

Spis treści

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA	2
I. Cel planowanego zamówienia.....	2
II. Słownik pojęć	2
III. Zakres przedmiotu zamówienia.....	3
1.A. Integracja z systemami dziedzinowymi.....	6
1.B. System elektronicznego biura obsługi klienta - eBOK.....	7
2. System elektronicznego biura obsługi klienta (eBOK) – eUsługi.....	19
3. Licencjonowanie systemu eBOK.	23
4. Wymagania ogólne do strony internetowej MPGK Krosno.....	23
5. Wymagania dla Wykonawcy dotyczące zdolności technicznej i zawodowej	24
Lista załączników	25

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest dostawa systemu eBOK w związku z realizacją Projektu pt. „**Zaangażowani w eKrosno - Inteligentne rozwiązania systemów przetwarzania danych dla mieszkańców Krosna**” w ramach konkursu dotacji „Human Smart Cities. Inteligentne miasta współtworzone przez mieszkańców”, współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Funduszu Spójności w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014-2020 (dalej: „Projekt”).

I. Cel planowanego zamówienia

Głównym celem projektu realizowanego przez Miasto Krosno jest zbadanie całego funkcjonalnego systemu istniejącego w Miejskim Przedsiębiorstwie Gospodarki Komunalnej pod kątem możliwości zbierania danych z sieci wodociągowej, włączenia na czas projektu monitoringu odbiorców wody zlokalizowanych na terenie Miasta Krosna, automatycznej analizy otrzymanych danych, transferu do systemu eBOK i przesyłania przetworzonych informacji odbiorcom.

Celem niniejszego zadania jest stworzenie platformy eBOK, która przez testowe wdrożenie nowych udogodnień ma pozwolić zweryfikować poprawność działania planowanych efektów całego projektu.

Beneficjentami ostatecznymi Projektu jako całości są mieszkańcy Krosna, Urząd Miasta i MPGK. Ponadto, wyniki badań mają posłużyć jako wzorce dla spółek wodociągowych z terenu całej Polski.

II. Słownik pojęć

Czujniki – moduły umieszczone na zamontowanych wodomierzach marki (głównie) Diehl Metering, (sporadycznie) Itron, Sensus u odbiorców MPGK na terenie miasta Krosna – Wykonawca powinien zaplanować taką formę badań, a szczególnie wykorzystanych w tym celu czujników, aby możliwe było ich zamontowanie na wodomierzach ww. firm i automatyczną wysyłkę danych.

SSOW - System Stacjonarnego Odczytu Wodomierzy.

Aplikacja SSOW – system do zbierania danych z czujników w Systemie Stacjonarnego Odczytu Wodomierzy (SSOW), ich konfigurowania i zarządzania.

TPMedia - System TPMedia firmy LogicSynergy z Krakowa przeznaczony jest do wspomagania pracy w działach ekonomicznych i finansowo-księgowych, dziale planowania inwestycji i remontów, kierownictwa pionu technicznego. Zgromadzone dane gwarantują dostęp do informacji zarządczej dla kierownictwa firmy średniego szczebla, zarządu spółki i rady nadzorczej. Bazy danych posadowione są na centralnym serwerze, a poszczególne aplikacje mogą być uruchomione na dowolnej stacji roboczej i jednocześnie dostępne w wielu działach przedsiębiorstwa.

Cechą charakterystyczną Systemu TPMedia jest praca modułów zasilanymi danymi z jednej, wspólnej bazy danych, opartej na MS SQL Server. Silną stroną rozwiązania jest pełna integracja modułów do zarządzania obszarami ekonomiczno-administracyjnymi oraz technicznymi. Wewnętrzna spójność systemu sprawia, iż dane wprowadza się tylko raz, a wielopoziomowa autoryzacja dostępu zapewnia możliwość zarządzania bezpieczeństwem przetwarzania danych. Zakres informacji i uprawnień dostępu definiowany jest dla każdego użytkownika indywidualnie.

Sprzedaż i rozrachunki (system eBiling)

- Sprzedaż/ewidencja Kontrahentów
- Rejestr umów
- Fakturowanie za wszystkie świadczone usługi
- Rozrachunki z modułem Windykacji należności
- Kasa, Bank
- Gospodarka licznikami
- Odczyty radiowe
- Inkasent
- Masowe płatności
- Zakup

Finanse i księgowość (system eERP)

- Finanse i Księgowość rozbudowane o funkcjonalności: Sprawozdawczość i Rozliczanie Kosztów
- Środki Trwałe
- Gospodarka Materiałowa

Moduły komplementarne

- System Obiegu Dokumentów, System Kontroli Realizacji Procesów (eSKRP)
- Baza danych oparta na MS SQL Server zainstalowana na serwerze MP GK Krosno.

eBOK (istniejący) - obecnie wdrożony eBOK (elektroniczne Biuro Obsługi Klienta) pochodzi od firmy Lech Piekarski United Bytes z Niepołomic. Baza danych oparta na MS SQL Server zainstalowana na serwerze MP GK Krosno.

IntraDok - system IntraDok firmy WASKO S.A. umożliwia:

- digitalizację przychodzących dokumentów oraz archiwizację istniejących zasobów,
 - szybką rejestrację dokumentów,
 - przyspieszenie i usprawnienie obiegu dokumentów, spraw, zadań, poleceń itp.,
- Baza danych oparta na MS SQL Server zainstalowana na serwerze MP GK Krosno.

III. Zakres przedmiotu zamówienia

W ramach realizacji projektu, UM Krosno udostępni platformę internetową dedykowaną dla mieszkańców, inwestorów oraz gości miasta Krosno. **Zakres przedmiotu zamówienia obejmuje dostawę nowej platformy eBOK zawierającej wszystkie wymagane funkcjonalności (wg poniższych wytycznych):**

1. Rozdzielenie dostępu do informacji na dwa poziomy, tj.:
 - a. wymagający uwierzytelnienia (logowania) dedykowany dla klientów MP GK Krosno
 - b. ogólnodostępny, nie wymagający uwierzytelnienia (logowania) dedykowany dla mieszkańców np. budynków wielorodzinnych, inwestorów, gości miasta.
2. Dostęp do platformy eBOK ma być świadczony za pośrednictwem strony <http://www.ekrosno.pl>. Wykonawca powinien zatem dostosować obecną stronę MP GK do następujących wymogów:

- a. eBOK ma spełniać wymagania technologii klient serwer.
 - b. Technologia dostarczanego eBOK ma spełniać wymagania dyrektywy WCAG 2.1. dotyczącej dostępności treści internetowych dla osób niewidzących i słabowidzących.
 - c. Dostęp do podstawowej funkcjonalności platformy eBOK na stronie www.ekrosno.pl (informacje o awariach, możliwość zgłoszenia reklamacji/zdarzenia itp.) ma otrzymać każdy mieszkaniec/inwestor/gość miasta Krosna.
 - d. Klient ma mieć możliwość rejestracji konta i korzystania z pełnej autoryzowanej i spersonalizowanej funkcjonalności systemów udostępniających e-usługi.
3. Projektowany system eBOK będzie zasilany informacjami z istniejących systemów dziedzinowych funkcjonujących w MPGK Krosno: billing, F-K, obieg spraw i dokumentów, jak i z Systemu Stacjonarnego Odczytu Wodomierzy (dalej: SSOW; zapewnionego i dostarczonego przed realizacją niniejszego zadania przez Wykonawcę wyłonionego w odrębnym postępowaniu przetargowym). Projektowany system ma przysyłać dane do obsługi wniosków i spraw oraz do programu TP Media firmy LogicSynergy (już wdrożony u Zamawiającego). eBOK umożliwi z jednej strony zbadanie całego systemu pod kątem możliwości zbierania danych z sieci wodociągowej i jej odbiorców, ich automatycznej analizy, transferu do systemu eBOK i przysyłania przetworzonych informacji odbiorcom, z drugiej strony pozwoli na udowodnienie poprawności założeń technologicznych i ułatwienie wdrożenia opracowanej koncepcji na szeroką skalę.
4. Integracja ww. eBOK z funkcjonującymi u Zamawiającego systemami dziedzinowymi: szczegółowy zakres integracji został opisany w dalszej części Opisu Przedmiotu Zamówienia (pkt I.A) w ramach opisu poszczególnych systemów i modułów.
5. Wykonawca przeniesie loginy obecnych użytkowników eBOK od Lech Piekarski United Bytes z Niepołomic oraz wymusi na obecnych użytkownikach systemu zmianę hasła przy pierwszym logowaniu.
6. Wykonawca niniejszego zadania udostępni API, które umożliwi dwustronną wymianę informacji między eBOK a innymi systemami Zamawiającego.
7. Źródłem danych dla systemów i usług powstałych w ramach projektu będą dane z poniższych systemów dziedzinowych (szczegółowe dane poszczególnych programów znajdują się w „minimalnych wymaganiach do funkcjonalności systemu” ujętych w dalszej części opisu przedmiotu zamówienia):
 - a. System billing, F-K, obieg spraw i dokumentów firmy LogicSynergy
 - b. System obieg spraw i dokumentów firmy Wasko S.A.
 - c. Dane pochodzące z Systemu Stacjonarnego Odczytu Wodomierzy - system ten będzie zainstalowany na serwerze Zamawiającego na czas realizacji niniejszego przedmiotu zamówienia. Na potrzeby realizacji zamówienia należy przyjąć

mechanizm wymiany danych poprzez interfejs komunikacyjny (webserwis bądź integracja baza-baza).

Wdrożenie eBOK ma się odbywać na kopii bazy produkcyjnej zainstalowanej na serwerze zapasowym Zamawiającego. Po prawidłowym wdrożeniu na kopii bazy produkcyjnej, Wykonawca przy asyście Zamawiającego dokona synchronizacji baz i systemów na bazie produkcyjnej.

8. Zgodnie z Rozporządzeniem o Ochronie Danych Osobowych (RODO) system ma zapewniać:
- a. odnotowanie i utrwalenie zgód lub sprzeciwów, na przetwarzanie danych osobowych, przy rekordzie konkretnej osoby;
 - b. filtrowanie osób, pod kątem wyrażonych lub nie wyrażonych zgód na przetwarzanie danych osobowych;
 - c. odnotowywanie informacji o odbiorcach danych lub kategoriach odbiorców, którym dane zostały lub zostaną ujawnione, w szczególności o odbiorcach w państwach trzecich lub organizacjach międzynarodowych przy rekordzie osoby, której dane zostały/zostaną udostępnione;
 - d. odnotowanie źródła pochodzenia danych – jeżeli dane osobowe nie zostały zebrane od osoby, której dane dotyczą - w rekordzie osoby, której dane pochodzą z innych źródeł;
 - e. eksport danych – możliwość otrzymywania przez osobę danych osobowych, których dostarczyła ona administratorowi, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym, nadającym się do odczytu maszynowego i interoperacyjnym formacie;
 - f. oznaczenie danych o ograniczonej możliwości przetwarzania np. tylko do odczytu/dane archiwalne, możliwość czasowego wstrzymania wysyłki maili, SMSów;
 - g. trwałe usunięcie danych;
 - h. anonimizację danych;
 - i. zabezpieczenie dostępu za pomocą haseł i identyfikatorów;
 - j. filtrowanie danych, pod względem ustania czasokresu ich przechowywania;
 - k. tworzenie reguł przechowywania danych (czasokresów przechowywania dla danych);
 - l. ocenę i monitorowanie jakości danych oraz projektowanie i analizowanie reguł dotyczących danych;
 - m. posiadanie mechanizmów lub reguł potwierdzających prawdziwość/prawidłowość przetwarzanych danych np. przez ich porównanie z innym systemem lub aplikacją;
 - n. wprowadzenie mechanizmów ograniczających zakres danych do niego wprowadzanych - ogólnie możliwości określenia niezbędnych danych osobowych, jakie należy wprowadzić;
 - o. zaszyfrowanie plików / danych, wygenerowanych z systemu / aplikacji celem ich przesłania do innego podmiotu/osoby;
 - p. wymuszalność złożoności i częstotliwości zmiany haseł, wykorzystywanych przez użytkowników;

- q. odrzucanie nowych haseł, generowanych przez użytkowników, będących identycznymi lub bardzo podobnymi z poprzednio używanymi hasłami;
- r. hasło wprowadzane przez użytkownika podczas logowania powinno być hasłem ukrytym;
- s. możliwość edytowania wszystkich danych osobowych do niego wprowadzanych
- t. rejestrację informacji: kto, kiedy i jakie dane do systemu wprowadził oraz kto i kiedy je modyfikował;
- u. możliwość blokady użytkowników systemu (np. użytkowników, którzy korzystają z konta w sposób niezgodny z regulaminem lub użytkowników nieaktywnych) i usuwanie danych użytkowników systemów po ustalonym czasie;
- v. aby każdy użytkownik posiadał odrębny unikalny identyfikator, bez możliwości przydzielenia tego identyfikatora innej osobie.

1.A. Integracja z systemami dziedzinowymi

W ramach wdrożenia systemu eBOK niezbędna będzie integracja z ww. systemami dziedzinowymi funkcjonującymi w MPGK Krosno. Zamawiający nie posiada dokumentacji technicznej ww. systemów, jak również nie ma wiedzy na temat struktury bazy danych ww. systemów. W celu umożliwienia wymiany danych do realizacji projektu, Zamawiający umożliwi i wesprze działania Wykonawcy, a Wykonawca podejmie współpracę z przedstawicielami firm utrzymujących wsparcie/serwis systemów dziedzinowych (dostawców). Jako „współpracę”, rozumieć należy gotowość Wykonawcy do realnego podejmowania wszelkich istotnych działań (opiniowanie pozyskanych danych od dostawców, inicjowanie spotkań z dostawcami w celu wyjaśniania wątpliwości i uczestniczenie w nich, proponowanie rozwiązań zastępczych), które mają zagwarantować należyte wykonanie integracji systemów. Wykonawca nie ma podejmować żadnych działań po stronie istniejących systemów IT, a jedynie podjąć współpracę z Firmami odpowiedzialnymi za ww. systemy dziedzinowe w celu zapewnienia integracji i wymiany/wykorzystania danych z systemów dziedzinowych.

Dostawca eBOK otrzyma od Wykonawcy dostarczającego System Stacjonarnego Odczytu Wodomierzy (odrębne postępowanie) użytkownika bazodanowego z prawem do odczytu w celu przeprowadzenia integracji oraz wsparcie techniczne w procesie integracji SSOW z eBOK w wymiarze 40 roboczogodzin.

Wykonawca, w celu należytej realizacji przedmiotu zamówienia, zobowiązuje się do pełnej współpracy z dostawcami systemów dziedzinowych, w zakresie:

- a. Uzgodnień szczegółów procesu integracji eBOK, a systemami dziedzinowymi/danymi systemów dziedzinowych lub usługami integracyjnymi,
- b. Dokonania wspólnych testów integracji,
- c. Konsultacji w zakresie dotyczącym integracji,
- d. Wsparcia technicznego w zakresie integracji ze świadczonymi usługami przez dane systemy dziedzinowe.

Wykonawca zobowiązany jest na etapie przygotowania do wdrożenia do zweryfikowania istniejących obszarów systemów dziedzinowych w zakresie ich specyfiki (typów danych, funkcji czy też technologii wykonania). Celem wykonania pełnej integracji eBOK z ww. systemami, Zamawiający dostarczy Wykonawcy dostęp do logowania użytkownika do bazy danych systemów (użytkownik bazodanowy z prawem do odczytu i zapisu w bazie danych), z którymi należy wykonać integrację zgodnie z załącznikiem nr 26 do OPZ. Wszelkie koszty wykonania integracji ponosi Wykonawca.

1.B. System elektronicznego biura obsługi klienta - eBOK

Funkcjonalności wprowadzane w ramach niniejszego Zamówienia do systemu eBOK umożliwiać mają:

1. Podgląd umów i faktur,
2. Podgląd historii odczytów i zużycia wody wraz z możliwością wprowadzenia nowego odczytu, podgląd wszystkich danych pochodzących ze zdalnego odczytu dla zarejestrowanych klientów. Dla Administratora możliwość podglądu wszystkich danych ze zdalnego odczytu, bez względu na to, czy ktoś jest zarejestrowany w eBOK czy nie (dotyczy klientów których wodomierze zostały wyposażone w czujniki SSOW oraz posiadających dotychczasowe moduły radiowe).
3. Składanie zgłoszeń/wniosków w formie elektronicznej,
4. Narzędzia komunikacji pomiędzy przedsiębiorstwem a klientami,
5. Pomoc dla klientów.

Ogólne cechy systemu eBOK skonkretyzowane w kolejnych opisach:

Platforma do obsługi klientów ma być wizytówką Miasta/MPGK, dlatego niezwykle istotnym elementem projektowanego systemu jest dobrze opracowana szata graficzna, zgodnie z wytycznymi WCAG 2.1. System ma być łatwy i intuicyjny w obsłudze. eBOK ma posiadać nowoczesny interfejs użytkownika, który ma uwzględniać zwiększony poziom bezpieczeństwa portalu i przechowywanych w nim danych. eBOK musi umożliwiać jego rozbudowę o nowe zakładki, pola wyboru itp. MPGK Krosno w związku z realizacją niniejszego projektu zakłada rozwój platformy, dlatego eBOK musi być narzędziem otwartym na rozbudowę o nowe funkcjonalności.

Poniżej prezentujemy minimalne wymagania do funkcjonalności systemu eBOK:

1. Logowanie do systemu eBOK

- 1.1. Strona umożliwiająca zarejestrowanie oraz zalogowanie do systemu. System eBOK ma umożliwiać automatyczną rejestrację konta z poziomu systemu. Klient na etapie rejestracji ma zaznaczyć zgody, podać podstawowe dane jednoznacznie identyfikujące go w systemie, np. pesel/nip, ID kontrahenta, email. Sposób rejestracji w systemie ma uniemożliwiać zakładanie konta klienta przez osoby trzecie. eBOK musi obsługiwać mechanizm CAPTCHA.

- 1.2. System ma umożliwiać logowanie za pomocą Węzła Krajowego Identyfikacji Elektronicznej (Profil Zaufany, eDowód, certyfikat kwalifikowany, logowanie z banku).
- 1.3. Podczas rejestracji oraz w czasie użytkowania eBOK klient ma mieć możliwość udzielenia oraz odwołania zgód na:
 - 1.3.1. otrzymywanie powiadomień o awaryjnych i planowanych przerwach w dostawie wody,
 - 1.3.2. otrzymywanie e-faktur,
 - 1.3.3. otrzymywanie powiadomień o wystawieniu faktury, nadchodzących, zaległych płatnościach,
 - 1.3.4. otrzymywanie wiadomości marketingowych
 - 1.3.5. otrzymywanie indywidualnego alarmu o wycieku za wodomierzem.
- 1.4. Administrator ma mieć możliwość edytowania treści zgód zgodnie z obowiązującym prawem oraz rozwojem usług MPGK.
- 1.5. W platformie eBOK musi zostać zdefiniowany sposób logowania do systemu. Klient ma mieć możliwość wyboru metody logowania jako ID kontrahenta lub adres e-mail podany podczas rejestracji.
- 1.6. System eBOK ma posiadać specjalny tryb logowania administratora merytorycznego. Tryb będzie wykorzystywany przez doradców w celu równoległego korzystania z portalu wraz z aktualnie zalogowanym klientem. W aplikacji ma występować rozdzielenie ról administratora merytorycznego oraz technicznego poprzez mechanizm nadawania uprawnień.
- 1.7. W razie utraty lub w sytuacji, kiedy klient zapomni hasła, system umożliwi jego automatyczne odtworzenie. Nowe tymczasowe hasło zostanie wysłane na podany podczas rejestracji adres e-mail. Poza funkcją przypomnienia hasła, ma być możliwość jego ręcznego ustawienia przez administratora systemu.
- 1.8. Przy logowaniu do systemu obok pól *ID kontrahenta /adres email* oraz *hasło* ma być dołączona informacja pomocna przy logowaniu (np. wprowadź ID kontrahenta, który znajdziesz na fakturach MPGK lub adres e-mail podany podczas rejestracji).
- 1.9. Klient ma mieć możliwość wyrażania i odwoływania zgód dotyczących otrzymywanych powiadomień, czy e-faktur.
- 1.10. Materiały w formie filmów instruktażowych dostępne będą na stronie głównej eBOK i uruchamiane w oknie przeglądarki.
2. Panel główny
 - 2.1. Panel główny – pierwsza strona widoczna dla użytkownika portalu po zalogowaniu.
 - 2.1.1. Możliwość przejścia do kolejnych funkcjonalności eBOK.
 - 2.1.2. Menu pomocy kontekstowej, które pomoże klientowi w obsłudze eBOK. W menu kontekstowym powinna być udostępniona możliwość definiowania treści oraz odnośników do powiązanych stron internetowych.
 - 2.1.3. Dostęp do wiadomości adresowanych do użytkowników portalu.
3. Zakładka Dane klienta
 - 3.1. Możliwość podglądu swoich danych teleadresowych.
 - 3.2. Możliwość złożenia wniosku (wzór stanowi Załącznik nr 2 do OPZ) o zmianę danych klienta (np. nazwa, fax, adres e-mail, telefon kontaktowy). Złożony wniosek trafi

- poprzez obieg dokumentów i wniosków do pracownika BOK, który zweryfikuje jego poprawność i dokona aktualizacji danych.
- 3.3. Możliwość dołączenia załączników do wniosku o zmianę danych potwierdzających zasadność zmiany danych (np. skan dokumentu potwierdzającego nadanie numeru porządkowego budynku).
4. Zakładka Umowy
- 4.1. Możliwość podglądu swoich danych dotyczących umów oraz aneksów.
- 4.2. Wykaz ma mieć formę „rozwijanego drzewa”, umożliwiającego pokazywanie: nagłówków umów / aneksów wraz z aktualną treścią z systemu billingowego oraz pozycji, której dotyczą.
- 4.3. W widoku umów ma być udostępniona możliwość wyszukania po numerze umowy oraz adresie punktu.
5. Zakładka Finanse
- 5.1. System eBOK zapewni możliwość wyświetlenia trzech widoków w zakładce finanse: „Faktury”, „Saldo” oraz „Wpłaty”.
- 5.2. W zakładce „Faktury”, dane mają być prezentowane w postaci tabelarycznej (rodzaj dokumentu; numer; data wystawienia; termin płatności; wartość faktury netto i brutto [zł]; status faktury; kwota pozostała do zapłaty) oraz graficznej na wykresie kolumnowym.
- 5.3. Wykres kolumnowy ma być dynamiczny – po najechaniu na „słupkę” odpowiadający konkretnej fakturze pojawi się „dymek” prezentujący dane faktury (kwota faktury, data płatności, data pobrania faktury ze strony eBOK, data wysłania faktury do platformy eBOK).
- 5.4. System ma pozwalać użytkownikom, którzy wyrazili zgodę na otrzymywanie faktur w wersji elektronicznej na pobranie faktury w formacie pliku PDF.
- 5.5. System eBOK ma umożliwić użytkownikowi zmianę adresu e-mail oraz telefonu, na który mają przychodzić powiadomienia o wystawionych fakturach. System ma walidować wprowadzane dane i zabezpieczać przed nieprawidłowym ich wprowadzeniem np. poprzez wysłanie linku rejestracyjnego na adres email bądź kodu w wiadomości SMS do uzupełniania na stronie. System automatycznie powinien przesłać powiadomienie o zmianie danych przez klienta do przypisanych temu zadaniu pracowników.
- 5.6. Administrator ma mieć możliwość podglądu historii zmian na koncie klienta.
- 5.7. System eBOK ma zawierać mechanizm automatycznego powiadamiania klientów (poprzez e-maile oraz SMSy) o wystawionych fakturach, terminach płatności faktur oraz ich wartości.
- 5.8. W systemie eBOK ma być dostępny widok salda zreplikowany z systemu Finansowo-Księgowego.
- 5.9. W widoku „Saldo” dane powinny być prezentowane w postaci tabelarycznej. Pozycje należność i wpłata winny być połączone w jedną kolumnę. Podsumowanie salda płatnika ma być widoczne jako nagłówek widoków finansowych.
- 5.10. Widok „Wpłaty” ma odzwierciedlać wpłaty ujęte w wykazie „Saldo”.
- 5.11. System eBOK musi umożliwiać dokonanie płatności – wpłata za konkretną fakturę, spłata należności zaległych oraz bieżących.

6. Zakładka Zużycia.

- 6.1. W panelu zużyć prezentowane będą zużycia klienta pochodzące z systemu billingowego.
- 6.2. Użytkownik eBOK uzyska dostęp do informacji z zainstalowanych u siebie wodomierzy. Na wykresach oraz w formie tabelarycznej prezentowane będą informacje m.in. o numerze wodomierza, dacie odczytu, wskazaniu wodomierza, odczycie, średniej dobowej, typie odczytu.
- 6.3. Możliwość przeglądania danych historycznych o zużyciach z wodomierzy nieaktywnych wraz z możliwością filtrowania po datach.
- 6.4. Dla klientów posiadających wiele wodomierzy musi istnieć możliwość wyboru numeru wodomierza z listy rozwijanej. Wybór wodomierza będzie skutkował "przeładowaniem wykresu" oraz tabeli zużyć. Wyświetlone zostaną również dodatkowe informacje o wodomierzu (np. termin montażu, data legalizacji, średnica wodomierza, itp.).
- 6.5. Wykaz „zużycie wody” powinien być wykonany w postaci tabelarycznej oraz graficznej w formie wykresu liniowego bądź słupkowego.
- 6.6. Klient ma mieć możliwość wprowadzania stanu zużycia wykazywanego przez wodomierze, poprzez wybór akcji „wprowadź odczyt”. System musi blokować możliwość wprowadzenia odczytu dla wodomierza z odczytem zdalnym.
- 6.7. W przypadku klienta z odczytem zdalnym system eBOK nie pozwoli wprowadzić odczytu. Znacznik o takim typie klienta zaczytywany będzie automatycznie z Zintegrowanego Systemu Informatycznego (ZSI).

7. Zakładka Zdalne Odczyty.

- 7.1. Wykonawca w ramach wdrożenia systemu eBOK zintegruje się z Systemem Stacjonarnego Odczytu Wodomierzy oraz obecnym systemem radiowym i będzie prezentował odczyty wodomierzy z taką częstotliwością na jaką pozwoli dany system (np. odczyt co godzinę aktualizowany raz na dobę).
- 7.2. Administrator ma mieć możliwość pobrania danych z odczytów zarówno z danej trasy/obszaru na dany dzień oraz pobranie odczytu dla konkretnego numeru ID klienta.
- 7.3. Użytkownik ma mieć możliwość wyświetlenia odczytów z dowolnego okresu (godzinowego, dobowego, tygodniowego, miesięcznego, rocznego) zarówno w formie wykresów, jak i tabel.
- 7.4. Użytkownik eBOK będzie mógł śledzić historię odczytów własnych wodomierzy.
- 7.5. Użytkownik ma mieć możliwość zgłoszenia swoich uwag dotyczących odczytów poprzez system eBOK.
- 7.6. Użytkownik ma mieć możliwość otrzymywania informacji o prawdopodobnym wycieku za swoim wodomierzem z Stacjonarnego Systemu Odczytu Wodomierzy wybranym przez siebie kanałem komunikacji (mail/SMS/powiadomienie w eBOK) w chwili zarejestrowania alarmu w bazie SSOW.
 - 7.6.1. Do czasu, gdy wodomierz użytkownika nie będzie istniał w SSOW nie będzie miał on możliwości włączenia powiadomienia o wycieku.

7.6.2. Odbiorca ma mieć możliwość ustawienia sposobu komunikacji alarmu dla posiadanych wodomierzy z czujnikiem z SSOW.

8. Zakładka Zgłoszenia.

- 8.1. Użytkownik systemu ma posiadać możliwość wyboru rodzajów zgłaszanych spraw oraz wniosków i mieć możliwość dodania załączników do sprawy (ilość, obligatoryjność dodania oraz wielkość załączników będą konfigurowane przez administratorów systemu).
- 8.2. Wszystkie formularze w opcji „do druku” powinny mieć możliwość zapisania ich do pliku w formacie pdf na dysk lokalny użytkownika.
- 8.3. Poszczególne rodzaje spraw oraz wniosków będą miały dedykowane formularze, wzory formularzy stanowią Załączniki nr 1-24 do OPZ.
- 8.4. Klient po wypełnieniu wniosku oraz dodaniu niezbędnych załączników i wysyłce dokumentów do Systemu Obiegu Dokumentów (dalej: SOD) ma otrzymać wiadomość email potwierdzającą złożenie wniosku.
- 8.5. Klient drogą mailową ma otrzymywać powiadomienia o kolejnych etapach jego sprawy oraz wydanej decyzji.
- 8.6. Wnioski składane przez klienta (treść wraz z załącznikami) oraz wydane decyzje będą dostępne dla uprawnionego pracownika MP GK z poziomu Zakładki Zgłoszenia.
- 8.7. Wykaz wszystkich zgłoszeń ma zawierać: datę rejestracji; datę zamknięcia; status; rodzaj zgłoszenia.
- 8.8. Klient ma posiadać możliwość wyszukania zgłoszonej sprawy oraz wniosku ze względu na: rodzaj zgłoszenia oraz zakres dat. Klient będzie miał dostęp do pełnej historii złożonych przez siebie spraw wraz z możliwością podglądu załączników.
- 8.9. Użytkownicy mają mieć możliwość śledzenia z poziomu Zakładki Zgłoszenia postępu swoich zgłoszeń oraz wniosków.
- 8.10. Administrator musi mieć możliwość zmiany/edycji dotychczasowych formularzy i wniosków (m.in. zmiany opisów wymaganych załączników, liczbę oraz rozmiar załączników (w MB), definicję tekstu do zatwierdzenia przez klienta "checkboxem" oraz edycję tekstów na polach formularzy.
 - 8.10.1. Wnioski, które wymagają potwierdzenia tożsamości mają mieć możliwość jej uwierzytelnienia za pomocą Węzła Krajowego Identyfikacji Elektronicznej (profil zaufany, eDowód, certyfikat kwalifikowany, logowanie z banku).
- 8.11. Dostępne zgłoszenia oraz wnioski:
 - 8.11.1. Wniosek na sprzedaż wody pobranej własnym transportem – Załącznik nr 1 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wysyłki wniosku do SOD.
 - 8.11.2. Wniosek o dokonanie aktualizacji danych adresowych – aktualizacja danych adresowych odbioru usług, nazwiska/nazwy odbiorcy usług, danych korespondencyjnych, adresu zamieszkania/siedziby przedsiębiorcy. Możliwość wysłania wniosku o zmianę danych - dostępne również w zakładce Dane klienta. – Załącznik nr 2 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku i/bądź wysyłki wniosku do SOD po potwierdzeniu tożsamości.
 - 8.11.3. Wniosek o dowóz wody beczkowoze – Załącznik nr 3 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wysyłki wniosku do SOD.

- 8.11.4. Wniosek o ofertę cenową – Załącznik nr 4 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
- 8.11.5. Wniosek o rozwiązanie umowy na wodę i ścieki – Załącznik nr 5 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku i/bądź wysyłki wniosku do SOD po potwierdzeniu tożsamości.
- 8.11.6. Wniosek o umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – Załącznik nr 6 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku i/bądź wysyłki wniosku do SOD po potwierdzeniu tożsamości. Obligatoryjnie załączniki nr 15 i 17.
- 8.11.7. Wniosek o uzgodnienie branżowe projektu przyłączy wod-kan – Załącznik nr 7 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wysyłki wniosku do SOD. Wniosek staje się aktywny z chwilą gdy klient/projektant dostarczy projekty do BOKu (pole data wpływu dokumentacji).
- 8.11.8. Wniosek o wydanie potwierdzenia odbioru wykonanego przyłącza – Załącznik nr 8 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wysyłki wniosku do SOD.
- 8.11.9. Wniosek o wydanie warunków instalacji wodomierza dodatkowego – Załącznik nr 9 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wysyłki wniosku do SOD.
- 8.11.10. Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci – Załącznik nr 10 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku i/bądź wysyłki wniosku do SOD po potwierdzeniu tożsamości.
- 8.11.11. Wniosek o wykonanie mapy, projektu lub budowę przyłącza – Załącznik nr 11 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku i/bądź wysyłki wniosku do SOD po potwierdzeniu tożsamości.
- 8.11.12. Wniosek o zmianę Odbiorcy i umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – Załącznik nr 12 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku i/bądź wysyłki wniosku do SOD po potwierdzeniu tożsamości. Obligatoryjnie załączniki nr 15, 17 i 18.
- 8.11.13. Formularz korekty odczytu wodomierza – Załącznik nr 13 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wysyłki wniosku do SOD.
- 8.11.14. Formularz reklamacji – Załącznik nr 14 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wysyłki wniosku do SOD.
- 8.11.15. Oświadczenie o nieuregulowanym stanie prawnym – Załącznik nr 15 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku i/bądź wysyłki wniosku do SOD po potwierdzeniu tożsamości.
- 8.11.16. Oświadczenie ryczałtowe – Załącznik nr 16 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku i/bądź wysyłki wniosku do SOD po potwierdzeniu tożsamości.
- 8.11.17. Oświadczenie Wnioskodawcy o posiadanej zgodzie współwłaścicieli nieruchomości – Załącznik nr 17 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku i/bądź wysyłki wniosku do SOD po potwierdzeniu tożsamości.

- 8.11.18. Protokół zdawczo-odbiorczy wodomierza – Załącznik nr 18 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
- 8.11.19. Upoważnienie – Załącznik nr 19 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku i/bądź wysyłki wniosku do SOD po potwierdzeniu tożsamości.
- 8.11.20. Zlecenie plombowania wodomierza – Załącznik nr 20 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wysyłki wniosku do SOD.
- 8.11.21. Zlecenie wymiany wodomierza – Załącznik nr 21 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wysyłki wniosku do SOD.
- 8.11.22. Wniosek o wykonanie usługi przyłączenia nieruchomości do sieci wod-kan – Załącznik nr 22 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku i/bądź wysyłki wniosku do SOD po potwierdzeniu tożsamości.
- 8.11.23. Wniosek o wydanie informacji o możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci – Załącznik nr 23 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wysyłki wniosku do SOD.
- 8.11.24. Wniosek o wykonanie usługi odbioru końcowego przyłączenia nieruchomości do sieci wod-kan – Załącznik nr 24 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku i/bądź wysyłki wniosku do SOD po potwierdzeniu tożsamości.
- 8.11.25. Pozostałe/inne sprawy (z podpisanym skanem pisma przychodzącego). Formularz umożliwiający ręczne wpisanie treści zgłoszenia oraz dodanie załączników m.in. skanu pisma przychodzącego – formularz interaktywny z możliwością wysyłki wniosku do SOD po potwierdzeniu tożsamości.
- 8.11.26. Zgłoszenie awarii. W ramach usługi klient może zgłosić informację o awarii. System będzie to realizował za pomocą formularza online w którym należy określić podstawowe dane takie jak: datę, miejsce, opis awarii.
- 8.11.27. Zgłoszenie stanu wodomierza. W ramach usługi klient ma możliwość zgłoszenia aktualnego stanu wodomierza. Odczyt podany przez klienta ma trafić do TP Admin po zatwierdzeniu przez pracownika MPGK. Na tej podstawie systemy dziedzinowe przeprowadzają proces fakturowania i zwrótnie Klient otrzymuje fakturę do zapłaty. Całość odbywa się na zasadzie wypełnienia formularza, gdzie oprócz stanu wodomierza/przepływomierza, należy podać również datę oraz wybrać wodomierz/przepływomierz (numer wodomierza/przepływomierza) z listy posiadanych wodomierzy. Klient będzie mógł podać odczyt tylko dla wodomierzy/przepływomierzy, które nie posiadają zdalnego odczytu. Ta funkcjonalność musi być również dostępna w zakładce Zużycia.
- 8.12. W przypadku każdego wniosku/oświadczenia/reklamacji/zlecenia użytkownik musi mieć możliwość dodania załączników. Zwrótnie przekazywana jest decyzja i status wniosku. System automatycznie wypełni informację osobową do wniosku na podstawie danych logowania do serwisu.
- 9. System Obsługi Wniosków i Spraw
 - 9.1. System musi wspierać obsługę i obieg wniosków oraz spraw zgłaszanych poprzez użytkowników systemu eBOK. Ponadto system musi wspierać obieg dokumentów

- w ramach obsługi podstawowych procesów w MPGK. W szczególności powinien zapewnić obsługę obiegu korespondencji dotyczącej klientów Spółki i korespondencji wewnętrznej w podziale na korespondencję przychodzącą i wychodzącą.
- 9.2. System powinien umożliwiać tworzenie obiegu dokumentów zgodnie z procesami zachodzącymi w MPGK.
 - 9.3. System powinien umożliwiać określenie etapów (czynności) obiegu, które mogą występować sekwencyjnie lub równolegle, wraz z określeniem komórek, osób, terminów realizacji i rodzajów dokumentów powiązanych z danym etapem.
 - 9.4. System powinien umożliwiać ustalenie warunków przejścia do kolejnego etapu, a także definiować akcje związane z zakończeniem etapu (np. wysłanie umowy, wysłanie maila z powiadomieniem do użytkownika).
 - 9.5. Graficzny edytor umożliwiający definicję obiegu według jednej ze standardowych notacji BPMN lub UML.
 - 9.6. System powinien umożliwiać rejestrację dokumentów przychodzących i nadawanie im nowego obiegu (sprawy). Przy rejestracji dokumentów powiązanych ze wcześniejszymi sprawami, system powinien wspomagać wyszukanie odpowiedniego obiegu (sprawy), np. poprzez numer sprawy.
 - 9.7. System powinien wspomagać wprowadzanie wielu dokumentów, poprzez oddzielenie operacji wprowadzania danych o dokumencie do systemu od skanowania zawartości dokumentów. System powinien wspomagać automatyczne połączenie zeskanowanych treści z wprowadzonymi meta danymi, np. poprzez rozpoznawanie kodów kreskowych naklejanych na dokumenty m.in. poprzez użycie czytników kodów paskowych. System musi automatycznie „łączyć” skany dokumentów, skanowanych do centralnego repozytorium dokumentów, z ich metadanymi/opisami.
 - 9.8. System powinien automatycznie przekazywać sprawę (dokumenty) do następnych etapów zgodnie z nadanym obiegiem po zatwierdzeniu bieżącego etapu. W przypadku braku możliwości zatwierdzenia etapu, system powinien informować użytkownika o przyczynie za pomocą komunikatu.
 - 9.9. System powinien zapewniać automatyczne informowanie użytkownika za pomocą poczty elektronicznej o:
 - 9.9.1. nowych sprawach i dokumentach przydzielonych użytkownikowi,
 - 9.9.2. konieczności wykonania zadania (możliwość ustalenia dogodnego terminu realizacji danego zadania przez użytkownika),
 - 9.9.3. nowych sprawach i dokumentach przekazanych do wiadomości użytkownika.
 - 9.10. System powinien zapewniać obsługę zastępstw, poprzez automatyczne kierowanie korespondencji i powiadomień do osoby zastępującej.
 - 9.11. System powinien umożliwić podłączanie wielu załączników do jednego dokumentu. Źródłem dokumentu mogą być pliki tekstowe, graficzne, PDF, a także skany lub wiadomości e-mail. W przypadku wiadomości e-mail, system powinien zapewnić możliwość podłączania maili (treści wiadomości, jak również jej załączników) ze skrzynki odbiorczej użytkownika bezpośrednio z poziomu interfejsu systemu (konieczność integracji z serwerem poczty).
 - 9.12. System powinien zapewnić prowadzenie rejestrów spraw i dokumentów oraz umożliwiać nadawanie numerów pism i spraw zgodnie ze schematem: symbol

komórki organizacyjnej/symbol klasyfikacji akt/numer kolejny/dwie ostatnie cyfry roku, numer kolejny powinien być nadawany automatycznie i być osobny dla każdej komórki/klasyfikacji akt.

9.13. System powinien umożliwiać ograniczenie uprawnień dostępu do poszczególnych dokumentów, spraw i etapów spraw tylko do określonych użytkowników lub komórek. Dostęp do dokumentów powinien być także definiowany na poziomie rodzajów dokumentów.

9.14. Dla dokumentów wychodzących, system powinien zapewniać mechanizm do tworzenia szablonów dokumentów, na podstawie których tworzone będą treści dokumentów.

9.15. System powinien zawierać listę predefiniowanych rodzajów dokumentów, dla których możliwe jest wprowadzanie dodatkowych szczegółowych informacji.

9.16. System powinien zapewniać odrębną obsługę rejestru skarg i wniosków wpływających do Spółki.

9.17. System powinien zapewniać obsługę archiwum w zakresie ewidencji teczek dotyczących klientów Spółki. W szczególności powinien zapewniać:

9.17.1. Ewidencję i monitorowanie wypożyczeń teczek.

9.17.2. Definicję zawartości teczek (umowy, dokumenty dotyczące klienta).

9.17.3. Wyznaczenie listy teczek do archiwizacji.

9.18. W systemie mają być widoczne sprawy i dokumenty z systemów posiadanych przez MP GK: TP Media firmy LogicSynergy oraz IntraDok firmy Wasko S.A.

10. Zakładka Pomoc

10.1. Wszelkie informacje począwszy od logowania, po bardziej skomplikowane elementy mają być dostępne w rozbudowanym systemie pomocy.

10.2. Tematy pomocy muszą być zorganizowane w bloki odpowiadające poszczególnym zakładkom (np. Zużycia, Zgłoszenia, itd.).

10.3. W zakładce Pomoc musi istnieć możliwość definiowania treści pomocy oraz kontekstu zakładki. Kontekst będzie decydował w której zakładce pojawi się dany temat pomocy podczas poruszania się w eBOK.

11. Komunikator online.

11.1. Klienci będą mieli możliwość kontaktu z pracownikami Zamawiającego poprzez dedykowany interfejs, który umożliwi komunikację on-line.

11.2. W systemie eBOK będzie wyświetlał się przycisk/pasek/dymek (bądź inna forma sygnalizująca możliwość uruchomienia Komunikatora online) po kliknięciu którego otworzy się okno komunikatora, w którym klient będzie mógł rozpocząć konwersację.

12. Możliwość zgłaszania uwag do funkcjonowania systemu

12.1. System musi umożliwiać klientom/użytkownikom łatwe zgłaszanie uwag i pomysłów na funkcjonowanie oraz dalszą rozbudowę systemu.

12.2. Na każdej podstronie ma istnieć ikona „Feedback”, po kliknięciu w którą użytkownik zostanie przekierowany do formularza, który umożliwi mu przekazanie swoich uwag oraz pomysłów.

12.3. Na formularzu automatycznie zostaną zapisane informacje o podstronie, do jakiej użytkownik wnosi uwagi.

- 12.4. Formularz będzie posiadał również pole wyboru, czy jest to uwaga, pomysł na nową funkcjonalność, błąd lub inne.
 - 12.5. Formularz zostanie zaprojektowany na etapie wdrożenia przez Wykonawcę przy aktywnym udziale Zamawiającego.
 - 12.6. Niezależnie od powyższego użytkownicy zawsze będą mogli zgłosić uwagę do funkcjonowania systemu z zakładki Zgłoszenia.
13. Zakładka Administracja
- 13.1. Do zakładki Administracja mają dostęp tylko osoby uprawnione (administratorzy oraz osoby z odpowiednim poziomem uprawnień). Dla klientów MPGK zakładka ta musi pozostać niewidoczna.
 - 13.2. Administratorzy będą mogli przełączyć się na widok klienta (będą widzieć system tak jakby byli zalogowani jako klient, będą również w stanie wykonać wszystkie akcje, do których uprawnienia posiada klient). Wszelkie jednak akcje wykonywane przez administratora będą podpisywane jego loginem. Akcja będzie dostępna z poziomu wykazu użytkowników oraz poprzez wpisanie nr klienta (nr klienta z billingu) w pole widoczne na każdej zakładce.
 - 13.3. Dostęp do statystyk systemu eBOK. Możliwość ich prezentacji (dzienna i miesięczna) w wybranym okresie z opcją eksportu do arkusza kalkulacyjnego (np. Microsoft Excel, OpenDocument, etc.). Dostęp do statystyk:
 - 13.3.1. liczba złożonych wniosków oraz spraw w podziale na poszczególne rodzaje,
 - 13.3.2. liczba logowań do systemu w podziale na pracowników MPGK oraz klientów,
 - 13.3.3. liczba pierwszych logowań do systemu w podziale na pracowników MPGK oraz klientów,
 - 13.3.4. czasy trwania sesji w interwałach 15 minutowych.
 - 13.3.5. raport zmian dokonywanych przez klientów w systemie eBOK z wyszczególnieniem modyfikowanych pól i zachowaniem historii zmian z możliwością uzyskania raportu dla danego klienta oraz wszystkich klientów.
 - 13.4. Uprawnieni użytkownicy będą mieli możliwość edycji rodzajów zgłoszeń. Możliwe operacje to:
 - 13.4.1. dodanie nowego rodzaju zgłoszenia,
 - 13.4.2. aktywacja/dezaktywacja rodzaju zgłoszenia,
 - 13.4.3. zmiany nazwy/tytułu rodzaju zgłoszenia istniejącego,
 - 13.4.4. zdefiniowanie ilości oraz wielkości załączników możliwych do dodania przez klienta do konkretnego rodzaju zgłoszenia,
 - 13.4.5. zdefiniowanie adresu e-mail pracownika MPGK, na który przyjdzie powiadomienie o pojawieniu się zgłoszenia danego rodzaju.
 - 13.5. Uprawnieni użytkownicy będą mieli możliwość tworzenia oraz edycji tematów pomocy. Oprócz tytułu i treści musi istnieć mechanizm przypisania do konkretnego kontekstu (zakładki, w której pojawi się dany temat).
 - 13.6. Możliwość tworzenia wiadomości dla klientów eBOK. Wiadomości będą dostępne z poziomu eBOK. Administrator będzie mógł również definiować równoczesną wysyłkę wiadomości na e-mail i SMS. Zamawiający dostarczy bramkę SMS.

- 13.7. Wiadomość musi mieć możliwość zaplanowania jej aktywacji (pojawienia się w eBOK oraz wysyłki na e-mail i SMS) - możliwość wyboru przyszłej daty.
- 13.8. Administrator musi mieć możliwość wyboru klientów, do których będzie skierowana wiadomość, np. klient indywidualny, firma, umowa tylko na wodę/ścieki, umowa na pobór wody na cele spożywcze, umowa na ścieki przemysłowe, odczyt radiowy/przez „odczytywaczy”, (na podstawie parametrów pobranych z systemu billingowego tj. wybór klientów na podstawie wszystkich danych udostępnianych przez system TP Media).
- 13.9. Administrator musi posiadać możliwość konfiguracji automatycznych powiadomień wysyłanych do klientów przez eBOK (w formie emaila i SMSa) z możliwością edycji ich treści oraz ich aktywacji/dezaktywacji oraz dodawania i definiowania nowych powiadomień. Powiadomienia mają trafiać wyłącznie do klientów, którzy wyrazili na to zgodę. Rodzaje powiadomień to:
- 13.9.1. Powiadomienie o fakturach/efakturach - wysyłanie powiadomienia na e-mail i/lub SMS o nowych fakturach (informacja tekstowa bez załącznika z linkiem do strony logowania do eBOK).
- 13.9.2. Powiadomienie o terminach płatności - wysyłanie powiadomień o zbliżających się terminach płatności (możliwość zdefiniowania przynajmniej 2 terminów) oraz przekroczonym terminie płatności. Powiadomienia będą wysyłane tylko wtedy gdy faktura jest niezapłacona.
- 13.10. Administrator będzie również mógł zdefiniować okres, przed upływem którego, na stronie głównej wyświetli się klientowi komunikat o zbliżającej się dacie końca legalizacji wodomierza (np. 60 dni przed końcem terminu legalizacji).
- 13.11. Administrator będzie mógł również zdefiniować sposób rejestracji nowych użytkowników (wymagany tylko nr fv, tylko nr klienta, nr klienta i nr fv, nr klienta albo nr fv).
- 13.12. Administrator musi posiadać możliwość definiowania grup uprawnień użytkowników wraz z możliwością: podłączenia" do tych grup pracowników MPGK (administratorów merytorycznych, operatorów).
- 13.13. Administrator będzie zarządzał kontami użytkowników, dostępne akcje to:
- 13.13.1. dodanie użytkownika – system musi umożliwiać założenie konta nowemu klientowi (który na daną chwilę podpisał umowę na dostarczanie wody i/lub odprowadzanie ścieków),
- 13.13.2. usunięcie użytkownika/dezaktywacja konta,
- 13.13.3. wyszukiwanie użytkowników (po nazwie, numerze ID),
- 13.13.4. reset hasła,
- 13.13.5. "przełączenie" się na użytkownika
- 13.13.6. możliwość łączenia (na prośbę klienta) kontrahentów w jednym koncie eBOK.
- 13.14. Administrator ma mieć możliwość wygenerowania z systemu wydruku dla wszystkich/dla wybranego kontrahenta z informacją o dacie pobrania faktur, faktur korygujących, z możliwością wyselekcjonowania np. faktur VAT, faktur z odwróconym VAT, korygujących, zaliczkowych, końcowych, pro-form,

wewnętrznych i innych. Jak również zestawienia e-faktur (PDF) pobranych do eBOK z TP Media za określony czas.

13.15. Możliwość definiowania złożoności hasła przez administratora (ilość znaków, rodzaj znaków - małe/duże litery, liczby, znaki specjalne).

13.16. Możliwość definiowania czasu życia hasła oraz historii hasła (niemożność ustawienia 'n' haseł z przeszłości) dla użytkowników administracyjnych portalu eBOK.

14. Pozostałe wymagania dla eBOK:

14.1. Dzięki platformie eBOK klient MPGK Krosno będzie mógł zalogować się do swojego konta w systemie eBOK za pośrednictwem profilu zaufanego.

14.2. System eBOK musi posiadać aplikację, która umożliwi złożenie podpisu elektronicznego na pliku dokumentu. Odpowiedni certyfikat (integracja z ePUAP) dostarczy Zamawiający.

14.3. W aplikacji ma występować mechanizm definiowania uprawnień dla administratorów systemu do poszczególnych funkcjonalności (np. możliwość odpowiadania na zgłoszenia klientów, możliwość tworzenia nowych/zmiany tematów pomocy, możliwość tworzenia użytkowników).

14.4. Uwierzytelnianie oraz praca w aplikacji mają odbywać się za pomocą bezpiecznego protokołu https z wykorzystaniem co najmniej SSLv2/TLSv1. Co za tym idzie musi istnieć możliwość zaimplementowania w aplikacji dowolnego certyfikatu dostarczonego przez MPGK.

14.5. Serwer eBOK musi znajdować się w strefie DMZ oraz nie może mieć możliwości inicjowania komunikacji z żadnym systemem w sieci wewnętrznej MPGK (brak możliwości inicjowania komunikacji DMZ->LAN).

14.6. System musi zabezpieczać dane przed przypadkowym lub celowym zniszczeniem, nieupoważnionym dostępem, kopiowaniem, drukowaniem, zabezpieczać dane zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych.

14.7. Musi istnieć możliwość reglamentowania zdalnego administracyjnego dostępu do systemu operacyjnego serwera (listy kontroli dostępu stosowane przy dostępie przez SSH).

14.8. Wykonawca dostarczy dokumentację poszczególnych elementów systemu, w której zawarte będą między innymi:

14.8.1. dokładne procedury wykonywania kopii zapasowych oraz odtwarzania systemu z tej kopii,

14.8.2. opis konfiguracji systemu,

14.8.3. wytyczne dotyczące monitorowania bezpieczeństwa systemu.

2. System elektronicznego biura obsługi klienta (eBOK) – eUsługi

Moduł eUsługi stanowi część ogólnodostępną systemu eBOK, która umożliwi kontakt elektroniczny z MPGK Krosno, bez konieczności logowania. Wszyscy zainteresowani skorzystaniem z funkcjonalności systemu (mieszkańcy, inwestorzy oraz instytucje państwowe) zyskają dostęp do oferowanych eUsług poprzez formularze dostępne bezpośrednio ze strony internetowej MPGK Krosno. Wypełniony formularz trafi automatycznie do odpowiednich pracowników MPGK, którzy nadadzą bieg sprawie poprzez skierowanie zgłoszenia do odpowiedniego działu przedsiębiorstwa. Każde zgłoszenie, po weryfikacji zostanie skierowane do właściwego obiegu spraw w przedsiębiorstwie, zaś wyniki (w formie statusu sprawy) zostaną automatycznie przesłane do zainteresowanego klienta/mieszkańca poprzez wskazany w formularzu adres email lub SMS.

Wykaz eUsług dostępnych z poziomu systemu eBOK.

1. Zgłoszenia nieprawidłowości - usługa pozwalająca zarejestrować zgłoszenie nieprawidłowości związanych z dostawą wody lub odprowadzaniem ścieków.
 - 1.1. Użytkownik (np. mieszkaniec) musi posiadać dostęp online do interaktywnego formularza, który umożliwi zgłoszenie występujących nieprawidłowości w dostawie wody, odbiorze ścieków, możliwym nieprawidłowym działaniu sieci wod-kan, wodomierzy, kradzieży wody, itp. W przypadku obsługi systemu z poziomu telefonu lub tabletu użytkownik ma mieć możliwość pobrania lokalizacji GPS z telefonu.
 - 1.2. Możliwość dodania załączników przez użytkownika (np. zdjęcie wycieku).
 - 1.3. Klient po wypełnieniu formularza oraz ewentualnym dodaniu załączników otrzyma wiadomość email na podany w formularzu adres.
 - 1.4. Klient na podany adres email otrzymywać będzie wiadomości email o kolejnych etapach jego sprawy. Ma też mieć możliwość zablokowania powiadomień o zgłoszonej przez niego nieprawidłowości.
 - 1.5. Zgłoszenie nieprawidłowości po weryfikacji poprzez email (aktywacja linku) lub telefon (kod z SMSa) automatycznie przekieruje się do systemu SOD. W sekcji Zgłoszenia odpowiedzialny pracownik MPGK przekieruje zgłoszenie do odpowiedniego obiegu w systemie wewnętrznym przedsiębiorstwa celem realizacji.
2. Awarie - usługa lokalizacji aktualnych miejsc awarii na sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej. Użytkownik (np. mieszkaniec, inwestor, projektant lub przedstawiciel urzędu) ma dostęp online do mapy (np. Open Street Maps) obrazującej lokalizację awarii na sieci wodociągowej lub kanalizacyjnej.
 - 2.1. Użytkownik będzie miał dostęp do lokalizacji zastępczych punktów dostawy wody.
 - 2.2. Poprzez interaktywny formularz powiązany ze wskazaną lokalizacją użytkownik może zgłosić uwagi (dodatkowo może podać swoje dane personalne oraz kontaktowe).
 - 2.3. Uwagi zgłoszone przez użytkownika będą dostępne dla pracowników MPGK w Zakładce Zgłoszenia i Sprawy. Będzie istniała możliwość przesłania informacji o statusie zgłoszonej sprawy na podany przez zgłaszającego adres.

3. Przerwa w dostawie – usługa prezentująca lokalizację aktualnych miejsc – budynków/lokali lub obszaru, gdzie występują lub wystąpią braki w dostawie wody.
 - 3.1.1. Użytkownik (np. mieszkaniec) ma możliwość wyrażenia zgody oraz jej odwołania w zakresie otrzymywania powiadomień.
 - 3.1.2. Użytkownik (mieszkaniec lub przedstawiciel urzędu) ma dostęp online do mapy (np. Open Street Maps) obrazującej lokalizację aktualnych miejsc – budynków/adresów lub obszaru, gdzie występują lub wystąpią braki w dostawie wody.
 - 3.1.3. Poprzez interaktywny formularz powiązany z wskazaną lokalizacją użytkownik może zgłosić uwagi (dodatkowo może podać swoje dane personalne oraz kontaktowe).
 - 3.1.4. Uwagi zgłoszone przez użytkownika będą dostępne dla pracowników MP GK w Zakładce Zgłoszenia i Sprawy. Będzie istniała możliwość przesłania informacji o statusie zgłoszonej sprawy na podany przez zgłaszającego adres.
4. Interaktywne Wnioski – usługa pozwalająca na załatwienie spraw online w zakresie:
 - 4.1. Wniosek na sprzedaż wody pobranej własnym transportem – Załącznik nr 1 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku i/bądź wysyłki wniosku do SOD po potwierdzeniu tożsamości.
 - 4.2. Wniosek o dokonanie aktualizacji danych adresowych – aktualizacja danych adresowych odbioru usług, nazwiska/nazwy odbiorcy usług, danych korespondencyjnych, adresu zamieszkania/siedziby przedsiębiorcy – Załącznik nr 2 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
 - 4.3. Wniosek o dowóz wody beczkowitzem – Załącznik nr 3 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku i/bądź wysyłki wniosku do SOD po potwierdzeniu tożsamości.
 - 4.4. Wniosek o ofertę cenową – Załącznik nr 4 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
 - 4.5. Wniosek o rozwiązanie umowy na wodę i ścieki – Załącznik nr 5 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
 - 4.6. Wniosek o umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – Załącznik nr 6 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
 - 4.7. Wniosek o uzgodnienie branżowe projektu przyłączy wod-kan – Załącznik nr 7 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
 - 4.8. Wniosek o wydanie potwierdzenia odbioru wykonanego przyłącza – Załącznik nr 8 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
 - 4.9. Wniosek o wydanie warunków instalacji wodomierza dodatkowego – Załącznik nr 9 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
 - 4.10. Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci – Załącznik nr 10 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
 - 4.11. Wniosek o wykonanie mapy projektu lub budowę przyłącza – Załącznik nr 11 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.

- 4.12. Wniosek o zmianę Odbiorcy i umowę o zaopatrzenie w wodę i odprowadzanie ścieków – Załącznik nr 12 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
- 4.13. Formularz korekty odczytu wodomierza – Załącznik nr 13 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
- 4.14. Formularz reklamacji – Załącznik nr 14 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
- 4.15. Oświadczenie o nieuregulowanym stanie prawnym – Załącznik nr 15 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
- 4.16. Oświadczenie ryczałtowe - Załącznik nr 16 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
- 4.17. Oświadczenie Wnioskodawcy o posiadanej zgodzie współwłaścicieli nieruchomości – Załącznik nr 17 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
- 4.18. Protokół zdawczo-odbiorczy wodomierza – Załącznik nr 18 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
- 4.19. Upoważnienie – Załącznik nr 19 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
- 4.20. Zlecenie plombowania wodomierza – Załącznik nr 20 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
- 4.21. Zlecenie wymiany wodomierza – Załącznik nr 21 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
- 4.22. Wniosek o wykonanie usługi przyłączenia nieruchomości do sieci wod-kan – Załącznik nr 22 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
- 4.23. Wniosek o wydanie informacji o możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci – Załącznik nr 23 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku i/bądź wysyłki wniosku do SOD po potwierdzeniu tożsamości.
- 4.24. Wniosek o wykonanie usługi odbioru końcowego przyłączenia nieruchomości do sieci wod-kan – Załącznik nr 24 do OPZ – formularz interaktywny z możliwością wydruku, brak wysyłki do SOD.
- 4.25. Wszystkie formularze w opcji „do druku” powinny mieć możliwość zapisania ich do pliku w formacie pdf na dysk lokalny użytkownika.
- 4.26. Wnioski, które mają taką możliwość po potwierdzeniu tożsamości za pomocą Węzła Krajowego Identyfikacji Elektronicznej (profil zaufany, eDowód, certyfikat kwalifikowany, logowanie z banku) trafią automatycznie do systemu obiegu dokumentów.
- 4.27. Użytkownik ma mieć możliwość dodania załączników do każdego wniosku.
- 4.28. Użytkownik na podany adres email otrzymywać będzie wiadomości email o kolejnych etapach jego sprawy. Na podany adres email, klient otrzyma również wydane decyzje.
- 4.29. Wniosek złożony przez klienta (treść wraz z załącznikami) oraz wydane decyzje wraz z załącznikami będą dostępne dla uprawnionego pracownika MPGK z poziomu Zakładki Zgłoszenia.

- 4.30. W zakładce Zgłoszenia pracownik MPGK zatwierdzi zamknięcie sprawy oraz podłączy wydane decyzje do zgłaszającego wniosek. Portal automatycznie wyśle wiadomość email wraz z wydanymi decyzjami jako załącznikiem.
5. Inwestycje – wizualizacja obszarów, na których prowadzone są wybrane inwestycje MPGK. Użytkownik (np. mieszkaniec, inwestor, projektant) ma dostęp online do mapy (np. Open Street Maps) obrazującej lokalizację i zakres prowadzonych przez MPGK inwestycji.
6. Ważne informacje – usługa prezentująca szereg ważnych i użytecznych informacji np. wskazanie lokalizacji wybranych obiektów MPGK wraz z ich przeznaczeniem, informacja, o jakości wody według stref zasilania, średniego zużycia według stref/ulic, informacje o zagrożeniach ekologicznych (awarie przepompowni ścieków, oczyszczalni ścieków). Informacja do odbiorców o konieczności ograniczenia zrzutu ścieków, o zakazie spożywania wody do czasu usunięcia awarii, itp.
- 6.1.1. Użytkownik będzie miał możliwość wyszukiwania odpowiednich zdarzeń na mapie (np. Open Street Maps) poprzez wybór danego zdarzenia z dedykowanego wykazu tych zdarzeń.
- 6.1.2. Możliwość lokalizacji wybranego obiektu MPGK takiego jak np. BOK, punkty kasowe niepobierające opłat, składowisko odpadów, itp. Dostęp do dedykowanego wykazu obiektów MPGK z możliwością przekierowania do wybranego obiektu na mapie.
7. WMS (Web Map Service) – Użytkownicy (mieszkańcy, administracja i przedsiębiorcy) posiadający własne systemy GIS obsługujące mechanizm prezentacji danych WMS mają możliwość dołączenia do swoich systemów/aplikacji udostępnionego przez MPGK zakresu informacyjnego z bazy systemu eUsług.
8. Strefy ochrony – usługa prezentująca obszary specjalne – strefy ochrony ujęć wody pitnej. Użytkownik (np. mieszkaniec, inwestor, projektant lub przedstawiciel urzędu) ma dostęp online do mapy (np. Open Street Maps) obrazującej przebieg granic stref pośrednich i bezpośrednich ochrony ujęć wody.
9. Ochrona p-poż – usługa prezentująca lokalizację hydrantów ppoż. dla straży pożarnej.
- 9.1. Użytkownik e-usługi ma możliwość szybkiego zlokalizowania lub wyszukania miejsc, w których zmontowane są hydranty ppoż., w tym zwiększonej wydajności.
- 9.2. Użytkownik ma możliwość odczytania i przekazania lokalizacji GPS.
- 9.3. Użytkownik ma możliwość graficznego wstawienia hydrantu na mapie oraz jego opisanie.
10. System musi umożliwiać zarządzanie danymi na interaktywnej mapie, m.in.
- 10.1. Definiowanie warstw jakie będą dostępne w poszczególnych e-usługach.
- 10.2. Definiowanie stylu wyświetlania (m.in. kolor, rozmiar, symbol, kształt, etykieta) dla poszczególnych warstw (punktowe, liniowe, poligonowo).
- 10.3. Edycję (m.in. wstawianie, modyfikacje wierzchołków, dzielenie, łączenie) obiektów oraz ich atrybutów.
- 10.4. Edycja ma obsługiwać „dociąganie” do innych obiektów (z możliwością definicji reguł dociągania).

11. Praca z systemem powinna być płynna (widok mapy oraz wykazy muszą generować się w sposób płynny) w związku z tym system będzie cechował się następującymi czasami reakcji:
 - 11.1. Odświeżanie widoku mapy przy włączonych wszystkich danych wektorowych (wszystkie warstwy sieci wodociągowej, kanalizacyjnej, sieci obce, ewidencja, sytuacja) oraz np. włączonym podkładzie Open Street Map nie może trwać dłużej niż 3 sekundy przy ustawionej skali widoczności 1:500.
 - 11.2. Wyszukiwanie przy pomocy dedykowanych narzędzi adresów oraz działek nie może trwać dłużej niż 2 sekundy.
 - 11.3. Wyświetlanie stron Systemu - nie może być dłuższy niż 3 sekundy.
 - 11.4. Zapis danych w formularzach - nie może być dłuższy niż 4 sekund.
 - 11.5. Generowanie raportów dla Operatora Systemu – nie może być dłuższy niż 2 minuty.
 - 11.6. Generowanie raportów dla Użytkownika – nie może być dłuższy niż 1 minutę.
12. Część administracyjna musi być umieszczona w strefie bezpiecznej (sieci wewnętrznej). Dane prezentowane w części DMZ (dostępne w sieci www) będą w niej umieszczane poprzez mechanizm replikacji.

3. Licencjonowanie systemu eBOK.

1. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia, zainstalowania i skonfigurowania kompletnego systemu eBOK, w tym również baz danych spełniających wymogi eBOK, systemów operacyjnych dla systemu aplikacji webowej, serwerów plików. Wymogi dotyczące zasad licencjonowania systemu eBOK ujęte w umowie planowanej do podpisania pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą na wykonanie eBOK stanowią Załącznik nr 25 do OPZ.
2. System eBOK (w tym bazy danych) nie może być licencjonowany ze względu na liczbę użytkowników żadnego rodzaju.
3. System eBOK (w tym bazy danych) musi pozwalać na zmianę sprzętu bądź jego rozbudowę (np. liczba rdzeni, ilość pamięci RAM) bez ponoszenia dodatkowych kosztów, w tym kosztów licencyjnych.
4. Po udzieleniu licencji Zamawiającemu, Zamawiający udostępni Wykonawcy oddzielny kanał telekomunikacyjny (tzw. VPN) umożliwiający zdalne monitorowanie pracy systemu oraz zdalne usuwanie awarii eBOK. Stały dostęp VPN wymaga zawarcia odrębnej, nieodpłatnej umowy na powierzenie przetwarzania danych osobowych.

4. Wymagania ogólne do strony internetowej MPGK Krosno.

W ramach niniejszego zadania Wykonawca będzie zobowiązany do dostosowania/modernizacji istniejącej strony internetowej (adres <http://www.ekrosno.pl>) na stronę www zgodną ze standardem WCAG 2.1. w standardzie minimum AA, co pozwoli na spełnienie wymagań potwierdzonych Deklaracją dostępności w postaci cyfrowej zgodnie z decyzją UE 2018/1523 z dnia 11.10.2018 r.. Strona musi zostać przebudowana w oparciu o system zarządzania treścią (CMS), który pozwoli na organizowanie, publikowanie i modyfikowanie strony internetowej bez wymagania specjalistycznej wiedzy technicznej w zakresie budowy i zarządzania stroną internetową. Z poziomu strony internetowej musi istnieć możliwość dostępu do systemu eBOK zgodnie z założeniami opisanymi powyżej.

W ramach rozbudowy strony internetowej Wykonawca dostarczy funkcjonalność generowania ankiet dla mieszkańców. Funkcjonalność ma umożliwiać tworzenie ankiet wielokrotnego wyboru z opcją komentarza. Ma to umożliwiać wymianę opinii pomiędzy użytkownikami portalu a Zamawiającym. System musi również umożliwiać automatyczne podsumowanie ankiet w formie tabelarycznej z możliwością eksportu do arkusza kalkulacyjnego (np. Microsoft Excel, OpenDocument, etc.). Wdrożenie funkcjonalności ankiet pozwoli na zbieranie opinii nt. wprowadzanych usług, zadowolenia mieszkańców. Dzięki zbieranym informacjom Zamawiający będzie mógł dostosowywać i rozwijać wdrażaną platformę pod kątem potrzeb użytkowników.

Strona internetowa, oprócz standardowej obsługi przez silnik systemu CMS, musi posiadać wszystkie dotąd dostępne i dodatkowe funkcje administracyjne, w tym:

1. Ustawienia serwisu - konfiguracja serwisu według własnych potrzeb.
2. Konta użytkowników - możliwość personalizacji poprzez zabezpieczenie loginem i hasłem dostępu do konta administratora/użytkownika. Administrator powinien mieć możliwość nadawania i odbierania uprawnień użytkownikom. Moduł administracyjny musi posiadać wielopoziomowe (minimum 4) profile uprawnień oraz możliwość ograniczenia ról do zakładki/bloku.
3. Kategorie – dodawanie nowych, usuwanie i edycję istniejących działów/stron serwisu.
4. Bloki – edycja układu strony.
5. Pliki – repozytorium plików.
6. Historia logowania.
7. Panel obsługi komunikatów dla mieszkańców/klientów (przygotowywanie sformatowanych treści oraz zarządzanie ich publikacją).
8. Panel obsługi umieszczania ogłoszeń o przetargach w tym zamówień publicznych (obsługa informacji, obsługa załączników).
9. Funkcjonalność udostępniania załączników musi podlegać regułom uprawnień i mechanizmom wersjonowania.
10. Grafika strony www ma uwzględniać, co najmniej:
 - a. pasek menu górny – maksymalnie 9 pozycji,
 - b. „slajder” z ważnymi graficznymi informacjami,
 - c. panel przycisków w formie „kafli” dla przejścia/uruchomienia kluczowych obszarów strony np.: e-BOK, Strefa klienta, Awarie i remonty, Usługi, itp.,
 - d. pasek menu dolny.

Zawartość strony w zakresie informacyjnym ma uwzględniać dotychczasową jej zawartość. Szczegóły strona: <http://www.ekrosno.pl>.

5. Wymagania dla Wykonawcy dotyczące zdolności technicznej i zawodowej

Wymagania dla Wykonawcy dotyczące zdolności technicznej i zawodowej zawarte zostały w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ).

Lista załączników

1. Załącznik nr 1 do OPZ - Wniosek na sprzedaż wody pobranej własnym transportem
2. Załącznik nr 2 do OPZ - Wniosek o dokonanie aktualizacji danych adresowych
3. Załącznik nr 3 do OPZ - Wniosek o dowóz wody beczkowozem
4. Załącznik nr 4 do OPZ - Wniosek o ofertę cenową
5. Załącznik nr 5 do OPZ - Wniosek o rozwiązanie umowy na wodę i ścieki
6. Załącznik nr 6 do OPZ - Wniosek o umowę o zaopatrzenie wodę i odprowadzanie ścieków
7. Załącznik nr 7 do OPZ - Wniosek o uzgodnienie branżowe projektu przyłączy wod-kan
8. Załącznik nr 8 do OPZ - Wniosek o wydanie potwierdzenia odbioru wykonanego przyłącza
9. Załącznik nr 9 do OPZ - Wniosek o wydanie warunków instalacji wodomierza dodatkowego
10. Załącznik nr 10 do OPZ - Wniosek o wydanie warunków technicznych przyłączenia nieruchomości do sieci
11. Załącznik nr 11 do OPZ - Wniosek o wykonanie mapy projektu lub budowę przyłącza
12. Załącznik nr 12 do OPZ - Wniosek o zmianę Odbiorcy i umowę o zaopatrzenie wodę i odprowadzanie ścieków
13. Załącznik nr 13 do OPZ - Formularz korekty odczytu wodomierza
14. Załącznik nr 14 do OPZ - Formularz reklamacji
15. Załącznik nr 15 do OPZ - Oświadczenie o nieuregulowanym stanie prawnym
16. Załącznik nr 16 do OPZ - Oświadczenie ryczałtowe
17. Załącznik nr 17 do OPZ - Oświadczenie Wnioskodawcy o posiadanej zgodzie współwłaścicieli nieruchomości
18. Załącznik nr 18 do OPZ - Protokół zdawczo-odbiorczy wodomierza
19. Załącznik nr 19 do OPZ – Upoważnienie
20. Załącznik nr 20 do OPZ - Zlecenie 1 - plombowanie wodomierza
21. Załącznik nr 21 do OPZ - Zlecenie 2 - wymiana wodomierza
22. Załącznik nr 22 do OPZ – Wniosek o wykonanie usługi przyłączenia nieruchomości do sieci wod-kan
23. Załącznik nr 23 do OPZ – Wniosek o wydanie informacji o możliwości przyłączenia nieruchomości do sieci.

- 24. Załącznik nr 24 do OPZ – Wniosek o wykonanie usługi odbioru końcowego przyłączenia nieruchomości do sieci wod-kan
- 25. Załącznik nr 25 do OPZ - Zasady licencjonowania systemu eBOK
- 26. Załącznik nr 26 do OPZ - Schemat pracy obecnych programów dziedzinowych oraz wdrażanych w ramach Projektu