***Załącznik G***

**Wymagania dotyczące modułu/obszaru elektroniczne Biuro Obsługi Klienta i Pracowników:**

1. **eBOK**– moduł/obszar powinien być ogólnodostępnym serwisem internetowym zawierającym dodatkową, wydzieloną i bezpieczną strefę dostępną tylko dla klientów lub pracowników Przedsiębiorstwa. Dostęp do treści zawartych w serwisie internetowym jest możliwy z każdego urządzenia, które ma dostęp do Internetu i wyposażone jest w dowolną internetową przeglądarkę (komputery stacjonarne, notebooki, PDA, telefony komórkowe).

**eBOK** powinien posiadać wydzielone funkcjonalne strefy:

1. **strefa publiczna eBOK** pozwalać ma wszystkim użytkownikom Internetu na szybki i łatwy dostęp do informacji udostępnianych przez Przedsiębiorstwo:

* bieżące komunikaty dotyczące funkcjonowania zakładu (informacje o konieczności zmiany umowy, zmiana godzin funkcjonowania zakładu, kasy itp.),
* wzory aktualnie stosowanych druków (np. wniosek o wydanie warunków lub podłączenia do sieci, wzory umów, wymagania dot. montażu wodomierza, instrukcje itp.), udostępniane dokumenty są gotowe do pobrania i wykorzystania po wypełnieniu ich przez klienta;
* regulamin korzystania z serwisu **eBOK**oraz politykę prywatności wraz z instrukcją obsługi serwisu eBOK (np. filmiki instruktażowe).

1. **strefa klienta**powinna być dostępna wyłącznie dla klientów Przedsiębiorstwa po poprawnym zalogowaniu z użyciem hasła i zawierać :

* formularz pozwalający na zgłoszenie odczytu przez klienta,
* przeglądanie i wydruk faktur,
* dane adresowe klienta – co pozwala w szybki sposób wykryć ewentualne niezgodności; dane adresowe wszystkich obiektów oraz usług podlegających rozliczeniu,
* dostęp do takich informacji jak: rozrachunki, salda, punkty, instalacje, odczyty, przypisane rozliczenia, korespondencja, sprawy,
* informacje o sposobie rozliczeń (ryczałt, wodomierz), zakresie rozliczeń (woda, ścieki, opłata stała) oraz aktualne pozycje cennika, wg których klient jest rozliczany, w przypadku rozliczeń typu „wod-kan”,
* normę ryczałtową oraz datę do kiedy ryczałt został rozliczony bądź w przypadku rozliczeń prowadzonych według wskazań wodomierza oraz data tego odczytu,
* system wspomagający proces zapłaty faktury – istnieje możliwość wygenerowania i wydruku przekazu lub przygotowanie danych niezbędnych do przelewu elektronicznego, który automatycznie przekierują na stronę banku lub płatności,
* formularz umożliwiający imienne zgłoszenie wszystkich eksploatacyjnych problemów, a następnie śledzenia stanu i postępu realizacji sprawy,
* aktywację eFaktury - bezpłatnego, szybkiego sposobu otrzymywania faktury w tym także możliwość opłacenia faktury za pomocą płatności internetowych,
* skorzystanie z opcji darmowego powiadomienia za pomocą SMS lub e-maila; przesyłany komunikat może zawierać m.in. informację o: wystawieniu faktury, zaległości w opłaceniu faktury, informacji o awariach, itp.). Bramkę/portal sms dostarczy Zamawiający – integracja poprzez API leży po stronie Wykonawcy,
* wgląd i edycję swoich danych teleadresowych (e-mail, telefon stacjonarny, komórkowy, itp.),
* uwierzytelnienie dostępu oraz zabezpieczenie poufności danych;

1. **eBOK Administrator**– moduł/obszar dostępny tylko dla uprawnionych pracowników przedsiębiorstwa umożliwiający zarządzanie zawartością i wyglądem **eBOK**. Pozwala on na ustalanie harmonogramów publikacji komunikatów i dokumentów oraz nadzorowanie serwisu internetowego.

Funkcjonalność modułu/obszaru Administrator:

* publikacja komunikatów o ważnych zdarzeniach, które mogą być istotne dla użytkowników;
* udostępnianie dokumentów, które są wzorami aktualnie stosowanych przedsiębiorstwie druków (np.; wniosek o wydanie warunków lub podłączenie do sieci, wzory umów, wymagania dot. montażu wodomierza, instrukcje itp.);
* ustalenie harmonogramów publikacji dokumentów lub komunikatów (niezależnie dla każdego dokumentu);
* rozszerzanie zawartości portalu przy pomocy Wstawek zawierających dodatkowe informacje wprowadzane bezpośrednio przez uprawnionych pracowników.

1. Zamawiający wymaga aby Wykonawca napisał i umieścił regulamin korzystania z serwisu **eBOK**oraz politykę prywatności wraz z instrukcją obsługi serwisu eBOK.

Zamawiający na stronie www Przedsiębiorstwa pod adresem [www.woda.radom.pl](http://www.woda.radom.pl) stworzy przekierowanie do strefy/serwisu EBOK gdzie będą dostępne filmiki instruktażowe i/lub instrukcje jak używać systemu EBOK;

1. **e-Pracownik** – aplikacja umożliwiająca udostępnianie pracownikom wybranych informacji za pośrednictwem portalu internetowego z zachowaniem pełnego bezpieczeństwa danych. Przewidywalna ilość to maksymalnie 500 użytkowników.

Wymagania funkcjonalne:

1. udostępnianie pracownikom poniższych informacji, dotyczących m.in.:

* należnych i wykorzystanych urlopów oraz absencji chorobowych,
* grafików pracy,
* obecność innych współpracowników w pracy,
* wynagrodzenia, w tym także dostarczenie informacji w postaci tzw. paska,
* badań lekarskich i ich przyszłych terminach,
* posiadanych przez pracownika uprawnień i odbytych kursach,
* szkoleń wraz z datami ważności,
* pożyczek zakładowych,
* dodatkowych dokumentów np. Pit-y, itp.;

1. zarządzania absencjami:

* możliwość elektronicznego składnia wniosków urlopowych i zgłaszania nieobecności przez pracownika,
* możliwość elektronicznego zatwierdzania wniosków urlopowych pracowników przez ich przełożonych,
* przeglądanie zarejestrowanych absencji pracownika,
* możliwość definiowania przełożonych i podległych im pracowników,
* możliwość rejestrowania zastępstw ;

1. możliwość zamieszczania wiadomości i komunikatów dla pracownika.
2. **Strefa mobilnego pracownika** jest dostępna tylko dla wybranych pracowników Przedsiębiorstwa po poprawnym zalogowaniu się do SYSTEMU z użyciem hasła; Pracownicy w zależności od pełnionej w przedsiębiorstwie roli mają możliwość:

* zdalnego przeglądania wybranych zasobów opisujących infrastrukturę sieci (domiary zasuw, parametry rurociągów, studzienek kanalizacyjnych, przyłączy i wodomierz),
* pobierania i zwracania paczek informacji z zestawów inkasenckich,
* pobierania i rozliczania zleceń np.: montaż wodomierzy, usuwanie awarii itp.,
* zdalnego przeglądania swojego terminarza (lista wszystkich terminów spraw, zadań własnych i zleconych z podziałem na zaległe, bieżące, przyszłe i archiwalne); możliwe jest również dopisywanie nowych zadań do terminarza własnego, zlecanie spraw do załatwienia podległym i współpracującym pracownikom, zmiana stanu realizacji zadania oraz dopisywanie komentarzy.