania powinny zawierać historię zmian wszystkich parametrów opisujących zadanie, ze wskazaniem kto i kiedy dokonał zmiany.

#### **1.2.15 Moduł internetowej rezerwacji e-wizyt w UM Bydgoszczy**

1. Celem modułu jest rezerwacja terminów wizyt w urzędach oraz zarządzanie tymi rezerwacjami.
2. Mieszkaniec ma mieć możliwość skorzystania z usługi bez zakładania konta (zarządzanie przez linki w e-mail).
3. Możliwość zarządzania bazą świadczonych usług z określaniem:
  - a. tytułu i opisu usługi,
  - b. statusu usługi, wskazującego na jej dostępność w systemie, np. robocza, opublikowana, archiwalna. Tylko opublikowane powinny być dostępne interesantom,
  - c. kategoryzacji (dowolny słownik),
  - d. w których jednostkach są one dostępne do załatwienia,
  - e. wyprzedzenie z jakim można dokonywać dla danej usługi rezerwacji wizyty, w dniach.
4. Możliwość zarządzania bazą lokalizacji, w których są świadczone usługi, z podaniem:
  - a. nazwy podmiotu/jednostki organizacyjnej,
  - b. adresu,
  - c. danych kontaktowych: telefon, e-mail, faks, strony WWW, BIP
  - d. statusu, wskazującego czy można w tej jednostce dokonywać rezerwacji.
5. Możliwość zarządzania kolejkami/okienkami, z podaniem:
  - a. nazwy (symbolu) kolejki, np. adres, numer pokoju,
  - b. wybrania podmiotu lub jednostki organizacyjnej w której dana kolejka się znajduje,
  - c. wskazania jakie usługi można załatwić,
  - d. wybranie kalendarza pracy, określającego dni i godzin pracy poszczególnych jednostek i kolejek - dostępne terminy rezerwacji wizyty, z uwzględnieniem świąt i nietypowych dni pracy.
  - e. w przypadku wielu kolejek w danej lokalizacji – określenie ich priorytetu, według którego będą przypisywane wizyty na daną godzinę do poszczególnych kolejek. W przypadku dostępnych terminów w innych kolejkach, system powinien zakładać rezerwację w kolejce o kolejnym, niższym priorytecie.



6. Możliwość wypełniania kalendarza dni i godzin pracy kolejki (okienka) na podstawie szablonów godzin przyjmowania interesantów, w tym z kilkoma przerwami w ciągu dnia, np. 8-12, 12:30 – 15, oraz długości załatwiania sprawy.
7. Drukowanie rezerwacji na dany dzień dla danej jednostki/usługi/kolejki
8. Możliwość masowego zarządzania rezerwacjami, np. odwołanie z powiadomieniem zarejestrowanych klientów.
9. Wbudowane mechanizmy antyspamowe, e-mailowe potwierdzanie rezerwacji, blokowanie terminu w trakcie składania przez inne osoby.
10. Możliwość osadzenia formularza rezerwacji na zewnętrznej stronie WWW urzędu oraz w aplikacji mobilnej. W przypadku osadzania formularza na stronie z opisem danej usługi oferowana jest możliwość wstępnego wskazania w konfiguracji osadzanego formularza usługi i/lub lokalizacji, tak aby formularz nie pytał o te dane.
11. Złożenie rezerwacji spowoduje wysłanie wiadomości e-mail z odnośnikiem do potwierdzenia rezerwacji. Dopuszcza się wyjątki automatycznego potwierdzenia rezerwacji.
12. Potwierdzenie rezerwacji prezentuje jej podsumowanie – dane dotyczące miejsca, daty i czasu wizyty oraz załatwianej sprawy. Analogiczny zestaw informacji zawierają wiadomości z potwierdzeniem i przypomnieniem o wizycie. Dodatkowo wiadomość powinna zawierać kod QR i załącznik w formacie iCalendar, pozwalające na dodanie tego terminu do kalendarza użytkownika.
13. Przypomnienia mieszkańcom o nadchodzącym terminie wizyty. Przypomnienia są wysyłane poprzez e-mail. System powinien pozwalać na określenie czasu wyprzedzenia wysłania przypomnienia w stosunku do terminu wizyty.
14. Po zalogowaniu do usługi mieszkańiec ma otrzymać dostęp do jego rezerwacji z podglądem usługi, miejsca i terminu wizyty oraz opcją odwołania wizyty.
15. W przypadku użytkowników nie zalogowanych lub nieposiadających konta w systemie, możliwość odwołania wizyty poprzez link w wiadomości e-mail z potwierdzeniem lub podziękowaniem.
16. Możliwość dodania do formularza rezerwacji usługi o dodatkowych polach, ułatwiających jej szybkie załatwienie (np. numer VIN, PESEL itp.). Pola pozwalają na określenie ich etykiety, wymagalności i poprawności wpisanych danych, np. sprawdzenie poprawności numeru NIP, PESEL, VIN itp.
17. Możliwość rezerwacji wizyty w imieniu klienta przez pracownika Zamawiającego. Pracownik ma mieć możliwość wprowadzenia wszystkich danych niezbędnych do rezerwacji, w tym również wyszukania i wybrania zarejestrowanego konta mieszkańca. Rezerwacja złożona w imieniu zarejestrowanego mieszkańca jest widoczna na liście rezerwacji, w jego profilu użytkownika. Pracownik ma mieć możliwość dodania kilku slotów czasowych z poziomu jednej rezerwacji.
18. System ma mieć funkcję określenia czasu na wypełnienie formularza rezerwacji wybranej godziny. Po upływie tego czasu bez wysłania formularza wybrana godzina wraca do puli dostępnych, a mieszkaniem musi powtórzyć proces rezerwacji.
19. Parametryzacja modułu:
  - a. możliwość edycji przez administratora systemu szablonów wiadomości e-mail, szablonów podziękowań za rezerwację. Szablony wiadomości e-mail zawierają odnośniki do podglądu i anulowania rezerwacji.
  - b. określenie czasu na dokończenie wypełniania formularza po wybraniu terminu, np. 5 minut.
20. Możliwość podglądu złożonych rezerwacji w formie kalendarza i listy. Filtry pozwalające na:
  - a. wyświetlenie rezerwacji na danych okres (dzień, tydzień, miesiąc),



- b. wyszukiwanie według lokalizacji, sprawy, kolejki (okienka), danych mieszkańca (imię, nazwisko, e-mail),
  - c. określanie sposobu i zakresu prezentowanych danych na liście, sortowanie, zmiana kolejności kolumn.
21. Widok kalendarza rezerwacji na bieżąco pokazuje wolne, zajęte lub zablokowane (w trakcie składania rezerwacji) godziny przyjęć.
  22. Podgląd historii zmian rezerwacji, uwzględniający co najmniej zmiany terminów, statusów, danych osoby rezerwującej oraz miejsca załatwienia sprawy.
  23. Danych statystycznych dotyczące wykorzystania usługi, liczba rezerwacji itp.
  24. Personalizacja i dodatkowe funkcje dla użytkowników zalogowanych (lista rezerwacji, anulowanie przyciskiem).
  25. System sprawdza akceptację zgód RODO przez osoby rezerwujące wizytę. Zapewnia zgodność z przepisami dot. RODO.
  26. Możliwość automatycznego tłumaczenia usługi, wraz z opisami usług, na co najmniej języki ukraiński i angielski. Zamawiający nie będzie ponosił dodatkowych kosztów z tytułu korzystania z tych tłumaczeń.

#### **1.2.16 Moduł Administratora**

1. Panel administracyjny musi umożliwiać szeroko rozumianą administrację i zarządzanie systemem. Musi zapewnić co najmniej następujące funkcjonalności:
  - a. Dodawanie i usuwanie użytkowników, definiowanie ich uprawnień oraz modyfikacja ich danych.
  - b. Definiowanie nowych lub zmiana wbudowanych ról użytkowników (ich uprawnień).
  - c. Zarządzenia strukturą jednostek, które korzystają z systemu, w tym przypisywanie kont pracowników do tych jednostek.
  - d. Zarządzanie parametrami systemu.
  - e. Przeglądanie logów działania systemu.
  - f. Edycja słowników.
2. Panel musi umożliwiać wyświetlanie informacji o Użytkownikach, wraz z datą i godziną rejestracji/utworzenia konta, statusem konta (aktywne/nieaktywne), adresem e-mail, historią zmian danych konta oraz dodatkowymi danymi podawanymi podczas rejestracji.
3. Moduł musi umożliwiać aktywację, usuwanie, dezaktywację, blokowanie kont Użytkowników.
4. Wszelka aktywność w panelu administracyjnym musi być logowana.
5. Możliwość konfiguracji kont pocztowych do wysyłki wiadomości e-mail, z możliwością ustawienia różnych kont pocztowych, zależnie od rodzaju wysyłki – inne do komunikacji wewnętrznej pomiędzy operatorami systemu, a inne do komunikacji z mieszkańcami.
6. System musi posiadać przynajmniej jedno wbudowane (nieusuwalne) konto administratora.
7. System musi pozwalać na zarządzanie kontami użytkowników, w tym dodawanie i edycja profili użytkowników, określanie terminów ważności konta (od – do), zmiana hasła, określanie polityki hasel: okres ważności, siła hasła, wymuszenie zmiany przez użytkownika przy najbliższym logowaniu.
8. Możliwość definiowania nowych ról użytkowników oraz edycji istniejących ról poprzez określania listy pojedynczych uprawnień do wykonywania określonych czynności w systemie lub dostępu do



określonych modułów. Podstawowe role to: superadministrator, administrator, moderator, operator moduły e-rezerwacji, wykonawca, operator, mieszkaniec - internauta.

9. System powinien zapisywać historię wszystkich zmian w uprawnieniach i innych ustawieniach dotyczących użytkowników, wraz z nazwą administratora dokonującego zmian oraz datą i godziną dokonania zmiany.
10. Możliwość aktywacji, dezaktywacji, blokowania i usuwania kont użytkowników. W przypadku internautów moduł powinien pozwalać na usunięcia konta i powiązanych z nim danych, a jeśli nie będzie to możliwe z uwagi na powiązania z jakimiś danymi - na ich anonimizację.
11. Platforma musi posiadać możliwość przełączanie się na konto wybranego użytkownika w celu diagnostyki problemów, bez konieczności przekazania lub zmiany jego hasła. Funkcja dostępna tylko dla użytkowników posiadających stosowne uprawnienie.

#### **1.2.17 Bezpieczeństwo**

1. System ma posiadać mechanizm bezpieczeństwa polegający na określeniu możliwości dostępu do części administracyjnej z:
  - a. określonych regionów świata, co najmniej na poziomie państw,
  - b. z konkretnych pól adresów IP (lista dozwolonych),
  - c. blokujący dostęp z określonych pól adresów IP (lista zabronionych).
2. System ma pozwalać na zablokowanie możliwości logowania z więcej niż jednego komputera na raz oraz zablokowania logowania wszystkich użytkowników, np. na okres prac serwisowych.
3. Wszystkie działania administratorów i redaktorów, w tym zmiany danych w systemie, muszą być rejestrowane z zapisaniem: danych osoby dokonującej czynności, opisu czynności lub zakresem zmiany danych, adres IP, z którego się łączyła, data i czas wykonania czynności.
4. Panel administracyjny musi zawierać narzędzie do przeglądania logów z działań użytkowników z możliwością filtrowania tych wpisów po datach, po nazwach użytkowników oraz rodzajach czynności.
5. W przypadku przekroczenia określonej liczby błędnych prób zalogowania, dostęp do Panelu administracyjnego musi być zablokowany na określony czas. Usunięcie blokady nie może być możliwe poprzez manipulację ustawieniami przeglądarki czy stacji roboczej, np. poprzez zmianę czasu czy skasowanie ciasteczek przeglądarki.
6. Musi być możliwość automatycznego wygenerowania hasła użytkownika i wysłania mu e-mailem.
7. Musi być możliwość określenia okresu ważności hasła. Po tym okresie system musi wymusić zmianę hasła przez użytkownika przy logowaniu.
8. Mechanizm blokujący ponowne użycie hasła przed upływem określonego parametrem czasu.
9. Mechanizm blokowania kont użytkowników, którzy nie korzystali z systemu przez określony czas.
10. System musi mieć mechanizmy ułatwiające utrzymanie, takie jak logowanie i diagnozowanie, błędów. Dostęp do plików błędów musi być możliwy z poziomu aplikacji.
11. System powinien sprawdzać przy wykonywaniu każdej operacji, czy użytkownik posiada prawo do wykonania danej operacji.
12. CMS musi posiadać mechanizmy sprawdzające długość i moc hasła podawanego podczas tworzenia nowego konta użytkownika lub rejestracji konta Internauty. Platforma CMS powinna pozwalać na określenie struktury hasła i opisującej ją podpowiedzi, dla każdej z witryn oraz typów kont (użytkowników i internautów) niezależnie, stosownie do obowiązującej w danej jednostce polityki bezpieczeństwa.



13. System powinien sprawdzać dodawane pliki przed zmianą, np. zainfekowaniem. W przypadku wykrycia niezgodności, nie powinien pozwolić na dostęp do takiego pliku.

#### **1.2.18 Aplikacja mobilna**

1. Wszystkie funkcje dostępne dla mieszkańców poprzez stronę WWW powinny być dostępne również poprzez aplikację mobilną.
2. Aplikacja mobilna powinna być dostępna na platformy Android i iOS, w polskiej i angielskiej wersji językowej.
3. Wygląd aplikacji mobilnej i publicznie dostępnej aplikacji WWW musi być dostosowany do wymagań Zamawiającego, w tym nazwy usługi, logo, kolorystyki, ikony aplikacji mobilnej oraz podanie danych Zamawiającego w części opisującej aplikację, tzw. ekran „O aplikacji”.
4. Wykonawca opublikują ją w oficjalnych sklepach Google Play i AppStore. Wszelkie koszty związane z jej utrzymaniem w sklepach przez okres trwania usługi ponosi Wykonawca.
5. Komunikacja aplikacji z częścią serwerową (API) powinna być bezpieczna i szyfrowana (https).
6. Rejestracja użytkownika i logowanie powinny być dostępne przy pomocy tego samego konta co w części WWW, w tym za pośrednictwem Google lub Apple oraz adresu email.
7. Aplikacja powinna pozwalać na personalizację powiadomień PUSH o nowych komunikatach, pod kątem określonych kategorii.
8. Udostępnianie w aplikacji mobilnej możliwości przeglądania aktualnego harmonogramu odbioru odpadów dla wielu adresów. Harmonogram powinien mieć wizualizację w postaci kalendarza.
9. Możliwość włączenia przypominania o nadchodzących terminach odbioru odpadów ze wskazaniem frakcji odpadów. System powinien posiadać możliwość ustawienia okresu wyprzedzenia takiego powiadomienia w stosunku do terminu odbioru odpadów.

#### **1.2.19 Newsletter**

1. System powinien posiadać newsletter dostępny dla zarejestrowanych oraz niezarejestrowanych Internautów.
2. Internauci powinni mieć możliwość samodzielnej subskrypcji newsletteru oraz zmiany tej subskrypcji z poziomu profilu użytkownika lub poprzez odnośniki dostępne w wysyłanych wiadomościach.
3. Formularz subskrypcji powinien:
  - a. pozwalać na wybór opcjonalnej kategorii informacji,
  - b. zaznaczanie zgód RODO określonych w module zgód,
  - c. posiadać zabezpieczenie antyspamowej, np. captcha.
4. Możliwość edycji subskrypcji newslettera użytkownika przez administratora witryny.
5. Automatyczne generowanie i wysyłanie newsletterów na podstawie opublikowanych lub zmienionych komunikatów.
6. Możliwość przeglądu i zmiany treści newslettera automatycznego przed wysyłką, w tym co najmniej usuwanie określonych treści i zmiana ich kolejności.
7. Możliwość tworzenia wiadomości newslettera na podstawie ręcznie wprowadzonej treści. Funkcja powinna pozwalać na edycję i formatowanie treści bez znajomości kodu HTML.



8. Możliwość tworzenia wiadomości newslettera za pomocą wcześniej zdefiniowanych szablonów. Moduł newslettera powinien pozwalać na zdefiniowanie oddzielnych szablonów dla poszczególnych witryn
9. Możliwość śledzenia procesu wysyłki wiadomości, w tym wstrzymania, ponawiania i anulowania wysyłki.
10. Możliwość wysyłki testowej, na określony adres e-mail.
11. Możliwość przeglądania listy wysłanych wiadomości w ramach konkretnej wysyłki newslettera, z informacją o dostarczeniu, błędzie wysyłki lub odczytaniu wiadomości.
12. Możliwość śledzenia kliknięć na odnośniki zawarte w wysłanej wiadomości w formie licznika.

#### **1.2.20 Serwisowa aplikacja mobilna**

1. Aplikacja umożliwia prace w terenie osobom uprawnionym do obsługi zgłoszeń, w tym co najmniej edycję przypisanych zgłoszeń.
2. Edycja zgłoszenia pozwala na zmianę statusu zgłoszenia za pomocą listy wyboru. Prezentowane statusy zależne są od typu zgłoszenia oraz posiadanych uprawnień. Muszą być tożsame z listą dostępną w aplikacji WWW.
3. Dodawanie komentarzy do zgłoszenia. Komentarz może być w formie tekstowej jak też plików załącznika, np. zdjęć.
4. W edycji zgłoszenia powinna być możliwość podejrzenia już dodanych komentarzy z informacją o czasie dodania oraz osobie dodającej
5. Edycja zgłoszenia powinna pozwolić na zmianę kategorii oraz kategorii wewnętrznej zgłoszenia a także modyfikację opisu zgłoszenia.
6. W przypadku, gdy zgłoszenie posiada przypisany numer telefonu zgłaszającego powinna być możliwość zadzwonienia na wskazany numer.
7. W przypadku, gdy zgłoszenie posiada koordynaty powinna być dostępna opcja nawigacji do miejsca zgłoszenia, poprzez zewnętrzną aplikację nawigacyjną, jak np. Google Maps.
8. Aplikacja powinna posiadać listę zgłoszeń dodanych przez zalogowanego użytkownika.
9. Aplikacja powinna wyświetlać listę zasobów serwisowych używanych do realizacji zgłoszeń.
10. Dostęp do aplikacji powinien być zabezpieczony poprzez logowanie poświadczeniami zgodnymi z tymi, używanymi do dostępu do aplikacji WWW.

#### **1.2.21 Wyszukiwarka odpadów**

1. Baza produktów powinna móc być zasilona z pliku w formacie .csv.
2. Wyszukiwarka powinna być dostępna zarówno w aplikacji mobilnej jak i webowej.
3. Wyszukiwanie nie powinno wymagać zalogowania.
4. Wyszukiwarka powinna umożliwiać użytkownikom wyszukiwanie frakcji odpadów po wpisaniu nazwy odpadu. Powinna również pozwalać na wyszukiwanie nazwy odpadu po wpisaniu minimum trzech znaków.
5. Baza produktów powinna móc być zasilona z pliku w formacie .csv, pobranie bazy powinno być możliwe w formacie .csv i Excel,
6. System musi wyświetlać punkty zbiórki na mapie oraz zapewniać możliwość zaimplementowania wyszukiwarki do innej strony internetowej zarządzanej przez Zamawiającego.



7. Wyszukiwarka powinna prowadzić statystyki dotyczące wyszukiwanych odpadów m.in. możliwość sprawdzenia jakie pytania były zadawane w wyszukiwarce we wskazanym przez administratora systemu przedziale czasowym
8. System musi także posiadać panel administracyjny, który umożliwia dodawanie i usuwanie odpadów oraz wyszukiwanie i edytowanie elementów wg. różnych kategorii.
9. System powinien umożliwiać automatyczne dodawanie do bazy nowych pozycji odpadów zgłoszonych przez użytkowników, po wcześniejszym zatwierdzeniu i przypisaniu frakcji przez administratora systemu.
10. Baza danych odpadów zostanie przekazana przez Zamawiającego w pliku Excel.

## 2 Gospodarka Odpadami

### 2.1 Moduł – Raport WGO

Opis: Moduł powinien umożliwiać wgrywanie i udostępnianie plików pomiędzy Zamawiającym i firmami wywozowymi .

Moduł powinien zawierać następujące elementy:

1. Formularz umożliwiający dodanie nowej bazy
2. Listę dodanych baz danych
3. Formularz umożliwiający dodanie nowego druku ZG-1
4. Listę z utworzonymi drukami ZG-1
5. Formularz umożliwiający dodanie nowego raportu pojemnikowego
6. Listę z utworzonymi raportami pojemnikowymi
7. Formularz umożliwiający dodanie nowego raportu zmiany-pojemniki
8. Listę z utworzonymi raportami zmian pojemników
9. Raport z odczytu

#### 2.1.1 Formularz umożliwiający dodanie nowej bazy

Formularz umożliwiający dodanie nowej bazy powinien składać się z następujących pól:

- Typ dokumentu – lista z typami dokumentów;
- Firma – lista firm wywozowych;
- Uwagi – pole do wpisania uwag;
- Załączniki – przycisk do dodawania załączników (możliwość dodania wielu plików jednocześnie) m.in. w formacie xml, xls, xlsx, pdf, jpg, jpeg, png, gif, bmp, itp.

W celu zatwierdzenia dodania nowego rekordu należy kliknąć na przycisk „Zapisz” lub „Zapisz i zamknij” lub „Zapisz i dodaj kolejny”

W celu anulowania rekordu należy kliknąć na przycisk „Anuluj”

#### 2.1.2 Lista baz danych

Lista baz danych powinna zawierać wszystkie elementy z formularza umożliwiającego dodanie nowej bazy oraz użytkownika tworzącego rekord, datę utworzenia rekordu, datę modyfikacji rekordu, użytkownika modyfikującego rekord, datę odczytania rekordu przez firmę wywozową, akcję umożliwiającą :

- Podgląd rekordu wraz z możliwością pobrania załączników
- Usunięcie rekordu
- Edycja rekordu wraz z możliwością pobrania załączników



Widoczność wyżej wymienionych opcji uzależniona jest od posiadanych uprawnień i powinna być możliwa do zdefiniowania przez Zamawiającego.

Lista raportów pozwala również na wyszukanie konkretnego rekordu za pomocą wyszukiwarki umieszczonej nad tabelą a także na przefiltrowanie listy według jednego lub kilku z dostępnych kryteriów.

Użytkownik może również posortować listę klikając na nazwę wybranej kolumny. Za pomocą przycisku „Kolumny” użytkownik może spersonalizować widok listy komunikatów poprzez dodanie dodatkowych kolumn lub usunięcie kolumn już wyświetlanych.

Użytkownik może zapisać widok ze wszystkimi lub wybranymi elementami listy do pliku xlsx lub xml.

### **2.1.3 Formularz umożliwiający dodanie nowego druku ZG-1**

Formularz umożliwiający dodanie nowego druku ZG-1 powinien składać się z następujących pól:

- Firma – lista firm wywozowych;
- Data wpływu ZG-1 – data wpłynięcia dokumentu;
- ZG-1 zgodne z deklaracją - przełącznik do ustawiania zgodności;
- Adres nieruchomości - pole do wpisania adresu;
- Uwagi – pole do wpisania uwag;
- Dodaj kolejną nieruchomość - przycisk do dodania kolejnej nieruchomości;
- Uwagi – pole do wpisania uwag;
- Załączniki – przycisk do dodawania załączników (możliwość dodania wielu plików jednocześnie) m.in. w formacie xml, xls, xlsx, pdf, jpg., jpeg., png., gif., bmp. itp.

W celu zatwierdzenia dodania nowego rekordu należy kliknąć na przycisk „Zapisz” lub „Zapisz i zamknij” lub „Zapisz i dodaj kolejny”

W celu anulowania rekordu należy kliknąć na przycisk „Anuluj”

### **2.1.4 Lista druków ZG-1**

Lista z utworzonymi drukami ZG-1 powinna zawierać wszystkie elementy z formularza umożliwiającego dodanie nowego druku ZG-1 oraz użytkownika tworzącego rekord, datę utworzenia rekordu, datę modyfikacji rekordu, użytkownika modyfikującego rekord, datę odczytania rekordu przez firmę wywozową, akcję umożliwiającą :

- Podgląd rekordu wraz z możliwością pobrania załączników
- Usunięcie rekordu
- Edycja rekordu wraz z możliwością pobrania załączników

Widoczność wyżej wymienionych opcji uzależniona jest od posiadanych uprawnień i powinna być możliwa do zdefiniowania przez Zamawiającego.

Lista raportów pozwala również na wyszukanie konkretnego rekordu za pomocą wyszukiwarki umieszczonej nad tabelą a także na przefiltrowanie listy według jednego lub kilku z dostępnych kryteriów.

Użytkownik może również posortować listę klikając na nazwę wybranej kolumny. Za pomocą przycisku „Kolumny” użytkownik może spersonalizować widok listy komunikatów poprzez dodanie dodatkowych kolumn lub usunięcie kolumn już wyświetlanych.

Użytkownik może zapisać widok ze wszystkimi lub wybranymi elementami listy do pliku xlsx lub xml.



### 2.1.5 Formularz raport pojemnikowy

Formularz umożliwiający dodanie nowego raportu pojemnikowego powinien składać się z następujących pól:

- Sektor – pole wyboru sektora;
- Czy udostępnić firmie wywozowej – pole wyboru, możliwe opcje:

Nie – raport zostanie przekazany do wykonawcy dopiero podczas automatycznego udostępniania przez system raportu o wyznaczonej przez Zamawiającego godzinie;

Tak – raport zostanie przekazany od razu do wykonawcy;

Wstrzymaj – wstrzymanie automatycznego udostępniania raportu do wykonawcy;

- Załączniki – przycisk do dodawania załączników (możliwość dodania wielu plików jednocześnie) m.in. w formacie xml, xls, xlsx, pdf, jpg., jpeg., png., gif., bmp. itp.

W celu zatwierdzenia dodania nowego rekordu należy kliknąć na przycisk „Zapisz” lub „Zapisz i zamknij” lub „Zapisz i dodaj kolejny”

W celu anulowania rekordu należy kliknąć na przycisk „Anuluj”

### 2.1.6 Lista raportów pojemnikowych

Lista z utworzonymi raportami pojemnikowymi powinna zawierać wszystkie elementy z formularza umożliwiającego dodanie nowego raportu pojemnikowego oraz użytkownika tworzącego rekord, datę utworzenia rekordu, datę modyfikacji rekordu, użytkownika modyfikującego rekord, datę odczytania rekordu przez firmę wywozową, akcję umożliwiającą:

- Podgląd rekordu wraz z możliwością pobrania załączników
- Usunięcie rekordu
- Edycja rekordu wraz z możliwością pobrania załączników

Widoczność wyżej wymienionych opcji uzależniona jest od posiadanych uprawnień i powinna być możliwa do zdefiniowania przez Zamawiającego.

Lista raportów pozwala również na wyszukanie konkretnego rekordu za pomocą wyszukiwarki umieszczonej nad tabelą a także na przefiltrowanie listy według jednego lub kilku z dostępnych kryteriów.

Użytkownik może również posortować listę klikając na nazwę wybranej kolumny. Za pomocą przycisku „Kolumny” użytkownik może spersonalizować widok listy komunikatów poprzez dodanie dodatkowych kolumn lub usunięcie kolumn już wyświetlanych.

Użytkownik może zapisać widok ze wszystkimi lub wybranymi elementami listy do pliku xlsx lub xml.

### 2.1.7 Formularz zmiany - pojemniki

Formularz umożliwiający dodanie nowego raportu zmian pojemników powinien składać się z następujących pól:

- Sektor – pole wyboru sektora;
- Czy udostępnić firmie wywozowej – pole wyboru, możliwe opcje:

Nie – raport zostanie przekazany do wykonawcy dopiero podczas automatycznego udostępniania przez system raportu o wyznaczonej przez Zamawiającego godzinie;

Tak – raport zostanie przekazany od razu do wykonawcy;

Wstrzymaj – wstrzymanie automatycznego udostępniania raportu do wykonawcy;

- Załączniki – przycisk do dodawania załączników (możliwość dodania wielu plików jednocześnie) m.in. w formacie xml, xls, xlsx, pdf, jpg., jpeg., png., gif., bmp. itp.



W celu zatwierdzenia dodania nowego rekordu należy kliknąć na przycisk „Zapisz” lub „Zapisz i zamknij” lub „Zapisz i dodaj kolejny”

W celu anulowania rekordu należy kliknąć na przycisk „Anuluj”

### **2.1.8 Lista raportów zmian pojemnikowych**

Lista z utworzonymi raportami zmian pojemników powinna zawierać wszystkie elementy z formularza umożliwiającego dodanie nowego raportu zmian - pojemników oraz użytkownika tworzącego rekord, datę utworzenia rekordu , datę modyfikacji rekordu, użytkownika modyfikującego rekord, datę odczytania rekordu przez firmę wywozową, akcję umożliwiającą :

- Podgląd rekordu wraz z możliwością pobrania załączników
- Usunięcie rekordu
- Edycja rekordu wraz z możliwością pobrania załączników

Widoczność wyżej wymienionych opcji uzależniona jest od posiadanych uprawnień i powinna być możliwa do zdefiniowania przez Zamawiającego.

Lista raportów pozwala również na wyszukanie konkretnego rekordu za pomocą wyszukiwarki umieszczonej nad tabelą a także na przefiltrowanie listy według jednego lub kilku z dostępnych kryteriów.

Użytkownik może również posortować listę klikając na nazwę wybranej kolumny. Za pomocą przycisku „Kolumny” użytkownik może spersonalizować widok listy komunikatów poprzez dodanie dodatkowych kolumn lub usunięcie kolumn już wyświetlanych.

Użytkownik może zapisać widok ze wszystkimi lub wybranymi elementami listy do pliku xlsx lub xml.

### **2.1.9 Raport z odczytu**

Raport powinien zawierać wszystkie rekordy zapisane w module Raport WGO wraz z informacją czy, kiedy i przez kogo rekord został odczytany. Raport powinien zawierać takie pozycje jak :

- Typ dokumentu ;
- Firma ;
- Data utworzenia - data utworzenia dokumentu ;
- Udostępnił – informacja o użytkowniku udostępniającym rekord ;
- Data odczytu – data odczytania rekordu
- Odczytał – informacja o użytkowniku, który odczytał rekord ;

Widoczność wyżej wymienionych opcji uzależniona jest od posiadanych uprawnień i powinna być możliwa do zdefiniowania przez Zamawiającego.

Lista raportów pozwala również na wyszukanie konkretnego rekordu za pomocą wyszukiwarki umieszczonej nad tabelą a także na przefiltrowanie listy według jednego lub kilku z dostępnych kryteriów.

Użytkownik może również posortować listę klikając na nazwę wybranej kolumny. Za pomocą przycisku „Kolumny” użytkownik może spersonalizować widok listy komunikatów poprzez dodanie dodatkowych kolumn lub usunięcie kolumn już wyświetlanych.

Użytkownik może zapisać widok ze wszystkimi lub wybranymi elementami listy do pliku xlsx lub xml.



## 2.2 Moduł Raporty FW

Opis: Moduł powinien umożliwiać firmom wywozowym przekazywanie wraz z załącznikami Zamawiającemu informacji dot. incydentów podczas odbierania odpadów komunalnych m.in. przepiętnie pojemników lub błędnej segregacji.

Moduł powinien zawierać następujące elementy:

1. Formularz umożliwiający dodanie raportu
2. Listę dodanych raportów

### 2.2.1 Formularz raport FW

Formularz umożliwiający dodanie nowego raportu FW powinien składać się z następujących pól:

- Sektor – pole wyboru sektora;
- Rodzaj raportu – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Załączniki – przycisk do dodawania załączników (możliwość dodania wielu plików jednocześnie) m.in. w formacie xml, xls, xlsx, pdf, jpg., jpeg., png., gif., bmp. itp.

W celu zatwierdzenia dodania nowego rekordu należy kliknąć na przycisk „Zapisz” lub „Zapisz i zamknij” lub „Zapisz i dodaj kolejny”

W celu anulowania rekordu należy kliknąć na przycisk „Anuluj”

### 2.2.2 Lista raportów FW

Lista z utworzonymi raportami FW powinna zawierać wszystkie elementy z formularza umożliwiającego dodanie nowego raportu FW oraz użytkownika tworzącego rekord, datę utworzenia rekordu, datę modyfikacji rekordu, użytkownika modyfikującego rekord, akcję umożliwiającą:

- Podgląd rekordu wraz z możliwością pobrania załączników
- Usunięcie rekordu
- Edycja rekordu wraz z możliwością pobrania załączników

Widoczność wyżej wymienionych opcji uzależniona jest od posiadanych uprawnień i powinna być możliwa do zdefiniowania przez Zamawiającego.

Lista raportów pozwala również na wyszukanie konkretnego rekordu za pomocą wyszukiwarki umieszczonej nad tabelą a także na przefiltrowanie listy według jednego lub kilku z dostępnych kryteriów.

Użytkownik może również posortować listę klikając na nazwę wybranej kolumny. Za pomocą przycisku „Kolumny” użytkownik może spersonalizować widok listy komunikatów poprzez dodanie dodatkowych kolumn lub usunięcie kolumn już wyświetlanych.

Użytkownik może zapisać widok ze wszystkimi lub wybranymi elementami listy do pliku xlsx lub xml.

## 2.3 Moduł Awarie

Opis: Moduł powinien umożliwiać firmom wywozowym przekazywanie Zamawiającemu informacji dot. awarii m.in. pojazdów, systemów RFID, wag

1. Moduł powinien umożliwiać dodanie rekordu zawierającego takie informacje jak rodzaj awarii, data powstania, data usunięcia awarii, sektor, samochód, frakcja oraz przyczyna awarii.
2. System nie powinien pozwalać na skasowanie rekordu przez firmy wywozowe.

Użytkownicy powinni mieć możliwość wyszukiwania, filtrowania i sortowania rekordów.

3. Moduł powinien zawierać następujące elementy:
  - a. Formularz umożliwiający dodanie awarii
  - b. Listę dodanych awarii



### 2.3.1 Formularz awarii

Formularz umożliwiający dodanie nowej awarii powinien składać się z następujących pól:

- Rodzaj awarii - lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Data powstania awarii
- Data usunięcia awarii
- Sektor – pole wyboru sektora;
- Samochód - lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Frakcja - lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Przyczyna awarii - lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Uwagi

W celu zatwierdzenia dodania nowego rekordu należy kliknąć na przycisk „Zapisz” lub „Zapisz i zamknij” lub „Zapisz i dodaj kolejny”

W celu anulowania rekordu należy kliknąć na przycisk „Anuluj”

### 2.3.2 Lista awarii

Lista z utworzonymi rekordami dotyczącymi awarii powinna zawierać wszystkie elementy z formularza umożliwiającego dodanie nowej awarii oraz użytkownika tworzącego rekord, datę utworzenia rekordu, datę modyfikacji rekordu, użytkownika modyfikującego rekord, akcję umożliwiającą :

- Podgląd rekordu wraz z możliwością pobrania załączników
- Usunięcie rekordu
- Edycja rekordu wraz z możliwością pobrania załączników

Widoczność wyżej wymienionych opcji uzależniona jest od posiadanych uprawnień i powinna być możliwa do zdefiniowania przez Zamawiającego.

Lista raportów pozwala również na wyszukanie konkretnego rekordu za pomocą wyszukiwarki umieszczonej nad tabelą a także na przefiltrowanie listy według jednego lub kilku z dostępnych kryteriów.

Użytkownik może również posortować listę klikając na nazwę wybranej kolumny. Za pomocą przycisku „Kolumny” użytkownik może spersonalizować widok listy komunikatów poprzez dodanie dodatkowych kolumn lub usunięcie kolumn już wyświetlanych.

Użytkownik może zapisać widok ze wszystkimi lub wybranymi elementami listy do pliku xls lub xml.

## 2.4 Moduł Rozliczenie WGO – FW

Opis: Moduł powinien umożliwiać firmom wywozowym i Zamawiającemu wzajemne rozliczenie poprzez dwustronną komunikację informacji wraz z załącznikami

Moduł powinien zawierać następujące elementy:

1. Formularz umożliwiający dodanie rozliczenia
2. Listę dodanych rozliczeń

### 2.4.1 Formularz rozliczenia

Formularz umożliwiający dodanie nowego rozliczenia powinien składać się z następujących pól:

- Sektor – pole wyboru sektora;
- Rok i miesiąc
- Numer dokumentu



- Uwagi
- Status - lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Załączniki – przycisk do dodawania załączników (możliwość dodania wielu plików jednocześnie) m.in. w formacie xml, xls, xlsx, pdf, jpg., jpeg., png., gif., bmp. itp.

W celu zatwierdzenia dodania nowego rekordu należy kliknąć na przycisk „Zapisz” lub „Zapisz i zamknij” lub „Zapisz i dodaj kolejny”

W celu anulowania rekordu należy kliknąć na przycisk „Anuluj”

#### 2.4.2 Lista rozliczeń

Lista z utworzonymi rekordami dotyczącymi rozliczeń powinna zawierać wszystkie elementy z formularza umożliwiającego dodanie nowego rozliczenia oraz użytkownika tworzącego rekord, datę utworzenia rekordu, datę modyfikacji rekordu, użytkownika modyfikującego rekord, akcję umożliwiającą :

- Podgląd rekordu wraz z możliwością pobrania załączników
- Usunięcie rekordu
- Edycja rekordu wraz z możliwością pobrania załączników

Widoczność wyżej wymienionych opcji uzależniona jest od posiadanych uprawnień i powinna być możliwa do zdefiniowania przez Zamawiającego.

Lista raportów pozwala również na wyszukanie konkretnego rekordu za pomocą wyszukiwarki umieszczonej nad tabelą a także na przefiltrowanie listy według jednego lub kilku z dostępnych kryteriów.

Użytkownik może również posortować listę klikając na nazwę wybranej kolumny. Za pomocą przycisku „Kolumny” użytkownik może spersonalizować widok listy komunikatów poprzez dodanie dodatkowych kolumn lub usunięcie kolumn już wyświetlanych.

Użytkownik może zapisać widok ze wszystkimi lub wybranymi elementami listy do pliku xlsx lub xml.

### 2.5 Moduł Rozliczenie SM

Opis: Moduł powinien umożliwiać pracownikom Straży Miejskiej w Bydgoszczy rejestrację zadań, które wykonali w ramach współpracy z Zamawiającym.

Moduł powinien zawierać następujące elementy:

1. Formularz umożliwiający dodanie rozliczenia SM
2. Listę dodanych rozliczeń SM
3. Raport SM

#### 2.5.1 Formularz rozliczenia SM

Formularz umożliwiający dodanie nowego rozliczenia SM powinien składać się z następujących pól:

- Data kontroli
- Nr zgłoszenia
- Pracownik – lista pracowników Straży Miejskiej
- Czy odebrano deklarację: - suwak tak/nie, domyślnie ustawiony na „nie”, po zaznaczeniu „tak” powinno pojawić się checkbox z typem deklaracji zdefiniowanym przez Zamawiającego, po zaznaczeniu typu deklaracji powinny pojawić się poniższe pola:
  - Przyczyna złożenia deklaracji - checkbox z typem deklaracji zdefiniowanym przez Zamawiającego



- Liczba odebranych deklaracji
- Deklaracja - kwota
- Ilość pozyskanych osób
- Czy korekta deklaracji: - suwak tak/nie, domyślnie ustawiony na „nie”, po zaznaczeniu „tak” powinno pojawić się checkbox z typem deklaracji zdefiniowanym przez Zamawiającego, po zaznaczeniu typu deklaracji powinny pojawić się poniższe pola:
  - Przyczyna złożenia deklaracji - checkbox z typem deklaracji zdefiniowanym przez Zamawiającego
  - Korekta deklaracji - ilość osób
  - Korekta deklaracji - kwota;
- Wylegitymowanych osób
- Potwierdzonych osób
- Udzielonych pouczeń art. 10 ust.2a ustawy ucpq
- Udzielonych pouczeń art. 10 ust.2b ustawy ucpq
- Udzielonych pouczeń art. 10 ust.2c ustawy ucpq
- Udzielonych pouczeń art. 145 § 1 kw
- Suma nałożonych pouczeń – pole automatycznie sumujące ilość pouczeń
- Nałożonych mandatów karnych z art. 10 ust. 2a: - suwak tak/nie, domyślnie ustawiony na „nie”, po zaznaczeniu „tak” powinno pojawić się pole :
  - Ilość nałożonych mandatów karnych z art. 10 ust. 2a ustawy ucpq
  - Kwota nałożonych mandatów art. 10 ust. 2a ustawy ucpq
- Nałożonych mandatów karnych z art. 10 ust. 2b: - suwak tak/nie, domyślnie ustawiony na „nie”, po zaznaczeniu „tak” powinno pojawić się pole :
  - Ilość nałożonych mandatów karnych z art. 10 ust. 2b ustawy ucpq
  - Kwota nałożonych mandatów art. 10 ust. 2b ustawy ucpq
- Nałożonych mandatów karnych z art. 10 ust. 2c ustawy ucpq: - suwak tak/nie, domyślnie ustawiony na „nie”, po zaznaczeniu „tak” powinno pojawić się pole :
  - Ilość nałożonych mandatów karnych z art. 10 ust. 2c ustawy ucpq
  - Kwota nałożonych mandatów art. 10 ust. 2c ustawy ucpq
- Nałożonych mandatów karnych z art. 145 § 1 kw: - suwak tak/nie, domyślnie ustawiony na „nie”, po zaznaczeniu „tak” powinno pojawić się pole:
  - Ilość nałożonych mandatów karnych z art. 145 § 1 kw
  - Kwota nałożonych mandatów karnych art. 145 § 1 kw
- Suma nałożonych mandatów karnych – pole automatycznie sumujące kwoty mandatów
- Wydano polecenia
- Kontrole posesji
- Kontrole innych miejsc
- Tereny zanieczyszczone
- Inne – checkbox : Oświadczenie/Notatka/Inne
- Przekazane do sądu: - suwak tak/nie, domyślnie ustawiony na „nie”
- Data przekazania deklaracji do WGO

W celu zatwierdzenia dodania nowego rekordu należy kliknąć na przycisk „Zapisz” lub „Zapisz i zamknij” lub „Zapisz i dodaj kolejny”

W celu anulowania rekordu należy kliknąć na przycisk „Anuluj”



### 2.5.2 Lista rozliczeń SM

Lista z utworzonymi rekordami dotyczącymi rozliczeń SM powinna zawierać wszystkie elementy z formularza umożliwiającego dodanie nowego rozliczenia SM oraz użytkownika tworzącego rekord, datę utworzenia rekordu, datę modyfikacji rekordu, użytkownika modyfikującego rekord, akcję umożliwiającą :

- Podgląd rekordu wraz z możliwością pobrania załączników
- Usunięcie rekordu
- Edycja rekordu wraz z możliwością pobrania załączników

Widoczność wyżej wymienionych opcji uzależniona jest od posiadanych uprawnień i powinna być możliwa do zdefiniowania przez Zamawiającego.

Lista raportów pozwala również na wyszukanie konkretnego rekordu za pomocą wyszukiwarki umieszczonej nad tabelą a także na przefiltrowanie listy według jednego lub kilku z dostępnych kryteriów.

Użytkownik może również posortować listę klikając na nazwę wybranej kolumny. Za pomocą przycisku „Kolumny” użytkownik może spersonalizować widok listy komunikatów poprzez dodanie dodatkowych kolumn lub usunięcie kolumn już wyświetlanych.

Użytkownik może zapisać widok ze wszystkimi lub wybranymi elementami listy do pliku xlsx lub xml.

### 2.5.3 Raport SM

Raport powinien umożliwiać wygenerowanie do pliku excel danych zawartych na listach rozliczeń SM w żądanym przez użytkownika przedziale czasowym. Raport powinien sumować dane według poniższych kategorii:

#### Wg Strażnika:

- Strażnik
- Wylegitymowanych osób
- Potwierdzenie danych osobowych
- Ilość udzielonych pouczeń
- Udzielonych pouczeń art.10 ust. 2a
- Udzielonych pouczeń art.10 ust. 2b
- Udzielonych pouczeń art.10 ust. 2c
- Udzielonych pouczeń art. 145 § 1 kw
- Ilość nałożonych mandatów karnych
- Kwota nałożonych mandatów karnych
- Ilość nałożonych mandatów karnych art.10 ust. 2a
- Kwota nałożonych mandatów karnych art.10 ust. 2a
- Ilość nałożonych mandatów karnych art.10 ust. 2b
- Kwota nałożonych mandatów karnych art.10 ust. 2b
- Ilość nałożonych mandatów karnych art.10 ust. 2c
- Kwota nałożonych mandatów karnych art.10 ust. 2c
- Ilość nałożonych mandatów karnych art. 145 § 1 kw
- Kwota nałożonych mandatów karnych art. 145 § 1 kw
- Wydano poleceń
- Ilość odebranych deklaracji
- Ilość ujawnionych osób



- Ujawniona kwota
- Ilość kontroli w sprawie deklaracji
- Kontrole posesji
- Kontrole innych miejsc
- Tereny zanieczyszczone
- Zgłoszenia WGO

#### **Wg czynności**

- Wylegitymowanych osób
- Potwierdzenie danych osobowych
- Ilość udzielonych pouczeń
- Udzielonych pouczeń art.10 ust. 2a
- Udzielonych pouczeń art.10 ust. 2b
- Udzielonych pouczeń art.10 ust. 2c
- Udzielonych pouczeń art. 145 § 1 kw
- Ilość nałożonych mandatów karnych
- Kwota nałożonych mandatów karnych
- Ilość nałożonych mandatów karnych art.10 ust. 2a
- Kwota nałożonych mandatów karnych art.10 ust. 2a
- Ilość nałożonych mandatów karnych art.10 ust. 2b
- Kwota nałożonych mandatów karnych art.10 ust. 2b
- Ilość nałożonych mandatów karnych art.10 ust. 2c
- Kwota nałożonych mandatów karnych art.10 ust. 2c
- Ilość nałożonych mandatów karnych art. 145 § 1 kw
- Kwota nałożonych mandatów karnych art. 145 § 1 kw
- Wydano polecenia
- Ilość odebranych deklaracji
- Ilość ujawnionych osób
- Ujawniona kwota
- Ilość kontroli w sprawie deklaracji
- Kontrole posesji
- Kontrole innych miejsc
- Tereny zanieczyszczone
- Zgłoszenia WGO

Dodatkowo aplikacja powinna spełniać poniższe wymagania :

- Każda zmiana rekordu tj. dodanie, modyfikacja, usunięcie powinna być możliwa do identyfikacji w systemie w zakresie: użytkownika dokonującego zmianę, daty zmiany oraz zakresu zmiany (podgląd wpisu przed i po zmianie).
- Zamawiający powinien mieć możliwość ustalenia które pola w formularzach będą obowiązkowe.
- Obsługa systemu powinna odbywać się w przeglądarce internetowej m.in. Chrome lub Firefox.
- Każdy wpis powinien mieć indywidualny unikalny ID, widoczny na listach wpisów.



## 2.6 Zlecenia WGO

Opis: Przeznaczeniem modułu jest umożliwienie dodawania zleceń wewnątrz WGO lub pomiędzy wydziałami UMB lub innymi instytucjami wskazanymi przez Zamawiającego.

Moduł powinien zawierać następujące elementy:

1. Formularz umożliwiający dodanie nowego zlecenia „SM – zlecenie”
2. Formularz umożliwiający dodanie nowego zlecenia „FW – korespondencja”
3. Formularz umożliwiający dodanie nowego zlecenia „FW - zlecenie”
4. Formularz umożliwiający dodanie nowego zlecenia „WGO - dzikie wysypisko”
5. Formularz umożliwiający dodanie nowego zlecenia „WGO - akcje ekologiczne”
6. Formularz umożliwiający dodanie nowego zlecenia „WGO - wewnętrzne”
7. Lista dodanych zleceń
8. Raport zleceń

### 2.6.1 Formularz umożliwiający dodanie nowego zlecenia „SM – zlecenie”

Formularz powinien składać się z następujących pól:

- Typ – „SM – zlecenie”
- Źródło – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Zgłaszający – osoba zgłaszająca zlecenie, domyślnie użytkownik rejestrujący zlecenie z możliwością wybrania innego użytkownika systemu lub dodania nowej osoby
- Email kontaktowy
- Data zdarzenia
- Kategoria – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Adres – adres z bazy TERYT
- Obręb
- Działka
- Opis
- Sektor – sektor przypisywany automatycznie po wpisaniu adresu
- Nr sprawy
- Priorytet – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Status – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Instytucja obsługująca – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Przypisane do – lista użytkowników systemu wg instytucji obsługującej
- Załączniki – przycisk do dodawania załączników (możliwość dodania wielu plików jednocześnie) m.in. w formacie xml, xls, xlsx, pdf, jpg, jpeg, png, gif, bmp, itp.

W celu zatwierdzenia dodania nowego rekordu należy kliknąć na przycisk „Zapisz” lub „Zapisz i zamknij” lub „Zapisz i dodaj kolejny”

W celu anulowania rekordu należy kliknąć na przycisk „Anuluj”

### 2.6.2 Formularz umożliwiający dodanie nowego zlecenia „FW – korespondencja”

Formularz powinien składać się z następujących pól:

- Typ – „FW – korespondencja”
- Źródło – lista zdefiniowana przez Zamawiającego



- Zgłaszający – osoba zgłaszająca zlecenie , domyślnie użytkownik rejestrujący zlecenie z możliwością wybrania innego użytkownika systemu lub dodania nowej osoby
- Email kontaktowy
- Data zdarzenia
- Kategoria – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Adres – adres z bazy TERYT
- Obręb
- Działka
- Opis
- Sektor – sektor przypisywany automatycznie po wpisaniu adresu
- Nr sprawy
- Priorytet – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Status – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Instytucja obsługująca – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Przypisane do – lista użytkowników systemu wg instytucji obsługujących
- Załączniki – przycisk do dodawania załączników (możliwość dodania wielu plików jednocześnie) m.in. w formacie xml, xls, xlsx, pdf , jpg., jpeg., png., gif., bmp. itp.

W celu zatwierdzenia dodania nowego rekordu należy kliknąć na przycisk „Zapisz” lub „Zapisz i zamknij” lub „Zapisz i dodaj kolejny”

W celu anulowania rekordu należy kliknąć na przycisk „Anuluj”

### **2.6.3 Formularz umożliwiający dodanie nowego zlecenia „FW-zlecenie”**

Formularz powinien składać się z następujących pól:

- Typ – „FW-zlecenie”
- Źródło – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Zgłaszający – osoba zgłaszająca zlecenie , domyślnie użytkownik rejestrujący zlecenie z możliwością wybrania innego użytkownika systemu lub dodania nowej osoby
- Email kontaktowy
- Data zdarzenia
- Kategoria – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Adres – adres z bazy TERYT
- Obręb
- Działka
- Opis
- Sektor – sektor przypisywany automatycznie po wpisaniu adresu
- Nr sprawy
- Priorytet – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Status – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Instytucja obsługująca – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Przypisane do – lista użytkowników systemu wg instytucji obsługujących
- Załączniki – przycisk do dodawania załączników (możliwość dodania wielu plików jednocześnie) m.in. w formacie xml, xls, xlsx, pdf , jpg., jpeg., png., gif., bmp. itp.

W celu zatwierdzenia dodania nowego rekordu należy kliknąć na przycisk „Zapisz” lub „Zapisz i zamknij” lub „Zapisz i dodaj kolejny”



W celu anulowania rekordu należy kliknąć na przycisk „Anuluj”

#### **2.6.4 Formularz umożliwiający dodanie nowego zlecenia „WGO - dzikie wysypisko”**

Formularz powinien składać się z następujących pól:

- Typ – „WGO - dzikie wysypisko”
- Źródło – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Zgłaszający – osoba zgłaszająca zlecenie , domyślnie użytkownik rejestrujący zlecenie z możliwością wybrania innego użytkownika systemu lub dodania nowej osoby
- Email kontaktowy
- Data zdarzenia
- Kategoria – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Adres – adres z bazy TERYT
- Obręb
- Działka
- Opis
- Sektor – sektor przypisywany automatycznie po wpisaniu adresu
- Nr sprawy
- Priorytet – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Status – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Instytucja obsługująca – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Przypisane do – lista użytkowników systemu wg instytucji obsługującej
- Załączniki – przycisk do dodawania załączników (możliwość dodania wielu plików jednocześnie) m.in. w formacie xml, xls, xlsx, pdf , jpg., jpeg., png., gif., bmp. itp.

W celu zatwierdzenia dodania nowego rekordu należy kliknąć na przycisk „Zapisz” lub „Zapisz i zamknij” lub „Zapisz i dodaj kolejny”

W celu anulowania rekordu należy kliknąć na przycisk „Anuluj”

#### **2.6.5 Formularz umożliwiający dodanie nowego zlecenia „WGO - akcje ekologiczne”**

Formularz powinien składać się z następujących pól:

- Typ – „WGO - akcje ekologiczne”
- Źródło – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Zgłaszający – osoba zgłaszająca zlecenie , domyślnie użytkownik rejestrujący zlecenie z możliwością wybrania innego użytkownika systemu lub dodania nowej osoby
- Email kontaktowy
- Data zdarzenia
- Kategoria – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Adres – adres z bazy TERYT
- Obręb
- Działka
- Opis
- Sektor – sektor przypisywany automatycznie po wpisaniu adresu
- Nr sprawy
- Priorytet – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Status – lista zdefiniowana przez Zamawiającego



- Instytucja obsługująca – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Przypisane do – lista użytkowników systemu wg instytucji obsługującej
- Załączniki – przycisk do dodawania załączników (możliwość dodania wielu plików jednocześnie) m.in. w formacie xml, xls, xlsx, pdf, jpg., jpeg., png., gif., bmp. itp.

W celu zatwierdzenia dodania nowego rekordu należy kliknąć na przycisk „Zapisz” lub „Zapisz i zamknij” lub „Zapisz i dodaj kolejny”

W celu anulowania rekordu należy kliknąć na przycisk „Anuluj”

#### **2.6.6 Formularz umożliwiający dodanie nowego zlecenia „WGO - wewnętrzne”**

Formularz powinien składać się z następujących pól:

- Typ – „WGO - wewnętrzne”
- Źródło – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Zgłaszający – osoba zgłaszająca zlecenie, domyślnie użytkownik rejestrujący zlecenie z możliwością wybrania innego użytkownika systemu lub dodania nowej osoby
- Email kontaktowy
- Data zdarzenia
- Kategoria – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Adres – adres z bazy TERYT
- Obręb
- Działka
- Opis
- Sektor – sektor przypisywany automatycznie po wpisaniu adresu
- Nr sprawy
- Priorytet – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Status – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Instytucja obsługująca – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Przypisane do – lista użytkowników systemu wg instytucji obsługującej
- Załączniki – przycisk do dodawania załączników (możliwość dodania wielu plików jednocześnie) m.in. w formacie xml, xls, xlsx, pdf, jpg., jpeg., png., gif., bmp. itp.

W celu zatwierdzenia dodania nowego rekordu należy kliknąć na przycisk „Zapisz” lub „Zapisz i zamknij” lub „Zapisz i dodaj kolejny”

W celu anulowania rekordu należy kliknąć na przycisk „Anuluj”

#### **2.6.7 Lista dodanych zleceń**

Lista dodanych zleceń powinna zawierać wszystkie elementy występujące w formularzach umożliwiających dodanie nowego zlecenia (w tym zgłoszenia reklamacji odpadów) oraz użytkownika tworzącego rekord, datę utworzenia rekordu, datę modyfikacji rekordu, użytkownika modyfikującego rekord, akcję umożliwiającą :

- Podgląd rekordu wraz z możliwością pobrania załączników
- Usunięcie rekordu
- Edycja rekordu wraz z możliwością pobrania załączników

Widoczność wyżej wymienionych opcji uzależniona jest od posiadanych uprawnień i powinna być możliwa do zdefiniowania przez Zamawiającego.



Lista powinna umożliwić również na wyszukanie konkretnego rekordu za pomocą wyszukiwarki umieszczonej nad tabelą a także na przefiltrowanie listy według jednego lub kilku z dostępnych kryteriów wg potrzeb użytkownika. Dodatkowo powinien znajdować się suwak umożliwiający szybkie odfiltrowanie listy wg poniższych kryteriów :

- Dodane przeze mnie
- Dodane z mojej jednostki
- Przypisane do mnie
- Uwzględnij nieprzypisane

Użytkownik może również posortować listę klikając na nazwę wybranej kolumny. Za pomocą przycisku „Kolumny” użytkownik może spersonalizować widok listy komunikatów poprzez dodanie dodatkowych kolumn lub usunięcie kolumn już wyświetlanych.

Użytkownik może zapisać widok ze wszystkimi lub wybranymi elementami listy do pliku xlsx lub xml.

### 2.6.8 Raport zleceń

Raport powinien umożliwiać wygenerowanie do pliku excel danych zawartych na listach zleceń w żądanym przez użytkownika przedziale czasowym (wg daty utworzenia rekordu). Raport powinien sumować ilości zleceń według wybranych przez użytkownika ( jednej lub wielu ) kategorii :

- Typ
- Kategoria
- Instytucja obsługująca
- Przypisane do
- Zgłaszający

Dodatkowo aplikacja powinna spełniać poniższe kryteria :

- Umożliwiać dodanie komentarza do zlecenia
- Umożliwiać na każdym etapie realizacji zlecenia/zgłoszenia przekazanie zlecenia/zgłoszenia do pracownika innej instytucji zdefiniowanej przez Zamawiającego
- Widok wyboru użytkowników do przypisania zlecenia/zgłoszenia powinien być ograniczony do przypisanej jednostki tj. po wyborze instytucji użytkownik powinien widzieć wyłącznie pracowników wybranej instytucji.
- Każda zmiana rekordu tj. dodanie, modyfikacja, usunięcie powinna być możliwa do identyfikacji w systemie w zakresie: użytkownika dokonującego zmianę, daty zmiany oraz zakresu zmiany (podgląd wpisu przed i po zmianie) .
- Każdy wpis powinien mieć indywidualny unikalny ID, widoczny na listach wpisów
- Umożliwiać powiązanie zlecenia z innym zleceniem
- Umożliwiać łatwe kopiowanie treści zlecenia do innego zlecenia
- Zamawiający powinien mieć możliwość ustalenia które pola w formularzach będą obowiązkowe.
- Obsługa systemu powinna odbywać się w przeglądarce internetowej m.in. Chrome lub Firefox.
- Aplikacja powinna umożliwiać zarządzanie uprawnieniami zgodnie z zasadami i regułami ustalonymi przez Zamawiającego.

## 2.7 Zgłoś problem

Zgłoszenia w zakresie reklamacji odbioru odpadów powinny działać według ogólnych kryteriów opisanych w OPZ dla aplikacji DoB. Poniżej przedstawiamy wymagane pola występujące dla „Reklamacja odpadów”



- Typ – Reklamacja odpadów
- Źródło – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Zgłaszający
- Email kontaktowy
- Data zdarzenia
- Kategorie – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Lokalizacja
- Frakcje odpadów: checkbox – lista zdefiniowana przez Zamawiającego
- Obręb
- Działka
- Opis
- Sektor
- Nr sprawy
- Priorytet
- Status
- Wewnętrzne: suwak tak/nie
- Instytucja obsługująca
- Przypisane do
- Sprawę prowadzi w urzędzie
- Odpowiedź do zgłaszającego
- Załączniki – przycisk do dodawania załączników (możliwość dodania wielu plików jednocześnie) m.in. w formacie xml, xls, xlsx, pdf , jpg., jpeg., png., gif., bmp. itp.

## 2.8 Moduł Przechowywanie pojazdów

1. Celem modułu jest:
  - ewidencja pojazdów usuwanych z ulic miasta Bydgoszczy w trybie art. 50a i 130a ustawy Prawo o ruchu drogowym,
  - bieżące monitorowanie pojazdów przyjmowanych na parkingi i odbieranych z parkingów,
  - nadawanie i zmiana usuniętym pojazdom następujących statusów: Nieodebrany, Odebrany, Po przeładunku, Archiwalny.
2. Dostęp do ewidencji przewidziany jest dla trzech grup użytkowników o określonym poziomie uprawnień: Straż Miejska, Policja, Inspekcja Transportu Drogowego, podmiot zarządzający parkingiem, Urząd Miasta.
3. W ewidencji gromadzone są dane dotyczące: dyspozycji usunięcia pojazdu, zezwolenia na odbiór pojazdu, opłat, dołączenia dokumentacji fotograficznej z miejsca zdarzenia oraz zdjęć z załadunku i rozładunku pojazdu, a także zdjęć wykonanych po umieszczeniu pojazdu na parkingu,
4. Wyszukanie w systemie dyspozycji usunięcia pojazdu i przyjęcie pojazdu na wskazany parking a w przypadku braku dyspozycji w systemie zapewnia możliwość wprowadzenia tych danych,
5. Wyszukanie w systemie zezwolenia na odbiór pojazdu, oraz osoby, której wydano zezwolenie jako osoby odbierającej pojazd, wyszukanie zlecenia zmiany lokalizacji pojazdu, w przypadku przewiezienia z jednego parkingu na drugi, przyjęcie pojazdu na parking z jednoczesnym zaewidencjonowaniem daty i godziny jego przyjęcia,
6. Ewidencję czasu postoju (przechowywania) pojazdu na parkingu w formie pełnych dób przechowywania, datą kończącą okres przechowywania jest data i godzina odbioru pojazdu z parkingu, a w przypadku ich braku – data uzyskania informacji o przeładunku pojazdu);



7. Wyliczenie opłaty za konkretny pojazd będącą sumą opłaty za usunięcie pojazdu oraz opłaty za przechowywanie,
8. Wygenerowanie potwierdzenia odbioru pojazdu obejmującego: numer rejestracyjny, markę, nr dyspozycji usunięcia i jednostkę ją wydającą, podstawę prawną usunięcia, datę usunięcia pojazdu, datę i godzinę odbioru, kwotę opłaty wraz z informacją czy została uiszczona – zgodnie z wzorem, wykazów pojazdów,
9. Automatyczną zmianę statusu przy nieodebraniu z parkingu pojeździe usuniętym w trybie art. 50a z „Nieodebrany” na „Po przeпадku” z chwilą upływu 6-miesięcy od dnia usunięcia pojazdu (termin liczony zgodnie z Kpa),
10. Wygenerowania: metryki pojazdu zawierającej wszystkie dane z systemu, zlecenia zmiany lokalizacji pojazdu,
11. Zablockowanie automatycznej zmiany statusu pojazdu,
12. W „Panelu administracyjnym” wprowadzenia: opłat za usunięcie i przechowywanie pojazdów z uwzględnieniem ich rodzajów oraz terminów ich obowiązywania; kosztów za usunięcie i przechowywanie pojazdów z uwzględnieniem ich rodzajów oraz terminów ich obowiązywania; maksymalnego czasu dojazdu holownika do miejsca zdarzenia oraz okresu jego obowiązywania; danych pracowników parkingu; okresów na jakie zostały zawarte umowy z podmiotem usuwającym pojazdy oraz podmiotem prowadzącym parking.
13. Dashboard: (wykresy i w formie min CSV: dziennych, miesięcznych, rocznych) rodzaj pojazdów, podstawa prawna, podmiot wydający dyspozycję, opłaty, liczby dób przechowywania, liczby pojazdów według liczby dni po których pojazd został odebrany (według grup: I-w pierwszej dobie, II – 2-3 dniu, III- 4-7 dniu, IV – 7-14 dniu, V- powyżej 2 tyg. A przed upływem 30 dni, VI – powyżej 30 dni,
14. Mapy miasta z naniesionymi znacznikami w miejscach: z których odholowano pojazd/ odstąpiono od usunięcia pojazdu, w których nastąpiło przekroczenie maksymalnego czasu na dojazd.

### 3 WDROŻENIE

#### 3.1 Wdrożenie przedmiotu zamówienia obejmuje w szczególności:

1. Udostępnienie i konfigurację Systemu na infrastrukturze Wykonawcy,
2. System nie może wymagać instalacji żadnego dodatkowego oprogramowania na stacjach roboczych,
3. Migrację danych z aktualnie wykorzystywanego systemu tj. Smartsite Lupe firmy BIT Sp. Z o.o. Do Systemu. Zamawiający dostarczy bazę danych zgłoszeń w formacie SQL,
4. Przeprowadzenie testów potwierdzających poprawną pracę Systemu,
5. Wykonawca przekaze Zamawiającemu niezbędne dane uwierzytelniające do Systemu oraz zapewni dostęp do aktualnych danych uwierzytelniających przez cały czas trwania Umowy,
6. Przekazanie lub udostępnienie Dokumentacji Systemu w wersji elektronicznej,
7. Przeprowadzenie szkolenia z obsługi i administracji Systemu.
8. Stabilizację Systemu.



**3.2 Wdrożenie przedmiotu zamówienia musi być przeprowadzone w sposób, który nie będzie miał negatywnego wpływu na bieżącą działalność Zamawiającego.**

**3.3 Jeżeli do wykonania przedmiotu zamówienia niezbędne będzie wykorzystanie jakiegokolwiek dodatkowego oprogramowania (np. systemowego, bazodanowego) lub jego elementów składowych (np. biblioteki programistyczne), to Wykonawca:**

1. Dostarczy, zainstaluje i skonfiguruje to oprogramowanie lub elementy składowe,
2. Zapewni możliwość stosowania oprogramowania lub elementów składowych, o których mowa powyżej, do założonych celów na potrzeby zamawiającego, w zgodzie z zapisami licencyjnymi oraz przepisami dot. Ochrony własności intelektualnej – wymóg dotyczy również zastosowania oprogramowania i elementów składowych dostępnych na wolnych licencjach,
3. Jeżeli będzie to wymagane – zapewni wszelkie zgody, w tym licencje, do stosowania oprogramowania lub elementów składowych na potrzeby realizacji umowy,
4. Jeżeli będzie to wymagane – przekaze zamawiającemu dokumenty potwierdzające przeniesienie na zamawiającego licencji do oprogramowania lub elementów składowych, o których mowa powyżej.

**3.4 Zamawiający zaznacza, że wszystkie przechowywane w Systemie dane związane z prowadzoną przez niego działalnością stanowią jego własność i na każde żądanie muszą zostać mu udostępnione przez Wykonawcę w formie umożliwiającej dalsze przetwarzanie, tj. w ustrukturuowanej postaci edytowalnej wraz z danymi na temat tej struktury.**

### **3.5 Dokumentacja Systemu**

1. Wykonawca opracuje i przekaze lub udostępni Dokumentację w wersji elektronicznej, w plikach edytowalnych lub w plikach PDF umożliwiającym wyszukiwanie tekstowe oraz kopiowanie, bądź udostępni wymaganą Dokumentację na stronie www,
2. W wypadku wprowadzenia przez Wykonawcę w związku z realizacją Umowy zmian w Systemie (np. Aktualizacji, Modyfikacji) mających wpływ na przekazaną Dokumentację,
3. Wykonawca przekaze lub udostępni zaktualizowaną Dokumentację, w terminie do 14 dni od daty odbioru tych zmian „bez zastrzeżeń” przez Zamawiającego.
4. Instrukcja obsługi będzie zawierała informacje niezbędne do użytkowania wszystkich funkcji Systemu, przy czym nie jest wymagane szczegółowe opisywanie funkcji Oprogramowania, dla których dostępna jest wbudowana pomoc kontekstowa,
5. Instrukcja powinna być zwięzła i zawierać elementy graficzne (np. zrzuty ekranu itp.).

### **3.6 Szkolenia**

1. W przypadku wymiany obecnie użytkowanego systemu, tj. Smartsite Lupe firmy BIT Sp. Z o.o. Na inne rozwiązanie, Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia szkoleń w zakresie administrowania Systemem i użytkowania Systemu, w taki sposób i w takim zakresie, aby osoby te sprawnie administrowały i użytkowały System,
2. Wykonawca przeprowadzi szkolenie w Dni Robocze w godz. 8:00-15:00,
3. Szkolenia powinny zawierać elementy praktyczne – ćwiczenia,
4. Szkolenia muszą być odpowiednio sprofilowane - grupy szkoleniowe muszą być podzielone pod względem zakresu szkolenia na:



5. Administratorów Systemu (administracja Systemem) – do 2 osób, czas trwania szkolenia min. 4 godziny,
6. Użytkowników Systemu (obsługa Systemu) – do XXXX osób w podziale na grupy maksymalnie 10-osobowe, czas trwania pojedynczego szkolenia minimum 10 godzin na grupę.
7. Zamawiający wymaga, aby szkolenia umożliwiły przygotowanie Użytkowników do obsługi wszystkich funkcji Systemu, stosownie do posiadanych uprawnień.
8. Terminy szkoleń zaproponuje Wykonawca, przy czym muszą one zostać zaakceptowane przez Zamawiającego. Wykonawca potwierdzi gotowość do przeprowadzenia szkoleń co najmniej na 7 Dni Roboczych przed planowanym terminem szkoleń.
9. Szkolenia mogą odbyć się, po uzgodnieniu z Zamawiającym w sposób stacjonarny lub zdalny, przy pomocy aplikacji, z której Zamawiający korzysta na co dzień (np. Skype dla firm), natomiast do zadań Wykonawcy leży zapewnienie ewentualnie wymaganych materiałów szkoleniowych.
10. Szkolenia stacjonarne obejmować się będą z wykorzystaniem stanowisk komputerowych udostępnionych przez Zamawiającego.
11. Szkolenia muszą być prowadzone w oparciu o konfigurację Systemu udostępnianego w ramach Umowy.
12. Wykonawca ma obowiązek sporządzenia protokołu szkolenia. Protokół ma obejmować co najmniej: zakres szkolenia, listę obecności, terminy przeprowadzonych szkoleń, podpis prowadzącego.

## **4 Sposób realizacji świadczeń w zakresie udzielonej Gwarancji Systemu i ich zakres**

### **4.1.1 Gwarancja obejmuje:**

1. udostępnianie nowych wersji Systemu, w tym Aplikacji;
2. zapewnienie ciągłości pracy Systemu poprzez bieżące usuwanie Błędów;
3. usuwanie skutków Omyłek Użytkownika;
4. konsultacje w zakresie użytkowania Systemu, konfiguracji;
5. utrzymanie ciągłości pracy Systemu w infrastrukturze technicznej Wykonawcy w oparciu o niezbędne zasoby informatyczne (hosting) do prawidłowego działania Systemu w infrastrukturze Wykonawcy
6. Aktualizacje Systemu, w tym Aplikacji;
7. aktualizacje Dokumentacji.

### **4.1.2 Wykonawca będzie niezwłocznie informował Zamawiającego, przy użyciu adresu e-mail wskazanego w Kanale komunikacji, o udostępnieniu nowych wersji Systemu w tym Aplikacji wraz z podaniem zmian funkcjonalnych.**

### **4.1.3 Wykonawca ma prawo w miarę występowania potrzeb dokonywać zmian Systemu w tym Aplikacji poprzez instalację poprawek lub nowych wersji. Instalacja poprawek lub nowych wersji Systemu w tym Aplikacji może mieć na celu usunięcie Błędu w jej działaniu lub uniknięcie wystąpienia Błędu w przyszłości. Zmiany, o których mowa wyżej, będą wprowadzane w sposób minimalizujący utrudnienia w korzystaniu z Systemu w tym Aplikacji.**

### **4.1.4 Wykonawca zapewni utrzymanie ciągłości Systemu, w tym celu:**

- 1) W przypadku, gdy wystąpi Błąd lub skutek Omyłki Użytkownika powodujące zakłócenia w działaniu Systemu Zamawiający przekaże Wykonawcy Zgłoszenie wskazując jego klasyfikację. Jeżeli w przesłanym Zgłoszeniu, w którym zawyżona została kategoria Zgłoszenia, Wykonawca ma prawo – po zawiadomieniu i uzgodnieniu z



Koordynatorem Umowy po Stronie Zamawiającego - do obniżenia kategorii Zgłoszenia. W przypadku braku zgody Zamawiającego na zmianę kategorii Zgłoszenia jako ostateczną przyjmuje się kategorię wskazaną przez Zamawiającego

- 2) Usunięcie Błędu lub skutku Omyłki Użytkownika następuje poprzez:
  - a) wskazanie sposobu zmiany w konfiguracji elementu Systemu,
  - b) wskazanie sposobu zmiany w konfiguracji sprzętu Użytkownika,
  - c) wykonanie poprawki,
  - d) wykonanie tymczasowego Obejścia, trwającego nie dłużej niż 10 Dni roboczych
  - e) wykonanie instalacji nowej wersji elementu Systemu.
- 3) Do Czasu Realizacji naprawy Zgłoszenia nie jest wliczany czas wykonania czynności leżących po Stronie Zamawiającego;
- 4) W ramach Gwarancji Wykonawca nie jest zobowiązany do usuwania Błędów powstałych:
  - a) na skutek działania Siły wyższej;
  - b) z winy leżącej po stronie Zamawiającego na skutek korzystania z Systemu niezgodnie z Dokumentacją Systemu;
  - c) z winy leżącej po stronie Zamawiającego na skutek niezgodnej z dostarczoną Dokumentacją konfiguracji Systemu lub działającej za jego wiedzą lub zgodą osoby trzeciej;
  - d) na skutek modyfikacji zawartości bazy danych przez Zamawiającego w sposób inny niż przez System lub dostarczone przez Wykonawcę oprogramowanie bazowe;
  - e) w wyniku dokonania niedozwolonych zmian w Systemie wykonanych przez Zamawiającego lub osoby trzecie po Stronie Zamawiającego.
- 5) Wykonanie Zgłoszenia zostanie każdorazowo potwierdzone, co najmniej w formie dokumentu, przez osoby wskazane w Kanale Komunikacji i na adres e-mail wskazany w Kanale komunikacji.

**4.1.5 Wykonawca zapewni możliwość korzystania przez osoby wskazane w Kanale Komunikacji z konsultacji polegających na udzielaniu porad w zakresie sposobu użytkowania i konfiguracji elementów Systemu, doradztwie i przekazywaniu innych informacji przez Wykonawcę. Konsultacje świadczone będą w Dni robocze w Godzinach roboczych w formie telefonicznej, drogą e-mail lub w trakcie wideokonferencji.**

**4.1.6 Świadczenie przez Wykonawcę Aktualizacji, konsultacji telefonicznych i mailowych dla Administratorów i Użytkowników oraz zdalnej okresowej (przynajmniej raz na miesiąc) kontroli poprawności i cyberbezpieczeństwa działania Systemu (konserwacja Systemu) nie wymagają Zgłoszenia.**

**4.1.7 Dostarczenie Aktualizacji odbywa się w sposób w najmniejszym stopniu zakłócający działanie Aplikacji.**

## **4.2 Zakres Usług Rozwoju**

**4.2.1 Usługi Rozwoju Systemu obejmują wprowadzanie zmian w Systemie i/lub zakupie dodatkowych Produktów wraz z ich Wdrożeniem oraz zapewnieniem dla nich Gwarancji i Usług Rozwoju, zgodnych z bieżącym zapotrzebowaniem Zamawiającego**

**4.2.2 Sposób realizacji Zamówień został szczegółowo określony w Umowie, w zakresie Wdrożenia, sposobu świadczenia Gwarancji zgodnie z zapisami OPZ powyżej**

## **5 UWAGI DODATKOWE**

### **5.1 Brak ograniczeń licencyjnych liczby Użytkowników i zgłoszeń oraz załączników.**