

Załącznik nr 1 do Opisu Przedmiotu Zamówienia

**Telemetria na służbie mieszkańców – uruchomienie usług elektronicznych przez
Wodociągowo - Ciepłowniczą Sp. z o.o. "COWIK" w Bartoszycach****SZCZEGÓŁOWY OPIS WDROŻENIA E-USŁUG****Spis treści**

I.	WYKAZ E-USŁUG DO WDROŻENIA W RAMACH PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA	2
II.	SZCZEGÓŁOWY OPIS E-USŁUG	2
1.	Usługa dostępu do faktur elektronicznych z możliwością płatności on-line.....	2
2.	Wniosek o rozłożenie należności na raty.	3
3.	Usługa kontroli terminów np. legalizacji, konserwacji, czyszczenia wodomierza / ciepłomierza, ważności wydanej decyzji.	4
4.	Usługa dostępu do elektronicznego systemu powiadamiania i nadzoru (awaria sieci, monitorowanie własnego licznika, informacje o zagrożeniach i wydarzeniach).	4
5.	Wniosek o określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej.	5
6.	Wniosek o zawarcie umowy o dostawę mediów (ciepła, wody, odprowadzanie ścieków)	5
7.	Usługa zgłoszenia przez interesariusza zaistniałego zdarzenia, np. awarii	6
8.	Usługa konsultacji z użytkownikami.....	7
9.	Usługa dostępu do aktualnego wskazania licznika oraz historycznych stanów rozliczeniowych	8
10.	Usługa kalendarza rezerwacji.....	9
11.	Wniosek o całkowite lub częściowe umorzenie należności np. z tytułu dostarczanej wody ..	9
III.	Wymagania dot. komunikacji z ePUAP	10

I. WYKAZ E-USŁUG DO WDROŻENIA W RAMACH PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Usługa dostępu do faktur elektronicznych z możliwością płatności on-line.
2. Wniosek o rozłożenie należności na raty
3. Usługa kontroli terminów np. legalizacji, konserwacji, czyszczenia wodomierza/ ciepłomierza, ważności wydanej decyzji.
4. Usługa dostępu do elektronicznego systemu powiadamiania i nadzoru (awaria sieci, monitorowanie własnego licznika, informacje o zagrożeniach i wydarzeniach).
5. Wniosek o określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej.
6. Wniosek o zawarcie umowy o dostawę mediów.
7. Usługa zgłoszenia przez interesariusza zaistniałego zdarzenia np. awarii.
8. Usługa konsultacji z użytkownikami.
9. Usługa dostępu do aktualnego wskazania licznika oraz historycznych stanów rozliczeniowych.
10. Usługa kalendarza rezerwacji.
11. Wniosek o całkowite lub częściowe umorzenie należności np. z tytułu dostarczanej wody.

II. SZCZEGÓŁOWY OPIS E-USŁUG

1. Usługa dostępu do faktur elektronicznych z możliwością płatności on-line.

Stopień dojrzałości e-usługi: 4

Relacje: Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

Tryb: Publiczny

- a) Usługa musi umożliwiać Interessantowi elektroniczne uzupełnienie formularza zgody na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną. Formularz będzie dostępny dla interesariuszy poprzez zarówno ePUAP jak i poprzez elektroniczne Biuro Obsługi Klienta.
- b) Usługa powinna umożliwiać rejestrację Interessanta poprzez e-PUAP, co ułatwi późniejsze składanie wniosków poprzez automatyczne uzupełnienie odpowiednich pozycji wniosku.
- c) Usługa musi posiadać możliwość logowania do systemu i uwierzytelniania za pomocą ePUAP.
- d) Usługa musi umożliwiać Interessantowi złożenie wniosku oraz dodanie ewentualnie wymaganych załączników w postaci elektronicznej do składanego wniosku.
- e) Usługa musi automatycznie weryfikować uzupełnioną treść formularza i umożliwiać Interessantowi automatyczne wysłanie wniosku drogą elektroniczną.
- f) Usługa musi posiadać funkcję automatycznego powiadomienia Interessanta drogą elektroniczną o brakach w formularzu.
- g) Usługa musi umożliwiać Interessantowi uzupełnienie formularza oraz jego ponowną automatyczną weryfikację.
- h) Usługa musi umożliwiać Urzędnikowi złożenie potwierdzenia przyjęcia i odbioru wniosku. Formularz po przesłaniu rejestruje się w systemie finansowo-księgowym.

- i) Usługa musi generować odpowiedź na uzupełniony formularz wniosku oraz skierować wygenerowany dokument do Urzędnika w celu sprawdzenia i potwierdzenia informacji.
- j) Faktury udostępniane będą interesariuszom domyślnie nie jako załączniki do poczty elektronicznej a jako dokumenty do pobrania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta. W profilu systemowym użytkownika wyświetla się też informacja o wysokości należności z faktury w postaci elektronicznej z możliwością zapłaty on-line. Usługa musi posiadać system transakcyjny umożliwiający dokonania płatności on-line by umożliwiać Interesantowi dokonanie płatności.
- k) Usługa musi automatycznie przekazywać Interesantowi i Urzędnikowi potwierdzenie dokonania płatności.
- l) Interesariusz może otrzymać powiadomienie o udostępnieniu nowego dokumentu do pobrania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta elektronicznie. Usługa musi więc umożliwiać informowanie Interesanta o statusie sprawy minimum przez wiadomość mailową.

2. Wniosek o rozłożenie należności na raty.

Stopień dojrzałości e-usługi: 3

Relacje: Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

Tryb: Publiczny

- a) Usługa musi umożliwiać Interesantowi elektroniczne uzupełnienie formularza wniosku i zainicjowanie procesu wydania decyzji.
- b) Usługa powinna umożliwiać rejestrację Interesanta poprzez e-PUAP, co ułatwi późniejsze składanie wniosków poprzez automatyczne uzupełnienie odpowiednich pozycji wniosku.
- c) Usługa musi posiadać możliwość logowania do systemu i uwierzytelniania za pomocą ePUAP.
- d) Usługa musi umożliwiać Interesantowi złożenie wniosku oraz dodanie ewentualnie wymaganych załączników do składanego wniosku.
- e) Usługa musi automatycznie weryfikować uzupełnioną treść formularza i umożliwiać Interesantowi automatyczne wysłanie wniosku drogą elektroniczną.
- f) Usługa musi posiadać funkcję automatycznego powiadomienia Interesanta drogą elektroniczną o brakach w formularzu.
- g) Usługa musi umożliwiać Interesantowi uzupełnienie formularza oraz jego ponowną automatyczną weryfikację.
- h) Usługa musi umożliwiać Zamawiającemu złożenie potwierdzenia przyjęcia i odbioru wniosku.
- i) Usługa musi generować odpowiedź na uzupełniony formularz wniosku oraz skierować wygenerowany dokument do Zamawiającego w celu sprawdzenia, potwierdzenia i wydania informacji.
- j) Formularz po przesłaniu i przychyleniu się do wniosku ze strony Zamawiającego rejestruje się w systemie finansowo-księgowym.
- k) Decyzja udostępniona jest interesariuszowi jako dokumenty do pobrania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta. Poczta elektroniczną interesariusz może

otrzymać powiadomienie o udostępnieniu nowego dokumentu do pobrania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta.

3. Usługa kontroli terminów np. legalizacji, konserwacji, czyszczenia wodomierza / ciepłomierza, ważności wydanej decyzji.

Stopień dojrzałości e-usługi: 3

Relacje: Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

Tryb: Publiczny

- a) Usługa musi umożliwiać Interessantowi elektroniczne uzupełnienie formularza w systemie obsługującym elektroniczne Biuro Obsługi Klienta o zarejestrowaniu przypomnienia związanego z wydarzeniem / datą wydarzenia (np. konieczność wymiany ciepłomierza) i zainicjowanie procesu monitorowania zdarzenia.
- b) Usługa będzie przypomniała użytkownikowi o istotnych wydarzeniach o charakterze cyklicznym, które wymagają podjęcia konkretnych czynności ze strony użytkownika, np. o zbliżającym się terminie wymiany ciepłomierza (konieczny kontakt z zakładem ciepłowniczym w celu ustalenia terminu wymiany licznika) lub też o upływającym terminie ważności otrzymanej decyzji.
- c) Usługa powinna umożliwiać rejestrację Interessanta poprzez e-PUAP, co ułatwi późniejsze składanie wniosków poprzez automatyczne uzupełnienie odpowiednich pozycji wniosku.
- d) Usługa musi posiadać możliwość logowania do systemu i uwierzytelniania za pomocą ePUAP.
- e) Usługa musi automatycznie weryfikować uzupełnioną treść formularza i umożliwiać Interessantowi automatyczne wysłanie wniosku drogą elektroniczną.
- f) Usługa musi posiadać funkcję automatycznego powiadomienia Interessanta drogą elektroniczną o brakach w formularzu.
- g) Usługa musi umożliwiać Interessantowi uzupełnienie formularza oraz jego ponowną automatyczną weryfikację.
- h) Usługa musi generować informację do Urzędnika w celu potwierdzenia czy interesariusz ustawił przypomnienie o zarejestrowanym wydarzeniu i czy przypomnienie zostało wysłane do interesariusza.
- i) Przypomnienie może przychodzić do interesariusza w postaci wiadomości e-mail, powiadomienia w aplikacji mobilnej lub np. wiadomości tekstowej (zależnie od ustawionych preferencji interesariusza).

4. Usługa dostępu do elektronicznego systemu powiadamiania i nadzoru (awaria sieci, monitorowanie własnego licznika, informacje o zagrożeniach i wydarzeniach).

Stopień dojrzałości e-usługi: 3

Relacje: Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

Tryb: Publiczny

- a) Wnioskodawca udostępnia interesariuszowi e-usługę w postaci aplikacji mobilnej z informacjami na temat stanu licznika interesariusza oraz innymi informacjami udostępnianymi przez Wnioskodawcę.

- b) Usługa zapisuje ustawione przez interesariusza parametry i automatycznie realizuje dystrybucję informacji do niego poprzez aplikację mobilną, jeżeli Wnioskodawca udostępnia taką informację. Może to dotyczyć np. planowanych plac serwisowy, przeglądów infrastruktury lub też przerw w dostawach. Interesariusz sam pobiera i instaluje aplikację na swoim telefonie.
- c) Link do aplikacji dostępny po zalogowaniu do elektronicznego Biura Obsługi Klienta. Login i hasło dostępowe do aplikacji są takie samo jak do eBOK. Interesariusz nie musi podawać Wnioskodawcy swojego adresu e-mail ani numeru telefonu, żeby usługa działała (jeśli tego nie chce).

5. Wniosek o określenie warunków technicznych przyłączenia do sieci wodociągowej i kanalizacji sanitarnej.

Stopień dojrzałości e-usługi: 3

Relacje: Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

Tryb: Publiczny

- a) Usługa musi umożliwiać Interesantowi elektroniczne uzupełnienie formularza wniosku i zainicjowanie procesu.
- b) Usługa powinna umożliwiać rejestrację Interesanta poprzez e-PUAP, co ułatwi późniejsze składanie wniosków poprzez automatyczne uzupełnienie odpowiednich pozycji wniosku.
- c) Usługa musi posiadać możliwość logowania do systemu i uwierzytelniania za pomocą ePUAP.
- d) Usługa musi umożliwiać Interesantowi złożenie wniosku oraz dodanie ewentualnie wymaganych załączników do składanego wniosku.
- e) Usługa musi automatycznie weryfikować uzupełnioną treść formularza i umożliwiać Interesantowi automatyczne wysłanie wniosku drogą elektroniczną.
- f) Usługa musi posiadać funkcję automatycznego powiadomienia Interesanta drogą elektroniczną o brakach w formularzu.
- g) Usługa musi umożliwiać Interesantowi uzupełnienie formularza oraz jego ponowną automatyczną weryfikację.
- h) Usługa musi umożliwiać Urzędnikowi złożenie potwierdzenia przyjęcia i odbioru wniosku.
- i) Usługa musi generować odpowiedź na uzupełniony formularz wniosku oraz skierować wygenerowany dokument do Urzędnika w celu sprawdzenia, potwierdzenia i wydania informacji.
- j) Usługa musi umożliwiać Urzędnikowi potwierdzenie zgodności dokumentu z oryginałem i automatyczne wysłanie odpowiedzi na wniosek drogą elektroniczną do Interesanta.
- k) Po wydaniu decyzji odpowiedź dostarczana jest wnioskodawcy elektronicznie. Będzie mógł ją pobrać z elektronicznego Biura Obsługi Klienta. Otrzyma on informację pocztą elektroniczną, że dokument został już udostępniony mu do pobrania.

6. Wniosek o zawarcie umowy o dostawę mediów (ciepła, wody, odprowadzanie ścieków)

Stopień dojrzałości e-usługi: 3

Relacje: Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

Tryb: Publiczny

- a) Usługa musi umożliwiać Interessantowi elektroniczne uzupełnienie formularza wniosku i zainicjowanie procesu wydania decyzji.
- b) Usługa powinna umożliwiać rejestrację Interessanta poprzez e-PUAP, co ułatwi późniejsze składanie wniosków poprzez automatyczne uzupełnienie odpowiednich pozycji wniosku.
- c) Usługa musi posiadać możliwość logowania do systemu i uwierzytelniania za pomocą ePUAP.
- d) Usługa musi umożliwiać Interessantowi złożenie wniosku oraz dodanie ewentualnie wymaganych załączników do składanego wniosku.
- e) Usługa musi automatycznie weryfikować uzupełnioną treść formularza i umożliwiać Interessantowi automatyczne wysłanie wniosku drogą elektroniczną.
- f) Usługa musi posiadać funkcję automatycznego powiadomienia Interessanta drogą elektroniczną o brakach w formularzu.
- g) Usługa musi umożliwiać Interessantowi uzupełnienie formularza oraz jego ponowną automatyczną weryfikację.
- h) Usługa musi umożliwiać Zamawiającemu potwierdzenie przyjęcia i odbioru wniosku oraz skierować wygenerowany dokument do Zamawiającego w celu sprawdzenia, potwierdzenia i wydania informacji.
- i) Po rozpatrzeniu złożonego wniosku przez Zamawiającego, interesariusz otrzymuje decyzję w postaci elektronicznej. Zależnie od zgłoszonych przez interesariusza preferencji może to być pocztą elektroniczną, na skrzynkę interesariusza na ePUAP lub jeśli założył już konto na elektroniczne Biuro Obsługi Klienta. Jeśli jest to decyzja przychylna razem z decyzją przekazywana jest umowa, którą interesariusz podpisuje profilem zaufanym ePUAP i odsyła z powrotem do Zamawiającego.

7. Usługa zgłoszenia przez interesariusza zaistniałego zdarzenia, np. awarii

Stopień dojrzałości e-usługi: 3

Relacje: Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

Tryb: Publiczny

- a) Usługa musi umożliwiać Interessantowi elektroniczne uzupełnienie formularza wniosku i zainicjowanie procesu.
- b) Usługa powinna umożliwiać rejestrację Interessanta poprzez e-PUAP, co ułatwi późniejsze składanie wniosków poprzez automatyczne uzupełnienie odpowiednich pozycji wniosku.
- c) Usługa musi posiadać możliwość logowania do systemu i uwierzytelniania za pomocą ePUAP.
- d) Usługa musi umożliwiać Interessantowi złożenie wniosku oraz dodanie załączników do składanego wniosku.
- e) Usługa musi automatycznie weryfikować uzupełnioną treść formularza i umożliwiać Interessantowi automatyczne wysłanie wniosku drogą elektroniczną.

- f) Usługa musi posiadać funkcję automatycznego powiadomienia Interessanta drogą elektroniczną o brakach w formularzu.
- g) Usługa musi umożliwiać Interessantowi uzupełnienie formularza oraz jego ponowną automatyczną weryfikację.
- h) Usługa musi umożliwiać Zamawiającemu złożenie potwierdzenia przyjęcia i odbioru wniosku.
- i) Usługa musi generować odpowiedź na uzupełniony formularz wniosku oraz skierować wygenerowany dokument do Zamawiającego w celu sprawdzenia, potwierdzenia i wydania informacji.
- j) Usługa musi umożliwiać Zamawiającemu przekazanie zgłoszenia do weryfikacji swoim podległym służbom do aplikacji mobilnej a następnie po otrzymaniu wyniku weryfikacji wysłanie odpowiedzi na wniosek drogą elektroniczną do Interessanta.
- k) Jeżeli zdarzenie zostanie zweryfikowane Zamawiający może dystrybuować informację do wszystkich użytkowników w postaci powiadomienia na aplikację mobilną. Użytkownik zgłaszający otrzymuje informację o załatwieniu sprawy elektronicznie.

8. Usługa konsultacji z użytkownikami

Stopień dojrzałości e-usługi: 3

Relacje: Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

Tryb: Publiczny

E-usługa publiczna „Konsultacja z użytkownikami” pozwoli na przeprowadzanie konsultacji i badań opinii w postaci między innymi ankiet, kwestionariuszy i formularzy. Obejmuje narzędzia dla Właściciela procesu do tworzenia formularzy, ankiet i kwestionariuszy. Można tworzyć jednostronicowe lub wielostronicowe (typu slajd) badania i na ich podstawie przeprowadzać badania/konsultacje otwarte (dla wszystkich – bez restrykcji) lub zamknięte (dostępne tylko dla wybranej grupy odbiorców – dobranej według kryteriów zdefiniowanych przez Wnioskodawcę). Badanie zamknięte/kierunkowe dostępne jest dla interesariusza po zalogowaniu do elektronicznego biura obsługi/e-portalu. W przypadku opublikowania nowego badania/konsultacji Właściciel procesu może zdecydować, czy wszyscy interesariusze, którym ono zostało udostępnione otrzymają powiadomienie/informację (na aplikację mobilną, pocztę elektroniczną, krótką wiadomość tekstową lub dowolną kombinację) o udostępnieniu/opublikowaniu. Każde przeprowadzane badanie/konsultacja domyślnie jest anonimowa, nawet w przypadku badań kierunkowych/zamkniętych (udostępnionych tylko wybranej grupie odbiorców). Właściciel procesu otrzymuje tylko statystyczne dane zbiorcze z wyników przeprowadzonych konsultacji, jednak usługa posiada mechanizm, który powoduje, że raz wypełnione i uzupełnione badanie w przypadku jego edycji i ponownego wysłania nadpisuje poprzednie dane dla użytkownika. Mechanizm ten ma przeciwdziałać sytuacji, w której to jeden i ten sam interesariusz kilkakrotnie może wysłać tą samą konsultację i każde wysłanie jest traktowane jako odrębny wynik, zafałszowując tym samym wyniki całego przeprowadzonego badania. Jednocześnie mechanizm ten zapamiętuje status każdej konsultacji/badania tak żeby interesariusz, który nie wypełnił do końca badania/konsultacji może następnym razem kontynuować ją od miejsca, gdzie skończył

ostatnio. Wynik przeprowadzonej konsultacji/badania może być zliczony i zsumowany automatycznie a podsumowanie przeprowadzonych badań może zostać udostępnione uczestnikom sondy poprzez stronę www Właściciela procesu, poprzez elektroniczne biuro obsługi/e-portal lub opublikowane np. na BIP.

Zakres funkcjonalny:

- a) możliwość łatwego tworzenia dynamicznych stron zawierających m.in.: ankiety/formularze złożone; mechanizm tworzenia formularzy do zbierania danych (pytania: 1 z wielu, wiele z wielu, odpowiedzi otwarte);
- b) redaktorzy określają pola, które ma posiadać formularz oraz które z nich będą wypełniane obligatoryjnie;
- c) odpowiedzi z formularza rejestrowane w bazie danych z możliwością wyeksportowania danych do dalszej obróbki np. w Excelu;
- d) forum musi mieć wyodrębnione działy (podział ze względu na przeznaczenie i zawartość merytoryczną), z możliwością rozbudowy o kolejne działy;
- e) forum musi posiadać administratora będącego jednocześnie moderatorem;
- f) użytkownik chcąc skorzystać z forum musi dokonać rejestracji poprzez Panel Logowania;
- g) dokonanie rejestracji będzie wymagało podania: nazwy użytkownika, imienia i nazwiska, adresu e-mail oraz hasła, za pomocą którego użytkownik będzie się logował do forum;
- h) usługa powinna umożliwiać rejestrację Interesanta poprzez e-PUAP, co ułatwi późniejsze składanie wniosków poprzez automatyczne uzupełnienie odpowiednich pozycji wniosku.
- i) usługa musi posiadać możliwość logowania do systemu i uwierzytelniania za pomocą ePUAP.
- j) administrator musi mieć możliwość prowadzenia rejestru użytkowników;
- k) publikacja postu na forum będzie możliwa po akceptacji administratora;
- l) administrator musi mieć możliwość kasowania postów oraz usuwania użytkowników działających niezgodnie z regulaminem/prawem;
- m) administrator musi mieć możliwość przenoszenia wątku między działami forum;
- n) brak akceptacji postanowień regulaminu musi uniemożliwiać korzystanie z forum.

9. Usługa dostępu do aktualnego wskazania licznika oraz historycznych stanów rozliczeniowych

Stopień dojrzałości e-usługi: 3

Relacje: Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

Tryb: Publiczny

Interesariusz otrzymuje dostęp do aplikacji mobilnej oraz eBOK z informacji o aktualnym wskazaniu licznika i wyszukiwarką stanów licznika na wybrany dzień dla wszystkich urządzeń objętych pomiarem w ramach niniejszego projektu.

10. Usługa kalendarza rezerwacji

Stopień dojrzałości e-usługi: 3

Relacje: Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

Tryb: Publiczny

- a) Oprócz wglądu do kalendarza rezerwacji on-line dla wybranych terminarzy (spotkanie z decydem, podpisanie umowy, etc.) usługa musi umożliwiać Interessantowi elektroniczne uzupełnienie formularza rejestracji nowej rezerwacji oraz możliwości zmiany już istniejącej rezerwacji i zainicjowanie procesu rezerwacji terminu oraz potwierdzenia rezerwacji (lub jej zmiany) względem interesariusza (wysłanie informacji zwrotnej).
- b) Usługa powinna umożliwiać rejestrację Interessanta poprzez e-PUAP, co ułatwi późniejsze składanie wniosków poprzez automatyczne uzupełnienie odpowiednich pozycji wniosku.
- c) Usługa musi posiadać możliwość logowania do systemu i uwierzytelniania za pomocą ePUAP.
- d) Usługa musi wyświetlać terminy dostępnych dyżurów dla kalendarza (lub ewentualnie kalendarzy) z podziałem na wolne i zajęte.
- e) Usługa musi automatycznie weryfikować uzupełnioną treść formularza i umożliwiać Interessantowi automatyczne wysłanie wniosku drogą elektroniczną.
- f) Usługa musi posiadać funkcję automatycznego powiadomienia Interessanta drogą elektroniczną o brakach w formularzu.
- g) Usługa musi umożliwiać Interessantowi uzupełnienie formularza oraz jego ponowną automatyczną weryfikację.
- h) W sytuacji, gdy jedna lub wiele rezerwacji zostaje odwołanych ze strony Urzędnika (np. choroba) interesariusze otrzymują powiadomienia o tym fakcie (pod warunkiem, że uruchomiona została usługa dostępu do elektronicznego systemu powiadamiania i nadzoru a interesariusz wypełnił zgodę na otrzymywanie informacji elektronicznej), a w kalendarzu widać jakie terminy zostały anulowane i z jakiej przyczyny np. choroba.

11. Wniosek o całkowite lub częściowe umorzenie należności np. z tytułu dostarczanej wody

Stopień dojrzałości e-usługi: 3

Relacje: Administration to Business (A2B), Administration to Customer (A2C)

Tryb: Publiczny

- a) Usługa musi umożliwiać Interessantowi elektroniczne uzupełnienie formularza wniosku i zainicjowanie procesu wydania decyzji.
- b) Usługa powinna umożliwiać rejestrację Interessanta poprzez e-PUAP, co ułatwi późniejsze składanie wniosków poprzez automatyczne uzupełnienie odpowiednich pozycji wniosku.
- c) Usługa musi posiadać możliwość logowania do systemu i uwierzytelniania za pomocą ePUAP.

- d) Usługa musi umożliwiać Interessantowi złożenie wniosku oraz dodanie ewentualnie wymaganych załączników do składanego wniosku.
- e) Usługa musi automatycznie weryfikować uzupełnioną treść formularza i umożliwiać Interessantowi automatyczne wysłanie wniosku drogą elektroniczną.
- f) Usługa musi posiadać funkcję automatycznego powiadomienia Interessanta drogą elektroniczną o brakach w formularzu.
- g) Usługa musi umożliwiać Interessantowi uzupełnienie formularza oraz jego ponowną automatyczną weryfikację.
- h) Usługa musi umożliwiać Zamawiającemu złożenie potwierdzenia przyjęcia i odbioru wniosku.
- i) Usługa musi generować odpowiedź na uzupełniony formularz wniosku oraz skierować wygenerowany dokument do Zamawiającego w celu sprawdzenia, potwierdzenia i wydania informacji.
- j) Formularz po przesłaniu i przychyleniu się do wniosku ze strony Zamawiającego rejestruje się w systemie finansowo-księgowym.
- k) Decyzja udostępniona jest interesariuszowi jako dokumenty do pobrania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta. Poczta elektroniczną interesariusz może otrzymać powiadomienie o udostępnieniu nowego dokumentu do pobrania z elektronicznego Biura Obsługi Klienta.

III. WYMAGANIA DOT. KOMUNIKACJI Z EPUAP

W ramach niniejszego zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do opracowania i uruchomienia usług elektronicznych oraz opublikowania wybranych z nich (wg. szczegółowych wytycznych w treści opisu każdej usługi) na platformie ePUAP, w tym: opracowanie wzorów dokumentów elektronicznych, przekazanie do publikacji w CRD, budowa formularza na podstawie opublikowanego w CRD wzoru, przygotowanie opisu usługi, przygotowanie karty usługi. Zamawiający przekaze w tym celu Wykonawcy wybrane usługi do publikacji na platformie ePUAP na etapie realizacji umowy oraz dane dostępne do konta podmiotu na ePUAP celem uruchomienia usług.

Każda z opublikowanych usług inicjowana będzie przez użytkownika poprzez wypełnienie formularza elektronicznego na platformie ePUAP, wyświetlenie wizualizacji dokumentu elektronicznego, możliwości podpisania dokumentu profilem zaufanym lub bezpiecznym podpisem kwalifikowanym. Tam gdzie charakter i zastosowanie e-usługi na to pozwala do zadań Wykonawcy w ramach zamówienia należeć będzie:

- a) Przygotowanie wzoru dokumentu elektronicznego oraz przekazania go Zamawiającemu celem opublikowania w Centralnym Repozytorium Wzorów Dokumentów Elektronicznych lub skorzystanie z istniejącego wzoru w Centralnym Repozytorium Wzorów Dokumentów o ile istnieje. Zamawiający przekaze Wykonawcy wszelkie niezbędne informacje oraz materiały niezbędne do opracowania wzoru dokumentu elektronicznego. Zamawiający dopuszcza by do czasu opublikowania wzoru w Centralnym Repozytorium Wzorów Dokumentów Elektronicznych wzór został zainstalowany w lokalnym repozytorium wzorów dokumentów elektronicznych.

- b) Przygotowanie formularza elektronicznego na bazie uprzednio opracowanego wzoru dokumentu elektronicznego. Formularze stosowane na ePUAP powinny być tworzone z wykorzystaniem języka XForms oraz Xpath. Wykonawca opracuje formularze elektroniczne (zgodnie z właściwymi przepisami prawa) na podstawie przekazanych przez JST, których dotyczy przedmiotowe zamówienie, kart usług z formularzami. Wszystkie formularze elektroniczne Wykonawca przygotowuje z należytą starannością.
- c) Pola wskazane przez Zamawiającego jako pola obowiązkowe w formularzach muszą zostać polami obowiązkowymi również w formularzach elektronicznych. Układ graficzny wszystkich formularzy powinien być w miarę możliwości jednolity. Wizualizacja formularzy elektronicznych nie musi być identyczna z przekazanym wzorem, ale musi zawierać dane w układzie niepozostawiającym wątpliwości co do treści i kontekstu zapisanych informacji, w sposób zgodny ze wzorem.
- d) Przygotowując formularze Wykonawca musi dążyć do maksymalnego wykorzystania słowników. W budowanych formularzach należy wykorzystać mechanizm automatycznego pobierania danych z profilu – celem uzupełnienia danych o wnioskodawcy. Formularze muszą zapewniać walidację wprowadzonych danych po stronie klienta i serwera.
- e) Jeśli w formularzu elektronicznym występują pola PESEL, REGON lub kod pocztowy, to pola te muszą być walidowane pod kątem poprawności danych wprowadzanych przez wnioskodawcę. Każdy opracowany przez Wykonawcę formularz (w postaci pliku XML) musi zostać przekazany Zamawiającemu na okres 7 dni roboczych w celu dokonania sprawdzenia i wykonania testów na formularzu.
- f) Po okresie testów, o których mowa w wymaganiu poprzednim, Zamawiający przekaże Wykonawcy ewentualne poprawki i uwagi dotyczące poszczególnych formularzy, które Wykonawca usunie bez zbędne zwłoki. Wykonawca przygotowuje wzory dokumentów elektronicznych w CRD zgodnie ze standardem ePUAP w formacie XML zgodnym z formatem Centralnego Repozytorium Wzorów Dokumentów.
- g) Zamawiający dopuszcza możliwość wykorzystania przez Wykonawcę wzorów, które są już opublikowane w CRD. Wygenerowane dla poszczególnych formularzy wzory dokumentów elektronicznych muszą zostać dostosowane do wymogów formatu dokumentów publikowanych w CRD i spełniać założenia interoperacyjności, w tym składać się z plików:
- Wyróżnik (wyróżnik.xml),
 - Schemat (schemat.xml),
 - Wizualizacja (styl.xsl).
- h) W ramach projektu Wykonawca przygotowuje i przekaże Zamawiającemu wszystkie wzory dokumentów elektronicznych w celu złożenia wniosków o ich publikację w CRD. Wykonawca udzieli wsparcia Zamawiającemu w przejściu procesu publikacji na ePUAP. Bazując na przygotowanych wzorach dokumentów elektronicznych oraz opracowanych na platformie ePUAP formularzach elektronicznych Wykonawca przygotowuje instalacje aplikacji w środowisku ePUAP.

- i) Aplikacje muszą być zgodne z architekturą biznesową ePUAP oraz architekturą systemu informatycznego ePUAP. Przygotowane aplikacje muszą zostać zainstalowane przez Wykonawcę na koncie ePUAP Zamawiającego. Zainstalowane aplikacje muszą spełniać wymogi ePUAP oraz pozytywnie przechodzić przeprowadzone na ePUAP walidacje zgodności ze wzorami dokumentów.
- j) Na czas realizacji projektu Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do części administracyjnej platformy ePUAP konta Zamawiającego z uprawnieniami do konsoli administracyjnej Draco, ŚBA i usług.
- k) Zamawiający dopuszcza, aby Wykonawca wykorzystał opisu usług, które są umieszczone na platformie ePUAP poprzez wybranie opisu usługi z puli istniejących w ePUAP. Zadaniem wykonawcy jest odpowiednie powiązanie opisów usług zamieszczonych na ePUAP z odpowiednimi usługami opracowanymi przez Zamawiającego. W przypadku braku stosownego opisu Wykonawca przygotuje definicję brakujących opisów usług na ePUAP. Zamawiający wystąpi do organu właściwego (Ministerstwa Cyfryzacji) w celu akceptacji i o jego publikację oraz umieszczenie ich na platformie ePUAP. Wszystkie opisy usług zostaną przyporządkowane do jednego lub więcej zdarzenia życiowego z Klasyfikacji Zdarzeń, a także do Klasyfikacji Przedmiotowej Usług ePUAP.
- l) Opracowania karty usługi na podstawie danych przekazanych przez Zamawiającego.
- m) Uruchomienie usługi elektronicznej na platformie ePUAP w przypadku, gdy nie wystąpił czynnik uniemożliwiający wykonanie tego procesu, np. niedostępność platformy ePUAP.