

OPIS SYSTEMU WSPOMAGAJĄCEGO PROWADZENIE PROCESU KONTROLI ORAZ WINDYKACJI I EGZEKUCJI POWSTAŁYCH NALEŻNOŚCI

1. Oprogramowanie wspomagające prowadzenie procesu kontroli oraz egzekucji należności za nieopłacone przejazdy

1. Opis systemu:

- 1.1. Wykonawca winien posiadać **oprogramowanie wspomagające egzekucję należności za nieopłacone przejazdy (egzekucja cywilno – prawna)**. System ten powinien zawierać wymagane funkcjonalności umożliwiające prowadzenie masowej windykacji w stosunku do osób fizycznych, wspomagając czynności windykacyjne oraz zdalny dostęp do wszystkich istotnych i aktualnych informacji związanych z procesem.
- 1.2. System powinien umożliwiać elektroniczną współpracę z programami zewnętrznymi (urządzeniami mobilnymi kontrolerskimi, KRD, EPU).
- 1.3. System winien być wykonany w architekturze Klient-Serwer, w oparciu o technologię SQL. Zastosowany w pełni funkcjonalny serwer baz danych, który zapewni stabilność, pełne bezpieczeństwo danych oraz wysoką wydajność wielostanowiskowej pracy systemu. Zastosowany serwer baz danych winien być oparty o technologię SQL w oparciu o darmową i otwartą licencję na użytkowanie komercyjne, umożliwiające tworzenie dowolnej wielkości bazy danych na zwykłych komputerach stacjonarnych.
- 1.4. System winien generować „alarmy” tj. komunikaty sygnalizujące potencjalne problemy w pracy programu oraz wyniki procesów działających w tle systemu.
- 1.5. Program winien pracować w środowisku MS Windows (win7/win8/win8.1/Win10) wykorzystując ergonomiczne interfejsy graficzne użytkownika oraz funkcje gwarantujące łatwość obsługi. Dane udostępniane przez program winny mieć możliwość przetwarzania również przez inne programy np. MS Excel i MS Word.
- 1.6. Wykonawcy w zakresie własnym przeprowadzą szkolenie personelu z obsługi oprogramowania.

2. Opis oprogramowania mobilnych urządzeń kontrolerskich:

- 2.1. Wykonawca winien posiadać mobilne terminale kontrolerskie wraz z oprogramowaniem zintegrowanym z systemem wspomagającym egzekucję należności za nieopłacone przejazdy.
- 2.2. Oprogramowanie mobilnych urządzeń kontrolerskich powinno umożliwiać co najmniej:
 - Zalogowanie do oprogramowania czytnika kontrolerskiego wyłącznie uprawnionego użytkownika.
 - Rejestrowanie każdej próby zalogowania, poprawnego zalogowania i wylogowania kontrolera,
 - Śledzenie i zapisywanie aktualnej pozycji kontrolera za pomocą GPS,
 - Pobieranie danych niezbędnych do procesu kontroli oraz wystawiania wezwań do zapłaty z systemu centralnego,
 - Możliwość zdalnej blokady urządzenia kontrolerskiego,
 - Rejestrowanie rozpoczęcia i zakończenia kontroli w pojazdach WKD z uwzględnieniem daty, godziny, stacji początkowej i stacji końcowej,
 - Prowadzenie automatycznych raportów dziennych każdego kontrolera na podstawie zebranych danych w formie elektronicznej,
 - Wystawianie wezwań do zapłaty oraz potwierdzeń przyjęcia wpłaty w formie elektronicznej,
 - Przyjmowanie płatności bezgotówkowych za pomocą urządzenia kontrolerskiego,
 - Automatyczny wydruk wezwania/potwierdzenia przyjęcia wpłaty,
 - Przesyłanie danych o przeprowadzonych czynnościach/wystawionych wezwaniach i potwierdzeniach wpłat w czasie rzeczywistym do systemu centralnego.

3. Parametry techniczno-użytkowe oprogramowania:

- 3.1. Oprogramowanie winno spełniać wymagania GIODO dotyczące zabezpieczeń danych osobowych na najwyższym poziomie szczegółowo opisanych w Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. Nr 100, poz. 1024).
- 3.2. Oprogramowanie powinno być zgodne z:

- ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018, poz. 1000 z późn. zm.),
 - Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 lipca 2011 r. w sprawie podstawowych wymagań bezpieczeństwa teleinformatycznego (Dz. U. z 2011 r., Nr 159, poz. 948),
 - ustawą z dnia 14 grudnia 2018 r. o ochronie danych osobowych przetwarzanych w związku z zapobieganiem i zwalczaniem przestępczości (Dz. U. z 2019, poz. 125),
 - ustawą z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2020 r., poz. 389).
 - kodeksem postępowania cywilnego.
- 3.3. Oprogramowanie powinno umożliwiać dostęp do wszelkich zmian dokonanych na wezwaniu ze wskazaniem zakresu zmiany, operatora oraz daty i godziny.
- 3.4. Oprogramowanie umożliwia elastyczne nadawanie uprawnień każdemu użytkownikowi z osobna;

Klasy uprawnień:

- dostęp do wszystkich funkcji (administrator),
 - zarządzanie użytkownikami systemu,
 - 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.
- 3.5. Program winien obsługiwać podstawowe elementy procesu windykacji, w szczególności następujące moduły:
- Wezwania - moduł obsługi wezwań umożliwia zarządzanie danymi o nieopłaconych przewozach, dodawanie nowych danych, przegląd oraz analizę zgromadzonych informacji. Wprowadzając wezwania można dokładnie określić zarówno kwoty za przejazd jak i kwoty dodatkowe. Wezwania mają być rozgraniczone na gotówkowe i kredytowe. Te z kolei mogą zostać rozdzielone na typy wezwań ustalone przez samego użytkownika. Elastyczność systemu winna umożliwiać użytkownikowi precyzyjne określenie sposobu nadawania numeracji, kontroli poprawności edycji itp. Program winien być wyposażony w system słowników dzięki któremu zostanie zapewniona poprawność i jednolitość ewidencji danych.
 - Wezwania powtórne (upomnienia) - moduł winien posiadać automatyczny generator powtórnych wezwań z wezwań pierwotnych. Powinien służyć drukowaniu wezwań, książek nadawczych, odnotowaniu doręczeń, wezwań nie doręczonych (zwrotów) oraz tworzyć ewidencję wysłanych upomnień.
 - Wezwania przedsądowe - moduł winien automatycznie generować wezwania przedsądowe z wezwań pierwotnych, służyć do drukowania wezwań przedsądowych, książek nadawczych z podziałem na firmy zajmujące się doręczaniem, odnotowaniu doręczeń, wezwań niedoręczonych (zwrotów) oraz tworzeniu ewidencji wysłanych wezwań przesądowych. Powinien posiadać możliwość przeglądu wygenerowanych wezwań przesądowych.
 - Sprawy Sądowe - Moduł powinien umożliwiać 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 – powinien umożliwiać generowanie pozwów oraz zapewniać współpracę z portalem www.e-sad.gov.pl w elektronicznym postępowaniu upominawczym.
 - Droga procesowa – moduł winien obejmować następujące etapy po złożeniu pozwu w sądzie (w kolejności występowania):
 - ewidencja nakazu zapłaty,
 - wezwania przedkomornicze (opcja),
 - ewidencja sprzeciwu wobec nakazów zapłaty,

- wnioski o nadanie klauzuli wykonalności,
 - uprawomocnienie nakazów zapłaty,
 - wnioski do komornika
- Wykroczenia – moduł powinien umożliwiać generowanie zawiadomień o osobach wielokrotnie nie uiszczających opłat. Generowanie zawiadomień o popełnieniu wykroczenia w stosunku do osób wielokrotnie nie uiszczających opłaty za przejazd powinno być możliwe by je tworzyć na każdym etapie prowadzenia egzekucji. Moduł powinien również umożliwiać drukowanie zawiadomień o popełnieniu wykroczenia, tworzenia ich ewidencji i zestawień.
 - Windykacja – moduł powinien umożliwiać elektroniczne przekazywanie wezwań do zewnętrznych firm windykacyjnych. Funkcjonalność modułu winna być dostosowana do specyfiki takich przedsiębiorstw, które przekazują część wezwań do firm windykacyjnych. Gdy wezwanie przedsądowe zostanie uznane za doręczone i po okresie zdefiniowanej liczby dni od daty doręczenia należności nie wpłynęła na konto podmiotu, istnieje możliwość wygenerowania ewidencji wezwań, które eksportowane są w formie elektronicznej do firmy windykacyjnej, gdzie proces egzekucji należności ma być kontynuowany. Jeśli firma z jakichś względów nie była w stanie wyegzekwować należności, wezwania wracają do podmiotu prowadzącego egzekucję z odpowiednią adnotacją. Jeśli proces może być kontynuowany, istnieje możliwość wygenerowania pozwu sądowego.
 - KR D – Krajowy Rejestr Długów - W przypadku osób notorycznie zalegających ze spłatą należności wobec podmiotu prowadzącego egzekucję należy umieścić informacje o tych osobach w Krajowym rejestrze Długów. Tak jak w przypadku innych dokumentów program powinien umożliwiać wygenerowanie ewidencji zobowiązanych a następnie w formie elektronicznej wyeksportowanie danych do KR D.
 - Kartoteka zobowiązanego - Program powinien dawać możliwość udostępnienia użytkownikowi wgląd w pełną historię pasażera (zobowiązanego). Podczas ewidencji wezwania danej osoby zakładana jest kartoteka, która jest rozwijana w momencie wprowadzania nowych wezwań czy też operacji wykonywanych na istniejących wezwaniach. W module kartoteki użytkownik ma możliwość otrzymania zaprezentowanych w formie wykresu drzewa podgląd wszystkich dokumentów (mandatów, wezwań itd.) danego zobowiązanego. Poza tym dostępny jest podgląd bieżących płatności oraz zewnętrznych dokumentów dotyczących danej osoby. Kartoteka ta prezentuje informacje o operacjach, zmianach statusów dotyczących tych dokumentów.
 - Anulowania / Umorzenia - Moduł powinien umożliwiać wprowadzenie uwzględnionej anulacji lub umorzenia postępowania (całkowitego lub częściowego). Działanie winno opierać się na słowniku przyczyn, co pozwala później na prowadzenie szczegółowych statystyk. Dodatkowo, może dawać możliwość wydzielenia funkcji umorzeń socjalnych.
 - Księgowanie wpłat - Moduł ten powinien umożliwiać wprowadzanie wpłat dokonanych przez pasażerów na każdym z etapów procesu dochodzenia należności za nieopłacone przewozy. Zapewnia również drukowanie dokumentów KP i KW oraz tworzenie raportów kasowych o wpłatach. Podczas przyjmowania wpłat możliwe jest naliczanie odsetek od zaległości.
 - Kontrolerzy / Inspektorzy - moduł powinien obejmować m.in. zestawienia efektywności pracy kontrolerów.
 - Reklamacje / Wstrzymania - Moduł powinien umożliwiać poprowadzenie ewidencji (wraz z dostępem do historii) reklamacji czyli faktycznego zawieszenia sprawy do czasu jej wyjaśnienia lub zawieszenia na stałe. Powinien pozwalać na pełną kontrolę rozpatrywania wniosków wraz z odpowiedziami.
 - Magazyn numerów wezwań - Moduł ten powinien wspierać zarządzanie dokumentami ścisłego zarachowania oraz kontrolę ich wykorzystania czyli rozdysonowania dla kontrolerów. Użytkownik powinien otrzymywać pełną kontrolę nad ciągłością ewidencji numerów oraz ich przyporządkowania. Administrator uprawnień - Moduł za pomocą którego, będzie możliwość upoważnienia do prowadzenia ewidencji użytkowników i haseł, przydziału 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, historię ilości zapamiętanych haseł oraz ważności haseł. Moduł posiada funkcję definiowania grup uprawnień, które ułatwiają zarządzanie większą ilością pracowników.
 - Import i export danych – moduł, który powinien być każdorazowo dostosowany do potrzeb konkretnego użytkownika. Powinien umożliwiać wymianę danych z aplikacjami funkcjonującymi u podmiotów związanych z procesem obsługi umów przewozowych jak np. z systemami finansowo-księgowymi użytkownika oraz z systemami firm dokonujących kontroli dokumentów poświadczających wniesienie opłaty przewozowej
 - Słowniki programu - W skład tego modułu winny wchodzić bazy danych wspomagające pracę programu. Moduł słowników umożliwia wprowadzanie informacji.
 - Elektroniczne archiwum dołączonych dokumentów – Moduł powinien pozwalać na zapisywanie i powiązanie ze sobą dokumentów (przechowywanych w formie elektronicznej) z zapisami w bazie. Powinien umożliwiać np. skanowania mandatów lub wpływających pism odwoławczych. Zeskanowane dokumenty powinny być odpowiednio przechowywane i udostępniane. Usługa przechowywania i udostępniania plików polegałaby na zarządzaniu dokumentami, które są chronione przed niepożądanym dostępem. Jednocześnie odnalezienie ich

przez osoby uprawnione jest procesem szybkim.

- Raporty - Moduł ten powinien dawać możliwości udostępnienia szerokiej gamy raportowania zgromadzonymi danymi na wielu płaszczyznach (czasowych, strefowych itd.). Raporty mogą mieć różnorodne zestawienia np. raporty statystyczne, raporty rachunkowe i wyciągi z kartotek o wezwaniu. Program powinien zawierać wiele wstępnie zdefiniowanych raportów, które mogą być analizowane w różny sposób poprzez wykorzystanie funkcji wyboru i sortowania. Moduł umożliwi tworzenie dowolnej ilości zestawień spełniających indywidualne potrzeby i wymagania.

3.6. Oprogramowanie powinien zapewniać dodatkowo:

- generowanie zapytań adresowych wg obowiązującego szablonu,
- ewidencję bloczków wezwań wydawanych kontrolerom i zwracanych przez nich,
- rejestrację wypisanych wezwań w zakresie daty, godziny i miejsca kontroli, danych osobowych i adresowych pasażera, wartości nałożonych opłat, dokumentów okazanych w czasie kontroli oraz uwag kontrolera,
- wyszukiwanie oraz sortowanie spraw z wykorzystaniem następujących elementów symboli wieloznacznych i przedziału danych po kombinacjach:
nr kontrolera, nr i seria wezwania, data, czas i miejsce kontroli (linia, numer pojazdu, przystanek), dane osobowe i adresowe pasażera, nr biletu, nazwa sądu lub komornika, sygnatura sprawy sądowej lub komorniczej, nr odwołania, kwocie nałożonej opłaty i stanie egzekucji,
- obliczanie należności do zapłaty 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,
- rozdzielenie 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),
- rejestrację elektroniczną (zeskanowane dokumenty) złożonych reklamacji, udzielonych odpowiedzi,
- zawieszanie windykacji oraz blokada naliczania odsetek bezterminowo lub w wybranym okresie,
- rozkładanie należności na raty,
- powiadamianie użytkownika o nieterminowej spłacie rat,
- generowanie korespondencji seryjnej wezwań przesądowych (także zbiorczych) z możliwością wyboru zakresu drukowanych wezwań ze względu na datę przejazdu oraz możliwością ograniczenia liczby drukowanych jednorazowo wezwań,
- generowanie korespondencji seryjnej pozwów sądowych,
- rejestrację sprzeciwów od nakazu zapłaty,
- rejestrację informacji o wyznaczonych rozprawach,
- generowanie korespondencji seryjnej upomnień posądowych (także zbiorczych),
- hurtowe generowanie do sądów wniosków o nadanie klauzuli wykonalności,
- generowanie korespondencji seryjnej wezwań przed egzekucyjnych,
- hurtowe generowanie wniosków o wszczęcie egzekucji,
- tworzenie kartoteki pasażera przechowującej całą historię ww.,
- automatyczne hurtowe prowadzenie Elektronicznego Postępowania Upominawczego (E-Sąd) w zakresie wysyłki pozwów oraz rejestracji nakazów zapłaty, tytułów wykonawczych oraz wysyłania wniosków do komornika,
- rejestrację informacji o nakazach zapłaty, tytułach wykonawczych i wyrokach w postępowaniach toczących się poza EPU,
- dodawanie, usuwanie i aktualizowanie dłużników w rejestrach dłużników wskazanych przez Zamawiającego (w formie pisemnej) w dniu podpisania umowy,
- automatyczne hurtowe generowanie na policję zawiadomień o popełnieniu wykroczenia,
- prowadzenie elektronicznej wymiany danych z firmami windykacyjnymi,
- 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 na życzenie operatora,
- naliczanie prowizji dla kontrolerów,
- generowanie dowolnych zestawień statystycznych i księgowych,
- generowanie list dokumentów wpływających,

- generowanie zestawień spraw umorzonych i anulowanych,
 - możliwość wykonania dowolnego zestawienia na każdym etapie sprawy,
 - usuwanie spraw zakończonych i przedawnionych oraz danych osobowych pasażerów.
- 3.7. Oprogramowanie powinno umożliwiać eksport dokumentów księgowych rejestrowanych wpłat w kasach do pliku csv lub pdf.