



Fundusze  
Europejskie  
Program Regionalny



Unia Europejska  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego



Załącznik nr 5

## **Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia - dostawa i wdrożenie oprogramowania Elektronicznego Obiegu Dokumentów, Elektronicznego Biura Interesanta i systemu back office**

### **1. Zakres przedmiotu zamówienia**

1. Elektroniczny Obieg Dokumentów
  - 1.1. Elektroniczny Obieg Dokumentów (EOD)
  - 1.2. integracja z ePUAP
  - 1.3. formularze elektroniczne
  - 1.4. szkolenia
2. Rozbudowa systemu back-office
  - 2.1. modernizacja systemu back-office
3. Elektroniczne Biuro Interesanta (EBI)

Dla wszystkich elementów niniejszego zamówienia wymaga się dostarczenia: dokumentów licencyjnych/certyfikatów legalności użytkowania, dokumentacji użytkownika, dokumentacji administratora, dokumentacji powykonawczej z instalacji i konfiguracji oprogramowania wraz z hasłami dostępu oraz wykonania wszystkich niezbędnych usług instalacyjnych na wskazanym przez Zamawiającego sprzęcie, konfiguracyjnych, migracji danych, zgodnie ze sztuką inżynierską, zaleceniami producentów i najlepszymi praktykami wdrożeniowymi, koniecznych by dostarczone oprogramowanie poprawnie (tj. zgodnie z instrukcją funkcjonalną) działało w środowisku sieciowym Zamawiającego i zapewniało bezusterkową pracę użytkownikom. Całość oprogramowania musi zostać objęta gwarancją, opieką aktualizacyjną oraz asystą techniczną zgodną z wymaganiami określonymi w rozdziale *Warunki gwarancji, opieki aktualizacyjnej oraz asysty technicznej*.

### **2. Podmioty biorące udział w zamówieniu**

1. Urząd Miasta Sieradza z siedzibą 98-200 Sieradz, plac Wojewódzki 1
2. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej z siedzibą 98-200 Sieradz, ul. Polna 5
3. Miejskie Centrum Pomocy Społecznej z siedzibą 98-200 Sieradz, ul. Polna 18/20
4. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Dział Świadczeń Rodzinnych z siedzibą 98-200 Sieradz, ul. Kościuszki 5



**Fundusze Europejskie**  
Program Regionalny



**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego



### **3. Szacunkowa liczba użytkowników:**

Liczba pracowników Urzędu Miasta Sieradza – 120 osób

Liczba pracowników MOPS, MCPS, Działu Świadczeń Rodzinnych – 50 osób

Liczba mieszkańców miasta – 42.800 osób

### **4. Wymagania co do terminu realizacji projektu**

Zamawiający wymaga realizacji zamówienia w okresie 30 dni od dnia zawarcia umowy.

### **5. Wymagania ogólne dla dostarczanego oprogramowania**

1. Oprogramowanie dostarczone i uruchomione w ramach niniejszego zamówienia, musi funkcjonować zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa.
2. Oprogramowanie dostarczone przez Wykonawcę, powinno obejmować Zamawiającego oraz wszystkie jednostki wymienione w rozdziale II, przez co Zamawiający rozumie udzielenie bezterminowej, niewyłącznej licencji na korzystanie z dostarczonego oprogramowania aplikacyjnego dla mieszkańców Sieradza, radnych Rady Miejskiej w Sieradzu, wszystkich użytkowników pracujących u Zamawiającego oraz w jego jednostkach, których przybliżona liczba została określona w rozdziale III.
3. Oprogramowanie aplikacyjne musi spełniać warunki określone w rozporządzeniu Rady Ministrów dotyczącym Krajowych Ram Interoperacyjności, w szczególności zapewnić dostęp do zasobów osobom niepełnosprawnym (zgodnie z rekomendacją WCAG).
4. Oferowane oprogramowanie aplikacyjne w dniu składania ofert nie może być przeznaczone przez producenta do wycofania z produkcji, sprzedaży lub wsparcia technicznego.
5. Zamawiający wymaga, by dostarczone oprogramowanie było oprogramowaniem w wersji aktualnej na dzień poprzedzający dzień składania ofert.
6. Wykonawca, wraz z oprogramowaniem dostarczy certyfikaty potwierdzające legalność dostarczonego oprogramowania.
7. Wykonawca, wraz z oprogramowaniem dostarczy dla całego oprogramowania aplikacyjnego dokumentację użytkownika.
8. Wykonawca zapewnia, że korzystanie przez Zamawiającego z zaoferowanych produktów nie będzie stanowić naruszenia praw majątkowych osób trzecich.
9. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania tajemnicy o przetwarzanych w oprogramowaniu danych, sposobach ich przetwarzania i zabezpieczania i nie ujawni danych osobom trzecim, zarówno w czasie trwania umowy, jak i po jej wygaśnięciu.
10. Zaproponowany w niniejszym dokumencie podział na jednostki funkcjonalne ma jedynie charakter porządkowy. Zamawiający nie wymaga, aby zaproponowane przez Wykonawcę rozwiązanie było zbudowane z dokładnie takich jak opisane jednostek funkcjonalnych. Wykonawca może proponować inny podział na jednostki funkcjonalne wynikający z



zastosowanej technologii, architektury rozwiązania czy struktury oferowanych przez siebie produktów. Niemniej jednak Zamawiający bezwzględnie wymaga, aby Wykonawca w zaproponowanym rozwiązaniu jako całości, spełnił wszystkie wymienione dla jednostek funkcjonalnych wymagania techniczne i funkcjonalne.

## **6. Warunki gwarancji, opieki aktualizacyjnej oraz asysty technicznej**

1. Całe zaoferowane oprogramowanie aplikacyjne musi być objęte bezpłatną minimum 48 miesięczną gwarancją poprawnego działania, opieką aktualizacyjną i asystą techniczną.
2. W ramach usług gwarancyjnych Wykonawca jest zobowiązany do osobistego lub zdalnego (w zależności od potrzeb) świadczenia usług, przy czym usługi zdalne muszą być świadczone przy wykorzystaniu bezpiecznego, szyfrowanego połączenia realizowanego z siedziby Wykonawcy.
3. Wymagany poziom usług gwarancyjnych:
  - 3.1. usuwanie błędów w użytkowanym oprogramowaniu, przy czym jako błąd należy rozumieć nieprawidłowe działanie Oprogramowania, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości w szczególności błędem jest działanie Oprogramowania niezgodnie z opisem zawartym w dokumentacji użytkownika i dokumentacji administratora.
  - 3.2. Kategorie błędów w działaniu Oprogramowania:
    - 3.2.1. Błąd krytyczny - błąd uniemożliwiający eksploatację Oprogramowania lub powodujący utratę danych lub powodujący uszkodzenie danych, niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Oprogramowania, aby obejść skutki jego wystąpienia.
    - 3.2.2. Błąd zwykły - błąd uniemożliwiający w danej chwili eksploatację Oprogramowania lub powodujący utratę danych lub powodujący uszkodzenie danych, jednocześnie pozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Oprogramowania, aby obejść skutki jego wystąpienia, bez istotnego wydłużenia czasu wykonywanych operacji.
  - 3.3. Wymagany czas na przywrócenie funkcjonalności oprogramowania spowodowanych:
    - 3.3.1. błędami krytycznymi - w czasie nieprzekraczającym 24 godzin, liczonych od momentu przyjęcia drogą mailową zgłoszenia przez Wykonawcę,
    - 3.3.2. błędami zwykłymi - w czasie nieprzekraczającym 72 godzin, liczonych od momentu przyjęcia drogą mailową zgłoszenia przez Wykonawcę .
  - 3.4. Wymagany czas na usunięcie błędów:
    - 3.4.1. krytycznych - w czasie nieprzekraczającym 5 dni robocze, liczonych od momentu przyjęcia drogą mailową zgłoszenia przez Wykonawcę,



3.4.2. zwykłych - w czasie nieprzekraczającym 14 dni, liczonych od momentu przyjęcia drogą mailową zgłoszenia przez Wykonawcę.

4. W ramach opieki aktualizacyjnej Wykonawca jest zobowiązany do:
  - 4.1. zapewnienia zgodności oprogramowania z aktualnym stanem prawnym,
  - 4.2. udostępnienia użytkownikowi poprawionych oraz nowych wersji oprogramowania,
  - 4.3. bezzwłocznego informowania o możliwości pobrania aktualizacji (poprzez przesłanie maila),
5. W ramach asysty technicznej Wykonawca jest zobowiązany do osobistego lub zdalnego (w zależności od potrzeb) świadczenia usług wsparcia technicznego przy czym wsparcie zdalne musi być świadczone przy wykorzystaniu bezpiecznego, szyfrowanego połączenia realizowanego z siedziby Wykonawcy, w zakresie:
  - 5.1. pomocy w wyjaśnianiu i usuwaniu skutków błędów popełnionych przez pracowników Zamawiającego w trakcie eksploatacji systemu;
  - 5.2. pomocy w bieżącej obsłudze;
  - 5.3. świadczenie usług asysty technicznej musi odbywać się w godzinach pracy Zamawiającego, w dni robocze w godzinach od 7.30 do 15.30.

## **7. Wymagania związane z promocją unijnego źródła dofinansowania.**

Projekt pn. „e-Sieradz. Elektroniczne usługi dla mieszkańców” jest współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014 – 2020, Osi Priorytetowej VII: Infrastruktura dla usług społecznych, Działania VII.1 Technologie informacyjno-komunikacyjne, Poddziałanie VII.1.2 Technologie informacyjno-komunikacyjne na podstawie umowy o dofinansowanie nr RPLD.07.01.02-10-0029/16-00 z dnia 22.09.2016 r. Produkty niniejszego zamówienia jako współfinansowane przez EFRR w ramach RPO WŁ powinny być oznakowane zgodnie z „Podręcznikiem wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności 2014-2020 w zakresie informacji i promocji” oraz z wymogami, o których mowa w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1303/2013 z dnia 17 grudnia 2013 roku, Załączniku II do rozporządzenia Wykonawczego Komisji (UE) nr 821/2014 z dnia 28 lipca 2014 roku oraz innymi obowiązującymi regulacjami prawnymi odwołującymi się do kwestii związanych z promocją.

## **8. Wymagania w zakresie ochrony danych osobowych**

Oprogramowanie dostarczone i uruchomione w ramach niniejszego zamówienia musi funkcjonować zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa w zakresie ochrony danych osobowych. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania tajemnicy o przetwarzanych



Fundusze  
Europejskie  
Program Regionalny



Unia Europejska  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego



w oprogramowaniu danych i nie ujawni danych osobowych, do których miał dostęp osobom trzecim, zarówno w czasie trwania umowy, jak i po jej wygaśnięciu.

## **Szczegółowe wymagania techniczne i funkcjonalne dla oferowanego rozwiązania**

### **I. Oprogramowanie Elektronicznego Obiegu Dokumentu (EOD)**

#### **I.A Zakres funkcjonalny**

System umożliwiający zarządzanie korespondencją, dokumentami, projektami, poleceniami, terminami i czasem pracy pracowników, tworzący centralną, uporządkowaną bazę informacji oraz dokumentów. System powinien zapewnić pracownikom dostęp do umów, procedur wewnętrznych, korespondencji oraz dokumentów, a także kontrolować będzie obieg dokumentów, stan realizacji procesów, usprawniając w ten sposób obsługę klientów. System powinien posiadać moduł zarządzania procesami pracy, który pozwoli na automatyzację działań zachodzących wewnątrz organizacji. System powinien rozwiązać problem przepływu informacji, zarówno wewnątrz urzędu jak również pomiędzy urzędem a interesantami. System powinien zawierać rozbudowany moduł bezpieczeństwa zarządzający dostępem użytkowników zarówno do odpowiedniego typu dokumentów (grup dokumentów, teczek), jak i funkcji systemu. Dodatkowo system powinien wykorzystywać technologię PKI do podpisywania lub akceptacji dokumentów. System musi zapewnić zgodność formatu metadanych eksportowanych dokumentów ze standardem „e-PL” opracowanym przez Naczelną Dyрекcję Archiwów Państwowych oraz umożliwić automatyczne pobieranie korespondencji elektronicznej z sieci internetowej do wewnętrznej.

System elektronicznego obiegu dokumentów będzie elementem niezbędnym do uruchomienia wirtualnego urzędu, w którym interesant będzie mógł wносить sprawy w sposób elektroniczny przez Internet. System umożliwiać będzie informowanie interesanta o stanie realizacji jego sprawy (wymóg ustawowy - ustawa o dostępie do informacji publicznej). System musi umożliwiać pracę w trybie EZD.

#### **I.B Architektura rozwiązania**

1. Dostarczony system musi posiadać architekturę trójwarstwową.
2. Musi być w pełni transakcyjny i musi zabezpieczać dane przed zniszczeniem lub przypadkowym nadpisaniem w przypadku równoczesnego korzystania z tych danych przez wielu użytkowników.
3. Od strony technicznej musi zapewnić skalowalność w zakresie wydajności, pojemności oraz dołączania dodatkowych użytkowników i elementów infrastruktury sprzętowej.
4. Musi zapewnić możliwość rozbudowy warstw poprzez zwiększenie zasobów komputerów obsługujących warstwę poprzez rozbudowę pamięci, zwiększenie liczby





procesorów, zwiększanie liczby maszyn oraz zwiększenie pojemności pamięci masowych.

5. Musi umożliwiać rozpraszanie miejsc przechowywania dokumentów w składach chronologicznych w ramach jednego systemu elektronicznego obiegu dokumentów w różnych lokalizacjach, w tym geograficznych (np. budynki urzędu).
6. Dane systemu powinny być przechowywane w relacyjnych bazach danych na serwerze SQL.
7. System musi być wyposażony w system nadawania uprawnień użytkowników.
8. Zmiany wprowadzone przez użytkownika muszą zostać zapisane wraz z informacją kto i kiedy zmiany dokonał.
9. System musi być wyposażony w zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem, nadawania uprawnień dla użytkowników do korzystania z modułów jak również do korzystania z wybranych funkcji;
10. W dostarczonym rozwiązaniu musi być możliwość:
  - 10.1. tworzenia nowych raportów w oparciu o dostępne w systemie widoki oraz język zapytań SQL
  - 10.2. tworzenia raportów kolumnowych oraz formatowanych w oparciu o widoki dostępne w systemie
  - 10.3. zdefiniowanie formularzy według potrzeby Zamawiającego
  - 10.4. wykonania wydruku zawierającego dane wprowadzone na wcześniej zdefiniowanych formularzach.

## **I.C Zakres wdrożenia**

1. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Sieradz, ul. Polna 5
2. Miejskie Centrum Pomocy Społecznej, Sieradz, ul. Polna 18/20
3. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Dział Świadczeń Rodzinnych, Sieradz, ul. Kościuszki 5

## **I.1 Oprogramowanie Elektronicznego Obiegu Dokumentu**

### **I.1.1 Wymagania funkcjonalne ogólne**

1. System powinien posiadać mechanizm ochrony i kontroli dostępu oraz zapewnienie bezpieczeństwa danych i ograniczenie dostępu na poziomie wewnętrznym, dostęp musi być strzeżony dla każdego użytkownika;



2. Dane wprowadzone do systemu w czasie rejestracji pism i spraw, jak ich usuwanie, są autoryzowane, a system umożliwia identyfikację osoby, która je wprowadziła i ustalenie daty wprowadzenia i modyfikacji danych;
3. Parametryzacja systemu a w tym: zawartości słowników i szablonów musi być możliwa do wykonania przez przeszkolonych administratorów, w każdym momencie eksploatacji; zapisy dotyczą zmian i tworzenia nowych elementów;
4. System musi posiadać możliwość wyszukiwania danych według różnych kryteriów w tym według fragmentów nazw i zakresów (dat, numerów);
5. System powinien umożliwiać export wybranych danych do formatu zgodnego z edytorem tekstu, arkuszem kalkulacyjnym oraz do PDF;
6. System powinien posiadać mechanizmy kontroli zmian;
7. System musi umożliwiać definiowanie dowolnej ilości użytkowników;
8. System musi być w całości spolonizowany (nie dotyczy narzędzi administracyjnych do raportowania i analiz), a więc posiadać polskie znaki i instrukcję obsługi po polsku dla użytkownika oraz administratora;
9. System musi posiadać graficzny interfejs użytkownika gwarantujący wygodne wprowadzanie danych, przejrzystość prezentowania danych na ekranie oraz wygodny sposób wyszukiwania danych po dowolnych kryteriach;
10. System musi pracować w środowisku sieciowym i posiadać wielodostępność pozwalającą na równoczesne korzystanie z bazy danych przez wielu użytkowników;
11. System musi posiadać mechanizmy ochrony danych przed niepożądanym dostępem, nadawania uprawnień dla użytkowników do korzystania z modułów jak również do korzystania z wybranych funkcji;
12. System musi posiadać słowniki wewnętrzne;
13. System musi działać w środowisku zintegrowanych baz danych;
14. System musi dawać możliwość realizacji takich funkcji jak:
  - 14.1. Podpisywanie dokumentów elektronicznych podpisem kwalifikowanym;
  - 14.2. Drukowanie kodów kreskowych;
  - 14.3. Skanowanie plików z poziomu systemu.

### **I.1.2 Wymagania szczegółowe oprogramowania Elektronicznego Obiegu Dokumentów**

Dostarczone oprogramowanie musi umożliwiać:

1. spełnienie wszystkich warunków określonych dla systemu EZD w rozporządzeniu w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. z 2011 r. Nr 14, poz. 67) i wszystkie jego funkcje będą działać zgodnie z tym rozporządzeniem;



2. realizację pełnej funkcjonalności przewidzianej przepisami prawa dla systemu EZD, co pozwoli jednostkom użytkującym ten EOD wykorzystywać go jako podstawowy sposób dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw;
3. jeśli jakaś czynność kancelaryjna jest obsługiwana przez EOD (np. dołączenie dokumentu do sprawy), to struktura systemu musi umożliwiać wykonywanie wszystkich wariantów tego zadania dopuszczalnych instrukcją kancelaryjną (np. dołączenie praktycznie dowolnej ilości dokumentów do sprawy – tzn. liczby na tyle dużej, by w praktyce nie napotkać ograniczeń systemu);
4. jeśli instrukcja kancelaryjna wprost wskazuje na możliwość automatyzacji jakiegoś zadania w systemie EZD, EOD powinien umożliwiać automatyzację tego zadania. Jeśli instrukcja kancelaryjna dopuszcza różne warianty jego wykonania, EOD powinien zapewniać pełną konfigurowalność sposobu wykonania tego zadania (np. w zakresie rozdziału przesyłek przychodzących, opatrywania przesyłek metadanymi, archiwizacji);
5. definiowanie i wykorzystywanie wartości domyślnych dla wybranych pól w formularzach opisujących przesyłki, pisma, dokumenty i sprawy oraz sposób ich przetwarzania, tam gdzie wykorzystanie ustawień domyślnych znacznie usprawni pracę;
6. pozwalać na dodawanie metadanych dla pism, spraw, teczek, interesantów, zadań (liczba, tekst, słownik, data i godzina, wartość z e-formularzy ePUAP) z możliwością wykorzystania ich:
  - 6.1. na listach
  - 6.2. w raportowaniu
  - 6.3. we wbudowanym edytorze tekstu jako pola auto podstawialne
7. wykorzystanie minimum trzech skrótów klawiszowych do wywoływania często użytkowanych funkcji;
8. obsługiwać rejestrację przesyłek przychodzących w formie papierowej (składane osobiście, przysyłane pocztą) i elektronicznej (składane na nośnikach, przesyłane przez elektroniczną skrzynkę podawczą oraz pocztą elektroniczną) wraz z załącznikami zgodnie z wymogami Rozporządzenia w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. z 2011 r. Nr 14, poz. 67);
9. w ramach procesu rejestracji przesyłek przychodzących w formie papierowej EOD musi umożliwić zeskanowanie (z poziomu interfejsu aplikacji) poszczególnych dokumentów, wchodzących w skład przesyłki;
10. skanowanie wsadowe przesyłek (np. przychodzących pocztą);
11. generowanie potwierdzenia przyjęcia przesyłki przychodzącej przez punkt kancelaryjny i opatrzonej kodem kreskowym;
12. rejestrację przesyłek w wielu punktach kancelaryjnych;
13. opatrywanie przesyłek przychodzących metadanymi zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz dodatkowymi (konfigurowalny zakres), przy czym metadane powinny





- być zesłownikowane co najmniej w zakresie rodzaju dokumentu, sposobu dostarczenia oraz danych teleadresowych;
14. odróżnienie, jednoznaczną identyfikację poszczególnych dokumentów, przechowywanych w postaci skanów, wchodzących w skład przesyłki;
  15. opcjonalne dodawanie przez użytkownika informacji opisujących poszczególne dokumenty, przesyłki lub sprawy w postaci notatek, zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną;
  16. dla dokumentów papierowych nie podlegających skanowaniu oraz dokumentów na nośnikach elektronicznych nie podlegających kopiowaniu do systemu EOD (wymaganie dotyczy zarówno całych przesyłek, jak i dokumentów wchodzących w skład przesyłki), sporządzenie metryki, zawierającej podstawowe informacje o dokumencie (co najmniej – tytuł, identyfikator, notatka);
  17. prawidłową obsługę przychodzącej poczty elektronicznej, zgodnie z wymogami przepisów w zakresie instrukcji kancelaryjnych (rejestracja w rejestrze przesyłek wpływających lub bezpośrednio dołączenie wiadomości z załącznikami do akt sprawy); w sposób niezależny od użytkowanego programu pocztowego;
  18. automatycznie pobierać przesyłki, które przysły przez elektroniczną skrzynkę podawczą systemu ePUAP, i musi umożliwić ich rejestrację w systemie;
  19. rozdział przesyłek przychodzących do właściwych komórek merytorycznych musi się odbywać poprzez przekazanie uprawnień do plików i informacji zawartych w systemie;
  20. generowanie i drukowanie nalepek z kodami kreskowymi na dokumenty papierowe oraz nośniki  
i odnajdywanie na podstawie zeskanowanej nalepki odwzorowania cyfrowego bądź metryki danego dokumentu;
  21. rejestrację obiegu (lokalizacja, czas przemieszczenia, użytkownik) dokumentów papierowych (dla których istnieje odwzorowanie cyfrowe oraz dla których nie zostało ono wykonane) oraz nośników;
  22. sporządzanie odwzorowań cyfrowych dokumentów poprzez skanowanie dostępne z poziomu aplikacji EOD, zgodnie z wymaganiami określonymi w instrukcji kancelaryjnej;
  23. wykonanie OCR w języku polskim dla skanowanych dokumentów i jego wykorzystanie w późniejszym przetwarzaniu sprawy lub przeszukiwaniu pełnotekstowym dokumentów (dotyczy pisma maszynowego a nie odręcznego);
  24. rejestrację, przechowywanie, procedowanie oraz dołączanie do akt sprawy dokumentów elektronicznych, dokumentów papierowych w postaci odwzorowań, jak również metryk (dla dokumentów papierowych nie skanowanych i elektronicznych na nośnikach);
  25. wszczynanie, prowadzenie i załatwianie spraw, przechowywanie akt sprawy i prowadzenie spisów spraw zgodnie z obowiązującymi przepisami. EOD automatycznie musi nadawać znak sprawy i zapewniać jego zgodność z wymogami instrukcji kancelaryjnej;



26. ręczne przenie numerowanie sprawy wyłącznie w przypadkach dopuszczonych instrukcją kancelaryjną;
27. prowadzenie rejestrów kancelaryjnych, w tym rejestru przesyłek wpływających, wychodzących oraz pism wewnętrznych, definiowanie i prowadzenie dowolnych innych rejestrów kancelaryjnych dopuszczonych instrukcją kancelaryjną;
28. numerację i klasyfikację pism oraz spraw w oparciu o JRWA zgodnie z instrukcją kancelaryjną;
29. od strony technicznej umożliwić udostępnienie funkcji EOD dla jednostek podległych, przyporządkowanie uprawnień do wybranych kategorii JRWA i konfigurację struktury organizacyjnej;
30. procedowanie i dekretację spraw oraz pism z wykorzystaniem mechanizmu procedowania według definiowalnych ścieżek (mechanizm przepływu pracy - workflow) w pełni zgodnie z instrukcją kancelaryjną;
31. akceptację dokumentów z wykorzystaniem mechanizmu procedowania według zdefiniowanych ścieżek (mechanizm przepływu pracy — workflow) w pełni zgodnie z instrukcją kancelaryjną. EOD obsługuje akceptację jedno – lub wielostopniową;
32. akceptacja pism elektronicznych przeznaczonych do wysyłki musi się odbywać z wykorzystaniem podpisu elektronicznego zgodnie z wymogami prawa;
33. zapis projektów pism przekazywanych pomiędzy użytkownikami lub komórkami w trakcie załatwiania sprawy, a także zamieszczanie adnotacji odnoszących się do projektów pism;
34. prowadzenie i wydruk metryki sprawy zgodnie z obowiązującymi przepisami;
35. opisywanie spraw i akt sprawy metadanymi zgodnie z obowiązującymi przepisami;
36. dokumentowanie wyjęcia dokumentacji ze składu chronologicznego lub ze składu informatycznych nośników danych;
37. powiązanie pism ze sobą oraz ze sprawami;
38. sporządzanie i wydruk raportów, statystyk i zestawień, w szczególności wymaganych przepisami prawa, monitorowanie liczby spraw i terminowości ich załatwiania (globalnie, przez poszczególne komórki i osoby) w zadanych przedziałach czasu, generowanie raportów w zależności od uprawnień, która będzie dotyczyła pracy osób i komórek podległych oraz pracy osoby sporządzającej raport;
39. sporządzenie raportu w postaci pliku .pdf, .xls, .rtf, .csv, .xml, .html, \*.doc;
40. przeszukiwanie i sortowanie pism i spraw według złożonych kryteriów, w szczególności wg znaku sprawy, identyfikatora przesyłki, osoby lub komórki odpowiedzialnej, kategorii JRWA, dat wpłynięcia lub załatwienia, terminu załatwienia, statusu pisma lub sprawy, danych klienta urzędu, nadawcy, adresata;
41. użytkownikowi dostęp do: zestawienia spraw, za które jest odpowiedzialny, zestawienia aktualnych zadań wynikających z przepływu pracy (sprawy i korespondencja, w odniesieniu do których użytkownik ma aktualnie coś do zrobienia), zestawienia



- korrespondencji otrzymanej i wysłanej w podziale na korespondencję wewnętrzną i z podmiotami zewnętrznymi (dostęp za pomocą konfigurowalnych schematów);
42. pełnotekstowe przeszukiwanie dokumentów w obrębie wyszukanego wcześniej zbioru, w tym co najmniej dokumentów w formatach .txt, .pdf (zawierający tekst), rtf, .doc, .docx;
  43. funkcję automatycznej wysyłki pism za potwierdzeniem odbioru przez platformę ePUAP;
  44. automatyczną wysyłkę korespondencji pocztą elektroniczną poprzez pobranie adresu odbiorcy  
i wysłanie treści pisma w treści poczty oraz załączników w formie załączników do poczty;
  45. odnotowanie wysyłki wszelkich przesyłek wychodzących w rejestrze i opatrzenie ich metadanymi zgodnie z przepisami. EOD będzie w miarę możliwości automatyzował te czynności;
  46. generowanie korespondencji seryjnej i automatyzację jej wysyłki (do zdefiniowanych, konfigurowalnych grup odbiorców);
  47. pismo do wysyłki wygenerowane na podstawie e-szablonu musi być w formacie edytowalnym (co najmniej \*.doc, \*.odt, \*.rtf).
  48. mechanizmy brakowania akt w archiwum elektronicznym;
  49. automatyczne przejmowanie dokumentacji przez archiwum zakładowe po upływie okresu przewidzianego w instrukcji kancelaryjnej. Przejęcie dokumentacji musi polegać na przekazaniu archiwistce uprawnień do tej dokumentacji w systemie EOD i ograniczeniu uprawnień komórki merytorycznej, zgodnie z instrukcją kancelaryjną.
  50. dedykowane funkcje do udostępniania i wycofywania dokumentacji elektronicznej z archiwum zakładowego.
  51. funkcje wspierające proces porządkowania dokumentacji w archiwum zakładowym (wskazanie dokumentacji wymagającej uzupełnienia).
  52. brakowanie akt elektronicznych oraz przekazanie akt do archiwum państwowego oraz musi umożliwić sporządzenie i przechowywanie odpowiedniej dokumentacji. EOD musi wspierać pracę archiwisty poprzez automatyczne typowanie dokumentacji do brakowania lub przekazania do archiwum państwowego (po upływie terminów związanych z danymi kategoriami archiwalnymi) oraz funkcjonalność automatycznych przypomnień
  53. wsparcie dla procesu archiwizacji informatycznych nośników danych oraz dokumentów papierowych dla których nie wykonano pełnego odwzorowania cyfrowego, w tym umożliwi:
    - sporządzanie spisu zdawczo-odbiorczego,
    - zapis miejsca ich przechowywania i kategorii archiwalnej, wsparcie procedury brakowania akt, wypożyczeń oraz przekazania do archiwum państwowego poprzez odnotowywanie tych zdarzeń,
    - sporządzanie i przechowywanie odpowiedniej dokumentacji.



54. ścieżki muszą dopuszczać rozwidlanie oraz łączenie się podścieżek (ścieżek w obrębie innych ścieżek).
55. tworzenie i obsługę podścieżek, w szczególności musi umożliwić użytkownikowi procedującemu korespondencję lub sprawę zdefiniowanie podścieżki, która zaczyna się i kończy w jego węźle.
56. import, eksport i wykorzystanie schematów ścieżek.
57. przydzielanie spraw i korespondencji, przekazanych na dane stanowisko, konkretnym użytkownikom, pracującym na tym stanowisku.
58. przekazywanie korespondencji/sprawy na stanowisko lub bezpośrednio do wskazanego Użytkownika.
59. ewidencjonowanie i wersjonowanie ścieżek obiegu.
60. podgląd ścieżki obiegu sprawy (w formie grafu).
61. procedowanie sprawy lub korespondencji trybem „*ad hoc*” poprzez określanie na bieżąco kolejnych stanowisk zajmujących się sprawą/korespondencją bez wykorzystywania uprzednio zdefiniowanych ścieżek procedowania sprawy/korespondencji. Użytkownik może przejść do trybu „*ad hoc*” w dowolnym momencie przetwarzania sprawy/korespondencji.
62. modelowanie ścieżek w narzędziu graficznym.
63. monitorowanie i kontrolę obiegu dokumentów z wykorzystaniem konfigurowalnych raportów, zestawień, statystyk i alertów – w zakresie pracy własnej oraz osób podległych.
64. przypisywanie (w ramach ścieżki lub „*ad-hoc*”) procesom i zadaniom terminów realizacji, monitorowanie terminowości ich realizacji, automatyczne konfigurowalne przypomnienia i alerty.
65. funkcjonalność kalendarza i zadań (z terminami i priorytetami) oraz notatek dla użytkowników.
66. obsługę wielu kalendarzy z możliwością ich łącznego udostępniania w terminarzu użytkownika, włączania i wyłączania subskrypcji i podglądu wybranych kalendarzy. Dostęp do kalendarzy musi być regulowany przez system uprawnień do ich tworzenia, edycji, publikowania, podglądu i subskrypcji.
67. definiowanie zdarzeń kalendarza i zadań dla innych osób oraz ich grup przez osoby uprawnione (np. przełożonego dla podwładnych).
68. podgląd w kalendarzu zadań w siatce o rozdzielczości co najmniej 15 minut, zaś ich definiowanie z dokładnością do 5 minut.
69. wykorzystanie komunikatora tekstowego. Komunikator musi być wewnętrznym oprogramowaniem dla urzędu i nie może umożliwiać komunikacji z zewnętrznymi komunikatorami dostępnymi publicznie.
70. podgląd przypisanych do niego spraw i korespondencji, z możliwością sortowania, filtrowania i przeszukiwania.



71. składanie i weryfikowanie podpisu elektronicznego na każdym dokumencie elektronicznym w dowolnej liczbie podpisów elektronicznych.
72. przyjmowanie dokumentów elektronicznych złożonych przez klientów za pośrednictwem platformy ePUAP i umożliwiać automatyczne kierowanie ich na właściwą ścieżkę zgodnie z e-usługą, której dotyczą
73. doręczanie dokumentów poprzez ePUAP.
74. zintegrowanie z ePUAPw zakresie słowników.
75. integrowanie się edytorem aktów prawnych. Proces przygotowania i publikacji aktu prawnego musi obejmować przygotowanie wersji roboczej oraz jej akceptację, która może lecz nie musi obejmować podpisanie aktu prawnego bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym kwalifikowanym certyfikatem. Akt prawny jest po akceptacji automatycznie eksportowany do systemu zewnętrznego obsługującego publikację (dziennik urzędowy).
76. wprowadzanie zmian kadrowych, urlopów i zastępstw bez konieczności modyfikacji ścieżek procedowania i umożliwia przekazanie osobie zastępującej części lub całości uprawnień osoby zastępowanej. Uprawnienia muszą być przekazane na określony czas dat lub bezterminowo.
77. funkcjonalność obsługi zastępstw, zmian kadrowych i urlopów umożliwia ustalenie, która osoba faktycznie realizowała daną czynność w systemie (każdy z użytkowników zachowuje swoją tożsamość i działa w oparciu o swoje konto użytkownika).
78. ewidencjonowanie struktury instytucji oraz jej pracowników, które umożliwią przypisanie pracowników (osób) do stanowisk (funkcji).
79. definiowanie uprawnień, w tym delegowanie części lub całości posiadanych uprawnień.
80. zarządzanie uprawnieniami w oparciu o grupy uprawnień i grupy zasobów, jakich dotyczą. System uprawnień musi być zdolny do odzwierciedlenia uprawnień i odpowiedzialności poszczególnych urzędników, stosowany w jednostkach samorządu terytorialnego i wynikający z Instrukcji Kancelaryjnych oraz struktury stanowisk.
81. definiowanie sposobu logowania dla poszczególnych użytkowników i grup użytkowników. Dostępne muszą być co najmniej następujące metody logowania: użytkownik/hasło, karta kryptograficzna, jednokrotne logowania przez domenę.
82. przy logowaniu do EOD prezentowanie użytkownikowi informacji o dacie i czasie ostatniego udanego logowania oraz ostatniego nieudanego logowania.
83. umożliwiać generowanie raportu dotyczącego logowań użytkownika (przez użytkownika i administratora) oraz wykrywać zachowania określone jako podejrzane i uruchamiać konfigurowalne alerty w tym zakresie. Konfiguracja powinna dotyczyć tego, kto ma być informowany (np. użytkownik, administrator), w jakich przypadkach, w jakiej formie (np. sms, mail, alert w systemie).
84. przechowywane hasła w systemie w formie zaszyfrowanej i bez możliwości ich odtworzenia, lecz jedynie zresetowania. Po zresetowaniu hasła użytkownika przez





- administratora systemu zmusza użytkownika do zdefiniowania nowego hasła przy pierwszym logowaniu.
85. wymuszenie administratorowi okresowej zmiany haseł (i zdefiniowanie odpowiedniego interwału czasowego) oraz wspiera wykrywanie kont nieużywanych poprzez odpowiednie alerty.
  86. wykonywanie kopii bezpieczeństwa (backup) z wykorzystaniem dostarczonego, w tym celu sprzętu. EOD musi umożliwić automatyzację wykonywania backupu w określonych interwałach czasu lub pod określonymi warunkami i umożliwia ustawienie częstotliwości backupu. Zaoferowane rozwiązanie musi być zdolne do tworzenia kopii zapasowych (backupu) danych dokonywanych nie i rzadziej niż codziennie.
  87. tworzenie backupu pełnego
  88. konfigurowalny zakres wartości w słownikach prowadzonych przez system przez administratora lub pochodzić z rejestrów centralnych (np. TERYT). Zmiana wartości w słownikach nie może powodować zmian w dokumentach sporządzonych z wykorzystaniem poprzednich wersji słowników.
  89. prowadzenie książki teleadresowej interesantów i wspierać wykorzystywanie jej w procesie rejestracji i wysyłce przesyłek, tworzeniu pism, rejestracji spraw.
  90. tworzenie grup interesantów (np. poprzez dodatkowe atrybuty) na podstawie książki teleadresowej i z nią zsynchronizowanej. Grupy będą wykorzystywane do wyszukiwania i korespondencji seryjnej.
  91. nadawanie i ograniczanie uprawnień do danych osobowych interesantów – osób fizycznych, zapewniając ochronę tych danych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2004 r. nr 100, poz. 1024).
  92. wykorzystywane w systemie słowników prowadzonych i muszą obejmować w szczególności: słownik dekretacji, słownik lokalizacji, słownik rodzajów nośników, słownik kategorii archiwalnych, JRWA.
  93. zdefiniowanie dodatkowych metadanych do opisu spraw, akt sprawy, przesyłek wchodzących i wychodzących oraz dowolnych dokumentów.
  94. zdefiniowanie dodatkowych słowników.
  95. wykorzystanie wewnętrznego edytora, służącego do sporządzania notatek, załączanych do akt sprawy.
  96. pełną transakcyjność i musi zabezpieczać dane przed zniszczeniem lub przypadkowym nadpisaniem w przypadku równoczesnego korzystania z tych danych przez wielu użytkowników.
  97. zapewnienie ze strony technicznej skalowalność w zakresie wydajności, pojemności oraz dołączania dodatkowych użytkowników i elementów infrastruktury sprzętowej.
  98. możliwość rozbudowy warstw poprzez zwiększenie zasobów komputerów obsługujących warstwę poprzez rozbudowę pamięci, zwiększenie liczby procesorów, zwiększanie liczby maszyn oraz zwiększenie pojemności pamięci masowych.



99. rozpraszanie repozytorium dokumentów w ramach jednego systemu elektronicznego obiegu dokumentów na wiele komputerów rozmieszczonych w różnych lokalizacjach geograficznych (np. budynki urzędu).
100. przy interfejsie użytkownika EOD stosowanie oznaczania pól wymaganych na formularzu ekranowym w sposób wyróżniający te pola.
101. organizację pracy w ramach interfejsu użytkownika EOD opartą na zestawieniach podstawowych, prezentujących informacje znajdujące się w Systemie w formie syntetycznej (jako podsumowania, listy, zestawienia, grupy opcji, itp.) oraz na zestawieniach szczegółowych, tworzonych przez EOD w sytuacji, gdy zachodzi potrzeba zaprezentowania wskazanej przez użytkownika jednostki danych np. konkretnego dokumentu elektronicznego, słownika parametrów systemowych, itp.
102. przy interfejsie użytkownika EOD posiadanie widoku indywidualnego, w ramach którego prezentowane będą tylko te składniki zawartości informacyjnej Systemu, za które odpowiedzialny jest węzeł struktury organizacyjnej, do którego przypisany jest dany użytkownik.
103. widok indywidualny który zawiera odnośniki do zestawień udostępniających wszystkich zadań realizowanych przez pracowników danego węzła struktury organizacyjnej, dla których to zadań:
  - 1 termin zakończenia realizacji zadania już minął,
  - 2 termin zakończenia realizacji zadania mija za określoną w konfiguracji systemowej liczbę dni kalendarzowych.
104. aby interfejs użytkownika zawierał informację o węźle struktury organizacyjnej, w którym aktualnie pracuje użytkownik.
105. konfigurację widoków indywidualnych np. wysokość wiersza listy zawierającej sprawy, dokumenty, zadania (najmniejsza, mała, średnia, największa).
106. grupowanie elementów (mechanizm *drag&drop*) na listach pism, spraw, zadań poprzez mechanizmy list przestawnych (grupowania zagnieżdżonego co najmniej do 20 poziomów). EOD musi umożliwiać zapamiętywanie zdefiniowanych grup dla konkretnego użytkownika.
107. przechodzenie z własnych list dokumentów i spraw na listy wskazanych osób., do których podglądu dany użytkownik jest uprawniony.
108. dowolne ustawienie kolumn oraz zapamiętywanie tych ustawień.
109. wyświetlanie bądź ukrywanie kolumn na listach spraw, dokumentów, zadań.
110. wykorzystanie na listach spraw, dokumentów, zadań mechanizmów szybkiej filtracji po dowolnie wybranej kolumnie.
111. korzystanie z mechanizmu kontroli dostępu do usług pozwalający na dostęp do danej usługi ze względu na użytkownika oraz grupę (jednostkę organizacyjną) do której należy.



112. rejestrowanie wszystkich czynności dostępu do usług i zasobów w systemie, w zakresie dostępu przez użytkowników oraz aplikacje współpracujące z EOD.
113. zgodność z przepisami prawa, obowiązującymi na dzień ostatecznego odbioru systemu oraz opublikowanymi aktami prawnymi z określoną datą wejścia w życie (nawet, jeżeli ta data jest po dniu ostatecznego odbioru systemu).
114. obsługę plików (dokumentów) w dowolnym formacie zgodnym z obowiązującymi przepisami prawa (pliki te są otwierane i modyfikowane przez użytkowników w odrębnych aplikacjach, jednak mogą być przedmiotem obiegu w EOD).
115. wykorzystanie wbudowanego mechanizmu zdalnej asysty technicznej pozwalający na wsparcie użytkowników systemu przez uprawnionych do tego administratorów.
116. współpracę z relacyjną bazą danych SQL w wersji komercyjnej oraz darmowej.

## **I.2 Integracja EOD z platformą Elektronicznej Skrzynki Podawczej systemu ePUAP**

Przedmiotem zadania będzie wdrożenie rozwiązania zapewniającego możliwość kontaktu interesantów za pośrednictwem skrzynki podawczej systemu ePUAP, poprzez:

1. Utworzenie ścieżki integracyjnej polegającej na przekazaniu przez klienta dokumentu na skrytkę ePUAP Zamawiającego; Docelowo tego typu dokument powinien trafić do modułu kancelarii.
2. Implementacji możliwości kontaktu Urzędu z Klientami posiadającymi konto na platformie ePUAP.
3. Ścieżki integracyjnej polegającej na umożliwieniu wysłania dokumentu z poziomu aplikacji elektronicznego obiegu dokumentów do Klienta, który odbierze go na koncie na platformie ePUAP.
4. Zgodnie z przepisami komunikacja taka wymaga zwrotnego potwierdzenia przez klienta odebrania przekazanego dokumentu. Potwierdzenie zostanie przekazane do aplikacji elektronicznego obiegu dokumentów w celu odnotowania odbioru dokumentu przez Klienta.
5. Implementacja mechanizmu weryfikacji dokumentów elektronicznych podpisanych z wykorzystaniem profilu zaufanego.
6. Implementacji mechanizmu prawidłowego weryfikowania dokumentów podpisanych przez obywatela jego profilem zaufanym.

## **I.3 Formularze elektroniczne**

1. Przedmiotem zadania będzie wdrożenie formularzy elektronicznych z:
  - 1.1. wnioskami
  - 1.2. oświadczeniami.



2. Formularze muszą być przekazywane do systemu elektronicznego obiegu dokumentów poprzez ePUAP.
3. Wnioski i oświadczenia muszą być przekazywane poprzez mechanizmy automatycznego przepływu informacji na właściwe stanowisko obsługujące dany typ sprawy.

### **I.3.1 e-rejestry**

Oprogramowanie do obsługi elektronicznych rejestrów powinno:

1. pozwalać na publikację rejestrów prowadzonych w systemie EOD;
2. pozwalać na definiowanie dowolnych rejestrów publicznych z poziomu wbudowanego narzędzia do modelowania funkcjonalności dedykowanych i raportów;

### **I.3.2 e-decyzje**

Oprogramowanie do obsługi elektronicznych decyzji powinno:

1. opierać się o architekturę opartą na usługach (SOA).;
2. zapewniać bezpieczeństwo wprowadzania i przesyłania danych za pomocą kanału szyfrowanego;
3. pozwalać na wyświetlanie informacji w wersji dla osób niedowidzących;
4. pozwalać na odbiór decyzji z wykorzystaniem podpisu elektronicznego kwalifikowanego oraz profilu zaufanego ePUAP oraz wygenerować urzędowe poświadczenie odbioru;
5. udostępniać zalogowanym użytkownikom informacje na temat prowadzonej sprawy;
6. współpracować z dostarczonym systemem obiegu dokumentów w zakresie obsługi korespondencji przychodzącej i wychodzącej opatrzonej podpisem elektronicznym kwalifikowanym oraz profilem zaufanym ePUAP.

## **I.4 Szkolenia**

Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia szkoleń z dostarczonego oprogramowania. Zaoferowane szkolenia muszą spełniać minimum następujące wymagania:

1. Zakres szkoleń: wykorzystanie EOD – dla maksimum 50 osób
2. Założenia ogólne:
  - 2.1. Zajęcia powinny odbywać się w godzinach od godz. 8.00 do 16.00.
  - 2.2. Zajęcia nie mogą trwać dłużej niż 6 godzin lekcyjnych dziennie.
  - 2.3. Szczegółowy harmonogram realizacji szkolenia należy ustalić z Zamawiającym.
  - 2.4. Szkolenia odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego.



- 2.5. Wymagane jest, by zajęcia prowadzone były metodą warsztatów aktywizującą wszystkich uczestników szkoleń, przy czym każda osoba powinna mieć do dyspozycji osobne stanowisko komputerowe z oprogramowaniem.
- 2.6. Grupy szkoleniowe nie mogą liczyć więcej niż 10 osób.
3. Obowiązki Wykonawcy:
  - 3.1. przygotować materiały szkoleniowe;
  - 3.2. uzyskać akceptację Zamawiającego co do zakresu i formy materiałów szkoleniowych, przed udostępnieniem materiałów szkoleniowych uczestnikom;
  - 3.3. zapewnić każdemu uczestnikowi materiały szkoleniowe w formie papierowej i elektronicznej;
  - 3.4. przygotować infrastrukturę szkoleniową w udostępnionych salach szkoleniowych (minimum: rzutnik i ekran, a w razie potrzeby switch, serwer szkoleniowy, konfiguracja stanowisk);
  - 3.5. zapewnić w trakcie szkoleń obsługę informatyczną infrastruktury szkoleniowej;
  - 3.6. zapewnić w trakcie szkoleń oraz w materiałach szkoleniowych, oznakowanie zgodne z wytycznymi IZ RPO WŁ na lata 2014-2020 informujące o współfinansowaniu projektu ze środków UE;
  - 3.7. sporządzić i dostarczyć Zamawiającemu dokumentację papierową (listy obecności uczestników) oraz fotograficzną z przeprowadzonych szkoleń;
  - 3.8. wszystkim uczestnikom szkolenia po ukończeniu szkolenia wystawić zaświadczenia.
4. Obowiązki Zamawiającego:
  - 4.1. umożliwienie Wykonawcy dostępu do sal szkoleniowych, w których jest dostęp do Internetu;
  - 4.2. udostępnienie do szkoleń stanowisk komputerowych;
  - 4.3. poinformowanie użytkowników o szkoleniach i zapewnienie frekwencji.

## **II. Rozbudowa systemu back-office**

### **II.A Zakres wdrożenia**

Urząd Miasta Sieradza, Sieradz, plac Wojewódzki 1

### **II.B Wymagania funkcjonalna**

1. Wymagania ogólne:





- 1.1. wszystkie dane w systemie są obsługiwane w relacyjnej transakcyjnej bazie danych, umożliwiającej dostęp do danych za pomocą języka zapytań SQL;
  - 1.2. system musi być zbudowany w architekturze otwartej, umożliwiającej późniejszą integrację z innymi systemami informatycznymi;
  - 1.3. posiadanie polskojęzycznego interfejsu użytkownika oraz polskojęzyczne wartości danych przechowywanych w systemie (sortowanie, reprezentacja dat, liczb);
  - 1.4. system zapewni kontrolę wprowadzanych danych oraz pomoc dla użytkownika.
2. Wymagania dotyczące administracji systemem
  - 2.1. zakładanie nowych użytkowników systemu bez ograniczeń i modyfikacja istniejących;
  - 2.2. nadawanie identyfikatora systemowego;
  - 2.3. rejestracja daty założenia;
  - 2.4. wprowadzanie i modyfikacja opisu użytkownika systemu;
  - 2.5. ustawianie i zmiana hasła; definiowanie i modyfikacja czasu ważności hasła, definiowanie i modyfikacja liczby; przechowywanych haseł historycznych, definiowanie i modyfikacja okresu przechowywania haseł historycznych, definiowanie liczby nieudanych prób zalogowania, definiowanie złożoności hasła (m. in. ilości znaków, wykorzystania małych, dużych liter, cyfr i znaków specjalnych)
  - 2.6. wymuszanie zmiany hasła przy pierwszym zalogowaniu do bazy danych;
  - 2.7. blokowanie i odblokowywanie konta użytkownika;
  - 2.8. przydzielanie podsystemów - nadawanie i odbieranie uprawnień do modułów.
3. Audyt legalności oprogramowania :
  - 3.1. Zdalne skanowanie zasobów w poszukiwaniu dowolnie zdefiniowanych plików
  - 3.2. Audyt plików multimedialnych
  - 3.3. Skanowanie plików skompresowanych i archiwów
  - 3.4. Możliwość ręcznego skanowania komputerów spoza sieci (Agent na nośniku zewnętrznym)
  - 3.5. Wykrywanie przypadków użycia oprogramowania przez nieautoryzowanych użytkowników
  - 3.6. Aktualne wzorce oprogramowania (darmowe aktualizacje bazy wzorców)
  - 3.7. Możliwość tworzenia własnych wzorców aplikacji
  - 3.8. Wiązanie licencji w Menedżerze Licencji ze wzorcami oprogramowania
  - 3.9. Przypisywanie licencji do komputerów
  - 3.10. Identyfikacja Pakietów (np. Office) i systemów operacyjnych
  - 3.11. Pełna informacja o stanie legalności zainstalowanego oprogramowania
  - 3.12. Skanowanie plików skompresowanych i archiwów



- 3.13. Generowanie szczegółowych raportów audytowych i export do różnych formatów (xlsx, csv, etc.)
- 4. Zarządzanie oprogramowaniem
  - 4.1. Manager licencji
  - 4.2. Zautomatyzowana inwentaryzacja oprogramowania
  - 4.3. Kompleksowa informacja na temat licencji (ważność, typ, producent, czas trwania, koszt)
  - 4.4. Identyfikacja zainstalowanego oprogramowania i aplikacji
  - 4.5. Monitorowanie stanu wykorzystania licencji
  - 4.6. Zarządzanie dostępem do oprogramowania
  - 4.7. Wykrywanie przypadków nieautoryzowanego użycia licencji
  - 4.8. Automatyczna kontrola zmian w stanie zainstalowanego oprogramowania
  - 4.9. Możliwość podpięcia załączników w dowolnym formacie (faktur, licencji, umów etc.)
  - 4.10. Automatyczne wykrywanie nowo zainstalowanego oprogramowania
  - 4.11. Generowanie raportów dla pojedynczych użytkowników, działów, całej organizacji
- 5. Inwentaryzacja Sprzętu Komputerowego
  - 5.1. Zdalne wykrywanie komputerów i podzespołów komputerowych
  - 5.2. Automatyczne wykrywanie typów komputerów
  - 5.3. Baza danych o posiadanym sprzęcie (lokalizacja, gwarancje, historia zmian sprzętu)
  - 5.4. Szczegółowe informacje na temat podzespołów (procesory, BIOS, karty graficzne, HDD itp.)
  - 5.5. Zarządzanie urządzeniami (routery, drukarki, switchy, tablety, telefony etc.)
  - 5.6. Przypisywanie sprzętu do poszczególnych użytkowników (po loginach)
  - 5.7. Możliwość dodawania dowolnych załączników (skany, gwarancje, faktury itp.)
  - 5.8. Automatyczne wykrywanie stacji roboczych (integracja z Active Directory)
  - 5.9. Historia zdarzeń serwisowych dla poszczególnych komputerów
  - 5.10. Inwentaryzacja środków trwałych
  - 5.11. Możliwość generowania kart informacyjnych na temat danego sprzętu
  - 5.12. Generowanie etykiet (kodów kreskowych i QR) dla inwentaryzowanego sprzętu
  - 5.13. Możliwość zdalnego uruchamiania skryptów wykonywalnych (również według harmonogramu)
- 6. Monitoring komputerów
  - 6.1. Historia sesji i logowania
  - 6.2. Historia uruchamianych aplikacji (pierwszo- i drugoplanowych)



- 6.3. Kontrola odwiedzanych stron internetowych
- 6.4. Analiza nagłówków okien
- 6.5. Monitorowanie czasu pracy pracowników
- 6.6. Informacje o przerwach w pracy
- 6.7. Analiza pracy osób korzystających z wielu komputerów
- 6.8. Analiza sesji terminalowych
- 6.9. Kontrola operacji na nośnikach zewnętrznych
- 6.10. Możliwość blokowania niepożądanych stron internetowych
- 6.11. Monitorowanie wydruków
- 6.12. Zestawienia statystyczne i szczegółowe (bez prywatnych informacji o hasłach, loginach, treści maili, etc.)
- 7. Monitoring drukarek i nośników USB
  - 7.1. Zarządzanie dostępem do wymiennych nośników danych (USB):
  - 7.2. Informacje o każdym podłączanym do komputera wymiennym nośniku danych.
  - 7.3. Pendrive'y, dyski twarde USB/SATA, dyski SSD, telefony, karty pamięci (Memory Stick, Compact Flash, SD, MMC)
  - 7.4. Autoryzowanie nośników zewnętrznych
  - 7.5. Zarządzanie prawami dostępu (blokowanie, nadawanie uprawnień do odczytu i zapisu)
  - 7.6. Zapis wszystkich operacji dokonywanych na urządzeniach zewnętrznych
- 7.7. Kontrola wydruków:
- 7.8. Monitorowanie wydruków z podziałem na użytkowników
- 7.9. Informacje o wydrukowanych plikach
- 7.10. Rozmiar papieru, liczba kopii, kolor, dpi, format, etc.
- 7.11. Monitorowanie drukarek sieciowych
- 7.12. Wirtualne drukarki PDF – z możliwością ich odfiltrowania
- 8. Helpdesk
  - 8.1. Zarządzanie incydentami zgłaszanymi przez użytkowników
  - 8.2. Automatyczny import wiadomości e-mail i tworzenie ticketów
  - 8.3. Przypisywanie ticketów do osób rozwiązujących zgłoszenia
  - 8.4. Aplikacja online oraz desktop dla użytkowników
  - 8.5. Zdalne zarządzanie i pomoc
  - 8.6. Możliwość dodawania załączników do incydentów
  - 8.7. Notyfikacje e-mail o utworzeniu, zmianie, usunięciu incydentu
  - 8.8. Zarządzania filtrami zdefiniowanymi dla listy incydentów
  - 8.9. Możliwość wydruku historii incydentu
  - 8.10. Kalendarz umożliwiający planowanie rozwiązania incydentów
  - 8.11. Możliwość powiązania incydentu z elementem zasobów



- 8.12. Zdalny podgląd pulpitu
- 8.13. Zdalne operacje na plikach i katalogach
- 8.14. Zdalne zarządzanie procesami i rejestrem
- 8.15. Centralna baza wiedzy dla administratorów i użytkowników
- 9. Zdalny pulpit
  - 9.1. Zdalne przejęcie pulpitu użytkownika
  - 9.2. Obsługa wielu monitorów dla podglądu pulpitu
  - 9.3. Zdalne operacje na plikach i katalogach
  - 9.4. Zdalne zarządzanie procesami i rejestrem
  - 9.5. Monitorowanie na odległość pracy wykonywanej na komputerach pracowników
  - 9.6. Zdalny podgląd pulpitu wielu stacji ( Funkcja Company Online)
- 10. Kontrola Internetu
  - 10.1. Monitorowanie Internetu
  - 10.2. Pełna wiedza na temat odwiedzanych stron internetowych (niezależna od przeglądarki)
  - 10.3. Statystyczne Informacje na temat odwiedzanych domen
  - 10.4. Czas przebywania na poszczególnych stronach www
  - 10.5. Blokowanie stron www (zbiorcze lub indywidualne)
  - 10.6. Blokowanie wybranej zawartości strony (np. audio lub wideo)
  - 10.7. Raporty zbiorcze i indywidualne na temat odwiedzanych stron
  - 10.8. Statystyki niezależne od rodzaju i historii przeglądarek internetowych

### **III Elektryczne Biuro Interesanta**

#### **III.1.A Zakres wdrożenia**

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Sieradz, ul. Polna 5;  
Miejskie Centrum Pomocy Społecznej, Sieradz, ul. Polna 18/20  
Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej, Dział Świadczeń Rodzinnych, Sieradz, ul. Kościuszki 5

#### **III.1.B Wymagania funkcjonalne**

1. Oprogramowanie elektronicznego biura interesanta powinno wykorzystywać elementy architektury opartej na usługach typu SOA (ang. Service-Oriented Architecture).
2. EBI powinno zapewniać komunikację z ESP ePUAP.



3. EBI powinno umożliwiać założenie konta Klienta poprzez system EOD lub interfejs EBI dostępny przez stronę www. Konto powinno być wykorzystywane w celu uwierzytelniania Klienta celem dostępu np. do informacji na temat sprawy.
4. EBI powinno rozróżniać Klientów na osoby fizyczne, osoby prawne i podmioty gospodarcze (firmy).
5. EBI powinno weryfikować adres e-mail Klienta poprzez link weryfikujący
6. EBI pozwala na ponowne wysłanie linku weryfikującego na konto e-mail Klienta (z poziomu panelu administratora).
7. EBI pozwala na zablokowanie konta Klienta (z poziomu panelu administratora).
8. EBI pozwala na odzyskanie dostępu do konta Klienta.
9. EBI pozwala na zmianę hasła z poziomu konta Klienta.
10. EBI pozwala na zmianę danych adresowych Klienta z poziomu jego konta.
11. EBI pozwala na alfabetyczne przeszukiwanie treści kart usług.
12. EBI pozwala na wyszukiwanie treści po opisie usługi, po nazwie usługi.
13. EBI powinno pozwalać na pobranie dokumentów powiązanych z kartami usług np. wniosków do pobrania.
14. EBI pozwala na udostępnienie (po uwierzytelnieniu Klienta) informacji o prowadzonej sprawie. EBI dostarcza następujących informacji:
  - a. status sprawy,
  - b. znak sprawy,
  - c. osoba prowadząca,
  - d. dokumenty w sprawie.
15. EBI musi integrować się z platformą ePUAP (logowanie ePUAP, logowanie profilem zaufanym, pobieranie e-usług ePUAP, synchronizacja formularzy ePUAP).
16. EBI powinno pozwalać na grupowanie e-usług na poziomie lokalnym .
17. EBI powinno współpracować z relacyjną bazą danych SQL w wersji komercyjnej oraz darmowej
18. EBI musi być zgodny ze standardem WCAG 2.0
19. Wymagany zakres integracji z pozostałymi systemami:
  - a. System musi zapewniać współpracę z dostarczonym systemem EOD w zakresie przekazywania dokumentów elektronicznych oraz przekazywania do Interesanta wydanych decyzji/odpowiedzi.
  - b. System musi udostępniać możliwość przesyłania informacji zwrotnej dotyczącej danej sprawy na każdym etapie procesu rozpatrywanej sprawy.
  - c. System musi zapewniać możliwość przesłania dodatkowych dokumentów dotyczących danej sprawy.
  - d. System musi umożliwiać dostęp Interesanta do informacji na temat statusu każdej realizowanej przez niego sprawy urzędowej na każdym etapie jej procesowania w EOD.





Fundusze  
Europejskie  
Program Regionalny



Unia Europejska  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego



- e. Każda czynność wykonywana w systemie musi być zapisywana tak, aby możliwa była identyfikacja osoby wykonującej czynność obiektów, których dotyczyła czynność oraz czasu wykonania czynności.

## **III.2. Usługi elektroniczne**

### **III.2.1 Informacja mieszkańca o stanie jego sprawy**

Oprogramowanie Elektronicznego Biura Interesanta powinno pozwalać mieszkańcowi na sprawdzenie stanu załatwienia sprawy na podstawie wcześniej nadanego numeru identyfikacyjnego sprawy.

### **III.2.2 Informacja przedsiębiorcy o statusie załatwianej sprawy**

Oprogramowanie Elektronicznego Biura Interesanta powinno pozwalać przedsiębiorcy na sprawdzenie stanu załatwienia sprawy na podstawie wcześniej nadanego numeru identyfikacyjnego sprawy.

### **III.2.3. e-konsultacje**

Oprogramowanie do obsługi elektronicznej konsultacji aktów prawa miejscowego powinno:

1. zapewniać bezpieczeństwo przesyłania danych za pomocą szyfrowanego kanału transmisji
2. pozwalać na importowanie dokumentu XML z edytora aktów prawnych
3. umożliwiać automatyczną konwersję pliku XML umożliwiającą nanoszenie komentarzy do poszczególnych sekcji
4. pozwalać na wyświetlanie zaimportowanego pliku XML (uchwały) w sposób umożliwiający intuicyjne dodawanie komentarzy poprzez zaznaczenie obszaru (paragrafu, akapitu, punktu etc.)
5. pozwalać na wizualne odznaczenie na akcie prawnym punktów (oraz paragrafów, akapitów) posiadających komentarze za pomocą ustalonego indeksu
6. lista wyświetlająca wszystkie dodane komentarze powinna pozwalać na:
  - 6.1. wyświetlanie pod przeglądany akt prawnym
  - 6.2. filtrowanie komentarzy ze względu na autora
  - 6.3. wyświetlanie dodanych komentarzy w zgrupowany sposób, umożliwiający łatwą interpretację (komentarze dotyczące zagnieżdżonych punktów wyświetlane, jako podpunkty w ramach sekcji)
  - 6.4. tworzenie oraz edycję komentarzy do aktów prawnych (użytkownik)



**Fundusze Europejskie**  
Program Regionalny



**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego



- 6.5. podgląd dodanych komentarzy (własnych oraz obcych) do aktów prawnych (użytkownik)
- 6.6. moderowanie wprowadzonych komentarzy (administrator)
- 6.7. generowanie raportów zbiorczych wszystkich dodanych komentarzy przez użytkowników ( administrator)
- 6.8. poprawne wyświetlanie informacji w popularnych przeglądarkach.