

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. OGÓLNY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.

W ramach Przedmiotu zamówienia Zamawiający przewiduje następujące etapy realizacji:

- 1.1. ETAP I : dostarczenie Zamawiającemu (Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie, ul. Wielopole 1,31-072 Kraków) Produktu i jego Implementacji na sprzęcie wskazanym przez Zamawiającego, zgodnie z wymaganiami przedstawionymi poniżej, przeprowadzenie Testów odbiorczych FAT i SAT wyniku implementacji Produktu.
- 1.2. ETAP II: świadczenie na rzecz Zamawiającego, usługi Opieki serwisowej nad wszystkimi wdrożonymi modułami Produktu oraz przeprowadzenia cyklu szkoleń.
- 1.3. ETAP III: opracowanie i dostarczenie do siedziby Zamawiającego, analizy bazy danych prowadzonej na zlecenie Zamawiającego przez Miejskie Przedsiębiorstwo Komunikacyjne S. A. w Krakowie, dotyczącej windykacji i egzekucji należności z tytułu opłaty dodatkowej w systemie Komunikacji Miejskiej w Krakowie powstałych przed dniem 1 lutego 2016 r. pod kątem możliwości oraz sposobu jej integracji (wprowadzenia) do wdrożonego w ramach Etapu I Produktu w sposób umożliwiający działania Zamawiającego na tej bazie danych.
- 1.4. ETAP IV - ewentualny: jeśli wynik wykonanej w ramach etapu III analizy potwierdzi możliwość oraz określi sposób wykonania integracji, Zamawiający zleci wykonanie prac obejmujących integrację tej bazy danych z wdrożonym w ramach Etapu I Produktem w zakresie i w sposób określony w analizie wykonanej w ramach Etapu III, a także przeprowadzenie z wynikiem pozytywnym testów odbiorczych FAT i SAT.

2. OPIS OPROGRAMOWANIA

2.1. Charakterystyka obecnie użytkowanego oprogramowania.

Obecnie Zamawiający posiada 11 licencji oprogramowania o nazwie SYSTEMEG (wersja 270). System zawiera wymagane funkcjonalności umożliwiające prowadzenie masowej windykacji w stosunku do osób fizycznych, wspomagające czynności windykacyjne oraz zdalny dostęp do wszystkich istotnych i aktualnych informacji związanych z procesem.

System zainstalowany jest na serwerze Zamawiającego, połączenie stanowisk z serwerem realizowane jest w oparciu o usługę zdalnego pulpitu lub innej technologii.

Ponadto Zamawiający posiada oprogramowanie GAPA zainstalowane w Miejskim Przedsiębiorstwie Komunikacyjnym S.A. w Krakowie, które jest wykorzystywane do obsługi i windykacji opłat dodatkowych wystawionych przed dniem 1 lutego 2016 r. Szczegółowe informacje o strukturze bazy danych Systemu GAPA znajdują się w Załączniku nr 1,2 i 3

Oprogramowanie wykorzystywane jest przez Zamawiającego oraz jego podwykonawców, z tematycznym podziałem kompetencji:

- przeprowadzanie kontroli biletów w pojazdach KMK
- obsługa reklamacji nałożonych opłat dodatkowych
- obsługa kasowa
- obsługa windykacji (brak wpłat powyżej 14 dni)
- obsługa umorzeń i obsługi ratalnej zobowiązań.

2.2. Wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia.

2.2.1. System - Produkt musi być kompatybilny i możliwy do zastosowania na urządzeniach kontrolerskich PIDION BIP-1500-R oraz ma umożliwiać przejście i integrację z planowanymi do wdrożenia przez Zamawiającego urządzeniami opartymi o platformę Android.

2.2.2. System ma oferować wsparcie prowadzenia masowej windykacji polubownej, sądowej oraz egzekucyjnej

2.2.3. W zakresie zadań Wykonawcy leży przeprowadzenie importu danych z obecnie wykorzystywanych przez Zamawiającego programów. Wykonawca przeprowadzi dwa importy testowe, których potwierdzenie protokołem odbioru, będzie skutkowało przeprowadzeniem importu produkcyjnego w terminie ustalonym z Zamawiającym. Proces produkcyjnego importu danych będzie potwierdzony przez strony odrębnym protokołem odbioru.

2.2.4. Oprogramowanie ma działać w modelu klient - serwer.

2.2.5. Minimalne wartości licencji jakie ma udzielić Wykonawca Zamawiającemu:

- Rodzaj licencji - bezterminowa, względem ostatniej wydanej wersji w okresie wsparcia
- Rodzaj licencji - typu BOX/OEM, umożliwiającej przenoszenia pomiędzy urządzeniami
- Ilość licencji (serwer) - 1 instancja, niezależnie czy oprogramowanie serwerowa działa w modelu jednego serwera, czy też wielu serwerów.
- Ilość licencji (stacje robocze) - 20 stacji roboczych, pracujących jednocześnie, przy czym oprogramowanie można zainstalować na większej ilości stacji
- Jeżeli w ramach rozwoju systemu Wykonawca w czasie okresu wsparcia przeniesie funkcjonalność programu do nowego modułu/komponentu, udzieli również licencji na ten nowy moduł/komponent w ramach posiadanej przez Zamawiającego obowiązującej umowy na opiekę serwisową.

2.2.6. Program musi uniemożliwić dwukrotne zalogowanie się tego samego użytkownika w jednym czasie, na różnych komputerach. Program musi wyświetlać komunikat o już aktywnym zalogowaniu się w programie na tym samym koncie.

2.2.7. Oprogramowanie nie może być niezgodne z wszelkimi normami prawnymi określonymi przepisami w zakresie windykacji, księgowości oraz ochrony danych osobowych, w szczególności:

- Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U z 2019, poz. 1781 z późn. zm.) i przepisów wykonawczych do tej ustawy,
- Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 8 z późn. zm.),
- Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. o publicznym transporcie zbiorowym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1944 z późn. zm.)
- Rozporządzenie Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego (Dz.U.2006 Nr 38, poz. 266),
- Uchwała Nr XXI/231/11 Rady Miasta Krakowa z dnia 6 lipca 2011 r., w sprawie ustalenia cen i opłat za usługi przewozowe, uprawnień do przejazdów ulgowych i przepisów taryfowych w komunikacji miejskiej realizowanej na obszarze Gminy Miejskiej Kraków oraz gmin sąsiadujących, które przystąpiły do porozumienia w celu wspólnej realizacji publicznego transportu zbiorowego (z późn. zm.), lub inny akt prawa lokalnego, który w przyszłości będzie regulował zakres powyższej uchwały,
- Uchwała Nr XLIV/544/08 Rady Miasta Krakowa z dnia 28 maja 2008 r. w sprawie przepisów porządkowych dotyczących przewozu osób i bagażu pojazdami Komunikacji miejskiej w Krakowie (z późn. zm.), lub inny akt prawa lokalnego, który w przyszłości będzie regulował zakres powyższej uchwały,

- Inne przepisy związane ze stosowaniem uprawnień do bezpłatnych i ulgowych przejazdów środkami Komunikacji Miejskiej w Krakowie, wynikające z przyjętych uchwał Rady Miasta Krakowa lub przepisów krajowych,
- Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 lipca 2011 r. w sprawie podstawowych wymagań bezpieczeństwa teleinformatycznego (Dz. U. 2011 r. Nr 159,poz. 948),
- ustawa z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (t.j. Dz. U. 2020 poz. 389 z późn. zm.).
- Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. 2020 poz. 1740 ze zm.)
- Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (tekst jednolity: Dz.U.2019 poz. 869 ze zm.)
- Ustawa z 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. 2020 poz. 1575 ze zm.)
- Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (tekst jednolity: Dz.U.2019 poz. 351 ze zm.)

2.2.8. Dane udostępniane przez program w formie przygotowanych szablonów, wyników wyszukiwania powinny być eksportowane w celu dalszej obróbki przez inne programy np. MS Excel i MS Word.

2.2.9. System powinien umożliwiać elektroniczną współpracę z systemami zewnętrznymi: KRD, EPU.

2.2.10. System ma generować „alarmy” tj. komunikaty sygnalizujące potencjalne problemy w pracy programu oraz wyniki procesów działających w tle systemu.

2.2.11. Program ma pracować w zakresie stacji roboczych w środowisku MS Windows (win7/win8/win8.1/Win10) wykorzystując ergonomiczne interfejsy graficzne użytkownika oraz funkcje, gwarantujące łatwość obsługi.

2.2.12. Instalacja niezbędnego oprogramowania w siedzibie Wykonawcy leży po stronie Wykonawcy wraz z udzieleniem niezbędnych licencji.

2.2.13. Oprogramowanie ma umożliwiać tworzenie użytkowników oraz elastyczne nadawanie uprawnień każdemu użytkownikowi z osobna.

Klasy uprawnień:

- dostęp do wszystkich funkcji (administrator),
- zarządzanie użytkownikami systemu,
- zarządzanie bazą kontrolerów biletów,
- wydawanie wezwań kontrolerom,
- anulowanie wezwań błędnie wypisanych przez kontrolerów,
- zawieszanie i odwieszanie windykacji,
- przeglądanie wezwań (bez prawa zapisu),
- edycja treści wezwań,
- generowanie wezwań przedsądowych, pozasądowych i przedegzekucyjnych,
- generowanie pozwów,
- generowanie wniosków do komornika,
- obsługa współpracy z biurami informacji gospodarczej
- rejestracja i modyfikacja wpłat,
- naliczanie prowizji dla kontrolerów,
- anulowanie i unieważnianie wezwań,
- umarzanie postępowań sądowych i komorniczych,
- modyfikacja słowników.

2.2.14. Użytkownik administracyjny powinien upoważniać do prowadzenia ewidencji użytkowników i haseł, przydziały uprawnień dla użytkowników do każdego z modułów z dokładną charakterystyką (możliwość dodawania, przeglądania, usuwania, edytowania), pełną archiwizację danych itp. Administrator systemu powinien mieć

możliwość określenia siły hasła, historię ilości zapamiętanych haseł oraz ważności haseł. Udzielanie uprawnień ma odbywać się w odniesieniu do konkretnego użytkownika lub też grupy użytkowników.

2.2.15. Program musi uniemożliwiać dostęp do systemu bez uprzedniego zalogowania się.

2.2.16. Oprogramowanie musi umożliwiać wyodrębnienie spraw przekazanych do windykacji tj. długów niezapłaconych w ciągu 21 dni od daty doręczenia wezwania do zapłaty.

System musi umożliwiać rozliczenie z podmiotem prowadzącym windykację należności w szczególności umożliwiać wygenerowanie raportu, pokazującego wpłaty dokonane w związku z działaniami windykacji.

2.3. Oprogramowanie powinno się składać z następujących komponentów:

2.3.1. Moduł przeznaczony do użytkowania przez podmiot, wykonujący zadania kontroli tj., posiadający następujące opcje:

- wprowadzanie wpłat dokonanych przez pasażerów na każdym z etapów procesu dochodzenia należności za nieopłacone przewozy;
- księgowanie wpłat z opcją automatycznego przypisywania wpłaty do wezwania w przypadku kont indywidualnych;
- drukowanie dokumentów KP i KW oraz tworzenie raportów kasowych o wpłatach;
- naliczanie odsetek od zaległości;
- rozpatrywanie reklamacji, prowadzenie ewidencji (wraz z dostępem do historii) reklamacji czyli faktycznego zawieszenia sprawy do czasu jej wyjaśnienia lub zawieszenia na stałe z opcją dodawania odpowiedzi;
- zarządzanie magazynem numerów wezwań, wsparcie zarządzania dokumentami ścisłego zarachowania oraz prowadzenie kontroli ich wykorzystania czyli rozdysponowania dla kontrolerów, pełna kontrola nad ciągłością ewidencji numerów oraz ich przyporządkowania;
- grupowanie kontrolerów i przydzielanie im indywidualnych rodzajów prowizji, możliwość naliczenia prowizji od każdej wpłaty lub w momencie zapłacenia mandatu;
- zapisywanie i powiązanie ze sobą dokumentów (przechowywanych w formie elektronicznej) jak np. zeskanowane wezwania do zapłaty, wpływające pisma odwoławcze; zeskanowane dokumenty powinny być odpowiednio przechowywane w kartotece dłużnika.
- umożliwienie prowadzenia statystyki w odniesieniu do liczby sporządzonych wezwań przez konkretnego kontrolera,

2.3.2. Moduł przeznaczony do prowadzenia windykacji masowej, składający się z następujących komponentów:

- anulowania / umorzenia / odroczenia - możliwość wprowadzenia uwzględnionej anulacji lub umorzenia postępowania (całkowitego lub częściowego) lub dodanie statusu odroczenia spłaty, możliwości te oparte na słowniku przyczyn, umożliwienie , możliwość dodania skanu decyzji lub porozumienia,
- wezwania powtórne (upomnienia) - automatyczny generator powtórnych wezwań z wezwań pierwotnych, możliwość drukowania wezwań, książek nadawczych, odnotowania doręczeń, wezwań nie doręczonych (zwrotów) oraz tworzenia ewidencji wysłanych upomnień, zapewniający możliwość przeglądu wygenerowanych wezwań przesądowych.
- wezwania przedsądowe - automatyczny generator wezwań przedsądowych z wezwań pierwotnych. Możliwość drukowania wezwań przedsądowych, książek nadawczych z podziałem na firmy zajmujące się doręczaniem,

odnotowania doręczeń, wezwań niedoręczonych (zwrotów) oraz tworzenia ewidencji wysłanych wezwań przedsądowych, zapewniający możliwość przeglądu wygenerowanych wezwań przedsądowych.

- sprawy Sądowe - generowanie pozwów o wydanie nakazów zapłaty z nieopłaconych wezwań przedsądowych, drukowanie pozwów oraz tworzenie, sprawdzanie ewidencji pozwów oraz rejestrację nakazów i postanowień sądowych.
- EPU – Elektroniczne Postępowanie Upominawcze - umożliwia generowanie pozwów oraz zapewnia współpracę z portalem www.e-sad.gov.pl w elektronicznym postępowaniu upominawczym.
- KR D – Krajowy Rejestr Długów – możliwość umieszczania w rejestrze osób notorycznie zalegających ze spłatą należności wobec podmiotu prowadzącego egzekucję poprzez umożliwienie wygenerowania ewidencji zobowiązanych, a następnie w formie elektronicznej wyeksportowanie danych do KR D.
- **zapisywanie i powiązanie ze sobą dokumentów (przechowywanych w formie elektronicznej) jak np. zeskanowane wezwania do zapłaty, wpływające pisma odwoławcze; zeskanowane dokumenty powinny być odpowiednio przechowywane w kartotece dłużnika;**
- droga procesowa – powinna obejmować następujące etapy po złożeniu pozwu w sądzie. (w kolejności występowania):
 - ewidencja nakazu zapłaty,
 - ewidencja sprzeciwu wobec nakazów zapłaty,
 - wnioski o nadanie klauzuli wykonalności,
 - uprawomocnienie nakazów zapłaty,
 - wezwania pozasadowe (opcja),
 - wezwania przedkomornicze (opcja)
 - wnioski do komornika
- wykroczenia – generowanie zawiadomień o osobach wielokrotnie nie uiszczających opłat, umożliwienie generowania zawiadomień o popełnieniu wykroczenia, możliwość tworzenia zawiadomienia o wykroczeniach na każdym etapie prowadzenia egzekucji, możliwość drukowania zawiadomień o popełnieniu wykroczenia, tworzenia ich ewidencji i zestawień.
- historia dłużnika – możliwość wglądu w pełną historię pasażera (zobowiązanego), uwzględniającą wszystkie wezwania pierwotne wraz z przebiegiem procesu windykacji oraz sumowaniem zadłużenia, podgląd wszystkich dokumentów danego zobowiązanego (wezwań, upomnień, składanych reklamacji, udzielonych odpowiedzi itd.), podgląd płatności oraz innych dokumentów dotyczących danej osoby, informacje o operacjach, zmianach statusów dotyczących tych dokumentów, możliwość wygenerowania raportu obejmującego wszelkie działania jakie były wobec niego podejmowane.
 - oprogramowanie powinno umożliwiać sprawne i intuicyjne wyszukiwanie możliwie największego zakresu zdefiniowanych danych
 - automatyczny generator dokumentów oraz operacji wg ustalonego harmonogramu - np. generowanie wezwań przedsądowych, automatyczna obsługa przedawnień, niespłaconych systemów ratalnych i reklamacji, prezentacja danych w formie kalendarza,
 - powiadamianie o nieterminowej spłacie rat,
 - generowanie korespondencji seryjnej pozwów sądowych,
 - generowanie korespondencji seryjnej wezwań przedsądowych (także zbiorczych) z możliwością wyboru zakresu drukowanych wezwań ze względu na

datę przejazdu oraz możliwością ograniczenia liczby drukowanych jednorazowo wezwań,

- rejestrację sprzeciwów od nakazu zapłaty,
- rejestrację informacji o wyznaczonych rozprawach,
- rejestrację zgłoszeń wierzytelności,
- rejestracja informacji o zgonie dłużnika,
- generowanie korespondencji seryjnej upomnień pozasądowych (także zbiorczych),
- hurtowe generowanie do sądów wniosków o nadanie klauzuli wykonalności,
- generowanie korespondencji seryjnej wezwań przed egzekucyjnych,
- hurtowe generowanie wniosków o wszczęcie egzekucji,
- automatyczne hurtowe prowadzenie Elektronicznego Postępowania Upominawczego (E-Sąd) w zakresie wysyłki pozwów oraz rejestracji nakazów zapłaty, tytułów wykonawczych oraz wysyłania wniosków do komornika,
- rejestrację informacji o nakazach zapłaty, tytułach wykonawczych i wyrokach w postępowaniach toczących się poza EPU,
- dodawanie, usuwanie i aktualizowanie dłużników w rejestrach dłużników wskazanych przez Zamawiającego automatyczne wyszukiwanie i uzupełnianie kodów pocztowych na podstawie adresu,
- rejestrowanie adresów czasowych,
- hurtowe działania na grupie dowolnie wybranych wezwań: dane osobowe, zawieszanie i odwieszanie windykacji,
- możliwość wygenerowania dodatkowego wydruku korespondencji seryjnej.
- przydzielanie sądów ręcznie
- tworzenie raportów dotyczących zwrotów opłat sądowych
- naliczanie odsetek od kosztów sądowych

2.3.3. Moduł przeznaczony do działań księgowych, umożliwiający:

- wskazanie w sposób rzetelny i wiarygodny zbiorczego stanu należności na dany dzień (przypisów, wpłat oraz sald) na podstawie danych źródłowych wprowadzanych do programu, w podziale na należności wymienione w załączniku nr 4 Niezależnie od daty sporządzenia zestawienia wartości poszczególnych danych na dany dzień nie mogą ulec zmianie chyba, że zmiana ta jest uzasadniona i dokonana przed zakończeniem danego miesiąca stosownym zapisem/dokumentem;
- wskazanie w sposób rzetelny i wiarygodny stanu należności (przypisów, wpłat oraz sald) na podstawie danych źródłowych w odniesieniu do poszczególnego kontrahenta. Niezależnie od daty sporządzenia zestawienia wartości poszczególnych danych na dany dzień nie mogą ulec zmianie chyba, że zmiana ta jest uzasadniona i dokonana przed zakończeniem danego miesiąca stosownym zapisem/dokumentem;
- sporządzanie w sposób rzetelny spójny i wiarygodny zestawień w zakresie danych zawartych w załączniku nr 4 oraz możliwość utworzenia wydruków analitycznych pod zestawienia;
- obliczanie należności do zapłaty powinno przebiegać łącznie oraz z podziałem na należność główną, odsetki i należności dodatkowe z uwzględnieniem możliwości wniesienia opłaty pomniejszonej lub częściowej oraz wyboru przez pasażera opłacanego składnika należności,
- możliwość rozdzielenia rejestracji wpłat na przedsądowe i sądowe,
- rejestrację wpłat oraz zwrotów (sądowych i komorniczych) oraz ich bieżące automatyczne rozliczanie na części składowe z uwzględnieniem preferencji wpłacającego oraz podmiotu dokonującego wpłaty (pasażer, komornik),

- eksport dokumentów księgowych rejestrowanych wpłat w kasach do pliku csv lub pdf,
- prowadzone ewidencje, z których generowane będą raporty muszą być wzajemnie spójne i zgodne z przepisami prawa, a w szczególności z Ustawą o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r. z późn. Zmianami oraz Ustawą o podatku od towarów i usług z dnia 26 lipca 1991 r. z późn. zmianami

2.3.4. Moduł przeznaczony do generowania i tworzenia nowych raportów i analizy danych, posiadający szerokie możliwości raportowania zgromadzonymi danymi na wielu płaszczyznach (czasowych, strefowych itp), umożliwiającą tworzenie różnorodnych zestawień np. raporty statystyczne, raporty rachunkowe i wyciągi z kartotek o wezwaniu, które mogą być analizowane w różny sposób. Moduł ma umożliwiać:

- Tworzenie raportu przekazanych z etapu kontroli do windykacji,
- tworzenie dowolnej ilości zestawień spełniających indywidualne potrzeby i wymagania w ramach umowy serwisowej.
- zaawansowany dostęp do surowych danych przechowywanych w bazie danych z wykorzystaniem składni języka SQL/NoSQL (w zależności od rozwiązania bazodanowego)

2.3.5. Oprogramowanie powinno rejestrować wszystkie zmiany w zakresie wystawionych wezwań, prowadzonych prac windykacyjnych, księgowania obrotu finansowego. Rejestracja ma zawierać przynajmniej następujące parametry: nazwa użytkownika, data i godzina, wartość pierwotna i zmieniona

2.3.6. Program powinien umożliwiać wyszukiwanie oraz sortowanie spraw z wykorzystaniem następujących elementów symboli wieloznacznych i przedziału danych po kombinacjach: nr kontrolera, nr i seria wezwania, data, czas i miejsce kontroli (linia, numer pojazdu, przystanek), dane osobowe i adresowe pasażera, nr biletu, nazwa sądu lub komornika, sygnatura sprawy sądowej lub komorniczej, nr odwołania, kwocie nałożonej opłaty i stanie egzekucji,

2.3.7. Ponadto System powinien posiadać następujące możliwości, na poziomie każdego z modułów:

- zawieszanie windykacji oraz blokada naliczania odsetek bezterminowo lub w wybranym okresie,
- rozkładanie należności na raty,
- tworzenie kartoteki pasażera przechowującej całą historię ww.,
- automatyczne hurtowe generowanie na policję zawiadomień o popełnieniu wykroczenia,
- generowanie wcześniej zdefiniowanych zestawień statystycznych i księgowych,
- generowanie zestawień spraw umorzonych i anulowanych,
- możliwość zdefiniowania dowolnego szablonu zestawienia na każdym etapie sprawy
- usuwanie spraw zakończonych i przedawnionych oraz danych osobowych pasażerów.

2.3.8. Wykonawca dostarczy i skonfiguruje mechanizm cyklicznego automatycznego tworzenia kopii zapasowych oraz dostarczy instrukcję ich tworzenia.

2.3.9. System ma posiadać bazę słowników ułatwiających pracę, takich jak:

- bazę sądów z informacją, do których sądów generować elektroniczne/tradycyjne informacje o wysłanych pozwach oraz w jakim okresie naliczać dodatkowe koszty (np. opłata za pozew sądowy, która pozwoli na automatyczny wybór sądu właściwego miejscowo do prowadzenia danej sprawy z uwzględnieniem pozwów składanych za pomocą EPU),
- bazę komorników
- bazę miejscowości, ulic, kodów pocztowych z możliwością importu aktualizacji ze wskazanego przez Zamawiającego zbioru, program powinien podpowiadać, odpowiedni kod pocztowy na podstawie ulicy i miejscowości,

- bazę formularzy pism, wykorzystywanych w korespondencji seryjnej
- bazę danych podstaw prawnych nałożonych opłat dodatkowych z możliwością jej modyfikacji przez uprawnionych użytkowników (baza danych zostanie przekazana przez Zamawiającego na etapie realizacji umowy). Program musi umożliwiać określanie czasookresu w jakim dana opłata została nałożona i jakiego rodzaju przewinienia dotyczyła,
- bazę wartości procentowych odsetek ustawowych, w przypadku zmiany przepisów prawnych, regulujących wysokość odsetek program musi umożliwiać automatyczną aktualizację ich wysokości oraz aktualizacji odsetek przez uprawnionego użytkownika a zmiana wysokości odsetek nie może mieć wpływu na wysokość odsetek w czasie poprzedzającym ich zmianę, wobec czego program powinien posiadać mechanizm aktualizacji baz słownikowych. Zamawiający musi mieć możliwość samodzielnej edycji tych baz.
- bazę osób zmarłych - czarna lista osób, na które nie można wystawić kolejnego wezwania do zapłaty
- bazę radców prawnych Zamawiającego, z możliwością edycji przez uprawnionych użytkowników,

Program musi posiadać możliwość stworzenia nowej grupy danych – w zakresie istniejącego słownika.

Program musi umożliwiać bieżącą aktualizację baz słownikowych poprzez pobieranie nowej ich wersji z serwera Wykonawcy. Program powinien posiadać mechanizm aktualizacji baz słownikowych. Zamawiający musi mieć możliwość samodzielnej edycji tych baz.

2.4. DODATKOWE ZAŁOŻENIA

- Eksport raportów, zestawień do pliku .xls, .csv, .pdf
 - Program musi posiadać interfejs w języku polskim
 - Wykonawca musi załączyć plik pomocy w formie elektronicznej, zawierający tematyczną instrukcję obsługi oprogramowania, także w języku polskim.
 - Program umożliwia pracę na jednej sprawie przez kilku użytkowników jednocześnie
 - Archiwum cyfrowe dołączanie skanów dokumentów do danej sprawy
 - Program musi umożliwiać dokonanie aktualizacji, bez naruszania stanu obecnych danych
 - Informacje dostępne w poszczególnych panelach muszą być ze sobą spójne.
- Program musi komunikować rodzaje występujących błędów, np. błędny nr PESEL

3. ODBIORY I TESTY

Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia testów odbiorowych (FAT i SAT).

4. OPIEKA SERWISOWA

4.1. Wykonawca w terminie do 12 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru Etapu I Przedmiotu umowy, będzie świadczył na rzecz Zamawiającego usługę opieki serwisowej w przedmiocie Zamówienia, w zależności od potrzeb Zamawiającego, w siedzibie Zamawiającego (maksymalnie 1 wizyta serwisowa w miesiącu) lub zdalnie i telefonicznie, w ilości nie przekraczającej 40 godzin miesięcznie. Przez opiekę serwisową Zamawiający rozumie przede wszystkim:

- aktualizację oprogramowania w celu dostosowania go do ogólnie obowiązujących przepisów, stale wprowadzane ulepszenia w zakresie optymalizacji działania oprogramowania i elastyczności systemu oraz usprawnienia jego pracy.

- nadzór nad wdrożeniem systemu przez Wykonawcę, w terminach wspólnie uzgodnionych, zadania wdrożeniowe są wykonywane przez pracowników Zamawiającego pod nadzorem Wykonawcy, a ich realizacja ma prowadzić do pełnej samodzielności użytkowników w eksploatacji systemu, w całym zakresie funkcjonalnym.
- 4.2. W przypadku wystąpienia Błędu wdrożonego Produktu Zamawiający dokona zgłoszenia Wykonawcy zaistniałego Błędu poprzez platformę techniczną helpdesk, w którym opiszę szczegółowo stwierdzony Błąd. Zamawiający przewiduje poniższe rodzaje błędów
- 4.2.1. **Błąd zwykły (niekrytyczny)** - Błąd powodujący działanie wdrożonego Produktu odmienne od oficjalnych instrukcji użytkownika lub powodujący uzyskiwanie z Produktu niepoprawnych wartości, odmiennych od oszacowań dokonanych na podstawie logicznej analizy algorytmów Produktu, nie uniemożliwiający jednak użytkownika wdrożonego Produktu lub jego istotnej części.
- 4.2.2. **Błąd krytyczny** – Błąd uniemożliwiający prawidłowe użytkowanie wdrożonego Produktu lub jego istotnej części, wymagający niezwłocznej reakcji Wykonawcy w ramach Serwisu technicznego lub Opieki serwisowej celem przywrócenia stanu funkcjonalnego sprzed wystąpienia Błędu, w tym również usunięcia nieprawidłowości w bazie danych. Błąd krytyczny oznacza nieprawidłowość, która prowadzi w szczególności do zatrzymania eksploatacji wdrożonego Produktu, dostępu do wdrożonego Produktu, utraty/ zmiany danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności Zamawiającego przy użyciu wdrożonego Produktu.
- 4.2.3. **Błąd** – nieprawidłowa reakcja wdrożonego Produktu, przy zachowaniu prawidłowej jego eksploatacji (zgodnej ze specyfikacją działania Produktu) przez Zamawiającego, powodująca nieprawidłowe zapisy w bazie danych, wymagające ręcznych korekt lub uniemożliwiający realizację jednej lub wielu istotnych funkcji wdrożonego Produktu oraz uniemożliwiający dostęp do wdrożonego Produktu lub bazy danych W zależności od rodzaju skutków wywołanych błędem, błąd dzieli się na Błąd krytyczny i Błąd zwykły (niekrytyczny). Wszelkie uwagi związane z wyglądem, estetyką, ergonomią bądź przyzwyczajeniami Zamawiającego oraz uwagi dotyczące rozbudowy lub ograniczenia funkcjonalności wdrożonego Produktu nie są traktowane jako błędy

4.3. GWARANCJA

Zakres opieki gwarancyjnej obejmuje usługi o charakterze technicznym, konserwacyjnym, organizacyjnym lub doradczym dotyczącym funkcjonowania wdrożonego Systemu, polegającej m. in na usuwaniu błędów, wynikających z błędu kodu źródłowego. Serwis techniczny będzie realizowany przez Wykonawcę przez okres 2 lat od daty odbioru Etapu I.

5. SZKOLENIE

- 5.1. Wykonawca przeprowadzi szkolenia pracowników i kontrahentów Zamawiającego w zakresie obsługi i zarządzania systemem, za pośrednictwem wykwalifikowanego personelu w szczególności w zakresie:
- 5.2. Administracji i zarządzania systemem - (3 osoby)
- 5.3. Modułu opisanego w punkcie 2.3.1 w zakresie bieżącej obsługi opłat dodatkowych (biuro obsługi klienta) - (15 osób)
- 5.4. Modułu opisanego w punkcie 2.3.1 w zakresie bieżącej obsługi wpłat (kasa) - (8 osób)
- 5.5. Modułu opisanego w punkcie 2.3.2 w zakresie bieżącej obsługi windykcji (dział windykcji) - (22 osoby)
- 5.6. Modułu opisanego w punkcie 2.3.3 w zakresie bieżącej obsługi systemu pod względem księgowym - (4 osoby)
- 5.7. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do zatwierdzenia harmonogram szkolenia.
- 5.8. Szkolenia muszą być przeprowadzone w ramach realizacji etapu II.

5.9. Wykonawca przekaże Zamawiającemu niezbędne materiały szkoleniowe, tak by Zamawiający mógł we własnym zakresie prowadzić dalsze szkolenia pracowników.

6. OPCJONALNE FUNKCJONALNOŚCI.

Program powinien mieć możliwość rozszerzenia zakresu funkcjonalności o następujące opcje:

- Możliwość automatycznego przydzielania komorników według właściwości miejscowej.
- Możliwość przydzielania spraw według właściwości miejscowej sądu.
- Możliwość automatycznego umarzania odsetek starszych niż 3 lata.