

## CZEŚĆ IV - wymiana wodomierzy z odczytem radiowym na terenie całej Gminy Brody wraz z systemem radiowego odczytu danych oraz zakup systemu do rozliczania zużycia wody na zadaniu: Uporządkowanie gospodarki wodno-ściekowej na obszarze gminy Brody:

### eUsługi publiczne.

eUsługa Nazwa.	1. <b>E-BOK (eUsługa).</b> 2. <b>E-informator - e-komunikator</b> (poszczególne eUsługi będą realizowane w podobny sposób przez ten sam System informatyczny). <b>dla powyższych eUsług:</b>
Proces kluczowy.	Procesy i podprocesy obsługi komunikacji z Klientami Beneficjenta.
Właściciel Procesu.	Beneficjent.
Stan.	Aktualny:
Opis. Model - Analiza Procesu.	Aktualnie kontakt z Klientami odbywa się w sposób tradycyjny, telefoniczny lub e-mail. Aktualnie Beneficjent nie świadczy wprost takiej usługi. Czas i koszt zaprezentowano dla analizy modelu tradycyjnego, obiegu papierowego.
Czas procesu (godziny). / Koszt. (PLN).	Czas i Koszt Procesów podano w Tabeli poniżej.
Stan. Zakres zmian.	Elektronizacja procesu świadczenia usługi. Przenoszenie procesu do sfery elektronicznej. Optymalizacja pod kątem świadczenia e-Usług drogą elektroniczną.
Stan.	Docelowy:
Cel.	Elektronizacja, automatyzacja procesu świadczenia przedmiotowej eUsługi, według nazewnictwa, opisu modeli procesów i przepisów prawa.
Grupy Docelowe.	A2B, A2C (w tym Turyści).
Poziom eUsługi.	5 - Personalizacja.
Podstawa Prawna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Rozporządzenie Krajowe Ramy Interoperacyjności.</li> <li>– Art. 7. Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej.</li> <li>– Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej.</li> <li>– Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.</li> <li>– Ustawy z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym.</li> <li>– Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej.</li> </ul>
Opis.	eUsługi zapewnią załatwienie spraw w pełni drogą elektroniczną:
Modele Kluczowych.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zapewnienie uwierzytelnienia w systemie teleinformatycznym – e- Portalu,</li> <li>- udostępnienie na publicznie dostępnej stronie internetowej formularzy do wypełnienia, np. wniosek o zmiany, dezaktywacje konta, ustanowienia pełnomocnika.</li> <li>- możliwość złożenia wniosku w postaci elektronicznej wraz z wymaganymi załącznikami.</li> </ul>
Podprocesy.	<p>eUsługa zapewni załatwienie spraw w pełni drogą elektroniczną poprzez komunikację dwustronną w tym obsługę incydentów. Zapewni personalizację obsługi poprzez automatyczne dostarczenie konkretnemu Klientowi, spersonalizowanych dla niego usług i przez niego nie inicjowanych.</p> <p>Personalizacja eUsługi zostanie wykonana poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- automatyczne dostarczanie konkretnemu klientowi spersonalizowanych dla niego eusług i przez niego nie inicjowanych, w tym:</li> <li>- oferowanie częściowo wypełnionych formularzy - formularz zgłoszenia incyduentu.</li> <li>- inicjowanie potrzeby wykonania czynności,</li> <li>- poinformowanie Klienta o zbliżającej się potrzebie wykonania danej czynności.</li> <li>- ePłatności - np. od Pełnomocnictwa, wynikające z przepisów prawa.</li> </ul> <p>System umożliwi też zarządzanie odpowiedziami.</p> <p>eUsługa zapewni też załatwienie spraw w pełni drogą elektroniczną, zapewni też możliwość kierowania spersonalizowanych informacji do Klientów Beneficjenta.</p> <p>eUsługi zapewnią również możliwości załatwiania spraw i kierowania informacji związanych np. z bezpieczeństwem, informacjami o stanach kryzysowych.</p> <p>eUsługa zapewni jednocześnie personalizację obsługi poprzez automatyczne kierowanie do konkretnego Klienta, spersonalizowanych dla niego usług i przez niego nie inicjowanych.</p> <p>eUsługa zapewni weryfikację wskazanych obszarów zainteresowania, informacji które Obywatel, Przedsiębiorca chce otrzymywać. Informacje typu informacja, np. dotyczących działania Beneficjenta, wydarzeń, według preferencji właściciela Konta. Informacje, Alerty: Przypomnienia o Płatnościach, Alerty o zagrożeniach.</p> <p><b>E-BOK (5)</b> Klient będzie mógł zalogować się do swojego konta za pośrednictwem Profilu Zaufanego ePUAP, Węzła Krajowego, które będzie posiadało spersonalizowane informacje. Na swoim koncie każdy z użytkowników będzie miał możliwość:</p>

	<p>a. Wskazania preferencji dotyczących Kanałów Komunikacji, e-mail, SMS, Aplikacji Mobilnej i dotyczących przekazywanych mu informacji.</p> <p>b. Analizy własnego, ogólnego salda rozliczeń – w podziale na poszczególne, zdefiniowane przez Zakład, typy rozliczeń, usług lub tytuły rozliczeń;</p> <p>c. Wgląd w listę własnych rozrachunków jak również informacji o płatnościach;</p> <p>d. Uregulowania aktualnych i zaległych należności zgodnych z danymi rozrachunkowymi za pośrednictwem płatności online.</p> <p><b>Podprocesy:</b>  <b>E-woda.</b> W ramach projektu powstanie możliwość zdalnego odczytu dla kolejnych urządzeń pomiarowych poprzez zakupienie urządzeń pomiarowych, dzięki którym będzie można stworzyć platformę dla Klientów Zakładu. Platforma będzie miała służyć do: sprawdzenia aktualnej należności za: wodę i ścieki, śmieci, wywóz szamba.  <b>Moje dane.</b> Jest to podproces inicjowana przez użytkownika e-BOK (klient). Klient po zalogowaniu do e-BOK (strefa klienta) ma możliwość przeglądania swoich danych osobowo-adresowych oraz e-mail, nr telefonów kontaktowych, w oparciu, o które są mu wysyłane dokumenty i powiadomienia oraz ma możliwość przesłania formularza ze zmianą danych osobowo-adresowych.  <b>Moje umowy.</b> W ramach podprocesu klient ma wgląd we wszystkie umowy, które zawarł, w szczególności, na jakie okresy i usługi.  <b>Moje płatności.</b> W ramach podprocesu klient ma wgląd w płatności, których dokonał. Ma możliwość sprawdzenia czy poprawnie zarejestrowano jego płatności i jaki jest aktualny stan jego salda.  <b>E-płatność.</b> Podproces. Platforma e-usług Internetowego Biura Obsługi Klienta (e- BOK) ma umożliwiać dokonanie płatności za otrzymane faktury bezpośrednio z poziomu e-BOK.  <b>Moje zużycia.</b> W ramach podprocesu klient może wybrać urządzenie pomiarowe z listy swoich urządzeń i sprawdzić historię zużycia. Na tą historię składają się wszystkie odczyty, które były dokonane zarówno przez inkasentów, automatycznie lub zgłoszone bezpośrednio przez klienta. Klient posiada również możliwość podglądu faktur związanych z poszczególnymi odczytami.  <b>E-publicacja Warunków pracy Zakładu i możliwości przyłączenia.</b> Podproces. Platforma e-BOK ma umożliwiać klientom dostęp do różnych informacji na temat bieżącego funkcjonowania Zakładu. W tym będzie miał możliwość uzyskania informacji prawnych: wyciągi uchwał, taryfy; bieżących informacji dla klientów, jak też do listy zastępczych punktów dostawy wody. Klient może zadać pytanie dotyczące interesującego go obszaru, za pośrednictwem wyszukiwarki, w wyniku, czego uzyska odpowiedź systemu w formie gotowych do pobrania materiałów.  <b>E-informator - e-komunikator (5).</b> Jest to usługa inicjowana przez użytkownika e-portalu (klient) lub pracownika Zakładu (operator). Klient po zalogowaniu do e-portalu (strefa klienta), a operator po zalogowaniu się, jako pracownik Zakładu ma możliwość wyboru automatycznego przesyłania informacji sieciowych np. o czasowym braku dostaw wody lub zagrożeniach (np. woda niezdatna do picia) oraz sposobu jej realizacji. Funkcjonalność Informatora SMS pozwoli na definiowanie Grup Użytkowników, np. Komendantów i zastępców komendantów OSP.  Ochotnicze Straże Pożarne funkcjonują w oparciu o przepisy Ustawy Prawo o stowarzyszeniach, będąc organizacjami pozarządowymi.  Podproces: <b>E-powiadomienia Faktura.</b> Będzie realizować automatycznie powiadomienia o fakcie wystawienia faktury elektronicznej do wskazanych odbiorców.</p>
Optymalizacja Procesu.	Optymalizacja pod kątem świadczenia e-Usług drogą elektroniczną. Umożliwienie załatwienia sprawy w sposób całkowicie elektroniczny, praca grupowa.
Czas procesu (godziny). / Koszt. (PLN).	Czas i Koszt Procesów podano w Tabeli poniżej.
Korzyści uczestników.	Korzyści uczestników procesu podano poniżej w punkcie Korzyści uczestników procesów.
Powiązanie ze sprzętami informatycznymi.	Ze wszystkimi sprzętami informatycznymi.

  

eUsługa Nazwa.	<p><b>E-odczyt (5).</b>  <b>Elektroniczny wniosek e-BOK (5).</b>  <b>E-zgłoszenie (5).</b>  <b>E-wniosek o montaż urządzenia pomiarowego /podurządzenia pomiarowego (5).</b>  <b>E-wniosek o wymianę /plombowanie licznika/ podurządzenia pomiarowego (5).</b>  <b>E-faktura (5).</b>  <b>E-rozliczenia. Historia płatności (5).</b>  <b>E-monit (5).</b>  <b>E-wezwanie do zapłaty (5).</b>  <b>E-nota odsetkowa (5).</b>  <b>E-warunki techniczne (5).</b>  <b>E-usługa - udzielenie informacji publicznej (5).</b>  (poszczególne eUsługi będą realizowane w podobny sposób przez ten sam System informatyczny).  <b>dla powyższych eUsług:</b></p>
Proces kluczowy.	Proces obsługi Klientów Beneficjenta.
Właściciel Procesu.	Beneficjent.
Stan. Zakres zmian.	Elektronizacja procesu świadczenia usługi. Przenoszenie procesu do sfery elektronicznej. Optymalizacja pod kątem świadczenia e-Usług drogą elektroniczną.
Stan.	Docelowy:

Cel.	Elektronizacja, automatyzacja procesu świadczenia przedmiotowej eUsługi, według nazewnictwa, opisu modeli procesów i przepisów prawa.
Grupy Docelowe.	A2B, A2C.
Poziom eUsługi.	5 - Personalizacja.
Podstawa Prawna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Rozporządzenie Krajowe Ramy Interoperacyjności.</li> <li>– Art. 7. Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej.</li> <li>– Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej.</li> <li>– Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.</li> <li>– Ustawy z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym.</li> <li>– Ustawa z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej.</li> </ul>
Opis.	<p>Zgodnie z Art. 78(1) § 1, 2 K.C., Art. 60 K.C., w obliczu Art. 73 K.C., obsługa Klientów Beneficjenta może być realizowana całkowicie w sposób elektroniczny.</p> <p>eUsługi zapewnią załatwienie spraw w pełni drogą elektroniczną:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zapewnienie uwierzytelnienia w systemie teleinformatycznym obywatela lub przedsiębiorcy,</li> <li>- udostępnienie na publicznie dostępnej stronie internetowej formularzy do wypełnienia, formularzy dotyczących załatwianych spraw.</li> <li>- możliwość złożenia wniosku w postaci elektronicznej wraz z wymaganymi załącznikami.</li> </ul> <p>eUsługa zapewni załatwienie spraw w pełni drogą elektroniczną poprzez komunikację dwustronną w tym obsługę incydentów. Zapewni personalizację obsługi poprzez automatyczne dostarczenie konkretnemu Klientowi, spersonalizowanych dla niego usług i przez niego nie inicjowanych.</p> <p>Personalizacja eUsługi zostanie wykonana poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- automatyczne dostarczanie konkretnemu klientowi spersonalizowanych dla niego eusług i przez niego nie inicjowanych, w tym:</li> <li>- oferowanie częściowo wypełnionych formularzy - formularz zgłoszenia incydentu.</li> <li>- inicjowanie potrzeby wykonania czynności,</li> <li>- poinformowanie Klienta o zbliżającej się potrzebie wykonania danej czynności.</li> <li>- ePłatności - np. od Pełnomocnictwa, wynikające z przepisów prawa.</li> </ul> <p>System umożliwi też zarządzanie odpowiedziami.</p> <p>eUsługa zapewni też załatwienie spraw w pełni drogą elektroniczną, zapewni też możliwość kierowania spersonalizowanych informacji do Klientów Beneficjenta.</p> <p>eUsługa zapewni jednocześnie personalizację obsługi poprzez automatyczne kierowanie do konkretnego Klienta, spersonalizowanych dla niego usług i przez niego nie inicjowanych.</p> <p>eUsługa zapewni weryfikację wskazanych obszarów zainteresowania, informacji które Obywatel, Przedsiębiorca chce otrzymywać. Informacje typu informacja, np. dotyczących działania Beneficjenta, wydarzeń, według preferencji właściciela Konta. Informacje, Alerty: Przypomnienia o Płatnościach, Alerty o zagrożeniach.</p>
Modele Kluczowych.	Procesów
Podprocesy.	<p><b>E-odczyt (5).</b> W ramach projektu powstanie usługa rejestrowania stanów urządzenia pomiarowego (urządzeń pomiarowych), prezentacji aktualnych odczytów stanu urządzenia pomiarowego oraz zlecenia dodatkowych usług. Użytkownik ma dostęp online do interaktywnego spersonalizowanego formularza zgłoszenia stanu urządzenia pomiarowego poprzez wyszukanie lub wskazanie na mapie swojej lokalizacji. Może również zlecić wystawienie faktury uwzględniającej podany stan urządzenia pomiarowego. <b>Proces 1. Wprowadzenie za pośrednictwem portalu stanu urządzenia pomiarowego</b> Rozwój/modernizacja istniejącej usługi. Użytkownik ze strefy klienta może wprowadzić do systemu bieżący odczyt urządzenia pomiarowego poprzez procesowanie elektronicznego formularza odczytowego. <b>Proces 2. Udostępnienie wartości odczytu przez Internet.</b> Rozwój/modernizacja istniejącej usługi. Jest to usługa publikacji odczytów dla użytkownika e-portalu (klient). Klient po zalogowaniu do e-portalu (strefa klienta) ma dostęp do listy odczytów wygenerowanych przez np. system zdalnego odczytu. System może również zaprezentować listę zgromadzonych dla Punktu Odbioru Usługi (PPU) odczytów i zużyć.</p> <p><b>Elektroniczny wniosek e-BOK (5).</b> Jest to usługa inicjowana przez użytkownika e-portalu (klient). Klient (strefa nielogowana i strefa klienta) ma możliwość pobrania formularzy wniosków np. o zaopatrzenie w wodę i/lub odprowadzenie ścieków, o wypowiedzenie umowy, ustanowienia pełnomocnika, dezaktywację konta, itp.</p> <p><b>E-zgłoszenie (5).</b> W ramach projektu powstanie usługa pozwalająca zarejestrować zgłoszenie nieprawidłowości związanych z dostawą wody, odprowadzaniem ścieków lub innymi incydentami.</p> <p><b>E-wniosek o montaż urządzenia pomiarowego /podurządzenia pomiarowego (5).</b> Jest to usługa, dzięki której obywatel ma możliwość złożenia spersonalizowanego wniosku (formularz) o montaż urządzenia pomiarowego. Zwrotnie uzyskuje informacje o terminie montażu i statusie sprawy.</p> <p><b>E-wniosek o wymianę /plombowanie licznika/ podurządzenia pomiarowego (5).</b> Jest to usługa inicjowana przez użytkownika e-BOK (klient). Klient po zalogowaniu do e-BOK (strefa klienta) ma możliwość przygotowania i przekazania wniosku o wymianę/plombowanie urządzenia pomiarowego. Klient ma możliwość wskazania z listy posiadanych urządzeń te, które zgłasza do wymiany/plombowania. Wprowadza również ewentualne komentarze, opisy, informacje istotne z punktu widzenia zgłoszenia i jego późniejszej realizacji. Po zatwierdzeniu wniosku zgłoszenie jest przekazywane do właściwego systemu dziedziny. Klient ma informację zwrotną, dostępną na stronie, ale również jest powiadamiany mailowo, o terminie realizacji wniosku i jego statusie.</p> <p><b>E-faktura (5).</b> Inicjowana przez Beneficjenta lub przez użytkownika e- eBOK. Klient po zalogowaniu do e-portalu (strefa klienta) ma możliwość na podstawie pozyskanego poprzez e-usługę zdalnego odczytu lub podanego w formularzu odczytu urządzenia pomiarowego zlecić wygenerowanie e-faktury. Na podstawie pozyskanych danych</p>

	<p>rozpoczyna się automatycznie procesowanie formularzy, gdy klient ma złożoną deklarację/zgodę na wysyłanie faktur drogą elektroniczną w przeciwnym razie procesowanie formularzy musi zostać poprzedzone wypełnieniem online stosownego formularza zgody na e-fakturę. System przetwarza uzyskane w ten sposób dane przekazując klientowi fakturę w formie elektronicznej.</p> <p>Podproces <b>E-płatność</b>. Platforma e-usług Internetowego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) ma umożliwiać dokonanie płatności za otrzymane faktury bezpośrednio z poziomu e-BOK.</p> <p><b>E-rozliczenia. Historia płatności</b> (5). Spersonalizowana usługa prezentacji rozrachunków dla użytkownika e-portalu (klient). Klient po zalogowaniu do e-portalu (strefa klienta) ma możliwość wysłania zapytania do systemu dziedzicznego dotyczącego bieżącej informacji – salda rozliczeń, z dostępem do historycznych płatności i stanu swojego konta - po uprzedniej autoryzacji.</p> <p><b>E-monit</b> (5). Inicjowana przez Beneficjenta. Automatyczna, spersonalizowana. Na podstawie spersonalizowanych zgromadzonych danych, Użytkownik e-portalu (klient) lub pracownika Zakładu (operator). Klient po zalogowaniu do e-portalu (strefa klienta), a operator po zalogowaniu się, jako pracownik Zakładu ma możliwość wyboru usługi informowania o zbliżającej się płatności oraz sposobu jej realizacji. Operator ma możliwość wskazania odbiorców.</p> <p><b>E-wezwanie do zapłaty</b> (5). Inicjowana przez Beneficjenta. Automatyczna, spersonalizowana. Na podstawie spersonalizowanych zgromadzonych danych analizuje się stan należności, generując w razie potrzeby i przysyłając wezwanie do zapłaty.</p> <p><b>E-nota odsetkowa</b> (5). Inicjowana przez Beneficjenta. Automatyczna, spersonalizowana. Na podstawie spersonalizowanych zgromadzonych danych system analizuje stan, dodatkowo dokonuje analizy płatności przeterminowanych generując w razie potrzeby i przysyłając na jego konto w e-BOK notę odsetkową.</p> <p><b>E-warunki techniczne</b> (5). Usługa obsługi wniosku o wydanie warunków technicznych i przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej. Użytkownik (mieszkaniec, inwestor) ma dostęp online do interaktywnego formularza wniosku poprzez wskazanie na mapie miejsca/obszaru, dla którego istnieje możliwość przyłączenia się do sieci wod/kan. Użytkownik (mieszkaniec, inwestor) ma możliwość złożenia wniosku o warunki techniczne i przyłączenie do sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej. E-usługa na podstawie zebranych danych przez interaktywny formularz i adresowi zwrotnemu e-mail zwraca informacje o zarejestrowaniu wniosku i kolejnych podejmowanych przez Beneficjenta działaniach wraz z przekazaniem warunków. Przekazuje informacje o możliwości skorzystania ze zlecenia. Użytkownik może wydrukować formularz mapy lub utworzyć plik z mapą.</p> <p><b>E-usługa - udzielenie informacji publicznej</b> (5). Zgodnie z Ustawą o Udostępnianiu Informacji Publicznej i Wyrokiem NSA z dnia 15 czerwca 2018 r. I OSK 1722/16 – Beneficjent jest zobowiązany do rozpatrywania wniosków dotyczącego udostępnienia informacji publicznej. Np. realizacja zapytania (Wniosku) o wyniki badania jakości wody.</p> <p>E-usługa zapewni możliwość obsługi wniosków w sposób całkowicie elektroniczny.</p>
Optymalizacja Procesu.	Optymalizacja pod kątem świadczenia e-Usług drogą elektroniczną. Umożliwienie załatwienia sprawy w sposób całkowicie elektroniczny, praca grupowa.
Czas procesu (godziny) / Koszt. (PLN).	Czas i Koszt Procesów podano w Tabeli poniżej.
Korzyści uczestników.	Korzyści uczestników procesu podano poniżej w punkcie Korzyści uczestników procesów.
Powiązanie ze sprzętami informatycznymi.	Ze wszystkimi sprzętami informatycznymi.

## 2.1. Usługa Wewnętrzzaadministracyjna - eDokument.

Zgodnie z definicją w SZOOP, usługą wewnętrzzaadministracyjną jest też usługa w relacji wewnątrz organizacji, poprzez udostępnienie usługi innej komórce organizacyjnej, w ramach tego samego podmiotu, umożliwiając realizację części zadań (spraw) drogą elektroniczną.

Beneficjent planuje wykorzystanie posiadanego Zintegrowanego Systemu Informatycznego oraz Portalu e-usług (eBOK) do usprawnienia obsługi swoich komórek organizacyjnych poprzez możliwość wymiany dokumentów.

Systemem będzie umożliwiał obsługę dokumentów, np. faktur, umów.

Funkcjonalność przedstawiono także na początku punktu 2.5.

## 2.2. Wymagania dla Systemu Informatycznego.

E-BOK będzie jedną z wizytówek Zakładu, dlatego niezwykle istotnym elementem projektowanego systemu jest dobrze opracowana szata graficzna – ma być ona spójna ze stroną Zakładu. E-BOK ma być łatwy i intuicyjny w obsłudze. We wdrażanym E-BOK ma zostać zaimplementowany nowoczesny interfejs użytkownika. Dodatkowo E-BOK musi uwzględniać wysoki poziom bezpieczeństwa e-usług i udostępnianych przez te usługi danych.

System aplikacji webowej System (strona internetowa prezentująca dane) musi być systemem elastycznym w zakresie rozbudowy o nowe funkcjonalności (zakładki, pola wyboru itp.). Zakład zakłada rozwój Systemu, dlatego musi on być technologicznie przygotowanym na rozbudowę o nowe funkcjonalności.

Cechy e-usług opartych o geoportal, na który użytkownik e-usługi będzie przekierowany z systemu e-BOK (po zalogowaniu):

- 1) Użytkownicy E-BOK zyskają dostęp do danych przechowywanych w wewnętrznym systemie Zakładu.
- 2) Musi gromadzić i przetwarzać dane graficzne i opisowe zapisane we współczesnych standardach, gwarantować ciągłość pracy,

- 3) Musi działać w sieci intranetowej i internetowej, musi być w całości dostępny przez przeglądarki www, (co najmniej przez Internet Explorer, Firefox, Google Chrome i Opera w ich najnowszych dostępnych ogólnie wersjach).

### **2.3. Strefa anonimowej obsługi klienta e-portalu**

Część systemu aplikacji webowej e-usług, która pozwala na dostęp do treści e- portalu oraz wybranych e-usług wszystkim użytkownikom Internetu w sposób anonimowy (bez logowania i podawania hasła). Ma zawierać następujące informacje lub umożliwiać następujące e-usługi:

- 1) Podgląd danych teleadresowych Zakładu;
- 2) Przeglądanie bieżących komunikatów dotyczących funkcjonowania Zakładu (komunikaty sieciowe, zmiana godzin funkcjonowania Zakładu, dokumenty i itp.).
- 3) Zgłoszenie awarii.
- 4) Dokumenty zdigitalizowane, inne dokumenty.

### **2.4. Strefa administracyjna e-usług.**

Moduł strefy administracyjnej ma być dostępny tylko dla upoważnionych pracowników Zakładu. Jego podstawową funkcją jest umożliwienie zarządzania treścią i wyglądem.

Moduł ma umożliwiać:

- 1) Przygotowanie i publikację ważnych ogólnych komunikatów dla mieszkańców i klientów z obszaru działania Zakładu (np. awaria sieci wodociągowej, informacja o spadku ciśnienia, pojawienie się zanieczyszczeń w sieci wodociągowej itp.).
- 2) Udostępnienie formularzy/dokumentów, które są wzorami druków aktualnie stosowanych przez Zakład.
- 3) Ustalanie i zarządzanie harmonogramami publikacji formularzy/dokumentów niezależnie dla każdego e-dokumentu.
- 4) Zarządzanie treścią e-portalu. Analiza rejestru transakcji ma za zadanie podnieść bezpieczeństwo użytkowania e-portalu oraz ułatwić szybkie diagnozowanie problemów.
- 5) Zarządzanie danymi podstawowymi e-portalu wykorzystywanymi przez np. e-usługi.
- 6) Gromadzenie informacji w rejestrze transakcji takich jak: data i czas logowania użytkowników, przeglądanie treści przez użytkowników, pobieranie formularzy/dokumentów, generowanie dokumentów a w szczególności:
  - a) Liczbę wejść użytkowników niezalogowanych na stronę e-portalu,
  - b) Liczbę wejść użytkowników zalogowanych na stronę e-portalu,
  - c) Liczbę wygenerowanych wydruków z e-portalu,
  - d) Liczbę użyć (wywołania, użyć zakończonych uruchomieniem transakcji) e- usług z e-portalu.
  - e) Pobran danych w formacie \*.shp z poziomu tabeli przeglądania danych,
  - f) Pobran liczby pobrań danych w postaci utworzenia wydruków w tym wygenerowania dokumentów w formacie PDF, xls, xlsx, csv i shp (lub innych zdefiniowanych na etapie wdrożenia usługi i dostępnej na stronie).

Statystyki powinny pozwalać gromadzić, wyświetlać te informacje w postaci sum za określony okres czasu oraz w podziale na typ i rodzaj dokumentu/informacji.

- a) Eksport z rejestru transakcji danych do pliku csv, xls/ods lub pdf.

### **2.5. Założenia do systemu aplikacji webowej e-usług (Portalu e-usług eBOK)**

System aplikacji webowej e-usług ma realizować elektroniczne usługi dwustronnej wymiany informacji pomiędzy klientami Zamawiającego i Zamawiającym, mają na celu podniesienie standardu obsługi Klientów, umożliwienie załatwiania spraw przez mieszkańców bez konieczności odwiedzania siedziby Zakładu i umożliwić elektroniczną prezentację dokumentów Klientom. EBOK i geoportal mają zapewnić przejrzystość umieszczanych informacji, intuicyjne wyszukiwanie i logiczne rozmieszczenie dostępnych e-usług (rozmieszczenie funkcjonalności w eBOK i geoportalu oraz powiązania między nimi).

E-portal (eBOK) będzie posiadać, co najmniej wymienione poniżej funkcje:

- 1) Prezentację informacji o „klausuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania danych osobowych” oraz o obsłudze plików cookies. Wykonawca ma uzgodnić z Zamawiającym treść oraz sposób ich wyświetlania oraz sposób ich akceptacji przez użytkownika eBOK.
- 2) Rejestracja, logowanie i zarządzanie użytkownikami (klienci, operatorzy administratorzy).
- 3) Udostępnienie e-usług (strefa logowana i nielogowana).
- 4) Umożliwienie składania zgłoszeń/wniosków w formie elektronicznej.
- 5) Zarządzanie treściami e-portalu
  - a) Indywidualne ustawienia dla użytkownika (personalizacja),
  - b) Zarządzanie parametryzacją e-portalu.
- 6) Pomoc dla klientów.

### **2.6. Konstrukcja funkcjonalna Portal e-usług (eBOK)**

Konstrukcja funkcjonalna e-portalu powinna być podzielona na 3 główne strefy:

- a) Strefa logowanej obsługi klienta (strefa klienta) oraz usługi dedykowane A2A.
- b) Strefa anonimowej obsługi Klienta (strefa nielogowana).
- c) Strefa Administracyjna.

Zamawiający zaakceptuje możliwość występowania dodatkowo innych funkcjonalności - do wyboru przez Zamawiającego. System aplikacji webowej geoportalu musi być dostępny z określonego adresu strony www, na przykład <https://geoportal.zamawiajacy.pl>.

Funkcjonalności dostępne w każdej ze stref, to:

- a) Określanie położenia obiektów.
- b) Pomiar pola powierzchni, długości, lokalizacji według współrzędnych geograficznych, (co najmniej wg stopni lub DMS).
- c) Pobieranie informacji o wskazanych obiekcie na mapie.



- d) Wydruk mapy.
- e) Wybór zdefiniowanych kliku map bazowych w tym pobieranych zdalnie, jako usługi WMS lub WMTS.

Wymagania dla strefy logowanej obsługi klienta (strefa klienta):

- 1) Moduły strefy logowanej muszą pozwalać na dostęp do treści e-portalu wyłącznie Klientom Zakładu po poprawnym zalogowaniu się z podaniem loginu i hasła.
- 2) Moduły mają zawierać następujące informacje lub umożliwiać następujące e- usługi:
  - a) Informację o danych teleadresowych Klienta - użytkownika e-portalu zawierające niezbędne dane do wypełnienia spersonalizowanych e- wniosków/e-formularzy (adres korespondencyjny, adres punktu, dane osobowe, numery działek i inne niezbędne w zależności od wybranej e- usługi). Dane te mogą być pobierane ze źródłowej bazy informacji systemu e-portalu.
  - b) Funkcjonalność zmiany hasła Klienta e-portalu.
  - c) Informację o zakresie usług, na które, Klient ma podpisaną umowę z Zakładem.
  - d) Informację o liście obiektów, w których Zakład świadczy usługi Klientowi.
  - e) Umożliwiać wysyłanie e-komunikatów mailem, do wskazanych klientów/odbiorców lub grup odbiorców, informacje sieciowe np. o czasowym braku dostaw wody lub zagrożeniach (np. woda niezdatna do picia).
  - f) Umożliwiać dostęp do procesów i e-usług.

## 2.7. Wymagania ogólne dla architektury e-portalu i platformy e-usług.

Kluczowym elementem e-portalu zawierającego e-usługi jest infrastruktura informatyczna pozwalająca na wymianę danych pomiędzy poszczególnymi elementami będącymi częścią procesów biznesowych realizowanych w ramach portalu:

- a) Mieszkańcy/Interesanci;
- b) Procesy;
- c) Dane.

Odpowiadającemu temu modelowi architektura oprogramowania ma być zbudowana z 3 warstw:

- a) Prezentacji (interfejsu użytkownika) – realizująca zadania komunikacji z użytkownikami portalu, w tym usługi prezentacji;
- b) Logiki biznesowej – realizująca wymagania funkcjonalne systemu, w skład tej warstwy wchodzi serwer aplikacji, serwery publikacji danych, i inne oprogramowanie wymagane funkcjonalnością systemu;
- c) Dostępu do danych – realizująca zadania związane z przechowywaniem danych oraz operacjami na danych (odczyt, zapis, modyfikacja) – w skład tej warstwy wchodzi serwer baz danych.
- d) Architektura oprogramowania będzie zapewniała separację i niezależny rozwój poszczególnych warstw. Integracja poszczególnych warstw będzie realizowana za pomocą dedykowanych usług wymiany danych.
- e) Architektura systemu powinna posiadać następujące cechy:
  - Skalowalność i zdolność do ponownego wykorzystywania zasobów – wymagania dot. tej cechy opisano szczegółowo w punkcie Skalowalność i wykorzystanie zasobów;
  - Otwartość i możliwość rozbudowy - wymagania dot. tej cechy opisano szczegółowo w punkcie Otwartość i możliwość rozbudowy w szczególności Architektura powinna umożliwić separację i niezależne rozwijanie poszczególnych warstw;
  - c. Ustandaryzowane interfejsy zewnętrzne – (plików wymiany – standard WSDL) a komunikacja pomiędzy plikami będzie zgodna z protokołem SOAP;

W ramach poszczególnych warstw należy zadbać o unifikację rozwiązań technologicznych: baz danych, serwerów aplikacyjnych, serwerów www, systemów operacyjnych i innych wymaganych realizacją systemu.

### 2.7.1. Architektura systemu

Oferowane rozwiązanie musi spełniać następujące wymagania dot. architektury systemu:

- 1) Rozwiązanie musi umożliwiać osadzanie w systemie i udostępnianie użytkownikom niezależnych funkcjonalności portalu (usług).
- 2) Poszczególne funkcjonalności zostaną opisane i zdefiniowane zgodnie z standardami opisu usług (standard WSDL), w szczególności opisy te będą zawierać: interfejs komunikacji, gotowość do użycia, powiązania z innymi usługami itp..
- 3) Rozwiązanie musi zapewniać skalowalność pozwalającą na rozbudowę infrastruktury wynikającą ze zwiększenia wolumetrii przetwarzania lub zwiększenia lokalizacji realizacji usług.
- 4) Rozwiązanie musi udostępniać mechanizm kontroli dostępu.
- 5) Architektura proponowanego rozwiązania musi uwzględniać następujące komponenty: Oprogramowanie portalu dostarczające moduły: Portal informacyjny, Moduł realizujący funkcje publikacji i zarządzania treścią portalu, Moduł wyszukiwania.

### 2.7.2. Architektura oprogramowania portalu.

Platforma portalu powinna zostać zbudowana zgodnie z zasadami architektury SOA, w szczególności:

- 1) System musi być zbudowany w oparciu o architekturę zbudowaną z luźno ze sobą powiązanych usług, które można wielokrotnie wykorzystywać i są niezależnie od siebie zaimplementowane,
- 2) System musi umożliwić użytkownikowi korzystanie z usług niezależnie od lokalizacji,
- 3) System musi dostarczyć mechanizm kontroli dostępu do usług,
- 4) System musi umożliwić projektowanie usług i zależności pomiędzy nimi,
- 5) System musi umożliwiać osadzanie i rekonfigurację nowych usług bez zakłócenia działania innych aplikacji i realizacji operacji biznesowych.
- 6) Komunikacja pomiędzy poszczególnymi komponentami oprogramowania portalu powinna odbywać się z wykorzystaniem zestawu usług spełniającej następujące wymagania:
  - a) Umożliwić integrację rejestrów danych zaimplementowanych w różnych technologiach,
  - b) Realizować przekierowania komunikacji w zależności od kontekstu i treści komunikatu,

c) Zapewnić zachowanie integralności, niezaprzeczalności i poufności komunikacji.

#### **2.7.3. Skalowalność i wykorzystanie zasobów**

Oprogramowanie systemu e-usług musi być skalowalne, przez co rozumieć należy poniższy zespół właściwości:

- 1) Nieograniczona licencja na użytkowanie oprogramowania wytworzonego na potrzeby projektu;
- 2) Możliwość zakupu rozszerzeń ilościowych (licencji na użytkowanie) oprogramowania standardowego w trybie przyrostowym;
- 3) 3. Możliwość dowolnej alokacji licencji oprogramowania standardowego w ramach środowiska sprzętowego.
- 4) Oprogramowanie systemu e-portalu musi posiadać strukturę modułową, umożliwiającą dysponowanie zasobami środowiska sprzętowego stosownie do zapotrzebowania poszczególnych składników systemu.

#### **2.7.4. Otwartość i możliwości rozbudowy.**

Oprogramowanie systemu e-portalu musi posiadać strukturę modułową, realizującą poszczególne grupy funkcjonalności za pomocą autonomicznych komponentów.

#### **2.7.5. Wymagania dla mechanizmów rozliczalności.**

System powinien spełniać następujące wymagania z zakresu rozliczalności:

- 1) Rozwiązanie powinno zapewniać mechanizmy logowania operacji: prób logowania i wylogowania użytkownika, modyfikacji danych, wykonanych akcji w systemie, (co, najmniej rodzaj/nazwa pobieranych dokumentów, formularzy) wraz z rejestracją czasu operacji, identyfikatora użytkownika oraz wyniku operacji;
- 2) Rozwiązanie powinno zapewniać mechanizmy przechowywania logów systemowych w sposób chroniący je przed modyfikacją i nieuprawnionym usunięciem.
- 3) W zakresie rejestrowania pobierania informacji/danych w celu ich ponownego udostępniania/przetwarzania, rozwiązanie powinno obsługiwać rejestrowanie wniosków.