

## **Oprogramowanie wspomagające prowadzenie egzekucji należności za nieopłacone przejazdy w Komunikacji Miejskiej w Krakowie (KMK).**

### **1. Opis systemu**

- 1.1. Zarząd posiada **oprogramowanie wspomagające egzekucję należności za nieopłacone przejazdy środkami KMK (egzekucja cywilno – prawna) o nazwie System EGC**. 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.
- 1.2. System umożliwia elektroniczną współpracę z programami zewnętrznymi (urządzeniami mobilnymi kontrolerskimi, KRD, EPU).
- 1.3. System wykonany w architekturze Klient-Serwer, w oparciu o technologię SQL. Zastosowano w pełni funkcjonalny serwer baz danych, który zapewnia stabilność, pełne bezpieczeństwo danych oraz wysoką wydajność wielostanowiskowej pracy systemu. Zastosowano serwer baz danych oparty o technologię SQL w oparciu o darmową i otwartą licencję na użytkowanie komercyjne, umożliwiające tworzenie dowolnej wielkości bazy danych na zwykłych komputerach stacjonarnych. Współpracuje z relacyjnymi bazami danych FireBird 2.0©, pozwalającymi na pracę na dużej ilości danych.
- 1.4. System generuje „alarmy” tj. komunikaty sygnalizujące potencjalne problemy w pracy programu oraz wyniki procesów działających w tle systemu.
- 1.5. Program pracuje w środowisku MS Windows (win7/win8/win8.1/Win10) wykorzystując ergonomiczne interfejsy graficzne użytkownika oraz funkcje gwarantujące łatwość obsługi. Dane udostępniane przez program są przetwarzane również przez inne programy np. MS Excel i MS Word.
- 1.6. System zainstalowany jest na serwerze Zamawiającego jako organizatora KMK, połączenie stanowisk z serwerem realizowane jest w oparciu o usługę zdalnego pulpitu. Użytkowników domenowych do usług zdalnego pulpitu dla stanowisk Wykonawcy, tworzy Zamawiający w oparciu o dane przekazane od Wykonawcy. Zamawiający również utworzy jednego użytkownika z prawami administratora do SystemuEGC, który umożliwi dalsze zarządzanie tym systemem przez Zamawiającego.

### **2. Podstawowe warunki realizacji przedmiotu zamówienia**

- 2.1. Instalacja niezbędnego oprogramowania w siedzibie Wykonawcy leży po stronie Wykonawcy.
- 2.2. W terminie uzgodnionym z Wykonawcą w dniu podpisania umowy – w formie pisemnej Zarząd udostępni Wykonawcy niezbędnych licencji do korzystania z oprogramowania. Zamawiający posiada ograniczoną ilość licencji na oprogramowe, które są rozdysponowane według następującego klucza:
  - 2.2.1. Zadania własne Zamawiającego – 5 stanowisk
  - 2.2.2. Świadczenie usług kontroli dokumentów przewozu (usługa zewnętrzna) – 5 stanowisk
  - 2.2.3. Prowadzenie windykacji i egzekucji należności (usługa zewnętrzna) – 10 stanowisk

- 2.3. Nie później niż do 15-stego dnia roboczego przed rozpoczęciem świadczenia usługi Wykonawca dokona instalacji, wdrożenia i uruchomienia oprogramowania.
- 2.4. Wykonawca w zakresie własnym przeprowadzi szkolenie personelu z obsługi oprogramowania. Przy szkoleniu mogą brać udział przedstawiciele Zamawiającego, którzy będą kontrolować jakość i zakres szkolenia.

### **3. Parametry techniczno-użytkowe oprogramowania Zamawiającego:**

#### 3.1. Oprogramowanie jest zgodne z:

- Ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1781 z późn. zm.),
- Ustawą z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. nr 81, poz. 530 z późn. zm.),
- Kodeksem postępowania cywilnego.

#### 3.2. Oprogramowanie umożliwia dostęp do wszelkich zmian dokonanych na wezwaniu ze wskazaniem zakresu zmiany, operatora oraz daty i godziny.

#### 3.3. Oprogramowanie umożliwia 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, posądowych 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.

#### 3.4. Użytkownik administracyjny może 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 ma możliwość określenia siły hasła, historii ilości zapamiętanych haseł oraz ważności haseł. Udzielenie uprawnień odbywa się w odniesieniu do konkretnego użytkownika lub też grupy użytkowników.

#### 3.5. Oprogramowanie umożliwia wymianę danych z firmami windykacyjnymi, wyodrębnienie spraw przekazanych do windykacji tj. długów niezapłaconych w ciągu 21 dni od daty doręczenia wezwania do zapłaty. System umożliwia rozliczenie z podmiotem

prowadzącym windykację należności, w szczególności umożliwi wygenerowanie raportu, pokazującego wpłaty dokonane w związku z działaniami windykacyjnymi.

3.6. Program składa się z następujących komponentów:

3.6.1. Moduł przeznaczony do użytkowania przez kontrolerów biletów, umożliwia:

- pobranie odpowiednio przydzielonej puli wezwań oraz możliwość zwrotu niewykorzystanych dokumentów,
- wystawienie wezwania gotówkowego i kredytowego,
- automatyczne uzupełnianie informacjami o numerze pojazdu, numerze linii pobieranych z aplikacji przeznaczonej do kontroli,
- po wpisaniu numeru PESEL pasażera wyświetlenie informacji o popełnieniu wykroczenia, opisanego w art. 121 kodeksu wykroczeń o wyłudzenie przejazdu,
- pola do uzupełnienia podczas wystawiania wezwania do zapłaty: imię, nazwisko, PESEL, adres, data, godzina, miejsce kontroli (nie wystawienia wezwania), uwagi kontrolera (niewidoczne na wydruku), wysokość opłaty przewozowej, wysokość opłaty dodatkowej, dokument okazany w czasie kontroli, poprawność działanie systemu dystrybucji biletów,
- tworzenie systemu słowników - bazy danych wspomagających pracę programu, (np. rodzajów dokumentów, wysokości opłat dodatkowych i przewozowych itp.),
- podpis pasażera na ekranie urządzenia przeznaczonego do kontroli,
- prawidłowy wydruk wezwania do zapłaty,
- możliwość wystawiania wezwań zarówno on-line jak i off-line ,
- sprawny eksport danych po zakończonej pracy kontrolera do systemu centralnego,
- jednoczesną pracę Nielimitowanej ilości kontrolerów,
- rejestrowanie wszystkich podjętych przez kontrolerów działań ,
- zanonimizowanie wezwania do zapłaty w trakcie procedury (decyzja o opłacie na miejscu bez podawania danych osobowych),
- oprogramowanie ma współpracować z oprogramowaniem UniTicketInspector firmy Unicard z Krakowa, które odpowiada za kontrolę kart miejskich i działa w trybie pełnoekranowym (pełni funkcję launcher), uruchamianie modułu ma odbywać się wraz z przekazaniem danych odnośnie kontroli (linia, numer boczny, strefa biletowa itp),
- edycję treści wydruku wezwania.

3.6.2. 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.

3.6.3. 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, możliwość dodania skanu decyzji lub porozumienia; możliwości te są oparte na słowniku przyczy,
- 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](http://www.e-sad.gov.pl) w elektronicznym postępowaniu upominawczym,
- KRД – 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 KRД,

- 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 pozasądowe (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 (zobowiązane), 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 Zarząd, 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.

#### 3.6.4. 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. 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 wprowadzonych do programu 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 11 marca 2004 r. z późn. zmianami.

- 3.6.5. Moduł przeznaczony do generowania i tworzenia nowych raportów i analizy danych, posiadający szerokie możliwości raportowania zgromadzonymi danymi na wielu płaszczyznach (czasowych, strefowych itp), umożliwiającą tworzenia 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 spraw przekazanych z etapu kontroli do windykacji,
  - zaawansowany dostęp do surowych danych przechowywanych w bazie danych z wykorzystaniem składni języka SQL/NoSQL (w zależności od rozwiązania bazodanowego).
- 3.6.6. Oprogramowanie rejestruje wszystkie zmiany w zakresie wystawionych wezwań, prowadzonych prac windykacyjnych, księgowania obrotu finansowego. Rejestracja zawiera następujące parametry: nazwa użytkownika, data i godzina, wartość pierwotna i zmieniona.
- 3.6.7. Program umożliwia 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, kwota nałożonej opłaty i stan egzekucji.
- 3.6.8. Ponadto System posiada 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 wykonania dowolnego zestawienia na każdym etapie sprawy,
  - usuwanie spraw zakończonych i przedawnionych oraz danych osobowych pasażerów.
- 3.6.9. System posiada 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 Zarząd 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. 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 umożliwia 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,
- bazę osób zmarłych - czarna lista osób, na które nie można wystawić kolejnego wezwania do zapłaty,
- bazę radców prawnych Zarządu, z możliwością edycji przez uprawnionych użytkowników,

Program posiada możliwość stworzenia nowej grupy danych – utworzenie nowego słownika.

Program umożliwia bieżącą aktualizację baz słownikowych poprzez pobieranie nowej ich wersji z serwera autora programu. Program posiada mechanizm aktualizacji baz słownikowych. Zarząd ma możliwość samodzielnej edycji tych baz.

### 3.7. Dodatkowe założenia

- Eksport wszelkich danych, raportów, zestawień do pliku .xls, .csv, .pdf,
- Program posiada 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, które umożliwia dołączanie skanów dokumentów do danej sprawy,
- Program umożliwia dokonanie aktualizacji, bez naruszania stanu obecnego danych,
- Informacje dostępne w poszczególnych panelach są ze sobą spójne,
- Program komunikuje rodzaje występujących błędów, np. błędny nr PESEL.

- 3.8. Zamawiający przekazuje Wykonawcy **świadczącego usługę kontroli dokumentów przewozu w pojazdach KMK**, terminale przenośne przeznaczone dla pracujących w terenie kontrolerów KMK z zainstalowanym oprogramowaniem wspomagającym prowadzenie kontroli różnego rodzaju biletów uprawniających do przejazdu środkami KMK, umożliwiającym wystawianie i drukowanie potwierdzenia zapłaty należności lub wezwania do zapłaty, zapewniającym automatyzację sporządzania i przekazywania do systemu windykacyjnego danych źródłowych w postaci elektronicznej. Wszystkie podjęte przez kontrolerów działania są rejestrowane online w systemie kontrolersko – windykacyjnym. Wykonawca zapewni we własnym zakresie rolki termiczne do w/w terminali przenośnych z zatwierdzonym wzorem przez Zleceniodawcę pouczenia na rewersie.