SYSTEM OBSŁUGI SZKÓD I REGRESÓW

(SYSTEM SOSiR)

ZAPYTANIE OFERTOWE

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA – część jawna

Spis treści

[1 WPROWADZENIE 4](#_Toc158889289)

[1.1 Słownik pojęć 4](#_Toc158889290)

[1.2 Założenia procedowania w ramach postępowania 4](#_Toc158889291)

[1.3 Ogólny zakres zamówienia 4](#_Toc158889292)

[1.4 Przedmiot postępowania i produkty prac 5](#_Toc158889293)

[2 TERMIN REALIZACJI I WYCENA PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA 5](#_Toc158889294)

[2.1 Ramowy Harmonogram Realizacji Zamówienia 5](#_Toc158889295)

[2.2 Metodyka zarządzania projektem 7](#_Toc158889296)

[2.3 Sposób raportowania postępów prac w ramach Etapów 10](#_Toc158889297)

[2.4 Szczegółowy Harmonogram Realizacji Zamówienia 12](#_Toc158889298)

[3 OGÓLNE ZAŁOŻENIA DLA SYSTEMU SOSiR 12](#_Toc158889299)

[3.1 Kontekst biznesowy i opis projektu 12](#_Toc158889300)

[3.2 Interesariusze 14](#_Toc158889301)

[3.2.1. Odbiorcy / użytkownicy Systemu 14](#_Toc158889302)

[3.2.2. Pozostali Interesariusze 15](#_Toc158889303)

[3.3 Planowana architektura oraz kluczowe komponenty 16](#_Toc158889304)

[3.4 Główne komponenty 21](#_Toc158889305)

[3.4.1. Komponenty planowane 21](#_Toc158889306)

[3.4.1.1 System SOSiR (główny produkt Zamówienia) 21](#_Toc158889307)

[3.4.1.2 Moduł Zasilania (MZ) 21](#_Toc158889308)

[3.4.1.3 Moduł Likwidacji Szkód (MLS) 22](#_Toc158889309)

[3.4.1.4 Moduł Regresów (MR) 22](#_Toc158889310)

[3.4.1.5 Moduł Udostępniania Danych (MUD) 22](#_Toc158889311)

[3.4.1.6 Moduł Obsługi Spraw (MOS) 22](#_Toc158889312)

[3.4.1.7 Moduł Finansowy (MF) 23](#_Toc158889313)

[3.4.1.8 Moduł Komunikacji (MK) 23](#_Toc158889314)

[3.4.1.9 Moduł Powiadomień (MP) 23](#_Toc158889315)

[3.4.1.10 Moduł Raportowy (MR) 23](#_Toc158889316)

[3.4.1.11 Portal SOSiR 24](#_Toc158889317)

[3.4.1.12 Strefa Infoportalu SOSiR 24](#_Toc158889318)

[3.4.1.13 Strefa Obywatela SOSiR 24](#_Toc158889319)

[3.4.1.14 Strefa Kontrahenta SOSiR 24](#_Toc158889320)

[3.4.1.15 Strefa Partnera SOSiR 25](#_Toc158889321)

[3.4.1.16 Strefa Pracownika SOSiR 25](#_Toc158889322)

[3.4.2. Komponenty modyfikowane 26](#_Toc158889323)

[3.4.2.1 System raportowy 26](#_Toc158889324)

[3.4.2.2 System Zarządzania Tożsamością 26](#_Toc158889325)

[3.4.2.3 Hurtownia Danych 26](#_Toc158889326)

[3.4.3. Systemy istniejące 26](#_Toc158889327)

[3.5 Usługi planowane do udostępnienia dla Użytkowników 26](#_Toc158889328)

[3.6 Dane przekazywane pomiędzy komponentami 30](#_Toc158889329)

[3.7 Dane Przekazywane z ZU i od innych interesariuszy oraz pozyskane we własnym zakresie 33](#_Toc158889330)

[4 SZCZEGÓŁOWE WYMAGANIA FUNKCJONALNE DLA SYSTEMU 34](#_Toc158889331)

[4.1 Moduł Zasilania 35](#_Toc158889332)

[4.2 Moduł Likwidacji Szkód 45](#_Toc158889333)

[4.3 Moduł Regresów 55](#_Toc158889334)

[4.4 Moduł Udostępniania Danych 62](#_Toc158889335)

[4.5 Moduł Obsługi Spraw 68](#_Toc158889336)

[4.6 Moduł Finansowy 99](#_Toc158889337)

[4.7 Moduł Komunikacji 103](#_Toc158889338)

[4.8 Moduł Powiadomień 106](#_Toc158889339)

[4.9 Moduł Raportowy 108](#_Toc158889340)

[4.10 Portal SOSiR 110](#_Toc158889341)

[4.11 Dostęp z urządzeń mobilnych 113](#_Toc158889342)

[4.12 Mechanizm retencji danych 113](#_Toc158889343)

[4.13 Obsługa wielu wersji językowych 114](#_Toc158889344)

[5 Wymagania w zakresie migracji systemu 115](#_Toc158889345)

[5.1 Migracja Spraw Likwidacyjnych i Regresowych 117](#_Toc158889346)

[5.2 Migracja Kontrahentów 117](#_Toc158889347)

[5.3 Migracja archiwalnego systemu likwidacji szkód i regresów tylko do odczytu danych (Meritum) 118](#_Toc158889348)

[6 WYMAGANIA W ZAKRESIE USER EXPERIENCE 118](#_Toc158889349)

[7 Główni użytkownicy (role) 121](#_Toc158889350)

[8 ŚRODOWISKA SYSTEMU 122](#_Toc158889351)

[9 TESTY ROZWIĄZANIA 123](#_Toc158889352)

[9.1 Wymagania ogólne 123](#_Toc158889353)

[9.2 Zakres testów 127](#_Toc158889354)

[9.3 Testy Migracji 134](#_Toc158889355)

[9.4 Testy Integracji 135](#_Toc158889356)

[9.5 Reprezentanci Użytkowników UX/UI 136](#_Toc158889357)

[10 SZKOLENIA 136](#_Toc158889358)

[10.1 Wymagania ogólne 136](#_Toc158889359)

[10.2 Szkolenia pracowników 139](#_Toc158889360)

[10.3 Szkolenia użytkowników zewnętrznych 139](#_Toc158889361)

[10.4 Zakres szkoleń 140](#_Toc158889362)

[10.5 Utrzymanie aktualności materiałów szkoleniowych 141](#_Toc158889363)

[11 WYMAGANIA TECHNICZNE 142](#_Toc158889364)

[11.1 Wymagania w zakresie licencji i oprogramowania 142](#_Toc158889365)

[11.2 Wymagania architektoniczne 143](#_Toc158889366)

[11.3 Baza danych 151](#_Toc158889367)

[11.4 Warstwa aplikacyjna i dostępowa 154](#_Toc158889368)

[11.5 Interoperacyjność 155](#_Toc158889369)

[11.6 Bezpieczeństwo 157](#_Toc158889370)

[11.7 Wydajność 161](#_Toc158889371)

[11.8 Dostępność 164](#_Toc158889372)

[11.9 Skalowalność 165](#_Toc158889373)

[11.10 Backup 165](#_Toc158889374)

[11.11 Wirtualizacja 167](#_Toc158889375)

[11.12 System monitoringu 168](#_Toc158889376)

[11.13 Macierze 171](#_Toc158889377)

[11.14 Systemy operacyjne 177](#_Toc158889378)

[11.15 Serwery 178](#_Toc158889379)

[11.16 Procesy CI/CD 182](#_Toc158889380)

[11.17 Konteneryzacja 183](#_Toc158889381)

[12 WYMAGANIA NA INTEGRACJĘ Z SYSTEMAMI ZEWNĘTRZNYMI I WEWNĘTRZNYMI 185](#_Toc158889382)

[12.1 Ogólne założenia 185](#_Toc158889383)

[12.2 Planowane integracje 186](#_Toc158889384)

[12.3 Systemy zewnętrzne 186](#_Toc158889385)

[12.3.1. CEPiK (CEP i CEK) 187](#_Toc158889386)

[12.3.2. PESEL 187](#_Toc158889387)

[12.3.3. Rejestr Danych Kontaktowych (RDK) 187](#_Toc158889388)

[12.3.4. Integracja z operatorem płatności internetowych (np. dotpay) 187](#_Toc158889389)

[12.3.5. EPU 187](#_Toc158889390)

[12.3.6. KSeF (Krajowy System e-Faktur) 187](#_Toc158889391)

[12.3.7. CoB 187](#_Toc158889392)

[12.3.8. Uniwersalna bramka dokumentów Ministerstwa Finansów 187](#_Toc158889393)

[12.4 Systemy wewnętrzne UFG 187](#_Toc158889394)

[13 INFRASTRUKTURA TELEINFORMATYCZNA UFG 188](#_Toc158889395)

[13.1 Możliwości wykorzystania infrastruktury UFG 188](#_Toc158889396)

[14 ZGODNOŚĆ Z NORMAMI I PRZEPISAMI 190](#_Toc158889397)

[15 WYMAGANIA W ZAKRESIE DOKUMENTACJI 194](#_Toc158889398)

[16 PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ 195](#_Toc158889399)

[17 WYMAGANIA W ZAKRESIE USŁUGI OPIEKI SERWISOWEJ 198](#_Toc158889400)

[18 WYMAGANIA W ZAKRESIE OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH 199](#_Toc158889401)

[19 PARAMETRY RÓWNOWAŻNOŚCI 202](#_Toc158889402)

[20 POZOSTAŁE WYMAGANIA 203](#_Toc158889403)

1. WPROWADZENIE
   1. Słownik pojęć

Definicje i terminy stosowane w niniejszym dokumencie posiadają znaczenie zgodne z opisem podanym w Załączniku nr 10 do SIWZ, chyba że z kontekstu wynikać będzie inaczej.

* 1. Założenia procedowania w ramach postępowania

Szczegółowe informacje na temat warunków udziału w postępowaniu oraz kryteria oceny zawiera Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ) wraz z załącznikami.

* 1. Ogólny zakres zamówienia

UFG oczekuje oferty na dostawę, wdrożenie oraz Opiekę Serwisową Posprzedażową ***Systemu Obsługi Szkód i Regresów (System SOSiR)*** w oparciu o wymagania i założenia określone w niniejszym dokumencie wraz z załącznikami. Zamówienie dotyczy kontynuacji prac, które zakończyły się po opracowaniu analizy szczegółowej rozwiązania i rozpoczęciu developmentu.

* 1. Przedmiot postępowania i produkty prac

Przedmiotem postępowania jest wyłonienie Wykonawcy na dostawę, wdrożenie oraz Opiekę Serwisową Posprzedażową Systemu Obsługi Szkód i Regresów (System SOSiR)***.***

Szczegółowa specyfikacja minimalnego zestawu grup produktów, produktów oraz produktów cząstkowych została wskazana na formularzu „Opis produktów” stanowiącym Załącznik nr 9 do SIWZ. Układ produktowy jest podstawą do przygotowania Szczegółowego Harmonogramu Realizacji Zamówienia.

Analiza wymaga uzupełnienia w zakresie części integracji, części makiet i niektórych innych produktów biznesowych oraz technicznych. W załączniku „Opis produktów” wskazano, które produkty wymagają uzupełnienia, a które będą podlegać potencjalnej aktualizacji. Aktualizacje i uzupełnienia dokumentacji będą realizowane w okresie budowy systemu (pierwsze 3 etapy z godnie z harmonogramem ramowym).

Załączniki niejawne zawierają opis procesów biznesowych oraz dokumentację analityczną i techniczną rozwiązania, na podstawie której Wykonawca – po dokonaniu uzgodnionych z Zamawiającym aktualizacji i uzupełnień – powinien zrealizować budowę.

Rozpoczęto development mikrofrontendów w strefie kontrahenta oraz podstawowych procesów na platformie BPMN. Informacje dotyczące zastosowanych technologii znajdują się w załączniku niejawnym.

1. TERMIN REALIZACJI I WYCENA PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Odbiór końcowy przedmiotu Zamówienia nastąpi po uprzednim zrealizowaniu wszystkich zakładanych etapów Realizacji Zamówienia.

W okresie Opieki Serwisowej Posprzedażowej Wykonawca zapewni sprawne funkcjonowanie Systemu zgodnie z postanowieniami dalszej części dokumentu.

* 1. Ramowy Harmonogram Realizacji Zamówienia

Wykonawca będzie zobowiązany do przedstawienia Szczegółowego Harmonogramu Realizacji Zamówienia, tj. szczegółowego harmonogramu realizacji Projektu, opracowanego na podstawie Ramowego Harmonogramu Realizacji Zamówienia, przygotowanego przez Zamawiającego.

Terminy zakończenia poszczególnych etapów i kamieni milowych zawarte w Ramowym Harmonogramie Realizacji Zamówienia nie podlegają przesunięciu i przedstawiają się następująco:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nazwa etapu** | **Nazwa Kamienia Milowego** | **Opis funkcjonalny kamienia milowego** | **Data rozpoczęcia** | **Data zakończenia** |
| Wprowadzenie wykonawcy i przygotowanie listy zadań (backlogu) | - | Przygotowana lista zadań do realizacji w ramach budowy oprogramowania oraz dokonany przegląd analizy szczegółowej. | Dzień podpisania umowy | 60 dni od podpisania umowy |
| Aktualizacja dokumentacji i budowa oprogramowania – 30% zakresu | Zbudowany system SOSiR – zrealizowane 30% zakresu | Zakończone prace programistyczne obejmujące 30% zakresu projektu | Dzień podpisania umowy | 30.06.2026 |
| Aktualizacja dokumentacji i budowa oprogramowania – 70% zakresu | Zbudowany system SOSiR – zrealizowane 70% zakresu | Zakończone prace programistyczne obejmujące 30% zakresu projektu | 1.07.2026 | 2.11.2026 |
| Aktualizacja dokumentacji i budowa oprogramowania – 100% zakresu | Zbudowany System SOSiR i Portal SOSiR, Zbudowane API do SOSiR, Zmodyfikowany System Raportowy, Zmodyfikowany System Hurtownia Danych | Dostarczone licencje oraz pakiety instalacyjne oprogramowania standardowego. Zakończone prace programistyczne zgodnie z dokumentacją analityczną i techniczną. | 3.11.2026 | 1.03.2027 |
| Testy Systemu SOSiR | Uzyskane pozytywne wyniki testów Systemu SOSiR (Testy UAT + Testy bezpieczeństwa, wydajności, stabilności, niezawodności, WCAG) | Zakończone testy: funkcjonalne (akceptacyjne), bezpieczeństwa, wydajności, stabilności, niezawodności. Odebrane raporty z testów wewnętrznych. | 1.04.2026 | 30.04.2027 |
| Testy zewnętrzne Systemu SOSiR | Uzyskane pozytywne wyniki testów zewnętrznych Systemu SOSiR (Audytor zewnętrzny - testy bezpieczeństwa, wydajności, stabilności, niezawodności, WCAG) | Zakończone audyty zewnętrzne w zakresie bezpieczeństwa, wydajności, stabilności, niezawodności oraz WCAG. | 1.04.2027 | 30.06.2027 |
| Testy gotowości i wdrożenie produkcyjne | Uzyskane pozytywne wyniki testów gotowości i zakończone wdrożenie produkcyjne | Zakończone testy gotowości (E2E) oraz instalacja systemu na środowisku produkcyjnym. | 4.05.2027 | 30.09.2027 |
| Szkolenia | Przygotowane materiały szkoleniowe i przeprowadzone Szkolenia | Przygotowane materiały szkoleniowe oraz zakończone szkolenia poszczególnych grup. | 4.05.2027 | 2.11.2027 |
| Uruchomienie produkcyjne i Stabilizacja | Przeprowadzone uruchomienie produkcyjne i zakończona stabilizacja systemu | System uruchomiony produkcyjnie dla wybranych grup interesariuszy (pilotaż). Zakończenie stabilizacji rozwiązania oraz oddanie systemu do użytkowania wszystkim interesariuszom. | 1.10.2027 | 31.01.2028 |
| Odbiór końcowy projektu | Odbiór końcowy projektu | Aktualizacja rejestrów projektu, weryfikacja kompletności konfiguracji produktów i archiwizacja dokumentacji. Odbiór końcowy projektu. | 3.01.2028 | 31.01.2028 |
| Świadczenie usługi Opieki Serwisowej Posprzedażowej |  |  | 1.02.2028 | 5 lat od daty  Odbioru końcowego  projektu |

**Odbiór Etapów „Aktualizacja dokumentacji i budowa oprogramowania – 30% zakresu” oraz „Aktualizacja dokumentacji i budowa oprogramowania – 30% zakresu”** będzie wymagał potwierdzenia, że dla wskazanego poziomu zrealizowania zakresu (30%, 70%) zgodnie z backlogiem zrealizowano budowę co najmniej funkcjonalności:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etap** | **Obszar Likwidacji Szkód** | **Obszar Regresów** |
| Aktualizacja dokumentacji i budowa oprogramowania – 30% zakresu | Realizacja podstawowych funkcjonalności i przebiegu szkody:   * zgłoszenie/ rejestracja/modyfikacja szkody * obsługa rezerw dla szkód * wybrane decyzje w sprawie * płatności jednorazowe * dodanie/edycja kontrahentów * dodanie/edycja przedmiotów * sumy gwarancyjne | Realizacja podstawowych funkcjonalności w obszarze regresów:   * sprawa ETR (założenie teczki, edycja dłużnika, weryfikacja ETR) * podstawowy workflow (rejestracja sprawy na podstawie danych i dokumentów z Likwidacji Szkód, rejestracja/modyfikacja danych) * tworzenie źródeł należności i należności * wybrane decyzje finansowe |
|  |  |  |
|  | Obszary wspólne:   * podstawowe integracje z SOK, WBK, OI, SMUBOB, PESEL, CEPIK, eBS * budowa struktur danych dla hurtowni * rejestracja dokumentu w sprawie | |
| Aktualizacja dokumentacji i budowa oprogramowania – 70% zakresu | * uzupełnienie wybranych funkcjonalności oraz dodanie nowych dla spraw sądowych i rent * reklamacje * autolikwidacja * procesy automatyczne * obsługa spraw rentowych i sądowych * wybrane decyzje w sprawach * płatności cykliczne * ugody i kapitalizacje * automatyczne przeliczenia rezerw | * obsługa sprawy dobrowolnej, * obsługa sprawy sądowej, * obsługa sprawy egzekucyjnej * refundacja, * Gefion, * sprawy bierne, * nienależne świadczenia * wybrane operacje finansowe (np. proces odstąpień, podział należności, odsetki, operacje automatyczne, honorarium) |
| Obszary wspólne:  • Integracje z usługami i systemami UFG: Portal, SOF, eBS, SOK – dokończenie integracji  • obsługa korespondencji  • ekspertyzy/opnie  • parametryzacja procesów | |

- przy czym % pozytywnie zrealizowanych pozytywnie przypadków testowych, aby uznać Kamienie Milowe „Aktualizacja dokumentacji i budowa oprogramowania …” za zrealizowane, musi wynosić co najmniej 70%.

Dla uniknięcia wątpliwości, w zakresie etapów 30% i 70% nie muszą być uwzględnione w szczególności:

* domknięcie procesów szkodowych i raportowych
* sprawy fraudowe
* kontrole
* ocena kancelarii
* pisma interwencyjne
* raporty
* mediacje
* zawiadomienia do Opłat
* zadania ad=hoc
* opinia w sprawie
* finalna migracja danych

Zmiana zakresu etapów 30% / 70% / 100% (jeśli jest to konieczne np. ze względu na kolejność etapu wytwórczego) jest możliwa w uzgodnieniu z Zamawiającym.

* 1. Metodyka zarządzania projektem

Poniżej przedstawiono ogólne założenia dotyczące wymaganej koncepcji zarządzania projektem.

Oczekuje się wdrożenia procesów zarządzania projektem i wytwarzania Oprogramowania w oparciu o metodyki PRINCE2® i AgilePM® co przyczyni się do sprawnej organizacji pracy, komunikacji i monitorowania uzyskiwanych efektów. Wykorzystanie metodyki PRINCE2® będzie obejmowało głównie procesy zarządcze oraz procesy sterowania etapami (wydaniami) projektu, zapewni skuteczną kontrolę parametrów projektu, uporządkowaną komunikację projektu z otoczeniem oraz wewnątrz. W tym celu powołane zostaną odpowiednie struktury projektu oraz ustalone zasady wymiany informacji, monitorowania i raportowania postępów prac. Zgodnie z metodyką PRINCE2® projekt zostanie podzielony na etapy zarządcze o ustalonych celach, terminach rozpoczęcia i zakończeniach. W każdym z etapów oprócz procesów zarządczych do wytwarzana będzie określona część zakresu na podstawie pogrupowanych wymagań na funkcjonalności systemu lub usługi, możliwa do weryfikacji w procesie testów. Każdy etap będzie kończył się Wydaniem, czyli opublikowaniem w środowisku testowym nowej, przetestowanej, rozszerzonej wersji systemu. W trakcie trwania projektu na bieżąco będzie weryfikowane czy uzasadnienie biznesowe pozostaje aktualne. W ramach zarządzania projektem zostaną opracowane i będą aktualizowane dokumenty zarządcze: uzasadnienie biznesowe, rejestr zmian i zagadnień, strategia komunikacji, raporty. Ponadto odbiór każdego elementu systemy zakończy się podpisaniem protokołu odbioru. Planowany sposób wykorzystania obu metodyk przedstawiono na poniższym rysunku.

Obraz zawierający tekst, diagram, zrzut ekranu, linia

Opis wygenerowany automatycznie

Rysunek 1. Wykorzystanie metodyk w Projekcie.

Prace analityczne, wytwórcze i testowe będą zorganizowane i sterowane zgodnie z metodyką AgilePM®. Etapy zarządcze projektu zostaną podzielone na dwutygodniowe okresy, tzw. Timeboxy, w czasie których realizowane będą przez Zespół techniczny prace specjalistyczne dla wybranego fragmentu wymagań na podstawie ustalonych priorytetów. Dodatkowo prace zostały rozdzielone na poszczególne moduły. W ich trakcie zakłada się interakcję z użytkownikami końcowymi w celu wyjaśniania kwestii otwartych lub omówienia pomysłów i racjonalizacji wymagań. Dzięki temu możliwe będzie wytwarzanie funkcjonalności zgodnych z rzeczywistymi potrzebami i oczekiwaniami użytkowników. Inkrementalno-adaptacyjne podejście do budowania systemu pozwoli na szybkie implementowanie uzyskiwanych uwag do produktów cząstkowych bez wpływu na główne parametry projektu. Na koniec każdego Timbox’a wyniki końcowe będą ostatecznie weryfikowane oraz testowane przez użytkowników pod względem ich zgodności z finalną wersją wymagań. Terminy timeboksów powinny stanowić element harmonogramu szczegółowego Etapów „Aktualizacja dokumentacji i budowa oprogramowania - 30% zakresu”, „Aktualizacja dokumentacji i budowa oprogramowania - 70% zakresu” oraz „Aktualizacja dokumentacji i budowa oprogramowania oprogramowania – 100% zakresu” i być powiązane z ustalonym zakresem prac. Zakończenie timebox z przyrostem oprogramowania powinno skutkować przekazaniem zakresu do testów UAT.

Dzięki takiej organizacji komunikacji, procesu wytwórczego i testowego oczekiwane jest znaczące zminimalizowanie ryzyka niespełnienia wymagań, wynikającego z ich niezrozumienia lub niewłaściwej interpretacji. Ponadto ograniczone zostaną nakłady na przygotowywanie dokumentacji technicznej i funkcjonalnej wymagań na rzecz maksymalnie szerokiego wykorzystania modeli i prototypów. Dodatkowe, końcowe testy systemu zostaną przeprowadzone po zakończeniu prac wytwórczych w oparciu o scenariusze testowe przygotowane na etapie prototypowania każdej usługi i grupy wymagań.

Na potrzeby Projektu utworzone zostało dedykowane repozytorium (system kontroli wersji), w którym przechowywana jest pełna dokumentacja projektu, między innymi dokumenty zarządcze (np.: raporty, protokoły, wnioski), dokumenty techniczne (np.: specyfikacje wymagań, specyfikacja funkcjonalna), kody źródłowe. Za obsługę repozytorium odpowiada Biuro Projektu. Narzędzia do obsługi repozytorium (Jira oraz Confluence) zapewnia Zamawiający. Zamawiający nie zapewnia narzędzia Microsoft Project dla zespołu Wykonawcy.

Planowane jest wykorzystanie następujących narzędzi:

* Microsoft Project – wsparcie przygotowania harmonogramów;
* Confluence – repozytorium dokumentacji i kodu z wersjonowaniem;
* JIRA – rejestr zadań projektowych w podziale na etapy zarządcze i timebox’y, rejestry projektu: kwestii otwartych, ryzyka, zmian.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| WPROJ01 | Wykonawca jest odpowiedzialny za obsługę systemu do zarządzania projektami Jira/Confluence i tworzenia w nim niezbędnych pulpitów ułatwiających zarządzanie projektem, a także zakładanie wszelkiego typu zadań. |
| WPROJ02 | Wykonawca jest odpowiedzialny za ciągłe monitorowanie terminów realizacji zadań będących zarówno po stronie Wykonawcy, jak również Zamawiającego. |
| WPROJ03 | Wykonawca jest odpowiedzialny za przygotowanie cyklicznych zestawień zadań będących zarówno w realizacji Wykonawcy jak również Zamawiającego, których termin realizacji jest zagrożony, w celu umożliwienia podjęcie odpowiednich czynności zaradczych. |
| WPROJ04 | Obsługa spotkań. W przypadku gdy niezbędne będzie przygotowanie spotkania poświęconemu wyjaśnianiu zagadnień lub kluczowych kwestii projektowych wykonawca zobowiązany będzie do następujących wymagań:  1. Każde spotkanie powinno mieć wskazaną osobę prowadzącą (moderatora), który będzie moderował spotkanie od rozpoczęcia do zakończenia.  2. Na każde spotkanie powinna zostać przygotowana prezentacja zawierająca co najmniej agendę spotkania, która będzie prezentowana w trakcie spotkania. Za sporządzenie notatki odpowiedzialny jest Wykonawca.  3. Na każdym spotkaniu powinna powstać notatka zawierająca wszystkie ustalenia wraz z przydziałem odpowiedzialności oraz terminu realizacji.  4. Ostatnie minuty spotkania powinny być poświęcone przygotowaniu notatki  5. Notatka powinna zostać zatwierdzona na spotkaniu.  6. Po spotkaniu wszystkie zidentyfikowane zadania powinny być przeniesione do Jiry i przypisane odpowiednim osobom. Za zdefiniowanie zadań w Jirze odpowiedzialny jest Wykonawca.  7. Notatka ze spotkania również powinna być umieszczona do Jiry do zadania o typie „Notatka projektowa”. Takie zadanie powinno być przypisane do Kierownika Projektu UFG. W trakcie spotkania należy również umieścić komentarz w treści zgłoszenia czy notatka została zatwierdzona na spotkaniu, czy też wymaga zatwierdzenia obiegowego. |
| WPROJ05 | Wykonawca jest odpowiedzialny za przygotowanie pełnej metodyki realizacji prac projektowych odpowiadającej wytycznym wskazanym w niniejszym rozdziale oraz zawierającej co najmniej produkty wskazane w załączniku nr 9 Opis Produktów. |

* 1. Sposób raportowania postępów prac w ramach Etapów

Zgodnie z przyjętą metodą zarządzania Projektem opisaną w rozdziale 2.2 prace w projekcie będą podzielone na etapy. Wszystkie prowadzone prace będą monitorowane w szczególności w odniesieniu do planu wytworzenia produktów i osiągnięcia poszczególnych kamieni milowych. Do zapewnienia możliwości skutecznej kontroli realizacji Zamówienia wdrożony zostanie proces cyklicznego monitorowania i okresowego raportowania. Proces pełnił będzie istotną rolę w zbieraniu bieżących informacji o stanie prac na potrzeby komunikacji wewnętrznej oraz na zewnątrz Projektu. W zależności od przeznaczenia i częstotliwości opracowania raportów, ich zakres informacyjny będzie zróżnicowany. Projekt zostanie podzielony na trzy cykliczne okresy raportowe:

* Dwa tygodnie;
* Cztery tygodnie;
* Zakończenie etapu;

W poniższej tabeli przedstawiono podstawowe informacje o planowanych raportach wykorzystywanych w Projekcie do formalnego monitorowania prowadzonych prac.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Rodzaj raportu i okres** | **Zakres informacji** | **Wykorzystanie/Cel** | **Autor raportu** |
| **Status prac**  **co 2 tygodnie** | * status wykonanych prac, * plan prac, * napotkane problemy, * kwestie otwarte. | * ocena wyników w stosunku do planów, * pomiar efektywności prac, * ustalenie działań korygujących, * monitorowanie jakości wymagań. | Wykonawca |
| **Raport okresowy**  **co 4 tygodnie** | * status zaawansowania realizacji produktów, * plan realizacji w następnym okresie, * podsumowanie ryzyka, problemy i kwestie otwarte. | * kontrola zgodności prac za raportowany okres z planem, * analiza ryzyka i parametrów projektu, * podsumowanie na dzień opracowania, * zalecenia, * monitorowanie efektywności procesu wytwórczego. | Wykonawca |
| **Podsumowanie Etapu** | * plan etapu z danymi liczbowymi wykonania, * status prac etapu, * produkty etapu, * stan zagadnień projektowych i ryzyka, * dane liczbowe dotyczące jakości, * przegląd uzasadnienia biznesowego. | * podsumowanie etapu projektu, * podsumowanie osiągnięcia kamieni milowych, * ocena zgodności postępów prac z przyjętym planem projektu, * ocena jakości prac, * odbiór produktów i kamieni milowych, * zgoda na uruchomienia prac kolejnego etapu. | Wykonawca |
| **Raport z wymiarowania co kwartał** | * raport z postępu rzeczowego określający złożoność systemu metodą COSMIC lub IFPUG FPA, zgodnie z wymaganiami opisanym w WPoz02. | * Sprawozdawczość z postępu w realizacji Projektu. | Wykonawca |

**Za przygotowywanie wszystkich wyżej wymienionych raportów odpowiedzialny będzie Wykonawca.**

Raporty obejmujące dłuższy horyzont czasowy będą bazowały i agregowały informacje z raportów przygotowywanych z większą częstotliwością. Na koniec każdego okresu raportowego autor raportu będzie przekazywał w formie elektronicznej raport do wskazanych grup odbiorców.

* 1. Szczegółowy Harmonogram Realizacji Zamówienia

Oczekuje się, iż Szczegółowy Harmonogram Realizacji Zamówienia zostanie sporządzony z wykorzystaniem oprogramowania MS Project i zostanie przedstawiony w postaci tabelarycznej oraz w postaci wykresu Gantta. Zadania opisane w MS Project będą miały powiązanie logiczne między sobą (określone następniki i poprzedniki) oraz przypisane odpowiedzialności. Dla każdego etapu oraz zadania wyspecyfikowanego w Szczegółowym Harmonogramie Realizacji Zamówienia oczekuje się przedstawienia jego szczegółowego opisu oraz określenia odpowiedzialności. Ponadto dla każdego zadania oczekuje się określenia danych wejściowych, będących podstawą do realizacji zadania oraz danych wyjściowych, będących efektem realizacji zadania, w szczególności Produktów zdefiniowanych w ramach struktury Produktów. Wykonawca w ramach Zamówienia zobowiązany jest dostarczyć Produkty wskazane w Załączniku nr 9 do SIWZ. Przedstawiona w Załączniku nr 9 struktura Produktów może zostać uzupełniona, jeżeli Wykonawca uzna za stosowne dostarczenie dodatkowych Produktów ponad te wyspecyfikowanie przez Zamawiającego. Wszystkie produkty wskazane w Załączniku nr 9 do SIWZ muszą zostać ujęte w Szczegółowym Harmonogramie Realizacji Zamówienia wraz ze wskazaniem Etapu projektu w ramach, którego zostaną dostarczone.

1. OGÓLNE ZAŁOŻENIA DLA SYSTEMU SOSiR
   1. Kontekst biznesowy i opis projektu

Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny został powołany na mocy ustawy, do realizowania zadań w niej określonych, w tym likwidacji szkód i dochodzenia roszczeń regresowych, służących zaspokajaniu zbiorowych potrzeb społeczeństwa. Projekt służy realizacji zadań ustawowych o charakterze publicznym, określonych w ustawie z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych. UFG jest jedynym podmiotem realizującym te zadania, stanowiące dopełnienie powszechnego systemu ubezpieczeń obowiązkowych.

System SOSiR zapewni kompleksową realizację zadań UFG, związanych z wypłatą odszkodowań i innych świadczeń oraz z dochodzeniem, przede wszystkim od sprawców szkód i podmiotów, które nie spełniły ustawowego obowiązku ubezpieczenia, zwrotu wypłaconych przez Fundusz środków.

System umożliwi kompleksową obsługę online wszystkich spraw związanych z wypłatą odszkodowań i świadczeń w zakresie realizowanym przez UFG. Poniżej wskazano sytuacje, w których poszkodowani posiadają gwarancję uzyskania świadczenia wyłącznie od UFG:

* z tytułu ubezpieczenia obowiązkowego OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, jeżeli posiadacz pojazdu, którego ruchem wyrządzono szkodę nie był ubezpieczony, albo gdy nie ustalono tożsamości posiadacza pojazdu lub kierującego pojazdem,
* z tytułu ubezpieczenia obowiązkowego OC rolników, jeżeli rolnik nie miał ubezpieczenia obowiązkowego,
* z tytułu umów ubezpieczeń obowiązkowych OC w przypadku upadłości zakładu ubezpieczeń,
* zaspokajanie roszczeń osób uprawnionych w przypadku ogłoszenia upadłości zakładu ubezpieczeń na życie,
* zaspokajanie roszczeń osób poszkodowanych w przypadku wyczerpania sumy gwarancyjnej (górnej granicy odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń) obowiązującej przed 2006 r.,
* realizacja przyszłej funkcji organu do spraw niewypłacalności dla szkód w państwie zamieszkania poszkodowanego (art. 10a dyrektywy komunikacyjnej),
* zwrot zakładom ubezpieczeń wypłaconego odszkodowania lub świadczenia i poniesionych kosztów z tytułu roszczeń wynikających z bezpłatnego ubezpieczenia granicznego oferowanego przybywającym do Polski obywatelom Ukrainy w związku z inwazją rosyjską w 2022 r.

Wartość szkód obsługiwanych przez UFG to w ostatnich latach ok. 500 mln zł rocznie – kwota bezpośrednio wypłacana poszkodowanym lub zabezpieczana w formie rezerw ubezpieczeniowych na pokrycie ich przyszłych roszczeń.

System umożliwi również kompleksową obsługę online wszystkich spraw związanych z dochodzeniem należności:

* od sprawców szkód i nieubezpieczonych posiadaczy pojazdów i gospodarstw rolnych - z tytułu zwrotu wypłaconych w procesie likwidacji odszkodowań i świadczeń oraz poniesionych kosztów;
* od zakładu ubezpieczeń – w przypadku identyfikacji umowy ubezpieczenia OC ważnej w chwili wystąpienia szkody;
* od poszkodowanych – w przypadku nienależnie uzyskanych świadczeń (np. w wyniku wyłudzenia);
* od syndyków – w przypadku upadłości zakładu ubezpieczeń
* od ubezpieczonych w upadłych zakładach ubezpieczeń sprawców szkód - w przypadku regresu nietypowego.

Wartość dochodzonych przez UFG roszczeń wynosi obecnie ok. 350 mln zł. Szybkość i skuteczność odzyskiwania przez Fundusz roszczeń od podmiotów odpowiedzialnych za szkody stanowi w praktyce nie tylko realizację zasady sprawiedliwości społecznej, funkcji prewencyjnej oraz represyjnej, ale leży też w interesie ekonomicznym milionów obywateli ubezpieczających się w zakresie OC w sposób prawidłowy, ponieważ istnieje korelacja między tymi czynnikami a wysokością składki. Skuteczniejsze dochodzenie roszczeń przez Fundusz w sposób pośredni przełoży się na mniejsze konsekwencje finansowe wobec ubezpieczonych.

Procesy biznesowe związane z tymi obszarami są bardzo złożone i w celu ich usprawnienia system zostanie zaprojektowany w oparciu o nowoczesny silnik workflow, wykorzystując zaawansowane algorytmy decyzyjne w celu automatyzacji obsługi procesu. Pozwoli to na przyśpieszenie ich realizacji i skrócenie czasu oczekiwania przez obywateli na załatwienie ich spraw. Udostępnione e-usługi dla obywateli zapewnią obsługę procesu likwidacji szkody lub zaspokojenia roszczeń regresowych na wszystkich jego etapach i kompleksowe załatwienie sprawy. System będzie również udostępniał usługi dla zakładów ubezpieczeń, umożliwiające im pełną obsługę likwidowanych szkód i zwrotów wypłaconych kwot w przypadku ważnej umowy ubezpieczenia. Projekt będzie wykorzystywał dostępne funkcjonalności systemów publicznych, m.in. rejestru PESEL, Rejestru Danych Kontaktowych, SI CEPiK, węzła krajowego login.gov.pl, systemu e-Sąd.

* 1. Interesariusze
     1. Odbiorcy / użytkownicy Systemu

Głównymi Interesariuszami Projektu są przede wszystkim Obywatele oraz Przedsiębiorcy, którzy będą mogli aktywnie korzystać z e-usług udostępnionych w ramach Systemu Obsługi Szkód i Regresów (System SOSiR). Z Systemu będą korzystały również Zakłady Ubezpieczeń oraz inne podmioty, dla których zostaną stworzone dedykowane usługi.

Usługi dostępne w Systemie można podzielić na dedykowane dla poniższych zewnętrznych grup odbiorców (Interesariuszy):

* + **Obywatele i Przedsiębiorcy**
  + **Zakłady Ubezpieczeń**

Dla każdej z grup odbiorców i interesariuszy szacujemy wielkość grupy:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Odbiorcy** | C**harakterystyka** | **Szacowana wielkość grupy** |
| Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny | **Podmiot zobowiązany ustawowo do likwidacji szkód spowodowanych przez podmioty, które nie spełniły ustawowego obowiązku ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych i OC rolników, oraz do dochodzenia z tego tytułu roszczeń regresowych.** | **1 podmiot** |
| Obywatele/Przedsiębiorcy | **Podmioty zainteresowane dochodzeniem roszczeń odszkodowawczych od UFG lub podmioty, wobec których UFG prowadzi postępowania windykacyjne** | **30 mln\*** |
| Zakłady Ubezpieczeń | **Zakłady ubezpieczeń prowadzące działalność w zakresie ubezpieczeń OC ppm i rolnika oraz AC** | **29 podmiotów \*\*** |

Tabela 1 Szacowane wielkości grup odbiorców i interesariuszy.

\* Szacowana liczba unikalnych podmiotów (Obywateli, powyżej 18 roku życia lub Przedsiębiorców) na podstawie raportu Głównego Urzędu Statystycznego „Polska w liczbach”.

\*\* 29 Towarzystw Ubezpieczeniowych stanowiących 100% rynku ubezpieczeniowego w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych w Polsce.

Liczba Zakładów Ubezpieczeń odzwierciedla liczbę członków UFG według stanu na koniec I półrocza 2023 r. Dla każdej z grup odbiorców zidentyfikowano czynniki motywujące do użytkowania wytworzonej usługi.

Czynnikami motywującymi dla Obywateli i Przedsiębiorców do korzystania z usług będzie możliwość kompleksowej obsługi szkody i regresu, w szczególności otrzymywania decyzji, wysyłania korespondencji, składania reklamacji, dokonywania płatności oraz możliwość otrzymywania powiadomienia (SMS, e-mail) o zdefiniowanych przez Obywatela i Przedsiębiorcę zdarzeniach w jego sprawie. Natomiast czynnikami motywującymi Zakłady Ubezpieczeń do korzystania z wytworzonych usług będą korzyści biznesowe, pozwalające nie tylko na automatyzację i optymalizację procesów, ale również na poprawę wskaźników merytorycznych poprzez skrócenie czasu obsługi szkody i zwrotu wypłaconego przez UFG odszkodowania w przypadku aktywnej polisy po stronie Zakładu, możliwość skorzystania z udostępnionych przez Fundusz usług weryfikacji pokrycia ubezpieczeniowego bezpośrednio w toku rejestracji szkody, bezpośredni kontakt z opiekunem sprawy oraz możliwości szybkiego i bezpiecznego transferu plików o różnych formatach i wielkości.

W celu aktywizacji odbiorców (w szczególności Obywateli oraz Przedsiębiorców) przeprowadzona zostanie kampania informacyjno-promocyjna, której celem będzie poinformowanie o dostępnych e-usługach w ramach Systemu SOSiR oraz korzyściach płynących z ich wykorzystania. Dodatkowo na Portalu UFG dostępne będą materiały edukacyjne, opisujące funkcjonalności e-usług, w postaci instrukcji oraz filmów instruktażowych. Dla Zakładów Ubezpieczeń przewiduje się powołanie eksperckiej grupy roboczej, w skład której wejdą przedstawiciele poszczególnych zakładów ubezpieczeń. Umożliwi to możliwość konsultacji wypracowywanych w ramach projektu rozwiązań dot. e-usług, a także bezpośrednią promocję efektów realizacji projektu. Ponadto planuje się wykonanie szkoleń bezpośrednich oraz zestawu szkoleń e-learning do samodzielnego wykonania w zakresie korzystania z Systemu od strony technicznej oraz merytorycznej.

* + 1. Pozostali Interesariusze

W ramach pozostałych interesariuszy, którzy nie są bezpośrednimi odbiorcami produktów Projektu, jednak mogą mieć związek z jego realizacją, można wyróżnić następujące podmioty:

* **Kancelarie prawne** – kancelarie adwokackie/radcowskie współpracujące z UFG, reprezentujące UFG w procesach sądowych biernych oraz czynnych.
* **Kancelarie odszkodowawcze** – profesjonalni pełnomocnicy, którzy reprezentują Poszkodowanych/Roszczących w roszczeniach przeciwko UFG.
* **Syndycy** – organ postępowania upadłościowego. Powołany zostaje w chwili wydania postanowienia o ogłoszeniu upadłości wobec dłużnika.
* **Eksperci** – zleceniobiorcy UFG, niezbędni do realizowania zadań ustawowych UFG, m.in. lekarze orzecznicy, rzeczoznawcy, detektywi.
* **Organy odszkodowawcze** – organy na terenie państw będących sygnatariuszami Porozumienia Wielostronnego, które zaspakajają roszczenia swoich obywateli (na mocy Dyrektyw UE), a następnie dochodzą refundacji roszczeń od UFG.
* **Organy egzekucyjne** – Organy uprawnione do stosowania w całości lub w części określonych w ustawie egzekucyjnej środków służących doprowadzeniu do wykonania przez zobowiązanych ich obowiązków o charakterze pieniężnym lub niepieniężnym oraz zabezpieczenia tych obowiązków.
* **Ministerstwo Cyfryzacji** – organ administracji rządowej odpowiedzialny za prowadzenie rejestrów państwowych: PESEL, Centralnej Ewidencji Pojazdów i Centralnej Ewidencji Kierowców. W przypadku opracowania w ramach Projektu funkcjonalności korzystających z integracji z rejestrami, zwiększeniu może ulec poziom wykorzystania istniejących usług udostępnionych UFG (ich zakresu oraz liczby wywołań). W celu eliminacji ryzyka przeciążenia systemów zostaną zaprojektowane rozwiązania służące optymalizacji procesu integracji w zakresie liczby wywołań usług rejestrów. Wdrożone zostaną również mechanizmy zapewniające pełną rozliczalność wykorzystania mechanizmów pobierających dane z rejestru.
* **Ministerstwo Finansów** – organ administracji rządowej odpowiedzialny za funkcjonowanie systemu ubezpieczeń obowiązkowych oraz sprawujący nadzór nad działalnością UFG.
* **Rzecznik Finansowy** – podmiot działający w obszarze ochrony interesów Obywateli na rynku finansowym, w tym ubezpieczeniowym.
* **Komisja Nadzoru Finansowego** – instytucja odpowiedzialna za prowadzenie nadzoru nad rynkiem finansowym, w tym nad rynkiem ubezpieczeniowym. W zakresie działalności KNF mieści się m.in. ochrona interesów ubezpieczonych.
* **Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych** – organizacja skupiająca Zakłady Ubezpieczeń, które na terytorium Polski prowadzą sprzedaż OC w obszarze komunikacyjnym. Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych pełni funkcję Biura Narodowego, reprezentującego Polskę w Systemie Zielonej Karty i odpowiadającego za szkody wyrządzone poza granicami Polski pojazdami zarejestrowanymi na terenie Polski. Organizuje również likwidację szkód spowodowanych w Polsce pojazdami zarejestrowanymi za granicą.
  1. Planowana architektura oraz kluczowe komponenty

Poniższe diagramy przedstawiają ogólną koncepcję architektury Systemu SOSiR.

Obraz zawierający tekst, diagram, Plan, mapa

Zawartość wygenerowana przez AI może być niepoprawna.

Rysunek 2. Diagram kooperacji

Opis poszczególnych komponentów znajduje się w tabeli poniżej.

**Tabela 2.** Opis komponentów**.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa systemu | Gestor systemu | Opis systemu | Status | Krótki opis ewentualnej zmiany |
| 1 | SOSiR | UFG | System Obsługi Szkód i Regresów. System wspierający realizację zadań ustawowych UFG w zakresie likwidacji szkód i dochodzenia roszczeń regresowych. | planowany |  |
| 2 | Portal SOSiR | UFG | Portal służący do komunikacji i wymiany informacji z Obywatelami i Podmiotami Zewnętrznymi. | planowany |  |
| 3 | SMUbOb | UFG | System Monitorowania Ubezpieczeń  Obowiązkowych - System informatyczny, wspomagający wykrywanie, kontrolę instytucjonalną i obsługę osób niespełniających obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia OC w obszarze ubezpieczeń komunikacyjnych i rolnych oraz działania prewencyjne w tym zakresie. | istniejący |  |
| 4 | System Integracji Portali | UFG | System do integracji portali internetowych w ramach jednej platformy portalowej UFG. | istniejący |  |
| 5 | System Zarządzania Tożsamością | UFG | System do zarządzania użytkownikami i ich uprawnieniami oraz kontrolą dostępu. | modyfikowany |  |
| 6 | System Raportowy | UFG | System raportowy dostarczający statyczne i dynamiczne raporty użytkownikom. | modyfikowany | przygotowanie nowych raportów, dodanie nowych danych dla raportu RPO |
| 7 | ZPIiWZPU | UFG | System Zintegrowana Platforma Identyfikacji i Weryfikacji Zjawisk Przestępczości Ubezpieczeniowej utworzona w celu identyfikacji zjawisk przestępczości ubezpieczeniowej oraz poprawy efektywności komunikacji z tym związanej pomiędzy zakładami ubezpieczeń i administracją i służbami państwowymi. | istniejący |  |
| 8 | Hurtownia Danych | UFG | Hurtownia danych - system informatyczny centralizujący dane z wielu źródeł, w tym Bazy  UFG oraz realizujący procesy integracji, standaryzacji i deduplikacji danych. Obejmuje centralną bazę pojazdów, kontrahentów i zdarzeń | modyfikowany | nowe zbiory danych |
| 9 | EBS | UFG | System finansowo-księgowy UFG służący do rejestrowania i przetwarzania transakcji rachunkowości. | istniejący |  |
| 10 | WNZ | UFG | System obsługi wniosków na zarząd UFG – system informatyczny wspierający elektroniczną obsługę wniosków oraz posiedzeń zarządu UFG. Na potrzeby tego dokumentu, pod pojęciem WNZ rozumiany jest także moduł Zbiorcze Decyzje Zarządu (ZDZ). | istniejący |  |
| 11 | SOK (SIPP oraz SIR) | UFG | System Obsługi Kancelarii. System do obsługi dokumentów przychodzących i wychodzących w UFG. Odpowiedzialny również za wysyłanie i przyjmowanie korespondencji papierowej. Zapewnia również integrację z eDoręczeniami. | istniejący |  |
| 12 | CALL CENTER | UFG | System umożliwiający telefoniczną obsługę interesariuszy. System umożliwia także obsługę mailową i ePUAP. | istniejący |  |
| 13 | CEPiK | Ministerstwo Cyfryzacji | Centralna Ewidencja Pojazdów i Kierowców – system informatyczny obejmujący centralną ewidencję pojazdów oraz centralną ewidencję kierowców, zawierające dane i informacje o pojazdach mechanicznych, ich właścicielach i posiadaczach, a także osobach posiadających wymagane uprawnienia do kierowania pojazdami. | zewnętrzny |  |
| 14 | PESEL | Ministerstwo Cyfryzacji | Powszechny Elektroniczny System Ewidencji Ludności zawiera informacje o obywatelach polskich oraz cudzoziemcach, którym nadano numer PESEL. | zewnętrzny |  |
| 15 | RDK | Ministerstwo Cyfryzacji | Rejestr Danych Kontaktowych osób fizycznych, prowadzony w systemie teleinformatycznym przez ministra właściwego do spraw informatyzacji. | zewnętrzny |  |
| 16 | UBD | Ministerstwo Finansów | Uniwersalna Bramka Dokumentów służąca do przekazywania deklaracji podatkowych PIT. | zewnętrzny |  |
| 17 | EPU | Ministerstwo Sprawiedliwości | Elektroniczne Postępowanie Upominawcze (e-Sąd). System do rozpatrywania sądowych postępowań cywilnych. | zewnętrzny |  |
| 18 | KSeF | Ministerstwo Finansów | Krajowy System e-Faktur. System do wystawiania i otrzymywania faktur elektronicznych. | zewnętrzny |  |
| 19 | system płatności internetowych | Dostawca komercyjny | System udostępniający automatyczne płatności za pomocą przelewów on-line, kart płatniczych oraz usług mobilnych. | zewnętrzny |  |
| 20 | systemy zakładów ubezpieczeń | Zakłady Ubezpieczeniowe | Systemy – interesariusze, po stronie zakładów ubezpieczeń. | zewnętrzny |  |
| 21 | Węzeł Krajowy | Ministerstwo Cyfryzacji | Krajowy Węzeł Identyfikacji Elektronicznej (KWIE) to system służąc do identyfikacji elektronicznej użytkowników. Wykorzystywany w UFG w procesie rejestracji i logowania użytkownika. | istniejący |  |
| 22 | FOTO | UFG | Moduł automatycznej analizy porównawczej fotografii | istniejący |  |
| 23 | SWS | UFG | System Wymiany Szkód to aplikacja webowa osadzona w portalu UFG służąca Zakładom Ubezpieczeń do wymiany informacji o szkodach oraz dokumentów związanych z tymi szkodami | istniejący |  |
| 24 | SCL | UFG | System Centralnego Logowania gromadzący informacje o żądaniach i odpowiedziach kierowanych do usług wystawianych na zewnątrz UFG. | istniejący |  |
| 25 | KRZ | Ministerstwo Sprawiedliwości | Krajowy Rejestr Zadłużonych zawiera dane o zadłużeniu osób fizycznych oraz podmiotów. | zewnętrzny |  |
| 26 | WBK | UFG | Wewnętrzna Baza Kontrahentów system UFG zawierający dane interesariuszy zewnętrznych powiązanych z obsługą spraw UFG. | istniejący |  |

Obraz zawierający tekst, zrzut ekranu, wyświetlacz, diagram

Opis wygenerowany automatycznie

Rysunek 3. Diagram kluczowych komponentów.

* 1. Główne komponenty
     1. Komponenty planowane

System SOSiR (główny produkt Zamówienia)

W ramach Systemu SOSiR planowane są moduły, dla których opis ogólnej koncepcji działania przedstawiony został w kolejnych punktach.

Moduł Zasilania (MZ)

Odpowiada za zasilanie danymi oraz dokumentami, obsługiwanymi przez System SOSIR. Zasilanie powinno być możliwe za pomocą formularzy WWW (GUI) oraz z bezpośrednim wykorzystaniem usług sieciowych (API). System w każdym z kanałów powinien umożliwiać tryby: jednostkowy oraz wsadowym. Użytkownikiem modułu zasilania może być każdy podmiot przekazujący dane do Systemu SOSiR, na dowolnym etapie sprawy, w zależności od zaangażowanie poszczególnego podmiotu w proces danej sprawy i w zakresie nadanych danemu podmiotowi uprawnień. Szczegółowy sposób dostępu dla wybranych grup użytkowników, zostanie ustalony w trakcie prac projektowych na etapie analizy. Ponadto system w zakresie wskazanym przez Zleceniodawcę powinien zostać inicjalnie zasilony, poprzez migrację niezbędnych danych z dotychczasowego systemu dziedzinowego.

Moduł Likwidacji Szkód (MLS)

Odpowiada za definiowanie, zarządzanie oraz obsługę procesów związanych z Likwidacją Szkód. W ramach modułu System SOSiR będzie przyjmował i przetwarzał dane, z Modułu Zasilania, o szkodach, podmiotach uczestniczących, przedmiotach występujących w szkodzie, a także dokumentacji szkodowej oraz o czynnościach wykonywanych w trakcie rozliczenia procesu likwidacji szkody. Dane agregowane będą w ramach zdarzenia szkodowego, dla którego tworzone będą dedykowane teczki zdarzenia, w których zdefiniowane będą poszczególne teczki szkodowe. Pracownik mający dostęp do Modułu Likwidacji Szkód będzie miał możliwość zarządzać procesami niezbędnymi do prawidłowego rozliczenia szkód m.in. obsługiwać rezerwy, koszty i wypłaty, a także weryfikować dane o szkodach w systemach wewnętrznych i zewnętrznych. Dane przetworzone w Module Likwidacji Szkód będą udostępnianie poszczególnym użytkownikom systemu, zgodnie z posiadanymi uprawnieniami, m.in. w Module Udostępniania Danych i w Module Obsługi Spraw, a także Module Raportowym.

Moduł Regresów (MRG)

Odpowiada za definiowanie, zarządzanie oraz obsługę procesów związanych z Regresem. W ramach modułu System SOSiR będzie przyjmował i przetwarzał dane z Modułu Zasilania o zdarzeniach, szkodach, podmiotach uczestniczących, przedmiotach występujących w szkodzie, dokumentacji szkodowej, wypłacanych oraz zasądzanych kwotach w trakcie rozliczenia procesu likwidacji szkody, jak również dokonywanych w ww. zakresie korektach. Po zakończonej likwidacji będzie automatycznie zakładał sprawę regresową, przy uwzględnieniu określonych reguł biznesowych. Jednocześnie będzie możliwość założenia sprawy regresowej ręcznie dla pracownika UFG. Dane agregowane będą w ramach teczki (sprawy) regresowej, dla której tworzone będą dedykowane teczki roszczeń, w zależności od typu prowadzonego postępowania, np. dobrowolny, sądowy, egzekucyjny). Pracownik mający dostęp do Modułu Regresów, będzie miał możliwość zarządzać procesami niezbędnymi do prawidłowego rozliczenia spraw regresowych m.in. rejestrować i obsługiwać należności/koszty/dochodzone odsetki itp., sprawy sądowe, egzekucyjne, rozliczać wpłaty a także weryfikować dane o zdarzeniach, szkodach, dłużnikach oraz ich majątku, w systemach wewnętrznych i zewnętrznych. Dane przetworzone w Module Regresów, będą udostępnianie poszczególnym użytkownikom systemu, zgodnie z posiadaną rolą i uprawnieniami, m.in. w Module Udostępniania Danych i w Module Obsługi spraw a także w Module Raportowym.

Moduł Udostępniania Danych (MUD)

Odpowiada za udostępnienie danych o sprawach obsługiwanych w UFG (regresach i szkodach), ich statusie i historii, uprawnionym podmiotom oraz ich użytkownikom. Moduł Udostępnienia Danych Systemu SOSiR, powinien zostać udostępniony i osadzony w istniejących komponentach środowiska UFG (Portal, SMUBOB itp.).

Moduł Obsługi Spraw (MOS)

Odpowiada za definiowanie i procesowanie wszelkich spraw prowadzonych w ramach procesów Likwidacji i Regresów. Obejmuje funkcjonalności związane z obsługą spraw m.in. takie jak procesy Decyzji, Ad-hoc, reklamacji, ugody, realizacją wypłat, obsługę wpłat, rozliczanie należności, prowadzenie dodatkowych ustaleń za pomocą komunikacji pomiędzy stronami, negocjacji niestandardowych rozwiązań dla prowadzonych spraw itp. Moduł ten obsługuje również Listy Zadań i obsługę czynności w sprawie, na danym etapie przez wyznaczone podmioty i użytkowników.

Moduł Finansowy (MF)

Moduł odpowiedzialny za realizację zleceń wynikających z prowadzonych spraw (Moduł Obsługi Spraw), oraz czynności możliwych do zrealizowania, zdefiniowanych i zrealizowanych w modułach merytorycznych (Moduł Likwidacji Szkód, Moduł Regresów). Moduł Finansowy powinien realizować zlecenia wychodzące jednorazowe oraz cykliczne, a także zlecenia przychodzące – odpowiednio przypisując wpłaty do spraw oraz ich obiektów, zapewniając pełną komunikację i rozliczalność z Systemem Finansowo - Księgowym.

Moduł Komunikacji (MK)

Odpowiada za komunikację pomiędzy UFG a podmiotami uczestniczącymi w procesach Systemu SOSiR. Komunikacja powinna być możliwa na poziomie formularzy oraz na poziomie API. Moduł komunikacji powinien być osadzony w różnych miejscach systemu np. w ramach prowadzonej sprawy lub na poziomie ogólnym dla wymiany korespondencji nie związanej z daną sprawą. Moduł komunikacji powinien zakładać również integrację z Modułem Powiadomień i zdefiniowanie dedykowanych powiadomień dla Systemu SOSiR. Elementem obsługiwanym przez Moduł Komunikacji powinna być również integracja z Systemem Kancelaryjnym oraz Systemem Call Center. Szczegóły dotyczące osadzenia i wykorzystania modułu komunikacji powinny zostać ustalone na etapie analizy i prototypowania rozwiązania.

Moduł Powiadomień (MP)

Moduł Powiadomień jest to istniejący w ramach UFG moduł obsługujący powiadomienia (e-mail, sms, portal). W ramach modułu udostępnione jest API, dla którego należy zdefiniować dedykowane dla Systemu SOSiR powiadomienia.

Wykonawca systemu musi przeprowadzić analizę procesu powiadomień oraz wykonać integrację z istniejącym w UFG modułem powiadomień.

Moduł Raportowy (MR)

Moduł Raportowy umożliwia przygotowanie oraz przeglądanie interaktywnych raportów dostępnych przez przeglądarkę internetową. Raporty mogą mieć charakter biznesowy (prezentujące np. zestawienia szkód lub regresów, raporty uzgodnieniowe pomiędzy modułami Systemu SOSiR a systemem finansowo-księgowym) lub charakter techniczny (monitorowanie różnych aspektów funkcjonowania Systemu i zachodzących w nim procesów). Dostęp do raportów uzależniony jest od uprawnień dostępowych Użytkownika. Możliwe jest udostępnienie raportów podmiotom zewnętrznym i ograniczenie zakresu udostępnianych danych w zależności od organizacji, do której należy Użytkownik. Dane w raportach odświeżane są cyklicznie (co najmniej raz dziennie) i prezentują aktualny stan Systemu. Moduł Raportowy należy zbudować w oparciu o komponenty wykorzystywane przez UFG lub dostarczone przez Wykonawcę.

Portal SOSiR

Portal SOSiR powinien umożliwiać prezentację treści i funkcjonalności, użytkownikom zalogowanym i niezalogowanym, w zależności od strefy, roli i posiadanych uprawnień, zarówno na dedykowanym portalu SOSiR, jak i w formie wywoływanych usług, mikroserwisów, widoków oraz fragmentów Systemu SOSiR osadzonych w innych systemach UFG.

Strefa Infoportalu SOSiR

Komponent Portalu SOSiR z wybranymi funkcjonalnościami dla użytkowników niezalogowanych (strefa publiczna). W szczególności w tej strefie możliwe będzie zapoznanie się przez Obywatela z prawami i obowiązkami wynikającymi z przepisami ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, możliwościami procesowania spraw w kompetencjach i poza kompetencjami UFG oraz z funkcjonalnościami oferowanymi przez System SOSiR.

W skład strefy wchodzić będą np.:

* Infoportal,
* Moduł Udostępniania Danych,
* Moduł Finansowy,
* Moduł Komunikacji,
* Moduł Zasilania.

Strefa Obywatela SOSiR

Komponent Portalu SOSiR, z funkcjonalnościami dla zalogowanego Obywatela (Poszkodowany, Dłużnik, Pełnomocnik, Kancelarie odszkodowawcze).

W skład strefy wchodzić będą np.:

* Infoportal,
* Moduł Zasilania,
* Moduł Udostępniania Danych,
* Moduł Obsługi Spraw,
* Moduł Finansowy,
* Moduł Komunikacji.
* Moduł Powiadomień.

Strefa Kontrahenta SOSiR

Komponent Portalu SOSiR, z funkcjonalnościami dla zalogowanego użytkownika: Zakłady Ubezpieczeń, PBUK.

W skład strefy wchodzić będą np.:

* Infoportal,
* Moduł Zasilania,
* Moduł Udostępniania Danych,
* Moduł Obsługi Spraw,
* Moduł Finansowy,
* Moduł Komunikacji,
* Moduł Powiadomień,
* Moduł Raportowy.

Strefa Partnera SOSiR

Komponent Portalu SOSiR, z funkcjonalnościami dla zalogowanego użytkownika: Kancelarie partnerskie (prawne), Eksperci (rzeczoznawcy, lekarze, orzecznicy, detektywi, inni), Syndycy, Komornicy itp.

W skład strefy wchodzić będą np.:

* Infoportal,
* Moduł Zasilania,
* Moduł Udostępniania Danych,
* Moduł Obsługi Spraw,
* Moduł Finansowy,
* Moduł Komunikacji,
* Moduł Powiadomień,
* Moduł Raportowy.

Strefa Pracownika SOSiR

Komponent Portalu SOSiR, z funkcjonalnością dla zalogowanego pracownika UFG, w szczególności: Departamentu Likwidacji Szkód, Departamentu Regresów, Departamentu Obsługi Klientów, Departamentu Ekonomiczno-Finansowego, Departamentu Opłat, Departamentu Zasobów Informatycznych i Analiz, Departament Prawno-Organizacyjnego.

W skład strefy wchodzić będą np.:

* Moduł Zasilania,
* Moduł Udostępniania Danych,
* Moduł Obsługi Spraw,
* Moduł Likwidacji Szkód,
* Moduł Regresów,
* Moduł Finansowy,
* Moduł Komunikacji,
* Moduł Powiadomień,
* Moduł Raportowy.

Komponenty modyfikowane

System raportowy

Na potrzeby realizacji Modułu Raportowego SOSiR możliwe jest wykorzystanie istniejącego w UFG modułu raportowego, posiadającego własny framework, obsługującego tabele raportowe, posiadającego narzędzie kreatora raportów oraz możliwość drążenia danych od danych zagregowanych do danych detalicznych.

Alternatywnie do istniejącego rozwiązania, możliwe jest przygotowanie dedykowanej dla Systemu SOSiR funkcjonalności obsługi zaawansowanych raportów, jeśli propozycja Wykonawcy spełni wskazane wymagania funkcjonalne.

Możliwe jest zrealizowanie części raportów z wykorzystaniem istniejącego modułu raportowego, a pozostałych raportów z wykorzystaniem przygotowanej funkcjonalności obsługi raportów.

System Zarządzania Tożsamością

Zakres modyfikacji: W ramach projektu zostaną zdefiniowane role i uprawnienia, które zapewnią centralne zarządzanie uprawnieniami wszystkich Użytkowników poprzez integrację z posiadanym przez Zamawiającego Systemem Zarządzania Tożsamością. W ramach projektu zostanie wykonana integracja dla procesu autoryzacji użytkownika.

Informacje o Systemie Zarządzania Tożsamością oraz wymagania związane z integracją znajdują się w części niejawnej zapytania (SOSiR\_SIWZ\_Załącznik\_nr\_2\_OPZ\_cz\_niejawna).

Hurtownia Danych

Zakres modyfikacji: rozbudowa o dane pozyskane z Systemu SOSiR.

System informatyczny stanowiący replikę bazy danych SOSiR. Hurtownia Danych zasilana jest w cyklu przyrostowym i stanowi źródło danych do celów raportowych i analitycznych.

Systemy istniejące

Informacje dotyczące systemów istniejących znajdują się w części niejawnej zapytania (SIWZ specyfikacja istotnych warunków zamówienia cz. III – opis przedmiotu zamówienia – część niejawna).

* 1. Usługi planowane do udostępnienia dla Użytkowników

W poniższej tabeli wymieniono usługi, które muszą być realizowane przez System i które będą realizowały główne cele Projektu.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa usługi i opis procesu** | **Typ** | **Zakres oddziaływania** |
| 1 | **U01. Obsługa spraw związanych z wypłatą odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych w zakresie realizowanym przez UFG, oraz dochodzenia roszczeń związanych ze szkodą.**  UFG, w ramach funkcji kompensacyjnej, wypłaca na rzecz poszkodowanych i uprawnionych odszkodowania i świadczenia z tytułu ubezpieczenia obowiązkowego OC posiadaczy pojazdów mechanicznych i rolników, w przypadkach wskazanych w Ustawie. Proces likwidacji szkody rozpoczyna się w zakładzie ubezpieczeń do którego zgłasza się osoba roszcząca. Po przeprowadzeniu postępowania likwidacyjnego i ustaleniu odpowiedzialności UFG, zakład ubezpieczeń przekazuje zgromadzone dokumenty wydania decyzji. Na tym etapie UFG weryfikuje otrzymane akta, potwierdza, że szkoda pozostaje w jego kompetencjach a zgłaszane roszczenia są zasadne, komunikuje się z roszczącymi i podejmuje decyzję o wypłacie lub odmowie wypłaty odszkodowań i świadczeń. W ramach procesu likwidacji roszczący może złożyć reklamację od wydanej decyzji lub wystąpić do sądu z powództwem przeciwko UFG.  Po wypłacie odszkodowania - w przypadkach określonych w Ustawie - na podstawie art. 110 ust. 1 Ustawy, Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny dochodzi roszczenia regresowego od sprawcy szkody i osoby, która nie dopełniła obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego, a na podstawie art. 43 Ustawy, dochodzi od kierującego pojazdem mechanicznym zwrotu wypłaconego z tytułu ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych odszkodowania, jeżeli kierujący wyrządził szkodę umyślnie, w stanie po użyciu alkoholu lub w stanie nietrzeźwości albo po użyciu środków odurzających, substancji psychotropowych lub środków zastępczych w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu narkomanii; wszedł w posiadanie pojazdu wskutek popełnienia przestępstwa; nie posiadał wymaganych uprawnień do kierowania pojazdem mechanicznym, zbiegł z miejsca zdarzenia. Na podstawie art. 14 ust. 4a Ustawy, w przypadku ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, Fundusz dochodzi od tego zakładu ubezpieczeń zwrotu wypłaconego odszkodowania i poniesionych kosztów. | A2C  A2B | Obywatele i Przedsiębiorcy  tzn. osoby fizyczne lub prawne będącymi stroną w sprawach związanych z wypłatą odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych w zakresie szkód likwidowanych przez UFG, a także będących stroną w sprawach związanych z dochodzeniem, przede wszystkim od sprawców szkód i podmiotów, które nie spełniły ustawowego obowiązku ubezpieczenia, zwrotu wypłaconych przez Fundusz świadczeń pojazdów mechanicznych lub zainteresowanych nabyciem takiego pojazdu.  Szacowana liczba transakcji: 35 000 (w pierwszym roku po uruchomieniu systemu) |
| 2 | **U02. Obsługa szkód na rzecz UFG, zwrotów odszkodowań i regresów.**  W przypadku szkód pozostających w kompetencjach UFG proces likwidacji rozpoczyna się w zakładzie ubezpieczeń. Ustawodawca wskazał, iż zakład ubezpieczeń przyjmuje zgłoszenie, a następnie przeprowadza postępowanie likwidacyjne tzn. ustala czy szkoda pozostaje w kompetencjach UFG, czy roszczenia są zasadne, a następnie wysokość poniesionej szkody. Zgromadzoną dokumentację przesyła następnie do UFG w celu zakończenia postępowania likwidacyjnego. Jeśli w toku postępowania weryfikacyjnego UFG ustali odpowiedzialność innego zakładu ubezpieczeń przesyła akta za zgodą poszkodowanego do tego pomiotu.  W przypadku gdy po wypłacie świadczeń dojdzie do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, Fundusz dochodzi od tego zakładu ubezpieczeń zwrotu wypłaconego odszkodowania i poniesionych kosztów  W myśl przepisów kodeksu cywilnego suma odszkodowania wypłacona przez ubezpieczyciela z tytułu ubezpieczenia majątkowego nie może być wyższa od wartości faktycznie poniesionej szkody. Oznacza to, że w przypadku, gdy ten sam przedmiot jest ubezpieczony od tego samego ryzyka w różnych zakładach ubezpieczeń, łączna suma wypłaconego odszkodowania nie może przekroczyć wartości szkody. W przypadku gdy jeden zakład ubezpieczeń wypłacił odszkodowanie w całości, ale istnieje inna umowa zawarta z innym zakładem ubezpieczeń, obejmująca ochroną ten sam okres, wypłacający odszkodowanie może dochodzić regresu od tego zakładu ubezpieczeń. | A2B | Zakłady Ubezpieczeń będących członkami UFG.  Szacowana liczba zakładów ubezpieczeń korzystających usługi: 21. |

Tabela 3. Usługi wytwarzane w ramach Projektu.

Poszczególne usługi, które muszą być realizowane przez System zapewnią Użytkownikom następujące możliwości:

**U01. Obsługa spraw związanych z wypłatą odszkodowań i świadczeń ubezpieczeniowych w zakresie realizowanym przez UFG, oraz dochodzenia roszczeń związanych ze szkodą.**

E-usługa umożliwi pełną obsługę sprawy związanej ze szkodą likwidowaną przez UFG, w tym zgłoszenie roszczenia, ustalenie statusu sprawy, samolikwidację (czyli aktywny udział poszkodowanego w procesie likwidacyjnym), przekazywanie i otrzymywanie wniosków, informacji i dokumentacji, otrzymywanie automatycznych powiadomień o zmianie statusu sprawy, czy zawarcia ugody, otrzymywanie decyzji, listy brakujących informacji do uzupełnienia, możliwość zgłoszenia reklamacji lub dodatkowego roszczenia już bezpośrednio do UFG itp.

E-usługa umożliwi również pełną obsługę sprawy regresowej, w tym możliwość ustalenia stanu sprawy, ustalenia salda i dokonania wpłaty online, jak również obustronnej komunikacji, w tym dotyczącej realizacji pełnego lub częściowego umorzenia należności, rozłożenia jej na raty, odroczenia terminu płatności czy zawarcia ugody. Usługa umożliwi też automatyczne notyfikacje o zmianie stanu sprawy.

W ramach usługi wytworzone powinny zostać nowe funkcjonalności, które muszą być realizowane przez System, poprawiające dostępność i użyteczność usługi. Między innymi:

F01. Prezentacja widoku sprawy, od likwidacji po windykację.

F02. Poszerzona integracja z dodatkowymi systemami wewnętrznymi i zewnętrznymi (np. Departament Opłat, Ośrodek Informacji itp.).

F03. Znaczna modyfikacja możliwości komunikowania się bezpośrednio w danej sprawie, wraz z zachowaniem historii komunikacji.

F04. Możliwość składania i rozpatrywania wniosków online w widoku prowadzonej sprawy.

F05. Możliwość zakładania zadań w sprawie do realizacji przez wyznaczone podmioty i/lub użytkowników.

F06. Automatyzacja procesu powiadomień dla Interesariuszy oraz wykorzystanie nowych kanałów komunikacji: sms, mail, portal.

F07. Poznanie, przez Obywatela, swoich praw i obowiązków oraz możliwości Systemu SOSIR

F08. Mechanizm podpowiadający, usprawniający wypełnienie formularzy oraz przygotowujący szablony odpowiedzi.

F09. Uproszczona ścieżka obsługi spraw.

F10. Funkcjonalność umożliwiająca identyfikację zjawisk przestępczości ubezpieczeniowej.

F12. Możliwość zgłoszenia szkody bezpośrednio do UFG (w przypadkach określonych w ustawie).

**U02.** **Obsługa szkód na rzecz UFG, zwrotów odszkodowań i regresów**

Usługa umożliwi pełną obsługę spraw w szkodach likwidowanych przez UFG – zgłoszenie szkody do UFG, przekazanie akt szkodowych, wymianę korespondencji, uzyskanie informacji o statusie spraw, uzyskanie podstawowych raportów, mechanizmy automatycznej współpracy. Zgodnie z obowiązującymi przepisami, szkodę likwidowaną przez Fundusz można zgłosić w każdym z zakładów ubezpieczeń – taki model ułatwia poszkodowanym realizację swoich uprawnień, bo dla nich nie różni się to od zwykłej szkody likwidowanej przez ubezpieczyciela. W celu usprawnienia tego procesu, zakładom ubezpieczeń zostanie udostępnione API umożliwiające integrację ich systemów informatycznych z budowanymi rozwiązaniami.

W przypadku ustalenia udzielanej przez Zakłady Ubezpieczeń ochrony ubezpieczeniowej w zakresie OC, usługa umożliwi pełną obsługę zwrotu wypłaconych przez UFG kwot. Zakład Ubezpieczeń otrzyma notę refundacyjną, akta szkodowe, uzyska informację o statusie sprawy, wysokości kwoty do zwrotu, podstawowe raporty, raport wspierający rozliczenia wielokrotnych ubezpieczeń wymiany korespondencji. W celu usprawnienia tego procesu, Zakładom Ubezpieczeń zostanie udostępnione API umożliwiające integrację ich systemów informatycznych z budowanym

m.

System umożliwi również obsługę wzajemnych regresów między zakładami ubezpieczeń w sytuacji, w której ten sam przedmiot ubezpieczenia w tym samym czasie jest ubezpieczony od tego samego ryzyka w dwóch lub więcej zakładach ubezpieczeń. E-usługa pozwoli na automatyczne utworzenie takich spraw i dalszą komunikację przez strony biorące w niej udział.

W ramach Projektu wytworzone zostaną nowe funkcjonalności poprawiające dostępność usługi, a także jej użyteczność. Między innymi:

F01. Prezentacja widoku sprawy, od likwidacji po windykację.

F02. Poszerzona integracja z dodatkowymi systemami wewnętrznymi i zewnętrznymi (np. notatki policyjne, Departament Opłat, Ośrodek Informacji itp.).

F03. Znaczna modyfikacja możliwości komunikowania się bezpośrednio w danej sprawie, wraz z zachowaniem historii komunikacji.

F04. Możliwość zakładania zadań w sprawie do realizacji przez wyznaczone podmioty lub użytkowników.

F05. Automatyzacja procesu powiadomień dla Interesariuszy oraz wykorzystanie nowych kanałów komunikacji: sms, mail, portal.

F06. Identyfikacja przypadków wielokrotnego ubezpieczenia.

F07. Założenie i prowadzenie sprawy do obsługi dla Zakładów Ubezpieczeń w przypadku wielokrotnego ubezpieczenia.

F08. Możliwość rozliczenia przypadku wielokrotnego ubezpieczenia pomiędzy Zakładami Ubezpieczeń bezpośrednio w systemie.

F9. Zmodyfikowany przepływ danych i informacji w sprawie, z wykorzystaniem API oraz formularzy WWW.

F10. Automatyzacja procesu obsługi faktur i not obciążeniowych.

* 1. Dane przekazywane pomiędzy komponentami

Każdy przepływ danych (strzałka) na diagramie kooperacji (rozdział 3.3) opisany został w poniższej tabeli.

| **System źródłowy** | **System docelowy** | | **Zakres wymienianych danych** | **Typ interfejsu** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| System Zarządzania Tożsamością | | SOSiR | Dane o użytkownikach i ich uprawnieniach | Usługa REST API |
| System Zarządzania Tożsamością | | Portal SOSiR | Dane o użytkownikach i ich uprawnieniach | Usługa REST API |
| SOSiR | | Portal SOSiR | Dane prezentowane użytkownikowi w przeglądarce | Usługa REST API |
| Portal SOSiR | | SOSiR | Dane wprowadzane przez użytkownika poprzez przeglądarkę | Usługa REST API |
| Portal SOSiR | | System Integracji Portali | Dane o koncie użytkownika | Usługa REST API |
| System Integracji Portali | | Portal SOSiR | Dane o koncie użytkownika | Usługa REST API |
| SOSiR | | System Raportowy | Dane na potrzeby realizacji modułu raportowego. W szczególności - informacje o udostępnieniu danych osobowych obywatela (na potrzeby RDO) | Dostęp bazodanowy |
| SOSiR | | EBS | Dane finansowe | protokół SOAP |
| EBS | | SOSiR | Dane finansowe | protokół SOAP |
| SOSiR | | CALL CENTER | Dane operacyjne spraw, dokumenty do spraw | protokół SOAP |
| CALL CENTER | | SOSiR | Dane operacyjne spraw, dokumenty do spraw | protokół SOAP |
| SOSiR | | SOK (SIPP oraz SIR) | Korespondencja wychodząca | protokół SOAP |
| SOK (SIPP oraz SIR) | | SOSiR | Korespondencja przychodząca | protokół SOAP |
| SOSiR | | WNZ | Dokumenty, sprawy do akceptacji Zarządu UFG | protokół SOAP |
| WNZ | | SOSiR | Dokumenty, decyzje Zarządu UFG | protokół SOAP |
| SOSiR | | Hurtownia Danych | Dane do porównań rozbieżności, dane analityczne. | Dostęp bazodanowy |
| Hurtownia Danych | | SOSiR | Dane rejestrów wewnętrznych np. OI | Usługi SOAP, REST API | |
| ZPiWZPU | | SOSiR | Informacje o ocenie punktowej oraz spełnionych regułach detekcyjnych | Dostęp bazodanowy |
| SMUbOb | | SOSiR | Informacje o braku umowy OC, informacje o należnościach i transakcjach, dokumenty. | Usługa REST API |
| SOSiR | | SMUbOb | Dane do powiadomień wysyłanych użytkownikom kanałami: SMS, email, portal. Wyszukiwanie, Modyfikowanie, Zasilanie, unieważnianie rekordów bazy kontrahentów | Usługa REST API |
| CEPiK | | SOSiR | Dane o pojazdach | Usługa REST API |
| PESEL | | SOSiR | Dane osobowe, adresowe | Usługa REST API |
| SOSiR | | UBD | Dane do formularzy podatkowych | protokół SOAP |
| RDK | | SOSiR | Dane osobowe, adresowe, kontaktowe | protokół SOAP |
| SOSiR | | EPU | Dane niezbędne do złożenia pozwów, skarg, zażaleń, wniosków egzekucyjnych i innych pism procesowych w związku z prowadzonymi przez UFG postępowaniami regresowymi. | protokół SOAP |
| SOSiR | | system płatności internetowych | Dane niezbędne do umożliwienia spłaty należności przez Internet | Usługa REST API |
| system płatności internetowych | | SOSiR | Dane o wykonanej płatności internetowej | Usługa REST API |
| KSeF | | SOSiR | Dokumenty księgowe dotyczące spraw likwidowanych przez UFG, w których UFG jest wskazany jako podmiot trzeci. | protokół SOAP |
| systemy zakładów ubezpieczeń | | SOSiR | Dane dotyczące likwidowanych szkód, rozliczeń, korespondencji w sprawach | Usługa REST API |
| SOSiR | | systemy zakładów ubezpieczeń | Dane dotyczące rozliczeń, statusy spraw, wzajemnych regresów, korespondencji w sprawach | Usługa REST API |
| Węzeł Krajowy | | System Zarządzania Tożsamością | Dane potwierdzające tożsamości użytkownika | Usługa REST API |
| SWS | | SOSiR | Dane spraw szkodowych | Usługa REST API | |
| SOSiR | | e-PIT | Dane PIT | Usługa REST API | |
| FOTO | | SOSiR | Dane spraw szkodowych (fotografie) | Usługa REST API | |

* 1. Dane Przekazywane z ZU i od innych interesariuszy oraz pozyskane we własnym zakresie

Dane i dokumenty szkodowe i regresowe gromadzone przez UFG w celu realizacji zadań ustawowych wynikających z Ustawy:

1. Dane osób związanych ze zdarzeniami i roszczących (w tym m.in. numer PESEL w przypadku osób fizycznych lub numer NIP, REGON, KRS w przypadku osób prawnych, adres, data urodzenia, pokrewieństwo wobec osób poszkodowanych itp.),
2. Dane innych interesariuszy, związanych z prowadzonym postępowaniem likwidacyjnym lub regresowym,
3. Policyjne notatki urzędowe opisujące okoliczności zdarzenia,
4. Dokumentacja medyczna potwierdzająca fakt i rozmiar doznanej krzywdy, opinie medyczne,
5. Dokumentacja techniczna, m.in. kosztorysy, wyceny, opinie rzeczoznawcze itp.,
6. Dokumentacja z postępowania przygotowawczego, karnego i cywilnego, w tym wydane orzeczenia – w sprawach sądowych czynnych i biernych,
7. Dokumentacja zdjęciowa,
8. Korespondencja szkodowa – w tym zgłoszenie szkody, w który roszczący precyzuje swoje roszczenia, reklamacje i odwołania, wywiady itp.
9. Oświadczenia i zaświadczenia,
10. Rachunki i faktury (w oryginale – koszty UFG lub w kopii – potwierdzenie kosztów poniesionych przez roszczących),
11. Korespondencja regresowa,
12. Dane z systemów zewnętrznych zintegrowanych, pozyskane w toku procesu likwidacji szkody lub regresowego,
13. Dane pochodzące z innych źródeł, dołączone do spraw przez użytkownika w toku procesu likwidacji szkody lub regresowego, w tym dane osobowe wrażliwe (dotyczące sytuacji materialnej, majątkowej, życiowej, zdrowotnej kontrahenta),
14. Dane uzupełnione w systemie przez użytkownika w toku procesu likwidacyjnego lub regresowego.
15. SZCZEGÓŁOWE WYMAGANIA FUNKCJONALNE DLA SYSTEMU

W poniższym rozdziale opisane zostały szczegółowe, minimalne, wymagania, które spełniać musi System SOSiR. Szczegółowe grupowanie poszczególnych wymagań, w poszczególnych modułach, zostało określone w analizie szczegółowej. Analiza zawiera również zaprojektowane procesy, które obsługiwane będą w nowym systemie (TO BE).

* 1. Moduł Zasilania

| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| --- | --- |
| MZ.F01 | **Zasilanie Systemu SOSiR w zakresie odpowiednim dla poszczególnych podmiotów zasilających oraz użytkowników Systemu SOSiR – formularze na Platformie portalowej i usługi sieciowe (tryb jednostkowy i wsadowy).** |
| MZ.F01.01 | **Zasilanie danych, tworzenie sprawy, zdarzenia, teczki.**  Zasilanie danych Systemu SOSiR powinno być możliwe na każdym etapie prowadzenia sprawy, zdefiniowanym w procesach biznesowych, w zależności od podmiotu zaangażowanego w obsługę danego etapu sprawy, wymaganego zakresu danych oraz uprawnień dostępowych. Zgłoszenie sprawy, w zależności od procesu, powinno być możliwe m.in.: przez ZU, poszkodowanego lub jego pełnomocnika, pracownika UFG, podmiot zaangażowany w obsługę sprawy (m.in. kancelarię, rzeczoznawcę itp.). Elementem zgłoszenia sprawy oraz jej dokumentacji powinien być zarówno opis jak i załączniki. Na etapie analizy szczegółowo opracowane powinny zostać m.in. słowniki i walidacje pól oraz atrybuty pobierane do sprawy, pochodzące z systemów wewnętrznych i zewnętrznych. |
| MZ.F01.02 | **Tworzenie identyfikatora sprawy, zdarzenia, teczki.**  W ramach pierwszego zasilenia (zasilenie w nowej sprawie) identyfikator powinien być nadawany automatycznie wg kryteriów określonych w fazie analizy. Identyfikator powinien zostać niezmienny, niezależnie od etapu obsługi sprawy (czy jest po stronie LSDE czy REDE). |
| MZ.F01.03 | **Wyszukanie danych.**  System powinien zapewnić możliwość wyszukania przez użytkownika za pomocą zdefiniowanych atrybutów w sprawie, oraz poprzez odwołanie się do istniejącego identyfikatora nadanego w sprawie. Identyfikatory powinny być unikalne i niezmienne.  Dla wybranych elementów wyszukiwanie powinno być możliwe z wykorzystaniem wyszukiwarki pełno tekstowej, umożliwiającej wyszukiwanie pomimo drobnych błędów w pisowni lub językowych, odmian słów oraz skrótów. |
| MZ.F01.04 | **Aktualizacja sprawy.**  System powinien umożliwić podgląd i ręczną modyfikacje rejestracji zdarzeń i powiązanie ich z obsługiwanymi sprawy np. celem korygowania pomyłek w przekazywanych danych, prawidłowego łączenia spraw. |
| MZ.F01.05 | **Rodzaje zasileń.**  W Systemie SOSiR będzie możliwe zasilanie w trybie jednostkowym (synchronicznym) oraz wsadowym (asynchronicznym). |
| MZ.F01.06 | **Kanał zasileń.**  Moduł zasilania Systemu SOSiR będzie obejmował zasilanie za pomocą interaktywnych formularzy www (interfejs graficzny) oraz za pomocą usług sieciowych API (web-service). |
| MZ.F01.07 | **Zasilenie jednostkowe.**  Zasilanie jednostkowe pozwoli na przesłanie danych pojedynczych obiektów. Będzie ono realizowane poprzez przesłanie danych obiektu za pomocą usługi sieciowej lub wprowadzenie tych danych w dedykowanym formularzu na Platformie portalowej. |
| MZ.F01.08 | **Zasilenie wsadowe.**  Zasilanie wsadowe pozwoli na masowe przesłanie danych większej liczby obiektów. Będzie ono realizowane poprzez przesłanie paczki z danymi za pomocą usługi sieciowej lub jako załącznik na Portalu. |
| MZ.F01.09 | **Zasilenie z pliku.**  Dane w paczce będą w postaci plików, w zakresie i strukturze danych takiej samej jak na formularzach zasilania jednostkowego, z możliwością przekazania wielu kolekcji danego zestawu danych. |
| MZ.F01.10 | **Standaryzacja zasileń.**  System SOSiR zasilany będzie danymi w postaci wystandaryzowanej, o określonej liście pól, słowników, ich obligatoryjności oraz relacjach między nimi. |
| MZ.F01.11 | **Walidacje zasileń.**  W przypadku błędów w przekazanych danych system zwróci komunikat ze szczegółowym wskazaniem przyczyny. |
| MZ.F01.12 | **Walidacje na poziomie usług zasilających (błędy i ostrzeżenia).**  W Systemie SOSiR stosowane będą walidacje blokujące zapis nieprawidłowych, niekompletnych danych lub zdublowanych danych a także komunikaty o potencjalnie nieprawidłowych danych (ostrzeżenia). Rekordy z ‘ostrzeżeniem’ możliwe będą do dalszej obsługi przez podmiot zasilający i/lub pracownika UFG. Administrator biznesowy powinien mieć możliwość parametryzacji walidacji (błąd, ostrzeżenie). |
| MZ.F01.13 | **Walidacje danych na formularzach www.**  W trakcie analizy zostaną określone walidacje wszystkich detalicznych danych wprowadzanych do systemu. Walidacje powinny obejmować zarówno weryfikację wewnątrz Systemu SOSiR, jak i z bazami wewnętrznymi i zewnętrznymi a ich lista powinna zostać zdefiniowana w ramach prac projektowych. |
| MZ.F01.14 | **Monitorowanie zasileń.**  System zapewni możliwości weryfikacji statusu przetwarzania danych oraz zapewni monitoring prawidłowości procesu przetwarzania danych, jak również mechanizm powiadomień w przypadku wykrycia błędów. |
| MZ.F01.15 | **Biznesowy zakres danych dla poszczególnych zasileń.**  Zakres danych w module zasilania będzie dostosowany do poszczególnych grup podmiotów zobowiązanych do zasilania Systemu SOSiR (Poszkodowani, Dłużnicy, Pełnomocnicy, Kancelarie prawne, Komornicy, Eksperci, Syndycy, Zakłady Ubezpieczeń, PBUK, Organy Odszkodowawcze, Pracownicy UFG itp.) |
| MZ.F01.16 | **Uprawnienia.**  Dostęp do modułu zasilania (formularzy i usług sieciowych) będzie regulowany za pomocą uprawnień dostępowych odpowiadających rolom, użytkowników i organizacji, zdefiniowanym w Systemie. |
| MZ.F01.17 | **Historia zmian danych.**  System SOSiR zapewni, np. administratorowi merytorycznemu oraz technicznemu danego Podmiotu Zasilającego oraz pracownikowi UFG wgląd w historię zmian danych w Systemie SOSiR. System będzie przechowywał informacje o tym, jaki podmiot, jakie dane i kiedy przekazał oraz zmodyfikował (w zakresie wszystkich operacji na danych). |
| MZ.F01.18 | **Wersjonowanie danych.**  System zapewni wersjonowanie danych dla wybranych zbiorów danych zidentyfikowanych na etapie analizy szczegółowej np. danych o kontrahentach występujących w sprawie. |
| MZ.F01.19 | **Historia zasileń.**  System SOSiR umożliwi uzyskanie informacji dotyczących zasilania Systemu SOSiR przez organizację, do której należy Użytkownik. Zakres tych informacji obejmuje:   * historię operacji wykonanych przez Użytkowników z tej organizacji dla poszczególnych rekordów (m.in. zasilenie, modyfikacja, usunięcie danych), * historię przekazanych pakietów danych z zasilania wsadowego, * komunikatów zwrotnych dotyczących przekazanych zasileń. |
| MZ.F01.20 | **Rozliczalność udostępnionych danych z modułu zasileń.**  System SOSiR zapewni rozliczalność w zakresie udostępnianych danych co najmniej w zakresie daty zapytania, Użytkownika składającego zapytanie oraz zakresu złożonego zapytania i umożliwi generowanie raportów dotyczących wykorzystania usług. |
| MZ.F01.21 | **Zmiana podmiotu zasilającego.**  System zapewni możliwość administracyjnej, po stronie UFG, zmiany podmiotu zasilającego, w przypadku zmiany podmiotu, który jest odpowiedzialny za przekazanie danych (np. zgłosił szkodę do UFG). |
| MZ.F01.22 | **Obsługa załączników.**  System SOSiR umożliwi załączanie dokumentacji - funkcjonalność umożliwiająca dołączanie dokumentów (np.: linków, notatek urzędowych, korespondencji szkodowej i regresowej, zdjęć, filmów, dokumentacji medycznej, wniosków itp.). Dokumenty dołączane są automatycznie do nowo tworzonej sprawy lub sprawy wskazanej przez użytkownika, podmiot zasilający. Możliwość dołączenia dalszej dokumentacji sprawy i danych powinna istnieć również w przypadku zakończenia procedowania danej sprawy, do momentu anonimizacji, bądź usunięcia danych i dokumentów z uwagi na fakt upływu okresu na ich retencje. System będzie umożliwiał zaawansowane operacje na dokumentach, takie jak dzielenie, łączenie, spisy treści do dużych dokumentów. System obsłuży załączniki różnych formatów, m.in.pdf, docx, doc, xlsx, xls, jpeg, jpg, gif, tif, png, tiff, rtf, txt, msg, eml. |
| MZ.F01.23 | **Obsługa dużych plików.**  System umożliwi załączanie, w tym obsługę dużych załączników, w możliwie szerokim formacie/ rozszerzeniu, przy uwzględnieniu zasad bezpieczeństwa (danych i Systemu). W szczególności dotyczy to załączanej dokumentacji o charakterze wrażliwym (m.in. dokumentacja medyczna, dokumentacja trudnej sytuacji życiowej). |
| MZ.F01.24 | **Administrowanie danymi przez UFG.**  System SOSiR umożliwi uprawnionemu pracownikowi UFG przeglądanie, edycję i dodawanie wszystkich danych i dokumentów w Systemie SOSiR (uprawnienia administracyjne np. na wypadek awarii zasilania po stronie podmiotu zasilającego). Możliwość zaś usuwania danych i dokumentów powinno być uwarunkowane odrębnym uprawnieniem po stronie podmiotu zasilającego. |
| MZ.F02 | **Operacja na danych (możliwość wyszukania, pobrania, korekty i unieważnienia danych przekazanych do Systemu SOSiR - formularze na Platformie portalowej i usługi sieciowe).** |
| MZ.F02.01 | **Wyszukanie danych podmiotu zasilającego.**  System SOSiR umożliwi Użytkownikowi wyszukanie danych z zasileń obejmujących jego organizację. Dodatkowo pracownik UFG posiadający odpowiednie uprawnienia, powinien móc uzyskać dostęp do historii zasileń wszystkich organizacji.  System powinien zapewnić możliwość wyszukania przez użytkownika za pomocą zdefiniowanych atrybutów w sprawie, oraz poprzez odwołanie się do istniejącego identyfikatora nadanego w sprawie. Identyfikatory powinny być unikalne i niezmienne.  Dla wybranych elementów wyszukiwanie powinno być możliwe z wykorzystaniem wyszukiwarki pełnotekstowej, umożliwiającej wyszukiwanie pomimo drobnych błędów w pisowni lub językowych, odmian słów. |
| MZ.F02.02 | **Eksport danych.**  System SOSiR umożliwi wyeksportowanie wyszukanych danych do formatów min. XML, XLSX, CSV lub innych zidentyfikowanych na etapie analizy. |
| MZ.F02.03 | **Wyświetlanie i edycja danych.**  System SOSiR zapewni formularz do wyświetlania wyszukanych danych z możliwością ich edycji i zapisania w nowej wersji. |
| MZ.F02.04 | **Korekta danych.**  W przypadku korekty (za pomocą usług sieciowych i formularzy www) przesyłana jest nowa, kompletna wersja rekordu, która zastępuje starą wersję. W systemie prezentowana jest w historia zmian poprzednich wersji. System powinien posiadać zdefiniowane kryteria, kiedy zmiana wymaga zatwierdzenia przez pracownika UFG. W przypadku pracowników UFG możliwość modyfikacji, usuwania rekordów powinna wynikać z posiadanych uprawnień. |
| MZ.F02.05 | **Unieważnienie danych.**  System SOSIR zapewni możliwość korekty i unieważniania danych przesłanych przez podmiot zasilający oraz przez UFG. Zasady unieważniania powinny zostać zdefiniowane w trakcie prac analitycznych. |
| MZ.F02.06 | **Kanał dostępu dla korekty i unieważnienia.**  Zakłada się realizację funkcjonalności unieważnienia i korekty danych przy pomocy:   * formularzy na Portalu - korekta jednostkowa lub unieważnienie jednostkowe * formularzy na Portalu - korekta wsadowa lub unieważnienie wsadowe (obsługiwane z pliku) * bezpośrednio przy użyciu usług sieciowych - korekta jednostkowa lub unieważnienie jednostkowe * bezpośrednio przy użyciu usług sieciowych - korekta wsadowa lub unieważnienie wsadowe (obsługiwane z pliku) |
| **MZ.F03** | **Możliwość zasilania bazy OI szkodami likwidowanymi przez UFG.** |
| MZ.F03.01 | **Zasilenie bazy OI.**  System SOSiR umożliwi zasilanie bazy OI szkodami w kompetencjach UFG (w tym informacjami o wypłatach i odmowach). |
| MZ.F03.02 | **Operacje na danych w OI.**  Możliwość wywołania usługi umożliwiającej wystawienie, aktualizację, korektę, edycję, unieważnianie danych w OI, w przypadku modyfikacji stanowiska UFG, czy też uzyskania refundacji (odpowiedzialność ZU) lub innych przyczyn.  Operacje na danych OI powinny zostać przygotowane w oparciu o procesy biznesowe zdefiniowane w Module Likwidacji Szkód i Module Regresów, określające, w jakich sytuacjach należy wykonać poszczególne operacje np. zasilenie wypłatą, zmianę znacznika obciążenia, unieważnienie itp. |
| MZ.F03.03 | **Sposób zasilania OI.**  Zasilanie Ośrodka Informacji będzie realizowane automatycznie, za pomocą usług sieciowych udostępnianych przez moduł zasilania OI (synchroniczne-xml lub wsadowe) – integracja z usługami wystawianymi przez OI. |
| MZ.F03.04 | **Obsługa odpowiedzi z OI.**  System zapewni obsługę komunikatów zwrotnych z zasilania OI – ostrzeżeń lub informacji o odrzuceniu danych. W ramach Systemu zostanie zapewniona możliwość identyfikacji i obsługi nieprawidłowych danych. |
| **MZ.F04** | **Dostęp do informacji dotyczących zasilania Systemu SOSIR (wraz z historią wykonanych operacji) dla podmiotów zasilających i podmiotów uprawnionych.** |
| MZ.F04.01 | **Dostęp do danych zasileń dla UFG.**  System SOSiR umożliwi uprawnionemu pracownikowi UFG przeglądanie, edycję i dodawanie wszystkich danych i dokumentów w Systemie SOSiR (uprawnienia administracyjne na wypadek awarii zasilania po stronie podmiotu zasilającego). Możliwość zaś usuwania danych i dokumentów powinno być uwarunkowane odrębnym uprawnieniem. |
| MZ.F04.02 | **Dostęp do danych dla właściciela danych.**  System SOSiR umożliwi uzyskanie informacji dotyczących zasilania Systemu SOSiR przez organizację, do której należy Użytkownik. Zakres tych informacji obejmuje:   * historię operacji wykonanych przez Użytkowników z tej organizacji dla poszczególnych rekordów (m.in. zasilenie, modyfikacja, usunięcie danych), * historię przekazanych pakietów danych z zasilania wsadowego, * komunikatów zwrotnych dotyczących przekazanych zasileń. |
| **MZ.F05** | **Integracja z rejestrami zewnętrznymi i wewnętrznymi w celu weryfikacji i wzbogacania zasilanych danych oraz obsługi spraw w Systemie SOSIR.** |
| MZ.F05.01 | **Integracja z rejestrami zewnętrznymi** **celem uzupełnienia danych** tj. m.in.:  - CEPIK (m.in. w zakresie poprawności danych pojazdów, weryfikacja pokrycia ubezpieczeniowego w procesie zgłaszania szkody przez Zakład Ubezpieczeń),  - PESEL (m.in. w zakresie pozyskiwania dodatkowych informacji np. Ustalenie adresu zameldowania, daty zgonu, imion rodziców, danych dowodu osobistego oraz walidacji wprowadzanych danych),  - EPU (m.in. w zakresie uzupełniania danych o statusie doręczenia pism w prowadzonych sprawach),  - SOF (m.in. w zakresie obsługi faktur i not obciążeniowych).  - Uniwersalna bramka dokumentów Ministerstwa Finansów (m. in. w zakresie pobierania Urzędowego Poświadczenia Odbioru)  - KRZ (w zakresie m.in. zakończonych postępowań komorniczych, upadłości, majątku) |
| MZ.F05.02 | **Integracja z rejestrami wewnętrznymi** **celem uzupełnienia danych** tj. m.in.:  - OI (m.in. w zakresie:   * weryfikacji obowiązywania umowy ubezpieczenia lub jej braku, OC i AC celem weryfikacji okrycia ubezpieczeniowego w procesie zgłaszania szkody, * weryfikacja przebiegu historii ubezpieczenia i historii szkodowej pojazdów i uczestników szkody, zarówno m.in. sprawcy, posiadacza jak i poszkodowanego, * pobieranie i dystrybucję danych z notatek policyjnych, * pobierania z OI danych w oparciu o dane wprowadzone i porównane/pozyskane z systemu CEPIK, * weryfikacja zgodności danych ze stanem faktycznym i prawnym (false positive – polisy, albo false negative – rzekomy jej brak), w zależności od decyzji LSDE i REDE),   - SMUBOB (m.in. w zakresie wymiany informacji o prowadzonych sprawach),  - ZPIiWZPU (m.in. w zakresie pobierania wyników automatycznej analizy danych, np. punktacja oraz aktywowane reguły wskazujące na prawdopodobieństwo wystąpienia próby wyłudzenia nienależnego odszkodowania/świadczenia oraz zasilania informacją o potwierdzonych nadużyciach - klasyfikacja),  - FOTO UFG (m.in. w zakresie przekierowania, link, do portalu webowego prezentującego zidentyfikowane przez ten system typowania/historię szkód dla pojazdów będących uczestnikami szkody),  - System Finansowo Księgowy (m.in. w zakresie informacji o przelewach i ich rozliczeniu z prowadzonymi sprawami, dołączania potwierdzenia przelewu)  - System Kancelarii i Integracji z Pocztą Polską (w zakresie obsługi korespondencji: tradycyjnej i elektronicznej)  - System WNZ (m.in. w zakresie podjętych decyzji przez Zarząd) |
| MZ.F05.03 | **Pozyskanie danych**  Pozyskanie danych np. o szkodach będących podstawą założenia sprawy, m.in. od:  - Obywateli i/lub ich pełnomocników,  - Zakładów Ubezpieczeń,  - innych podmiotów trzecich,  - Pracowników UFG,  - istniejących systemów wewnętrznych i zewnętrznych,  - istniejących rejestrów wewnętrznych i zewnętrznych.  Uszczegółowienie źródeł, zakresu i obsługi każdego z nich zostało opracowane analizie szczegółowej. |
| MZ.F05.04 | **Uzupełnienie danych na podstawie danych pozyskanych z rejestrów wewnętrznych i zewnętrznych.**  Weryfikacja, walidacja i uzupełnianie wprowadzanych danych o dane z rejestrów będzie możliwa zarówno przy zasileniu w dane przez podmioty zasilające, użytkowników Systemu jak również na każdym etapie prowadzenia sprawy, niezależnie czy wywołane automatycznie (na podstawie definicji procesu workflow) czy ręcznie, przez pracownika UFG. |
| MZ.F05.05 | **Prezentacja danych pozyskanych z rejestrów wewnętrznych i zewnętrznych.**  System będzie miał możliwość pobrania danych z wybranych rejestrów oraz uzupełnienie danych w dedykowanej przestrzeni (sprawy, danych szkody, pojazdu itp.). Decyzja o wybranych atrybutach, uprawnieniach do ich przeglądania oraz ich umiejscowieniu w przestrzeni Systemu SOSiR powinna zostać zdefiniowana na etapie analizy. |
| MZ.F05.06 | **Wykorzystanie danych z rejestrów wewnętrznych i zewnętrznych.**  Przykładowa integracja z rejestrem PESEL, w zakresie pozyskania dodatkowych informacji, ustalenia adresu zameldowania, daty zgonu itp., imion rodziców, danych dowodu osobistego. Możliwość weryfikacji zgodności danych uczestników zdarzenia podanych na miejscu zdarzenia lub ustalonych na późniejszym etapie prowadzenia sprawy z danymi zawartymi w bazie PESEL w zakresie ich zgodności. Integracja z rejestrem PESEL, wykorzystanie jej na różnych etapach spraw, prowadzonych w Module Obsługi Spraw np. zgłaszania szkód (walidację danych wprowadzanych przez ZU), prowadzenia czynności windykacyjnych (ustalenie miejsca zameldowania, danych osobowych, daty zgonu) itp. |
| **MZ.F06** | **[Wymaganie wykreślono]** |
| **MZ.F07** | **Retencja danych w systemie SOSiR** |
| MZ.F07.01 | **Archiwizacja, anonimizacja i usuwanie danych.**  Zgodnie z obowiązującym stanem prawnym, dane gromadzone przez UFG, w ramach Systemu SOSiR, będą anonimizowane/usuwane z Systemu po upływie zadanego okresu. Okresy muszą być parametryzowane, dla każdego z procesów, a także dla każdego z typów roszczeń (osobowe, rzeczowe) niezależnie (Likwidacja Szkód, Regresy, Dane z Rejestrów Zewnętrznych i Wewnętrznych). Po upływie wyznaczonego okresu, system umożliwi ich anonimizację lub usunięcie, w tym za pomocą działań automatycznych. |
| MZ.F07.02 | **Archiwizacja, anonimizacja i usuwanie dokumentów.**  System umożliwi przechowywanie dokumentów w repozytorium dokumentów (m.in. przypisanych do szkody/regresu, do spraw zakończonych niezmigrowanych), oraz ich archiwizowanie. Okresy muszą być parametryzowane, dla każdego z procesów, a także dla każdego z typów roszczeń (osobowe, rzeczowe) niezależnie (Likwidacja Szkód, Regresy, Dane z Rejestrów Zewnętrznych i Wewnętrznych). Po upływie zaś wyznaczonego dla konkretnego typu spraw okresu retencji danych, system umożliwi ich anonimizację lub usunięcie, w tym za pomocą działań automatycznych. |
| MZ.F07.03 | **Parametryzacja mechanizmu retencji w zależności od rodzaju danych i dokumentów.**  System SOSiR umożliwi anonimizowanie, a po okresie retencji danych (różnego dla różnych szkód) usuwanie danych i dokumentów. |
| MZ.F07.04 | **Wskazywanie danych i dokumentów do anonimizacji/usunięcia.**  W Systemie SOSiR zostanie zapewniony mechanizm identyfikujący dane, dla których upłynął okres przetwarzania i usuwający je z Systemu SOSiR. Odpowiednio wcześniej, system powinien oznaczyć dane, które zostaną usunięte. |

* 1. Moduł Likwidacji Szkód

| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| --- | --- |
| MLS.F01 | **Określanie kryteriów do tworzenia sprawy szkodowej oraz Teczek Zdarzenia i Teczek Szkodowych (agregacji danych) na bazie danych pochodzących z Modułu Zasilania.** |
| MLS.F01.01 | **Agregacja spraw szkodowych.**  Definiowanie kryteriów agregacji spraw szkodowych oraz ich modyfikacji np. w Teczki Zdarzenia, dotyczące jednego zdarzenia, z którym powiązanych jest wiele szkód, różnych podmiotów. W ramach Teczek Zdarzenia, można utworzyć Teczki Szkodowe - zawierające poszczególne typy roszczeń jednego Podmiotu uczestniczącego w zdarzeniu. Konieczność zapisu historii zmian kryteriów i odtworzenia kryteriów, na podstawie których została dokonana agregacja. |
| MLS.F01.02 | **Kryteria tworzenia spraw szkodowych.**  System powinien posiadać możliwość definiowania kryteriów, w tym formuł, do automatycznego tworzenia sprawy do przekazania do UFG (LSDE). |
| MLS.F01.03 | **Kryteria agregacji.**  Definiowanie kryteriów agregacji spraw szkodowych oraz ich modyfikacji np. w Teczki Zdarzenia, dotyczące jednego zdarzenia, z którym powiązanych jest wiele szkód, różnych podmiotów. W ramach Teczek Zdarzenia, można utworzyć Teczki Szkodowe - zawierające poszczególne typy roszczeń jednego Podmiotu uczestniczącego w zdarzeniu. Konieczność zapisu historii zmian kryteriów i odtworzenia kryteriów, na podstawie których została dokonana agregacja. |
| MLS.F01.04 | **Uzupełnienia danych w sprawie.**  Dane przedmiotów i podmiotów w sprawie będą uzupełniane na podstawie rejestrów zewnętrznych i wewnętrznych (np. pojazdy na podstawie CEPiK, osoby na podstawie PESEL, firmy na podstawie REGON/CEIDG itd.). |
| MLS.F01.04 | [Wymaganie zostało zastąpione wymaganiem MLS.F12.01] |
| **MLS.F02** | **Obsługa procesu likwidacji szkody, w tym możliwość definiowania i zarządzania ścieżkami likwidacji (WorkFlow), w zależności od określonych parametrów sprawy szkodowej, również możliwość tworzenia dodatkowych zadań do wykonania na poszczególnych etapach procesu (predefiniowanych oraz ad-hoc).** |
| MLS.F02.01 | **Zgłaszanie szkody przez ZU oraz bezpośrednio przez poszkodowanego do UFG.**  Definiowanie procesów Workflow, w których możliwe jest zgłoszenie szkody do likwidacji przez ZU lub przez poszkodowanego / jego pełnomocnika, bezpośrednio do UFG. W szczególności umożliwienie zgłoszenia roszczeń, w tym opisu sprawy, dołączenia dokumentów, przekazania dokumentów (celem weryfikacji przez pracownika UFG), oraz rejestracji na podstawie powyższego zgłoszenia sprawy w systemie celem realizacji wypłaty i uregulowania płatności za likwidację szkody. |
| MLS.F02.02 | **Definiowanie i parametryzacja czynności i podprocesów związanych z obsługą sprawy.**  Definiowanie procesów Workflow obsługi szkody poprzez czynności operacyjne m.in: wskazanie rodzajów dochodzonych roszczeń, tworzenie rezerw, zlecanie zadań interesariuszom, obsługa terminów i przypomnień/eskalacji (w tym monitowanie o upływających terminach ustawowych i założonych przez użytkowników), opiniowanie sprawy oraz dokumentacji, akceptowanie, wydawanie decyzji (m.in. wypłaty, odmowy, w różnych wariantach np.: w zależności od kwoty roszczenia do pracowników na określonych stanowiskach, lub do decyzji dwuetapowej lub wieloetapowej). |
| MLS.F02.03 | **Zarządzanie podmiotami w sprawie.**  Możliwość rejestracji i/lub edycji podmiotów w szkodzie przez zakład ubezpieczeń zgłaszający szkodę, z zastrzeżeniem akceptacji ewentualnych zmian przez pracownika UFG. |
| MLS.F02.04 | **Integracja z systemem Finansowo-Księgowym.**  Definiowanie zlecenia do systemu Finansowo-Księgowego dotyczącego realizacji wypłaty (w tym w różnych walutach i różnych kursach) jednorazowych oraz cyklicznych o wypłacie (do czasu przejścia jej w stan realizacji) oraz rejestracja zasądzonych na rzecz UFG kwot, która umożliwia powstanie sprawy regresowej (należności w sprawie regresowej tylko w PLN). Integracja z systemem Finansowo-Księgowym w zakresie kontrahentów dla zobowiązań (np. wypłata przekazem pieniężnym wiąże się z założeniem kontrahenta w systemie księgowym). |
| MLS.F02.05 | **Obsługa rezerw i kosztów.**  Możliwość definiowania i zmiany operacji związanych z obsługą rezerw odszkodowawczych i kosztowych tzn. tworzeniem, aktualizacją ręczną i automatyczną (na skutek decyzji) oraz ich rozwiazywaniem.  Osobne rezerwy powinny być na poziomie likwidacji szkody, renty i sprawy sądowej (możliwość definiowania osobnych mechanizmów per typ procesu). Konieczność zapisu historii zmian i odtworzenia kryteriów, na podstawie których rezerwa została utworzona (audytowalność).  System powinien umożliwić przeszacowanie rezerw (np. w procesie sądowym) na podstawie wskaźników. Wskaźniki będą wprowadzane ręcznie (poprzez formularze administracyjne) lub będą wyliczane automatycznie na bazie danych historycznych w systemie. System powinien posiadać funkcjonalność przywrócenia wartości sprzed przeszacowania per sprawa i pozostawienia takiej, jeśli takie jest oczekiwanie użytkownika. |
| MLS.F02.06 | **Roszczenia.**  Możliwość definiowania rodzajów dochodzonych roszczeń (niezależnie od rezerw w szkodzie). |
| MLS.F02.07 | **Sprawy rentowe.**  Definiowanie Workflow, kryteriów kwalifikacji oraz mechanizmów (formuł) wyliczeń oraz weryfikacji w procesie okresowej weryfikacji spraw rentowych (w szczególności automatyczne wskazywanie takich spraw wg ustawionych terminów, wyliczanie widełek do kapitalizacji w zależności od wartości rezerwy, automatyczne weryfikowanie w bazie PESEL rentobiorcy przed każdą kwartalną wypłatą cykliczną świadczenia).  System powinien umożliwić stworzenie, a następnie automatyczną aktualizację harmonogramów płatności rentowych – po zatwierdzeniu przyznania, zwiększenia lub zmniejszenia renty płatności cykliczne odbywają się automatycznie w zdefiniowanych w harmonogramie okresach (z uwzględnieniem czasu potrzebnego na przekazanie zlecenia płatności do systemu finansowego).  System powinien umożliwiać wstrzymanie i wznawianie płatności w związku z weryfikacją świadczenia (z możliwością wyboru automatycznego lub ręcznego wyrównania po wznowieniu).  System powinien umożliwić zakładanie spraw rentowych i rentowych szczególnych z możliwością odmiennych przebiegów procesu, zdefiniowanego workflow i mechanizmów wyliczeń. |
| MLS.F02.08 | **Kapitalizacja rent.**  System powinien umożliwić obsługę procesu kapitalizacji świadczenia poprzez wyliczenie wartości kapitalizacji na podstawie parametrów zapisanych w formularzach administracyjnych zarządzanych przez właściciela procesu. System powinien obsługiwać workflow pozwalające na przejście sprawy przez różne statusy oraz zakończenie sprawy decyzją wypłaty zamykającą harmonogramy płatności. System powinien umożliwiać kapitalizację więcej niż jednego świadczenia w ramach jednej decyzji wypłaty. |
| MLS.F02.09 | **Odsetki.**  System powinien umożliwić definiowanie mechanizmu wyliczania odsetek w procesach spraw rentowych, sądowych i likwidacyjnych po wskazaniu kwoty i zakresu dat, a w przypadku rezerwy na odsetki umożliwiać automatyczne przeliczanie we wskazanych okresach. |
| MLS.F02.10 | **Automatyzacja obsługi.**  System powinien umożliwiać wprowadzanie parametrów (w formularzach zarządzanych przez UFG) pozwalających na automatyzację przebiegów procesów. |
| MLS.F02.11 | **Definiowanie ścieżek procesów.**  Możliwość definiowania różnych przebiegów, w które zaangażowane są różne osoby, podmioty oraz takich, w których proces przebiega półautomatycznie lub automatycznie m.in. ścieżek automatycznych, uproszczonych, wymagających obsługi pracownika UFG, w zależności od przyjętych kryteriów np. historii szkodowej, wartości roszczenia itp. |
| MLS.F02.12 | **Definiowanie i monitorowanie statusu zmian zdarzenia lub rodzaju szkody.**  System powinien umożliwiać zdefiniowanie, modyfikację oraz monitorowanie statusu zmian dla danego zdarzenia lub rodzaju szkody (zgodnie z obowiązującymi przepisami) właściwej sumy gwarancyjnej, a następnie monitorować jej wyczerpanie.  System powinien umożliwiać modyfikację sumy gwarancyjnej w postaci decyzji z odrębną ścieżką akceptacji (oddzielna definicja przebiegu procesu). |
| MLS.F02.13 | **Suma gwarancyjna.**  System powinien mieć możliwość zdefiniowania, odrębnej funkcjonalności, obsługi sumy gwarancyjnej dla rent szczególnych z możliwością uwzględnienia wpłat dokonanych przed ZU przed jej wyczerpaniem. |
| MLS.F02.14 | **Parametryzacja przepływów procesów i wartości brzegowych.**  Możliwość elastycznego definiowania ścieżek obsługi procesu likwidacji, w zależności np.: od rodzaju szkody, kwoty roszczenia, wskazań negatywnych z systemów antyfraudowych UFG itp. |
| MLS.F02.15 | **Sprawy sądowe.**  System powinien umożliwić rejestrację danych wynikających z pozwu sądowego m.in. dane sądu, sygnatura, pełnomocnik, wartość przedmiotu sporu. Powinien umożliwić powiązanie sprawy sądowej ze szkodą lub szkodami, których dotyczy.  System powinien mieć zdefiniowany workflow, który odpowiada za przebieg procesu na etapie sprawy sądowej, właściwe dla siebie formularze administracyjne do zarządzania procesem oraz możliwość rejestrowania zapadających w sprawie orzeczeń wraz z zasądzonymi kwotami (uwzględniając możliwość edycji).  System powinien mieć możliwość ręcznego i automatycznego sposobu przydziału spraw do obsługi kancelarii prawnych UFG – szczegóły zostaną ustalone na etapie analizy. |
| MLS.F02.16 | **Ocena kancelarii prawnej.**  Definiowanie oraz modyfikacja parametrów do oceny kancelarii prawnej w kontekście jakości i skuteczności obsługiwanych przez nią spraw. Ocena wykorzystywana byłaby dalej w procesach obsługi spraw szkodowych przy wyborze Kancelarii prowadzącej likwidację. |
| MLS.F02.17 | **Szablony pism.**  Definiowanie szablonów pism dla poszczególnych typów korespondencji oraz parametryzacja, które dane powinny zostać pobrane z danego rodzaju, typu sprawy. |
| MLS.F02.18 | **Historia zmian parametrów.**  System powinien zachowywać historię wprowadzanych i modyfikowanych definicji, parametrów, formuł a także który użytkownik wprowadził daną definicję, parametryzację oraz umożliwić odtworzenie parametryzacji systemu na wskazaną datę, godzinę. |
| MLS.F02.19 | **Zarządzanie funkcjonalnością odsetek.**  Możliwość parametryzowania naliczanie odsetek, rozwiązywanie rezerw, aktualizowanie rezerw, na każdym etapie sprawy do momentu jej zamknięcia. |
| MLS.F02.20 | **Kontrola procesu.**  Wprowadzenie procesu kontroli spraw na podstawie zdefiniowanych zasad. |
| MLS.F02.21 | **Zarządzanie procesem zleceń czynności dodatkowych.**  Możliwość zdefiniowania podprocesu zlecania czynności dodatkowych podmiotom zewnętrznym, np. rzeczoznawcom, detektywom oraz wewnętrznym - poprzez przekazanie zlecenia i dokumentacji. |
| **MLS.F03** | **Zarządzanie funkcjonalnościami faktur i not obciążeniowych.** |
| MLS.F03.01 | **Integracja z SOF.**  W ramach integracji z SOF, system powinien umożliwić definiowanie procesu workflow obsługi faktur i not obciążeniowych pochodzących z SOF. Funkcjonalność polegająca na zdefiniowaniu automatycznej ścieżki tworzącej decyzję, na podstawie otrzymanej faktury. W ramach definicji, możliwość sparametryzowania, która sprawa może być akceptowana automatycznie i trafiać od razu do płatności, a która sprawa powinna zostać zweryfikowana przez pracownika UFG (akceptacja lub odrzucenie przez prowadzącego sprawę - uruchomienie odpowiednio procesu akceptacji i przygotowania decyzji wypłaty). Ponadto proces powinien uwzględniać kompetencje finansowe osób uczestniczących w procesie. |
| **MLS.F04** | **Wystawienie statusu likwidacji szkody.** |
| MLS.F04.01 | **Udostępnianie danych o likwidacji.**  Możliwość zdefiniowania warunków udostępnienia informacji o stanie likwidacji szkody (co, kiedy, komu). Dotyczy informacji wystawianej do Modułu Udostępnienia Danych, pozwalającej zapoznać się z aktualnym stanem sprawy, w tym m.in: umożliwiająca przegląd wydanych decyzji i stanowiska. |
| **MLS.F05** | **Zakres udostępniania danych i kategoryzowanie dokumentów o szkodach do Modułu Udostępnienia Danych.** |
| MLS.F05.01 | **Zakres danych prezentowanych w MUD i MOS.**  Możliwość parametryzacji ekranów formularzy, dla określonych grup podmiotów i użytkowników: m.in. przeglądu atrybutów Szkody, historii szkody, typów dokumentów szkodowych oraz aktualnego stanu likwidacji wraz z określonymi typami decyzji. |
| **MLS.F06** | **Samolikwidacja (ścieżka automatyczna).** |
| MLS.F06.01 | **Samolikwidacja/Autolikwiadacja.**  Możliwość zdefiniowania warunków uruchomienia oraz sposobu przebiegu (workflow) procesu samolikwidacji tj. umożliwienie poszkodowanemu lub jego pełnomocnikowi, realizację automatycznej ścieżki likwidacji szkody polegającej na opisaniu szkody, dodaniu niezbędnej dokumentacji, otrzymaniu propozycji likwidacji, możliwości negocjacji kwoty oraz finalnej akceptacji warunków likwidacji wraz ze realizacją wypłaty przez system finansowo-księgowy. |
| MLS.F06.02 | **Parametryzacja procesu Samolikwidacji/Autolikwidacji.**  Możliwość definiowania i zarządzania warunkami brzegowymi dla procesu automatycznego likwidacji szkody. Bazującymi na parametrach szkody oraz historii szkodowej podmiotu i przedmiotu szkody – dostępnych dla UFG. Możliwość definiowania zakresu danych udostępnianych poszczególnym grupom użytkowników. |
| **MLS.F07** | **Standardowa obsługa procesu likwidacji (ścieżka manualna, realizowana przez pracowników UFG).** |
| MLS.F07.01 | **Ścieżka standardowa.**  Definiowanie kryteriów uruchomienia procesowania szkody w trybie standardowym, wymagającym zaangażowania pracowników merytorycznych po stronie UFG, np.: w wyniku spełnienia wartości progowych dla określonych parametrów. Ścieżka standardowa może być obsługiwana również w sposób półautomatyczny tam, gdzie możliwe jest wstępne przygotowanie i weryfikowanie sprawy, lub przygotowanie wkładu do przyszłych decyzji. |
| MLS.F07.02 | **Parametryzacja procesu ścieżki standardowej.**  Możliwość definiowania i zarządzania warunkami brzegowymi dla ścieżki standardowej procesu likwidacji szkody. Bazującymi na parametrach szkody oraz historii szkodowej podmiotu i przedmiotu szkody – dostępnych dla UFG. Możliwość definiowania zakresu danych udostępnianych poszczególnym grupom użytkowników. |
| **MLS.F08** | **Identyfikacja wielokrotnego ubezpieczenia, definicja procesu oraz informacji o rozliczeniach. Proces obsługiwany na linii ZU – ZU, definiowany przez UFG.** |
| MLS.F08.01 | **Zarządzanie procesem wielokrotnego ubezpieczenia.**  Możliwość definiowania i parametryzowania reguł identyfikacji przypadków, w których ten sam przedmiot ubezpieczenia w tym samym czasie jest ubezpieczony od tego samego ryzyka w dwóch lub więcej zakładach ubezpieczeń. |
| MLS.F08.02 | **Identyfikacja zjawiska wielokrotnego ubezpieczenia.**  Integracja z mechanizmem cyklicznej identyfikacji przypadków wielokrotnego ubezpieczenia zdefiniowanego w OI.  Na podstawie zidentyfikowanych przypadków zostaną automatycznie utworzone sprawy wskazujące na możliwość wystąpienia z regresem do innego zakładu ubezpieczeń (definiowanie Workflow).  Źródłem danych dla identyfikacji przypadków wielokrotnego ubezpieczenia jest baza OI. |
| MLS.F08.03 | **Monitorowanie procesu wielokrotnego ubezpieczenia.**  System umożliwi śledzenie i aktualizację statusu sprawy oraz komunikację i wymianę danych zakładom ubezpieczeń zaangażowanym w obsługę sprawy. |
| MLS.F08.04 | **Definiowanie i monitorowanie rozliczeń wielokrotnego ubezpieczenia.**  System umożliwi obsługę rozliczeń między zainteresowanymi zakładami ubezpieczeń polegającą wyłącznie na możliwości dokonania płatności on-line. |
| **MLS.F09** | **Identyfikacja i weryfikacja zjawisk przestępczości ubezpieczeń.** |
| MLS.F09.01 | **Komunikacja z DANU.**  System umożliwi komunikację pomiędzy pracownikami LSDE/REDE, a DANU, w zakresie m.in. tworzenia zadań do obsługi, przekazywania notatek oraz dokumentacji wewnętrznej.  Moduł komunikacji wewnętrznej powinien zapewnić funkcjonalność tworzenia notatek i dokumentacji, która nie będzie stanowić integralnej części akt szkodowych i nie będzie udostępniana na zewnątrz (np. na potrzeby procesu sądowego). |
| MLS.F09.02 | **Zarządzanie klasyfikacją danych pobranych z systemu ZPliWZPU.**  Definiowanie klasyfikacji pobranych danych z systemu ZPIiWZPU informacji o ocenie punktowej oraz spełnionych regułach detekcyjnych. Informacja ta zostanie odpowiednio zaprezentowana w danych sprawy i może wpływać na jej dalszy przebieg (np. automatyczne skierowane na inna ścieżkę obsługi, utworzenie zadania dla DANU, wygenerowanie rekomendacji dla osoby prowadzącej itp.). |
| MLS.F09.03 | [Wymaganie wykreślono] |
| MLS.F09.04 | **Grupowanie szkód/zdarzeń na potrzeby prowadzenia postępowań dla wykrytego zjawiska**  System powinien umożliwić tworzenie obiektu na potrzeby prowadzenia czynności dla zidentyfikowanego zjawiska. Obiekt taki powinien dać możliwość łączenia szkód z różnych zdarzeń czy wiązania niezależnych zdarzeń i szkód z tych zdarzeń. |
| **MLS.F10** | **Automatyczne odpytanie baz danych na potrzeby procesu likwidacji szkody.** |
| MLS.F10.01 | **Definiowanie procesu WorkFlow.**  Możliwość definiowania procesu WorkFlow tak aby w wybranym kroku procesu była możliwość automatycznego lub ręcznego odpytania innych baz danych i rejestrów (np. PESEL, OI, CEPIK) na podstawie danych wejściowych o uczestnikach i podmiotach uczestniczących w zdarzeniu. W szczególności przy wypłacie, weryfikacja w rejestrze PESEL, czy osoba roszcząca żyje na moment wydawania decyzji. |
| MLS.F10.02 | **Zarządzanie automatycznym uzupełnianiem danych.**  Parametryzowanie sposobu załączania (uzupełniania), pobranych danych z odpytanych baz, do prowadzonej sprawy. |
| **MLS.F11** | **Definicja i parametryzacja procesu Workflow wysyłania danych do OI.** |
| MLS.F11.01 | **Zasilenie danych OI.**  Możliwość zdefiniowania założeń wysyłania danych do OI (co i kiedy wysyłamy, z którego kroku procesu Workflow). W przypadkach zidentyfikowanych w procesach takich jak decyzja: wysyłamy dane w sytuacji każdej wypłaty oraz w przypadku odmowy, wybrane przyczyny odmowy itp.  System powinien dawać możliwość weryfikacji i zmiany parametrów wysyłania danych do OI. |
| **MLS.F12** | **Parametryzacja** |
| MLS.F12.01 | **Parametryzacja wybranych elementów procesu.**  Tworzenie formularzy administracyjnych, pozwalających na parametryzowanie wybranych ustawień systemowych na poziomie biznesowym np. parametryzacja przedziałów wartości, kategorii, typów merytorycznych, słowników, terminów dla zdarzeń, pytań dla ankiet satysfakcji, elementów sterujących procesami itp. poprzez zdefiniowane formularze administracyjne dla uprawnionej grupy użytkowników. |

* 1. Moduł Regresów

| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| --- | --- |
| **MRG.F01** | **Tworzenie Spraw Regresowych, Teczek Regresu, na bazie danych pochodzących z Modułu Likwidacji Szkód (automatycznie) oraz Modułu Zasilania (ręcznie). Uruchamianie procesu postępowania regresowego na bazie zdefiniowanych procesów Workflow, które udostępniane będą w Module Udostępnienia Danych oraz Module Obsługi Spraw dla upoważnionych osób i podmiotów.** |
| MRG.F01.01 | **Definiowanie procesu Workflow rejestracji sprawy regresowej jako następstwa procesowego likwidacji szkody (automatyczne i ręczne).**  Dane i szczegóły dotyczące dochodzonych kwot pochodzą z procesu likwidacji. W szczególności możliwość definiowania warunków założenia sprawy regresowej oraz przekazywanych danych z procesu likwidacji. |
| MRG.F01.02 | [Wymaganie wykreślono] |
| **MRG.F02** | **Obsługa Spraw Regresowych, w tym możliwość definiowania i zarządzania ścieżkami procesu (Workflow).**  W zależności od określonych parametrów sprawy regresowej, również możliwość tworzenia dodatkowych zadań do wykonania na poszczególnych etapach procesu (predefiniowanych oraz ad-hoc). |
| MRG.F02.01 | **Definiowanie spraw regresowych.**  Funkcjonalność umożliwiająca definiowanie różnych typów spraw związanych z dochodzeniem należności i definiowanie dla nich odrębnych przebiegów procesów Worflow. |
| MRG.F02.02 | **Definiowanie ścieżek obsługi procesu.**  Możliwość elastycznego definiowania ścieżek obsługi procesu, w zależności np.: od rodzaju sprawy, kwoty roszczenia, solidarności lub braku solidarności w spłacie należności, przez jednego lub wielu dłużników (solidarnych lub niesolidarnych), wskazań negatywnych z systemów wewnętrznych i zewnętrznych, które wymagają zmianę standardowej ścieżki obsługi np. Informacja o zgonie z PESEL, Informacja o braku skutecznego dostarczenia pisma z EPO itp. |
| MRG.F02.03 | **Udostępnienie danych.**  Możliwość definiowania, które dokumenty, informacje i dane, istotne z punktu widzenia procesu – automatycznie i działaniem użytkownika - mają być przekazywane, wraz z możliwością wskazania etapu procesu, i kiedy mają być przekazane. Obecnie określony zakres dokumentów przekazywany jest automatycznie do sprawy regresowej po realizacji wypłaty świadczeń przez LSDE. Zakres ten powinien zostać w nowym systemie rozszerzony, np. o zarejestrowane po stronie MLS wyroki w sprawach sądowych biernych. |
| MRG.F02.04 | **Wezwanie do zapłaty.**  Możliwość zdefiniowania Workflow, procesu wysłania wezwania do zapłaty. W szczególności zdefiniowanie kryteriów pozwalających na automatyczne (albo ręczne) wysłanie wezwania do zapłaty z jednoczesnym przekazaniem danych do systemu księgowo-finansowego. Ręczne utworzenie należności typu koszty sądowe, koszty egzekucyjne skutkuje przekazaniem danych do systemu księgowo-finansowego bez konieczności wysłania wezwania do zapłaty. |
| MRG.F02.05 | **Saldo zadłużenia.**  Możliwość zdefiniowania sposobu wyliczenia informacji o długu (saldo zadłużenia) - funkcjonalność systemu pozwalająca na zdefiniowaniu sposobu wyliczenia salda zadłużenia, wraz ze składowymi, dla sprawy i dla zobowiązanego, z uwzględnieniem m.in. powstałych należności, wpłat, decyzji, odsetek. |
| MRG.F02.06 | **Proces decyzji.**  Możliwość zdefiniowania Workflow procesu rejestracji i obsługi decyzji merytorycznych: pozostawienia sprawy bez biegu, anulowania, odroczenia, odstąpienia, rozłożenia na raty, wypłaty kosztów, zawarcia ugody itp. Ww. decyzje będzie można podjąć w odniesieniu do całości albo części roszczenia dochodzonego od każdego z dłużników z osobna. |
| MRG.F02.07 | **Przekazanie sprawy do sądu.**  Możliwość zdefiniowania Workflow procesu rejestracji i obsługi przekazania sprawy do sądu, w tym integracji z EPU. Funkcjonalność umożliwiająca utworzenie nowego procesu sądowego, w którym określony zostanie zobowiązany i należności. Pozew może zostać przygotowany przez UFG w systemie transakcyjnym lub w aplikacji EPU.  W procesie sądowym można modyfikować m.in. pozwanych, należności, wprowadzić wyrok (dopisać nowe zobowiązania, w tym odsetki, rozłożyć należność na raty zasądzone przez sąd), prowadzić korespondencję, dokonywać wypłat, wpłat, przyjmować zwroty i przygotowywać decyzje. |
| MRG.F02.08 | **Przekazywanie sprawy do organu egzekucyjnego.**  Możliwość zdefiniowania Workflow procesu rejestracji i obsługi przekazania sprawy do organu egzekucyjnego.  Funkcjonalność umożliwiająca utworzenie nowego procesu egzekucyjnego, który jest powiązany z zakończonym procesem sądowym, w którym określony zostanie zobowiązany, należności, wyrok, organ egzekucyjny. Wniosek egzekucyjny może zostać przygotowany w systemie transakcyjnym lub w aplikacji EPU (jeżeli nakaz pochodzi z EPU).  W procesie egzekucyjnym można modyfikować m.in. zobowiązanych, należności, prowadzić korespondencję, dokonywać wypłat, które mogą tworzyć należność i przygotowywać decyzje, przyjmować wpłaty i zwroty. |
| MRG.F02.09 | **Edycja danych pochodzących z procesu likwidacji.**  Możliwość zdefiniowania jakie dane, wprowadzone z Module Likwidacji Szkód i przekazane, procesowane dalej w Module Regresów, można zmienić i kiedy w momencie procesowania sprawy w Module Obsługi Sprawy, na kolejnym etapie Regresu (m.in. VIN, nr rej., dane pojazdów, dane posiadacza, dane sprawcy, polisa). |
| MRG.F02.10 | **Biznesowa parametryzacja systemu i procesów.**  Tworzenie formularzy administracyjnych, pozwalających na parametryzowanie ustawień systemowych na poziomie biznesowym. |
| MRG.F02.11 | **Odsetki.**  System powinien umożliwić definiowanie mechanizmu wyliczania odsetek w procesach spraw sądowych i regresowych po wskazaniu kwoty i zakresu dat. |
| MRG.F02.12 | **Honorarium.**  System powinien umożliwić definiowanie mechanizmu wyliczania honorarium, w procesach spraw, w których należności dochodzone są od syndyka (umowa). |
| MRG.F02.13 | **Parametryzacja procesów automatycznych.**  System powinien umożliwiać wprowadzanie parametrów (w formularzach zarządzanych przez UFG) pozwalających na automatyzację przebiegów procesów. |
| MRG.F02.14 | **Parametryzacji ścieżek i obsługi procesów.**  Możliwość definiowania różnych przebiegów, w które zaangażowane są różne osoby, podmioty oraz takich, w których proces przebiega półautomatycznie lub automatycznie m.in. ścieżek automatycznych, uproszczonych, wymagających obsługi pracownika UFG, w zależności od przyjętych kryteriów np. wartości roszczenia. |
| MRG.F02.15 | **Szablony pism.**  Definiowanie szablonów pism dla poszczególnych typów korespondencji oraz parametryzacja, które dane powinny zostać pobrane z danego rodzaju, typu sprawy. |
| MRG.F02.16 | **SOF.**  W ramach integracji z SOF, system powinien umożliwić definiowanie procesu workflow obsługi faktur i not obciążeniowych pochodzących z SOF. Funkcjonalność polegająca na zdefiniowaniu automatycznej ścieżki tworzącej decyzję, na podstawie otrzymanej faktury. W ramach definicji, możliwość sparametryzowania, która sprawa może być akceptowana automatycznie i trafiać od razu do płatności, a która sprawa powinna zostać zweryfikowana przez pracownika UFG (akceptacja lub odrzucenie przez prowadzącego sprawę - uruchomienie odpowiednio procesu akceptacji i przygotowania decyzji wypłaty). Ponadto proces powinien uwzględniać kompetencje finansowe osób uczestniczących w procesie. |
| MRG.F02.17 | **Integracja z rejestrami wewnętrznymi i zewnętrznymi.**  Możliwość definiowania procesu Workflow tak aby w wybranym kroku procesu była możliwość automatycznego lub ręcznego odpytania innych baz danych i rejestrów (np. PESEL, OI, CEPIK). |
| MRG.F02.18 | **Uzupełnianie danych.**  Obsługa pobrania i uzupełniania danych do prowadzonej sprawy, z odpytanych baz (źródeł wewnętrznych i zewnętrznych). |
| MRG.F02.19 | **Kryteria agregacji.**  Definiowanie kryteriów agregacji spraw regresowych oraz ich modyfikacji np. w Teczki Regresu, dotyczące jednego zdarzenia, z którym powiązanych jest wiele należności, różnych podmiotów. W ramach Teczek Regresu, można utworzyć Teczki regresu Dobrowolnego, Sądowego, Egzekucyjnego - zawierające poszczególne typy roszczeń jednego Podmiotu znajdujących się na różnych etapach procesowania. Konieczność zapisu historii zmian kryteriów i umożliwienie odtworzenia kryteriów, na podstawie których została dokonana agregacja. |
| **MRG.F03** | **Obsługa Należności. Wynikająca z czynności realizowanych w ramach obsługi sprawy oraz czynności automatycznych dla danych finansowych.** |
| MRG.F03.01 | **Źródła należności.**  Możliwość zdefiniowania kryteriów automatycznego tworzenia i aktualizacji słownika źródeł należności dla procesu windykacji na podstawie różnych zdarzeń (np. wypłata LSDE, zwrot LSDE, wypłata REDE, ewidencja zasądzonych kosztów w sprawach sądowych biernych, potrąceń – w procesach Likwidacji Szkód albo Opłat, spłata zobowiązania - wyliczenie odsetek, wyliczenie honorarium na podstawie kwoty wypłaty) wg ustalonych reguł biznesowych. |
| MRG.F03.02 | **Należności i odsetek.**  Możliwość zdefiniowania wielu typów należności i odsetek (także solidarnych) i reguł przypisania do poszczególnych kontrahentów – obszar Regresów, zwrotów odszkodowań, nienależnie pobranych świadczeń, zwrotów od syndyków, zasądzonych należności na rzecz UFG w sprawach biernych. |
| MRG.F03.03 | **Typy należności.**  Możliwość zdefiniowania różnych kategorii należności dochodzonych od kontrahenta (m.in. należność główna, koszty procesu, odsetki). |
| MRG.F03.04 | **Solidarność należności.**  Możliwość zdefiniowania reguł obsługi solidarności należności (w całości lub w części), wraz odsetkami, na poziomie kontrahenta oraz poszczególnych należności. W szczególności możliwość zdefiniowania sposobu wyliczenia, podziału i prezentacji na różnych poziomach. |
| MRG.F03.05 | **Zmniejszenia salda należności.**  Możliwość zdefiniowania warunków zmniejszenia salda dochodzonej kwoty od danego kontrahenta (np. w przypadku anulowania/odstąpienia/odstąpienia częściowego), a jeżeli decyzja ma wpływ na saldo księgowe - również zmniejszenie dochodzonej kwoty w systemie księgowo-finansowym i w sprawie. |
| MRG.F03.06 | **Przedawnienia.**  Możliwość zdefiniowania Workflow procesu obsługi terminu przedawnienia danej należności - funkcjonalność polegająca na automatycznym (z możliwością edycji/parametryzacji) ustalaniu terminu przedawnienia. |
| MRG.F03.07 | **Raty i odroczenia.**  Możliwość zdefiniowania Workflow procesu spłaty zadłużenia w ratach (ustalanych automatycznie lub ręcznie w zależności od definicji procesu) lub odroczenia spłaty należności. |
| **MRG.F04** | **Proces PIT** |
| MRG.F04.01 | **Obsługa PIT.**  Możliwość zdefiniowania workflow procesu PIT. System sprawdza, czy wobec zobowiązanego była podjęta decyzja o odstąpieniu (całkowitym lub częściowym) i miała wpływ na saldo. Jeżeli tak, automatycznie generowany jest formularz PIT (zmiana wersji formularza jest co roku), i uzupełniany o dane zawarte w systemie. Weryfikowany i podpisywany przez prowadzącego sprawę, a następnie przekazywany do bramki MF oraz przesyłany do zobowiązanego. |
| MRG.F04.02 | **Potwierdzenie przyjęcia PIT.**  Otrzymaniepotwierdzenia lub błędu przyjęcia PITu |
| **MRG.F05** | **Identyfikacja i weryfikacja zjawisk przestępczości ubezpieczeniowej.** |
| MRG.F05.01 | **Zarządzanie procesem komunikacji z DANU.**  Możliwość zdefiniowania procesu komunikacji wewnętrznej pomiędzy pracownikami LSDE/REDE, a DANU, w zakresie m.in. tworzenia zadań do obsługi, przekazywania notatek oraz dokumentacji wewnętrznej. |
| MRG.F05.02 | **Obsługa procesu komunikacji z DANU.**  Proces komunikacji wewnętrznej powinien zapewnić funkcjonalność tworzenia notatek i dokumentacji, która nie będzie stanowić integralnej części akt regresowych i nie będzie udostępniana na zewnątrz (np. na potrzeby procesu sądowego). |
| MRG.F05.03 | **Grupowanie spraw na potrzeby prowadzenia postępowań dla wykrytego zjawiska**  System powinien umożliwić tworzenie obiektu na potrzeby prowadzenia czynności dla zidentyfikowanego zjawiska. Obiekt taki powinien dać możliwość łączenia spraw/teczek regresowych, również dotyczących różnych podmiotów czy pojazdów. |
| **MG.F06** | **Definiowanie zakresu udostępniania danych i kategoryzowanie dokumentów o szkodach do Modułu Udostępnienia Danych.** |
| MRG.F06.01 | **Udostępnionych danych.**  Możliwość parametryzacji ekranów formularzy, dla określonych grup podmiotów i użytkowników: m.in. przeglądu atrybutów sprawy regresowej, kwota zadłużenia, składowe zadłużenia, historia wpłat itp. |
| **MRG.F07** | **Generowanie indywidualnych rachunków bankowych do rozliczeń regresowych.** |
| MRG.F07.01 | **Generowanie indywidualnych rachunków bankowych.**  System musi zapewniać możliwość generowania indywidualnych rachunków bankowych do rozliczeń regresowych. Sposób generowania rachunków, ręczny i/lub automatyczny, powinien zostać wypracowany wraz z odpowiednimi procesami biznesowymi. |
| **MRG.F08** | **Parametryzacja** |
| MRG.F08.01 | **Parametryzacja wybranych elementów procesu.**  Tworzenie formularzy administracyjnych, pozwalających na parametryzowanie ustawień systemowych na poziomie biznesowym np. parametryzacja przedziałów wartości, kategorii, typów merytorycznych, słowników, terminów dla zdarzeń, pytań dla ankiet satysfakcji, elementów sterujących procesami itp. poprzez zdefiniowane formularze administracyjne dla uprawnionej grupy użytkowników. |

* 1. Moduł Udostępniania Danych

| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| --- | --- |
| **MUD.F01** | **Udostępnianie danych dotyczących szkód i regresów.** |
| MUD.F01.01 | **Udostępnienie danych sprawy i dokumentacji w sprawie.**  System SOSiR zapewni dostęp do danych własnych spraw, danych i załączonych dokumentów m.in. zdjęć, filmów, dokumentacji oraz historii realizowanych świadczeń (jednorazowych i cyklicznych) - podmiotom będących stroną w sprawie. System SOSiR zapewni również możliwość złożenia niezależnego zapytania o udostępnienie danych dotyczących prowadzonych spraw Likwidacji i Regresów, oraz dokumentów z nimi związanych, poszczególnym podmiotom, zaangażowanym w procesy Likwidacji i Regresów, na danym etapie, w zależności od roli i posiadanych uprawnień. |
| MUD.F01.02 | **Prezentacja danych.**  Dane będą prezentowane na dedykowanym formularzu zawierającym ujęcie ogólne (lista spraw) i detalicznym (szczegóły każdej sprawy, z zakresem danych zgodnym z aktualnym stanem sprawy m.in. udostępnienie historii podejmowanych działań w sprawie np. decyzji, wniosków, stanowiska itp.).  Sprawa regresowa powinna być prezentowana w ujęciu ciągłym do sprawy szkodowej, wg. zdefiniowanych parametrów. Widok danych szczegółowych powinien być uzależniony od posiadanych ról i uprawnień. Zakład Ubezpieczeń może występować w różnych rolach, w zależności od typu sprawy np.: może być dostarczycielem danych dla spraw likwidacyjnych i/lub dłużnikiem dla spraw regresowych, roszczącym/uprawnionym do odszkodowania itp. |
| MUD.F01.03 | | **Przekazanie informacji o stanie sprawy.**  Możliwość przekazywania obywatelowi informacji o stanie likwidacji szkody. Możliwość pozyskania informacji o statusie szkody, koniecznych do uzupełnienia dokumentach, wydanych decyzjach. Udostępnienie danych powinno zostać poprzedzone autoryzacją dostępu poprzez zalogowanie się do systemu lub uwierzytelnienie za pomocą wybranych atrybutów (w sytuacji, gdy dane przygotowywane są dla konsultanta Departamentu Obsługi Klientów odbierającego połączenie przychodzące, lub dla obywatela odpytującego o status sprawy z poziomu strefy niezalogowanej Portalu UFG – chat bot/voice bot). |
| MUD.F01.04 | | **Integracja z Platformą Portalową UFG**  Dane z systemu SOSiR, w części spraw likwidacji i regresów (min. kluczowe elementy do obsługi sprawy, np.: wyszukiwanie, przeglądanie listy spraw i szczegółów sprawy, komunikacji i realizacji płatności), powinien być osadzony jako element portalu UFG. |
| MUD.F01.05 | | **Uproszczona weryfikacja sprawy.**  System dostarczy możliwość autoryzacji dostępu do danych z poziomu strefy niezalogowanej, również w przypadku ewentualnego odpytania o status przez voice bot, chat bot za pomocą autoryzacji w sprawie po wybranych parametrach sprawy. Po uzyskaniu informacji, system powinien umożliwić zrealizowanie wpłaty czy uzupełnienie dokumentacji w sprawie, np. dla sprawy regresowej. |
| MUD.F01.06 | | **Metryczka sprawy.**  System dostarczy możliwość generowania danych sprawy dla pracownika Departamentu Obsługi Klienta w trakcie oczekiwania dzwoniącego na połączenie z pracownikiem. Sposób identyfikacja dzwoniącego w danej sprawie zostanie szczegółowo określony na etapie analizy.  System dostarczy funkcjonalność polegającą na automatycznym wygenerowaniu i przedstawieniu podstawowych informacji dot. sprawy operatorowi call center (DOK). Zakres przedstawianych danych będzie uzależniony i dostosowany do zagadnienia poruszanego przez dzwoniącego. |
| MUD.F01.07 | | **Eksport danych.**  System SOSiR umożliwi wyeksportowanie wyszukanych danych do formatów min. XML, XLSX, CSV lub innych zidentyfikowanych na etapie analizy. |
| MUD.F01.08 | | **Udostępnienie dokumentów.**  Możliwość udostępniania dokumentów z akt szkodowych różnym podmiotom, w zależności od ich ról i uprawnień (np. poszkodowanym stosownie do zapisów ustawy, zleceniobiorcom, ekspertom w celu wykonania opinii itd.) zdefiniowanych w Module Likwidacji Szkód (MLS) i Module Regresów (MGR). |
| MUD.F01.09 | | **Pobieranie dokumentacji.**  Po uwierzytelnieniu, możliwość pobierania dokumentacji, w tym załączników o dużym rozmiarze (ponad 1GB) i różnych formatach, udostępnionej przez organizację. |
| MUD.F01.10 | | **Śledzenie statusu sprawy.**  System umożliwi śledzenie statusu sprawy zakładom ubezpieczeń zaangażowanym w obsługę sprawy wielokrotnego ubezpieczenia. |
| MUD.F01.11 | | **Udostępnienie informacji o etapie postępowania.**  W obszarze Regresów - informacja o etapie postępowania - funkcjonalność polegająca na automatycznym określeniu na jakim etapie znajduje się prowadzona sprawa. Do wyboru, m.in.: dobrowolny, sądowy, egzekucyjny, przed egekucyjny, po egzekucyjny. W jednej sprawie może być kilka etapów postępowania. |
| MUD.F01.12 | | **Udostępnienie informacji o stanie należności.**  W obszarze regresów - informacja o stanie należności - funkcjonalność polegająca na automatycznym określeniu, na jakim etapie znajduje się należność. Do wyboru np.: aktualna, przed wezwaniem, nieaktualna, zapłacona, anulowana, odstąpiona. |
| MUD.F01.13 | | **Udostępnienie informacji o długu.**  W obszarze regresów - udostępnienie informacji o długu (saldo zadłużenia) - funkcjonalność systemu pozwalająca udostępnienie salda zadłużenia dla sprawy i dla zobowiązanego, z uwzględnieniem np.: powstałych należności, wpłat, decyzji, odsetek. |
| MUD.F01.14 | | **Udostępnianie danych dotyczących wypłaconych świadczeń.**  Prezentowanie informacji dot. wypłacanych świadczeń (np. rent, odszkodowań) pozwalających na pełną orientację w swojej sprawie. |
| MUD.F01.15 | | **Historia zapytań o sprawę.**  System SOSiR zapewni zapisywanie złożonego zapytania w indywidualnej historii zapytań użytkownika. |
| MUD.F02 | | **Obsługa ról i dostępów do danych.** |
| MUD.F02.01 | | **Role dostępu do określonych typów danych.**  Możliwość prezentowania danych wg. różnych ról dostępowych, dla różnych typów dokumentów, które pozwolą następnie nałożyć ogólne zasady możliwości udostępniania określonych kategorii dokumentów określonym interesariuszom. |
| MUD.F02.02 | | **Obsługa sprawy przez pełnomocnika.**  Udostępnianie spraw/dokumentów pełnomocnikom - funkcjonalność polegająca m.in. na umożliwieniu zgłoszenia roszczeń, w tym opisu sprawy, dołączenia dokumentów, przekazania dokumentów celem weryfikacji do systemu, jak również pobrania dokumentów (decyzji, stanowisk, ect.), które podmiotom tym byłyby udostępniane. |
| MUD.F02.03 | | **Wyznaczanie pełnomocnika i zakresu pełnomocnictwa.**  System powinien zapewnić obsługę pełnomocnictw, gdzie użytkownik będzie mógł udzielić pełnomocnictwo innemu użytkownikowi, wraz ze wskazaniem spraw (jednej, wielu, wszystkich) oraz zakresu w jakim udziela pełnomocnictwa. Pełnomocnik po zalogowaniu powinien widzieć wszystkie sprawy, różnych osób, których pełnomocnictwo uzyskał.  Wyznaczenie pełnomocnika i zakresu pełnomocnictwa powinno odbyć się przez formularz konfiguracji. Dedykowany ekran został zdefiniowany w analizie szczegółowej. |
| **MUD.F03** | | **Udostępnienie danych w ramach prowadzonych spraw szkód i regresów, pochodzących z rejestrów zewnętrznych. Funkcjonalność ograniczona do pracowników UFG i Podmiotów uprawnionych (np. kancelarie partnerskie zewnętrzne, komornicy, ZU).** |
| MUD.F03.01 | | **Integracja z CEPIK.**  Integracja z CEPIK w zakresie pozyskania atrybutów umożliwiających graficzne prezentowanie zmian danych dotyczących pojazdu na osi czasu. |
| MUD.F03.02 | | **Przekazywanie danych w PDF.**  System powinien umożliwić eksport wybranych danych, z wybranych rejestrów (np. CEPIK, PESEL, OI), do pdf, z możliwością umieszczenia dokumentu w sprawie. |
| **MUD.F04** | | **Udostępnienie danych wewnątrz UFG.** |
| MUD.F04.01 | | **Zawiadomienie do Departamentu Opłat.**  Automatyczne zawiadomienie Departamentu Opłat o braku umowy ubezpieczenia OC, zarówno w przypadku podmiotu pełniącego rolę poszkodowanego, jak i sprawcy. |
| MUD.F04.02 | | **Udostępnianie danych wewnątrz UFG.**  Przekazywanie dokumentów i informacji z Systemu SOSiR, istotnych z punktu widzenia procesu opłat, procesów likwidacji i regresów, oraz w drugą stronę – z procesów Departamentu Opłat do Likwidacji (LSDE) i Regresów (REDE). W szczególności faktu udokumentowania zawarcia ubezpieczenie OC ppm, bądź pozyskania takiej informacji w toku prowadzenia spraw w LSDE i REDE.  Dedykowane ekrany oraz ich zakres informacyjny zostały zdefiniowane w analizie szczegółowej. |
| MUD.F04.03 | | **API dla wymiany wewnątrz UFG.**  System SOSiR powinien być przygotowany na komunikację z wykorzystaniem API, umożliwiającą powiązanie procesów likwidacyjnych i procesów regresów, m.in. z procesami Opłat, Ośrodka Informacji, Obsługi Klienta itp. z funkcją umożliwiającą krosowy podgląd oraz przekazywanie danych spraw i dokumentów pomiędzy Departamentami. |
| MUD.F04.04 | | **Podgląd spraw LSDE dla Ośrodka Informacji.**  Podgląd spraw LSDE (dokumentów i decyzji) – w szczególności Zespołowi zajmującemu się przeciwdziałaniem przestępczości ubezpieczeniowej (DANU). |
| MUD.F04.05 | | **Prezentacja danych dla procesu Wniosków na Zarząd.**  Przekazywanie dokumentów i informacji istotnych z punktu widzenia procesów Wniosków na Zarząd(w tym Zbiorczych Decyzji Zarządu) i Komisji ds. umorzeń (tylko regresów) z procesu likwidacji i regresów oraz w drugą stronę |
| MUD.F04.06 | **Prezentacja danych dla Departamentu Prawno Organizacyjnego.**  Przekazywania dokumentów i informacji istotnych z punktu widzenia procesu Pism Interwencyjnych, do i z obszarów merytorycznych systemu SOSiR. |
| MUD.F04.07 | **Prezentacja danych dla Departamentu Obsługi Klienta.**  Przekazywanie dokumentów i informacji istotnych z punktu widzenia procesów Departamentu Obsługi Klienta. |
| MUD.F04.08 | **Prezentacja danych dla pozostałych interesariuszy zewnętrznych.**  Dedykowane ekrany oraz ich zakres informacyjny zostały zdefiniowane na etapie analizy szczegółowej. |
| **MUD.F05** | | **Realizacja płatności zobowiązania.** |
| MUD.F05.01 | | System powinien przekierować użytkownika do realizacji płatności związanej z udostępnionymi danymi o zobowiązaniu. Użytkownik powinien mieć możliwość szybkiej realizacji wpłaty zobowiązania (jednorazowej lub ratalnej – w zależności od możliwości obsługi przewidzianej w procesie biznesowym). |
| **MUD.F06** | | **Możliwość wyszukania przez użytkownika Systemu SOSIR wszystkich danych przekazanych do systemu oraz dodanych danych pochodzących z rejestrów wewnętrznych i zewnętrznych w ramach danej sprawy w trybie read-only.** |
| MUD.F06.01 | | **Przeglądanie danych.**  System SOSIR umożliwi użytkownikowi przeglądanie wszystkich danych dotyczących go spraw w Systemie SOSIR w trybie tylko do odczytu, według posiadanych uprawnień. |
| MUD.F06.02 | | **Wyszukiwanie danych.**  Możliwość wyszukania przez użytkownika Systemu SOSIR wszystkich danych przekazanych do systemu oraz dodanych danych pochodzących z rejestrów wewnętrznych i zewnętrznych w ramach danej sprawy w trybie read-only, według posiadanych uprawnień. |
| MUD.F06.03 | | **Eksport danych.**  System SOSiR umożliwi wyeksportowanie wyszukanych danych do formatów min. XML, XLSX, CSV lub innych zidentyfikowanych na etapie analizy. |
| MUD.F06.04 | | **Rozliczalność w zakresie udostępnianych danych.**  System SOSiR zapewni rozliczalność w zakresie udostępnianych danych co najmniej w zakresie daty zapytania, Użytkownika składającego zapytanie oraz zakresu złożonego zapytania i umożliwi generowanie raportów dotyczących wykorzystania usług. |
| MUD.F06.05 | | **Weryfikacja statusu i historii sprawy.**  Weryfikacja statusu i historii sprawy, wraz z decyzjami i innymi zdefiniowanymi na etapie analizy atrybutami, dostępna dla uprawnionych podmiotów oraz grupy użytkowników, w tym pracowników Call Center i Chat Bot, Voice Bot z Portalu UFG. |
| MUD.F06.06 | | **Uproszczona weryfikacja statusu i historii sprawy.**  Weryfikacja statusu i historii sprawy powinna być dostępna również w wersji uproszczonej (dla niezalogowanego użytkownika, po wcześniejszej autoryzacji w sprawie np. na podstawie wybranych danych ze sprawy), z możliwością min. przejścia do realizacji płatności, uzupełnienia dokumentacji itp. |
| MUD.F06.07 | | **Podstawowe informacje o sprawie.**  Na potrzeby obsługi call-center, System powinien umożliwić przygotowanie podstawowych informacji o sprawie, po wcześniejszej autoryzacji dzwoniącego (np. podaniu numeru sprawy i numeru PESEL). |

* 1. Moduł Obsługi Spraw

| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| --- | --- |
| **MOS.F01** | **Zakładanie i prowadzenie sprawy.** |
| MOS.F01.01 | **Zakładanie sprawy, zdarzenia i teczki.**  Sprawa zakładana będzie zgodnie z kryteriami i definicją, określonymi odpowiednio w Module Likwidacji Szkód (MLS), Module Regresów (MRG), na podstawie danych z Modułu Zasilania (automatyczne zakładanie sprawy), jak również ręcznie, przez pracownika UFG (np. również pracownika DOK) z odpowiednimi uprawnieniami, na podstawie danych/dokumentów dostarczonych do UFG poza Systemem SOSiR.  Sprawy mogą być grupowane w zdarzenia. Sprawa Likwidacyjna, w trakcie obsługi, może doprowadzić do wygenerowania sprawy Regresowej. System powinien przedstawić powiązanie spraw i podgląd do szczegółów sprawy.  Zakład Ubezpieczeń może występować w różnych rolach, w zależności od typu sprawy np.: może być dostarczycielem danych dla spraw likwidacyjnych i/lub dłużnikiem dla spraw regresowych, roszczącym/uprawnionym do odszkodowania, obsługującym dla wielokrotnego ubezpieczenia itp.  W trakcie zakładania sprawy, dane powinny być weryfikowane z rejestrami wewnętrznymi i zewnętrznymi.  Rodzaje spraw oraz sposób grupowania spraw, teczek i zdarzeń wypracowano w analizie szczegółowej. |
| MOS.F01.02 | **Modyfikacja rejestracji sprawy, zdarzeń i teczek.**  System powinien umożliwić podgląd danych i ręczną modyfikacje w zarejestrowanych sprawach i zdarzeniach - celem korygowania pomyłek w przekazywanych danych np.: prawidłowego łączenia spraw i zdarzeń, modyfikacji danych w sprawie itp., co będzie miało wpływ na sprawę regresową. |
| MOS.F01.03 | **Przypisanie rodzaju sprawy, zdarzenia i teczki.**  System powinien przypisywać rodzaj sprawy na podstawie definicji z Modułu Likwidacji Szkód (MLS) i Modułu Regresów (MRG).  W likwidacji sprawą może być m.in.: Szkoda na mieniu, Szkoda osobowa, Renta, sprawa sądowa, ubezpieczenie, ad-hoc itp.  W likwidacji teczką, zdarzeniem mogą być szkody powstałe w obszarze m.in.: działalności podstawowa, upadłości, renty szczególnej itp.  W regresach sprawą może być m.in.: regres dobrowolny, regres sądowy, regres egzekucyjny, ad-hoc itp.  W regresach zdarzeniem może być m.in.: sprawa regresowa wynikająca z likwidowanej szkody.  Rodzaje spraw, zdarzeń i teczek, zidentyfikowane zostaną na etapie analizy.  Sprawy obsługiwane w systemie muszą umożliwiać obsługę procesów WorkFlow realizowanych przez Departament Likwidacji Szkód i Departament Regresów. Lista aktualny procesów biznesowych umieszczona została w grupie wymagań: MOS.F14, MOS.F15, MOS.F16.  Lista procesów biznesowych została uszczegółowiona w analizy szczegółowej. |
| MOS.F01.04 | **Uzupełnienie sprawy.**  W sprawie powinna być możliwość rejestracji (wprowadzania, uzupełniania, modyfikacji) danych dotyczących m.in. zdarzenia (data, godzina, miejscowość itd.), rezerw i wypłat szkodowych (odszkodowawczych i kosztowych), uczestników, przedmiotów (pojazd, gospodarstwo rolne), podmiotów zaangażowanych w sprawę (np. komorników) na podstawie danych z likwidacji szkody, regresu lub innych źródeł, na każdym etapie sprawy (min. dla użytkowników UFG). |
| MOS.F01.05 | **Łączenie i dzielenie spraw.**  Łączenie i dzielenie spraw powinno umożliwić ręczne zarządzania podziałem na sprawy oraz grupowaniem zdarzeń w sprawach. Działania takie mają wpływ na sprawę regresową.  W efekcie wykonanego łączenia i/lub dzielenia spraw system powinien wykonać również niezbędne operacje potrzebne dla prawidłowej obsługi sprawy, przykładowo: po połączeniu/rozdzieleniu spraw system powinien m.in. wykonać wyliczanie sumy odszkodowań, kwot należności, sumy gwarancyjnej, odsetek itp.  Dla Sprawy powinna być możliwość łączenia również dodatkowych, elementów związanych z łączoną/dzieloną sprawą, takich jak m.in.: Decyzje, Pisma, Dokumenty, Wypłaty, Wpłaty, zwroty itp.  Niezbędne elementy zdefiniowano w analizie szczegółowej. |
| MOS.F01.06 | [Wymaganie wykreślono] |
| MOS.F01.07 | **Przypisanie prowadzącego sprawę/opiekuna sprawy.**  System powinien posiadać możliwość automatycznego (np. w zależności od obciążenia i dostępności) i ręcznego przydzielania prowadzącego sprawę, również sprawę podrzędną (np. Sądową, rzeczową). Przydzielenie sprawy powinno być możliwe do zmiany, w dowolnym momencie przez uprawnionego użytkownika. |
| MOS.F01.08 | **Realizacja i obsługa sprawy.**  Sprawa powinna przebiegać na podstawie zdefiniowanych procesów Workflow (w MLS i w MRG – w zależności od rodzaju sprawy/procesu biznesowego). W szczególności, w całości lub w części, sprawa powinna mieć możliwość przebiegu automatycznego (np. Samodzielna likwidacja, obsługa niektórych decyzji, obsługa wybranych pism itp.), manualnego oraz trybu mieszanego – jeżeli w trybie automatycznym wymagana będzie interakcja lub decyzja Użytkownika (np. brak zgody na proponowane warunki, wymagany podpis do pisma, decyzja o umorzeniu itp.).  W ramach realizacji sprawy, system powinien umożliwiać definiowanie zadań (również dla podmiotów zewnętrznych) w sprawie oraz obsługiwać pod procesy (np. decyzje, pisma, ad-hoc itp.). Przykładowo: w sprawie likwidacyjnej powinna być możliwość przekazania sprawy do zewnętrznej ekspertyzy, przygotowania pisma i opiniowania tego pisma, zdefiniowania dodatkowych zadań ad-hoc. |
| MOS.F01.09 | **Przydzielanie sprawy, obsługa procesu sprawy i zadań w sprawie.**  System powinien posiadać możliwość przydziału i zmiany przydziału spraw poszczególnym pracownikom oraz prezentacji tych informacji na dedykowanych formularzach.  Przebieg i obsługa sprawy, w kontekście zaangażowania zasobów w jej obsługę, powinna odzwierciedlić struktury organizacyjne, oraz umożliwić przypisywanie spraw poszczególnym pracownikom na poszczególnych etapach (automatycznie i/lub ręcznie przez przełożonych).  Zadania w sprawie powinny dotyczyć zdefiniowanych czynności, zadań i pod zadań, wykorzystywanych w realizacji procesów biznesowych, w zależności od ich charakterystyki i zdefiniowanych procesów Workflow. |
| MOS.F01.10 | **Przekazywanie zdarzeń, spraw i zadań w sprawie.**  Sprawa, w całości lub w poszczególnych etapach, powinna być możliwa do obsługi przez różne podmioty zaangażowane w jej przebieg. Przypisanie sprawy i zadania powinno być możliwe w dowolnym momencie przez pracownika posiadającego odpowiednie uprawnienia. |
| MOS.F01.11 | **Automatyzacja procesów.**  Automatyzacja procesu, np. przejście całej ścieżki likwidacji szkody (założenie rezerw, weryfikacja przekazanych przez ZU danych, przygotowanie decyzji płatniczej, na podstawie przygotowanych przez ZU danych i treści decyzji, przekazanie komunikatu dot. wypłaty do systemu księgowego). |
| MOS.F01.12 | **Obsługa definicji warunków brzegowych.**  Obsługiwanie warunków brzegowych dla procesów automatycznych i półautomatycznych, zdefiniowanych w obszarach dziedzinowych (MLS i MRG). Bazująca m.in. na parametrach sprawy, historii szkodowej podmiotu i przedmiotu szkody, parametrów kwotowych itp. |
| MOS.F01.13 | **Udostępnienie danych sprawy.**  Dane sprawy, w rozumieniu głównych procesów biznesowych (likwidacji szkody i regresu), powinny być udostępnione w Module Udostępnienia Danych, aby podmiot lub osoba, której sprawa dotyczy (bezpośrednio i/lub pośrednio) – mogły zweryfikować jej status, aktualny stan oraz czynności niezbędne do wykonania (jeżeli występują) np. konieczność uzupełnienia dokumentacji, akceptacji propozycji likwidacji lub regresów itp.  Wybrane zadania w sprawie, również mogą zostać udostępnione. Elementy udostępniane powinny zostać zidentyfikowane w trakcie szczegółowej analizy i projektowania Systemu SOSiR. |
| MOS.F01.14 | **Obsługa uprawnień do sprawy oraz do zadań w sprawie.**  System powinien umożliwiać dostęp do systemu, danych w sprawie oraz dokumentów, oraz różnych atrybutów sprawy różnym grupom odbiorców, w zależności od rodzaju sprawy (niezależnie dla obszaru likwidacji i obszaru regresów).  Dla każdego kontrahenta powinna być określona rola (wybrana ze słownika ról możliwych do wystąpienia), a z kolei dla roli powinny zostać określone zakresy udostępnianych dokumentów oraz informacji (również w postaci słownika).  Dopuszczalne jest występowanie jednej osoby w różnych rolach w różnych sprawach, np. poszkodowany, sprawca w różnych sprawach.  Zakład Ubezpieczeń również może występować w różnych rolach, w zależności od typu sprawy np.: może być dostarczycielem danych dla spraw likwidacyjnych i/lub dłużnikiem dla spraw regresowych, roszczącym/uprawnionym do odszkodowania, obsługującym dla wielokrotnego ubezpieczenia itp. |
| MOS.F01.15 | **Rozliczalność udostepnienia danych w Modułu Obsługi Spraw.**  System SOSiR zapewni rozliczalność w zakresie udostępnianych danych sprawy co najmniej w zakresie: daty zapytania, Użytkownika składającego zapytanie oraz zakresu złożonego zapytania i umożliwi generowanie raportów dotyczących wykorzystania usług. |
| MOS.F01.16 | **Zlecania spraw i zdań.**  System powinien umożliwiać zlecanie obsługi całych spraw i poszczególnych zadań w sprawie do poszczególnych podmiotów i/lub użytkowników. System powinien mieć możliwość automatyzacji przypisania, w zależności od poziomu uprawnień, kompetencji kwotowych i/lub innych parametrów określonych na etapie analizy.  Wybrane w procesach zadania, powinny być wykorzystywane na Listach Zadań jak zadania w sprawie. Każde zadanie powinno mieć swój priorytet i oczekiwany termin realizacji.  Listy zadań powinny obsługiwać kategoryzację umożliwiającą filtrowanie i wyszukiwanie zadań np. według typu zadania, priorytetu (ustalanego automatycznie poprzez FA lub ręcznie) lub danych osoby/podmiotu, których zadanie dotyczy.  Funkcjonalność powinna być zgodna i zintegrowana z istniejącymi rozwiązaniami i systemami wewnętrznymi. |
| MOS.F01.17 | **Obsługa zastępstw.**  Obsługa zastępstw i nieobecności pracowników, czasowych i trwałych, zintegrowane z systemem, w którym wprowadzane są w UFG zastępstwa. Poszczególne elementy systemu, zidentyfikowane w trakcie analizy, powinny zostać uwzględnione w ramach funkcjonalności obsługi zastępstw np. Listy Zadań, Listy Powiadomień, Decyzji itp.  W przypadku braku możliwości integracji spełniającej wymagania obsługi Systemu SOSiR, powinniśmy przewidzieć dedykowane formularze administracyjne umożliwiające przepisanie spraw i zadań.  Listy zadań powinny uwzględniać zadania własne oraz zdania realizowane w zastępstwie, możliwe do odróżnienia i oddzielenia dla użytkownika. |
| MOS.F01.18 | **Obsługa procesów decyzyjnych.**  System powinien obsługiwać automatyczne i manualne procesy decyzyjne, z uwzględnieniem obowiązującej struktury organizacyjnej oraz definicji i parametryzacji zdefiniowanych w obszarach biznesowych (MLS i MRG). Ścieżki decyzyjne powinny być zarządzanie przez administratora biznesowego, umożliwiając mu parametryzację warunków brzegowych i krańcowych, poszczególnych przebiegów procesów obsługi, wraz z możliwością ich automatyzacji (w całości lub częściowo).  System powinien zapewniać możliwość realizacji jedną decyzją m.in. wypłaty z dwóch rodzajów rezerw (odszkodowawcza i kosztowa), dla więcej niż jednego beneficjenta, w więcej niż jednej sprawie itp.  System powinien zapewnić możliwość decyzji „na wiele rąk”, tj. wymagających akceptacji przez więcej niż jednego użytkownika.  W systemie musi odkładać się informacja o podjętej decyzji oraz historii jej procesowania (m.in. data podjęcia, rodzaj decyzji, przyczyny decyzji, wnioskujący, podejmujący decyzję, kwota decyzji itp.).  System powinien dawać możliwość cofnięcia i anulowania decyzji, na etapach zdefiniowanych w trakcie szczegółowej analizy. |
| MOS.F01.19 | **Sprawy AD-HOC.**  Możliwość utworzenia spraw typu AD-HOC umożliwiających zdefiniowanie zadań oraz podzadań, dla tworzącego sprawę i obsługującego, wraz z możliwością załączania plików, obsługą terminów realizacji, eskalacji, informacją o zakończonej obsłudze itp. |
| MOS.F01.20 | **Pozostawienie sprawy bez dalszego biegu.**  Możliwość pozostawienia sprawy bez dalszego biegu, poprzez podjęcie odpowiedniej decyzji lub zdefiniowanych na etapie szczegółowej analizy algorytmów. Skutkiem pozostawienia sprawy bez dalszego obiegu powinno być m.in.: w przypadku Regresów zakończenie sprawy bez rejestracji należności. |
| MOS.F01.21 | **Parametryzacja elementów sprawy.**  Możliwość przypisania np.: typów merytorycznych, słowników, kategorii, typów terminów itp. Powinna być dostępna w systemie poprzez formularze administracyjne, dla uprawnionych właścicieli procesów biznesowych, poszczególnych obszarów merytorycznych. |
| MOS.F01.22 | **Archiwizacja spraw.**  System powinien umożliwić oznaczanie spraw jako archiwalnych oraz zdjęcie oznaczenia, jeżeli sprawa musi zostać ponownie wzbudzona do obsługi.  System powinien umożliwić oznaczenie sposobu archiwizacji, który zostanie zdefiniowany w trakcie szczegółowej analizy, uwzględniający zasady współpracy, komunikacji z wewnętrznym Archiwum oraz Archiwum zewnętrznym za pośrednictwem systemu kancelaryjnego. |
| MOS.F01.23 | **Sposób obsługi sprawy przez podmioty zewnętrzne.**  Sprawa powinna być możliwa do obsługi zarówno przez formularze WWW jak i poprzez API (np. dla sytuacji wielokrotnego ubezpieczenia pomiędzy ZU lub obsługi sprawy na linii UFG-ZU/Podmiot Zewnętrzny). Przekazanie sprawy do podmiotu zewnętrznego powinno być możliwe zarówno w sposób automatyczny (jeżeli definicja Workflow przewiduje) lub ręczny (na żądanie pracownika posiadającego odpowiednie uprawnienia). |
| MOS.F01.24 | **Historia sprawy.**  System powinien utrzymywać historię teczki, zdarzenia, sprawy, realizowanych zadań, decyzji w ramach prowadzonej sprawy, dokumentacji, wymiany korespondencji oraz innych obiektów zidentyfikowanych w procesach biznesowych itp.  System powinien umożliwić przegląd pełnej historię prowadzonej sprawy (np. szkody, regresu, wielokrotnego ubezpieczenia, ad-hoc itp.) oraz aktualnego stanu (np. likwidacji, windykacji, rozliczenia wielokrotnego ubezpieczenia) wraz z dokumentacją, wymienianą korespondencją i udzielonymi decyzjami (min. dla pracownika UFG). |
| MOS.F01.25 | **Wersjonowanie danych w sprawie.**  Podstawowe dane zdarzenia – informacja dotycząca danych zdarzenia w REDE będą powiązane z danymi zdarzenia wprowadzonymi przez LSDE (m.in. VIN, nr rej., pojazdu sprawcy, dane posiadacza, dane sprawcy). System powinien umożliwić modyfikację danych wprowadzonych oraz wersjonować wybrane obiekty wraz zachowaniem historii zmian i użytkownika wprowadzającego zmiany. |
| MOS.F01.26 | **Sprawy powiązane.**  System powinien prezentować w ramach sprawy, inne sprawy powiązane z daną sprawą. Powiązanie powinno być możliwe zarówno automatycznie np. widoczność spraw regresu dobrowolnego i sądowego w sprawie regresu egzekucyjnego, jak i wskazywane ręcznie przez pracownika. |
| **MOS.F02** | **Uzupełnianie danych sprawy na bazie danych dostępnych ze źródeł wewnętrznych i zewnętrznych oraz uwzględnienie ich w procesach biznesowych.** |
| MOS.F02.01 | **Pobieranie danych z różnych źródeł wewnętrznych i zewnętrznych.**  System powinien zapewnić integracje z rejestrami wewnętrznymi i zewnętrznymi celem  Weryfikacji i walidacji przetwarzanych danych oraz dołączeniu wybranych z nich do akt sprawy, w zdefiniowanej w trakcie analizy formie dokument i wizualizacji. W przypadku aktualizacji dodanych wcześniej danych system powinien informować wybranych użytkowników dedykowanym powiadomieniem. Przykładowe integracje:   * **Prezentacja danych pobranych z CEPIK.** Funkcjonalność polegająca m.in. na wyszukiwaniu informacji o pojazdach (zdefiniowanych w MLS, MRG). * **Prezentacja danych pobranych z PESEL**. Funkcjonalność polegająca m.in. na wyszukiwaniu informacji o zobowiązanym (zdefiniowanych w MLS, MRG) * **Prezentacja danych pobranych z ZPIiWZPU.** Prezentacja danych pobranych z ZPIiWZPU, m.in.: w zakresie pozyskiwania oceny punktowej oraz reguł detekcyjnych, generująca alerty o potencjalnych nadużyciach oraz informację zwrotną o trafności typowania itp. * **Prezentacja danych pobranych z Systemu FOTO UFG.** Prezentacja danych pobranych z Systemu FOTO UFG w zakresie przekierowania zidentyfikowanych przez ten System typowania/historię szkód dla pojazdów będących uczestnikiem szkody. * **Prezentacja danych pobranych z OI.** Powiązanie procesów Departamentu Likwidacji Szkód, Departamentu Regresów, z procesami Ośrodka Informacji, z funkcjonalnością umożliwiającą m.in. przekazywanie zawiadomień do OI, pobieranie danych z OI, weryfikacja danych w OI itp.   Elementem integracji będzie również np. obsługa spraw zgłaszanych przez OI, nieposiadających/nieprzypisanych do żadnej sprawy w Systemie SOSiR oraz funkcjonalność polegająca na integracji z procesami OI, w celu m.in. wyszukiwania informacji o pojazdach (zdefiniowanych w MLS, MR).   * **Integracja z usługami OI (ZPP3 i ZPP5).**   Integracja z usługami OI (ZPP3 i ZPP5), w zakresie pobrania i prezentacji danych historii szkód podmiotów/pojazdów oraz historii polisowej. Pobranie danych może być wykonywane zarówno automatycznie przez System na podstawie danych sprawy, jak i z inicjatywy użytkownika (za pomocą formularza lub z poziomu sprawy). Na podstawie wyników odpytania będzie możliwe zarówno wzbogacenie atrybutów sprawy, jak i dołączenie ich do sprawy w formie dokumentu). Zakres weryfikacji i sposób prezentacji może różnić się w zależności od rodzaju sprawy. |
| MOS.F02.02 | **Prezentacja danych z EPU.**  Prezentacja danych pobranych z EPU w formie danych w sprawie i/lub dokumentu dołączonego do sprawy, oraz przygotowanie pliku wsadowego do EPU – w ramach prowadzonych spraw z uwzględnieniem zdefiniowanej w Systemie SOSiR wizualizacji. |
| MOS.F02.03 | **Integracja z uniwersalną bramką dokumentów MF.**  Funkcjonalność polegająca na przekazywaniu deklaracji PIT i korekt w formie plików XML i potwierdzeń otrzymania PIT – w ramach prowadzonych spraw i ich rozliczeń. |
| MOS.F02.04 | **Integracja z SOF.**  Funkcjonalność polegająca na automatycznym rozliczaniu kosztów i należności, wystawianiu i otrzymywaniu faktur drogą elektroniczną – zintegrowana z procesami biznesowymi. |
| MOS.F02.05 | **[Wymaganie wykreślono]** |
| MOS.F02.06 | **Integracja z Platformą Portalową UFG**  System powinien posiadać dedykowany portal dla zalogowanych użytkowników obsługujących sprawy (wybrani interesariusze) oraz dla niezalogowanych. Funkcjonalności Systemu SOSiR powinny być możliwe do osadzenia w Portalu UFG. Niektóre z nich powinny być dostępne jedynie dla zalogowanych. |
| MOS.F02.07 | **Integracja z Systemem Kancelaryjnym.**  Integracja umożliwiająca obsługę pism przychodzących i wychodzących.  Pisma przychodzące, zarejestrowane przez System Kancelaryjny powinny zostać skategoryzowane i przekazane do właściwej sprawy w Systemie SOSiR.  Pisma wychodzące, zdefiniowane i obsługiwane po stronie Systemu SOSiR, powinny zostać przekazane do kancelarii (celem wysyłki i oczekiwania potwierdzenia odbioru, ew. poprzedzone czynnością podpisu ręcznego – jeżeli tak zdefiniowano dla danego pisma).  Sposób integracji powinien zapewniać wykorzystanie dostępnych funkcjonalności w Systemie SOSiR i w systemie Kancelaryjnym, umożliwiający optymalny przepływ korespondencji oraz jej powiązanie z prowadzonymi sprawami. |
| MOS.F02.08 | **Obsługa pism interwencyjnych.**  System powinien umożliwiać integrację z systemem Departamentu Prawno-Organizacyjnym w zakresie mi.in przygotowania odpowiedzi na pisma interwencyjne. Integracja powinna zostać zrealizowana min. w zakresie umożliwiającym powiązanie pisma z istniejącą sprawą oraz zapewnić przepływ informacji zwrotnej zarówno z Systemu SOSiR do systemu Departamentu Prawno-Organizacyjnego jak i odwrotnie.  Sposób realizacji integracji z systemem obsługującym pisma interwencyjne określono w analizie szczegółowej. |
| MOS.F02.09 | **Obsługa wniosków na zarząd.**  System powinien umożliwiać integrację z system Wniosków na zarząd, również w zakresie wniosków na Zarząd i Komisję ds. Umorzeń. System powinien umożliwić przeprocesowanie wniosku oraz obsługiwać m.in. decyzje podjęte w danej sprawie, notatki, uzasadnienia itp.  Na etapie przekazywania spraw, system powinien obsługiwać funkcjonalność poczekalni, której parametry powinny zostać zdefiniowane w obszarach biznesowych MLS i MRG.  Sposób realizacji integracji z systemem obsługującym wnioski na zarząd określono w analizie szczegółowej. |
| MOS.F02.10 | **Powiązanie z procesami Departamentu Obsługi Klienta.**  Powiązanie procesów Departamentu Likwidacji Szkód, Departamentu Regresów z procesami Departamentu Obsługi Klienta, z funkcjonalnością umożliwiającą, dla użytkowników posiadających odpowiednie uprawnienia m.in.: dostęp do danych sprawy, możliwość złożenia wniosku w sprawie, notatki, ręczne założenie sprawy itp. |
| MOS.F02.11 | **Integracja z Systemem Departamentu Obsługi Klienta.**  Integracja umożliwiająca zapoznanie się pracownikom DOK ze sprawą, złożenie ew. wniosku w sprawie założenie ręczne sprawy, |
| MOS.F02.12 | **Integracja z Systemem i procesami Departamentu Opłat**  Integracja umożliwiająca wzajemną komunikację w procesach Opłat oraz procesach Likwidacji, w procesach Regresów o podmiotach, przedmiotach będących elementem sprawy, oraz statusach spraw, dokumentach w sprawie - po stronie wszystkich departamentów.  Proces powinien uwzględniać automatyczne i ręczne, obustronne, komunikaty.  Użytkownicy posiadający odpowiednie uprawnienia, otrzymają możliwość podglądu, przesyłania, pobierania informacji i dokumentów pomiędzy Departamentami, oraz możliwość rozliczeń wpłat pomiędzy systemami różnych Departamentach. |
| MOS.F02.13 | **Obsługa danych zmigrowanych z systemu Meritum.**  System powinien udostępniać podgląd do spraw zmigrowanych z systemu Meritum. |
| MOS.F02.14 | **Integracja z RDK.**  Integracja, na potrzeby Obywatela, w Module Powiadomień. W czasie analizy powinna zostać zbadana możliwość wykorzystywania danych z rejestru na potrzeby modułu Likwidacji Szkód i Regresów. |
| MOS.F02.15 | **Prezentacja danych wg. uprawnień.**  Obsługa widoczności danych wg podmiotów, grup użytkowników oraz ich uprawnień. |
| **MOS.F03** | **Self Service (samodzielne wyliczenie wysokości odszkodowania) – funkcjonalność pozwalająca na częściową samoobsługę procesów szkodowym.n., np. Poprzez zdefiniowanie warunków umożliwiających samolikwidację, podpowiedź dla należytego wykonania dokumentacji zdjęciowej, a po jej uzupełnieniu, oraz akceptacji przez użytkownika propozycji kwoty do wypłaty – integracja z systemem finansowo-księgowym i zlecenie wypłaty.** |
| MOS.F03.01 | **Samolikwidacja/autolikwidacja.**  Możliwość samoobsługi wybranych elementów procesu likwidacji szkody przez osoby poszkodowane np. zgłoszenie szkody do UFG (dla określonych przypadków), decyzji w sprawie (przyjęcia lub odmowy świadczeń), reklamacji etc. Proces powinien być zautomatyzowany, umożliwić zgłoszenie sprawy i procesowanie sprawy. Dla zdefiniowanych i określonych warunków, proces powinien przejść w ścieżkę standardową. |
| MOS.F03.02 | **Obsługa standardowych funkcjonalności dla sprawy likwidacyjnej**  Proces samolikwidacji, zdefiniowany w trakcie szczegółowej analizy, powinien móc wykorzystywać wszystkie standardowe funkcjonalności wykorzystywane w procesach likwidacyjnych. |
| **MOS.F04** | **Obsługa zobowiązań i należności.** |
| MOS.F04.01 | **Tworzenie zobowiązań oraz należności.**  System powinien umożliwić automatyczne i ręczne generowanie zobowiązań oraz należności, a także dostarczać funkcjonalności na potrzeby ich podziału, rozliczenia, a także ewentualnych korekt., zwrotów, przeksięgowań |
| MOS.F04.02 | **Weryfikacja nierozliczonych wpłat**  System powinien dostarczać funkcjonalność umożliwiającą weryfikację nierozliczonych wpłat, w systemie Finansowo-Księgowym. |
| MOS.F04.03 | **Obsługa należności.**  Wprowadzenie manualne zasądzonych kwot, które tworzą należność również po stronie Systemu Finansowo-Księgowego (bez wezwania), wprowadzenie dat odsetek, które są przeliczane przez system i przekazywane do System Finansowo-Księgowego tworząc należność odsetkową (w Systemie SOSiR i Systemie Finansowo-Księgowym) oraz wypłata kosztów egzekucji, która może tworzyć należność po stornie Systemu SOSiR i Systemu Finansowo-Księgowego.  Należności powinny odzwierciedlać aktualne procesy obsługi i atrybuty, w tym źródła należności, solidarność w należności, przekształcanie źródła należności w należność, przekazanie należności do systemu Finansowo-Księgowego itp. |
| MOS.F04.04 | **Automatyczne i cykliczne świadczenia.**  Obsługa automatycznych cyklicznych świadczeń (np. wypłacanych rent) z automatyczną weryfikacją np. PESEL w celu potwierdzenia uprawnienia do świadczenia (np. przed wypłatą weryfikację w rejestrze PESEL, czy osoba roszcząca żyje na moment wydawania decyzji). Obsługa musi uwzględniać ew. potencjalne zajęcia komornicze na tych świadczeniach i możliwość częściowego ich obciążenia, np. na rzecz komornika sądowego.  Wysokość świadczeń nie powinna przekraczać ustalonej dla zdarzenia sumy gwarancyjnej. System powinien również monitorować stopień wyczerpania sumy gwarancyjnej i generować stosowne powiadomienie, pismo do uprawnionych. |
| MOS.F04.05 | **Automatyczne rozliczanie spraw.**  Możliwość automatycznego rozliczenia wpłat w oparciu o ustalone reguły biznesowe w zależności od etapu postępowania w danej sprawie (np. Rozliczenie wg reguł opisanych w Kpc wpłat od komorników sądowych). |
| MOS.F04.06 | **Ręczne rozliczanie wpłat.**  Możliwość ręcznego rozliczenia wpłat przez użytkownika we wskazanych sprawach. Możliwość modyfikacji rozliczenia, podziału, zlecenie zwrotu, przeksięgowania lub innej decyzji w całości lub części danej wpłaty. |
| MOS.F04.07 | **Integracja z systemem Finansowo-Księgowym.**  Integracja z systemem finansowo-księgowym celem pobrania informacji o wpłacie, zwrocie i wypłacie (przelewie), m.in.: numer wyciągu, data księgowania itp. oraz powiązania ich z daną sprawą i płatnością.  Wraz z możliwością obsługi wpłat niezidentyfikowanych, widocznych w Systemie SOSiR (aby pracownik UFG widział, że jest jakaś wpłata w trakcie przetwarzania, lub taka, której system nie jest w stanie automatycznie przypisać do danej sprawy).  Tworzenie należności w systemie Finansowo-Księgowych, np. wynikających z wezwań do zapłaty lub not obciążeniowych, wraz z przekazaniem informacji m.in. o: kwocie należności, kosztach egzekucji, odsetkach.  System powinien zapewniać również automatyczne rozliczenie z Zakładami Ubezpieczeń i dokonywania na ich rzecz zwrotów do zakładów.  Pozostałe elementy, zidentyfikowane w trakcie analizy, do obsługi procesów biznesowych. |
| MOS.F04.08 | **Obsługa zobowiązań.**  Integracja z systemem Finansowo-Księgowym w celu realizacji płatności a następnie potwierdzeń wykonanego zlecenia. |
| MOS.F04.09 | **Obsługa wpłat.**  Automatyczne (zgodnie z wypracowaną regułą) lub ręczne rozliczanie wpłat z należnościami dochodzonymi od dłużnika, od którego pochodzi wpłata. Możliwość podjęcia decyzji do danej wpłaty lub wpłat m.in. o zwrocie, przeksięgowaniu do innej sprawy. Każda wpłata posiada informacje, m.in. o wpłacającym, dacie wpłaty, numerze wyciągu bankowego. |
| MOS.F04.10 | **Obsługa nadpłat.**  Uzyskanie opinii od Departamentu Opłat, czy posiada on zarejestrowane zobowiązania dla kontrahenta, na które można przekazać nadpłatę środków, które od niego wpłynęły, jeżeli tak decyzja przekazania automatyczna lub ręczna, jeżeli nie decyzja zwrotu lub przejęcia. |
| MOS.F04.11 | **Obsługa odroczenia.**  Decyzja podejmowana w stosunku do dłużnika i jego aktualnych należności. Określany jest termin, do którego odraczana jest płatność danej należności w całości lub części. Po (lub przed) upływie terminu powiadomienie do prowadzącego sprawę o zakończeniu odroczenia. |
| MOS.F04.12 | **Obsługa anulowania należności i decyzji.**  **Anulowanie należności dłużnika -** rodzaj decyzji mającej wpływ na saldo dłużnika. W zależności od tego, czy decyzja ma wpływ na saldo po stronie księgowo-finansowej - przekazanie komunikatu do systemu księgowo-finansowego i zmniejszenie salda.  **Anulowanie decyzji –** decyzja powiązana z decyzją już podjętą w sprawie, np. Decyzja ugody, rat, odstąpień, która powoduje zakończenie/nieważność decyzji podjętej wcześniej. W zależności od tego, czy anulowanie decyzji miało wcześniej wpływ na należności dłużnika - cofnięcie/korekta decyzji mającej wpływ na saldo również po stronie finansowo-księgowej. |
| MOS.F04.13 | **Obsługa przeksięgowania.**  Integracja z systemem Finansowo-Księgowym w celu realizacji przeksięgowania a następnie potwierdzeń wykonanego zlecenia, wraz z odpowiednimi modyfikacjami w Systemie SOSIR. |
| MOS.F04.14 | **Obsługa odstąpienia.**  Decyzja mająca wpływ na saldo danego dłużnika. Może być częściowa lub całkowita, z przyszłymi roszczeniami lub bez przyszłych roszczeń. Po podjęciu ostatecznej decyzji przez Zarząd przeliczenie salda, w przypadku, gdy decyzja ma wpływ na saldo całej sprawy – przekazanie komunikatu do systemu księgowo-finansowego. Data decyzji jest zawsze równa dacie decyzji podjętej przez Zarząd, bez względu na to, kiedy decyzja została uzupełniona/wprowadzona. System prezentuje m.in. datę decyzji, numer Uchwały, kwotę decyzji. W przypadku odrzucenia wniosku o odstąpienie, prezentowane jest uzasadnienie zmiany decyzji. |
| MOS.F04.15 | **Obsługa zwrotów.**  Funkcjonalność umożliwiająca przyjęcie zwrotu z systemu Finansowo-Księgowego wraz z odpowiednimi modyfikacjami w sprawie. |
| MOS.F04.16 | **Obsługa przedawnienia.**  System powinien monitorować po zdefiniowanych parametrach potencjalne przedawnienia roszczeń wraz z komunikacją do pracownika UFG. |
| MOS.F04.17 | **Obsługa przejęcia.**  System powinien umożliwić przejmowania nadpłat np. w sytuacji, gdy w danej sprawie, powstała nadpłata, która np. ze względu na nieekonomiczny zwrot, nie jest zwracana wpłacającemu lub innemu podmiotowi. Środki powinny być możliwe do przejęcia w środki Funduszu. |
| MOS.F04.18 | **Obsługa źródeł należności.**  Funkcjonalność umożliwiająca tworzenie i zarządzanie źródłem należności, powiązanym z konkretnymi sprawami wraz z ewentualną korektą automatycznych mechanizmów, wykorzystywana do dalszych rozliczeń, ich monitorowania, procesowania w postaci prowadzonych postępowań, zapewniająca pełną obsługę procesów biznesowych UFG. Ze źródeł należności będzie można tworzyć należność - mechanizm automatyczny lub manualny. Szczegóły obsługi źródeł należności zostaną określone w trakcie analizy. |
| MOS.F04.19 | **Kalkulator odsetek.**  Funkcjonalność umożliwiająca wyliczanie wysokości odsetek na dzień zapytania i przyszłych (potencjalnych) z uwzględnieniem dat, w których następowała zmiana stopy oprocentowania oraz wpłat zaksięgowanych na kwotę, od której liczone są odsetki. |
| MOS.F04.20 | **Rozliczenie kosztów likwidacji z Zakładami Ubezpieczeń**  System powinien zapewni automatyczne rozliczenia z Zakładami Ubezpieczeń oraz dokonywanie na ich rzecz zwrotów. |
| **MOS.F05** | **Czynności możliwe do realizacji w sprawie.** |
| MOS.F05.01 | **Obsługa ugody.**  Funkcjonalność wykorzystująca model bezpiecznego uwierzytelniania się obywateli/ przedsiębiorców (pełnomocników) i pozwalająca na zawarcie prawnie ważnego porozumienia w sprawie. |
| MOS.F05.02 | **Obsługa ugody w formie elektronicznej**.  Funkcjonalność pozwalająca na podpisanie ugody podpisem kwalifikowanym, podpisany dokument automatycznie zapisuje się w procesie załączania dokumentów. |
| MOS.F05.03 | **Obsługa reklamacji.**  Możliwość zgłoszenia reklamacji jako jednego z etapów likwidacji szkody. Reklamacja wymaga odrębnego workflow obsługi w zakresie m.in. automatyzacji przyjęcia, rezerwowania roszczeń reklamacyjnych, akceptacji i decyzji, terminów oraz realizacji poszczególnych zadań. |
| MOS.F05.04 | **Obsługa wniosków w sprawie**  System powinien dostarczać funkcjonalności umożliwiające rejestrację oraz obsługę wniosków w sprawie np. wniosek o umorzenie, wniosek o zmianę renty itp. Na podstawie wniosku tworzone powinny być czynność i/lub zadania, dostępne w systemie, umożliwiające podjęcie i przeprocesowanie decyzji w sprawie. |
| MOS.F05.05 | **Obsługa zajęć komorniczych.**  Możliwość przypisania zajęcia do konkretnych szkód i spraw regresowych z blokadą wypłat na inny rachunek niż rachunek komornika sądowego. |
| MOS.F05.06 | **Obsługa mediacji.**  System powinien dostarczyć funkcjonalność umożliwiającą prowadzenie mediacji, do której dostęp powinien być ograniczony do osób posiadających określoną rolę. System powinien również umożliwić raportowanie postępu tej obsługi. |
| MOS.F05.07 | **Obsługa korespondencji.**  Możliwość wysyłanie korespondencji, na podstawie danych pobranych ze sprawy, w sposób automatyczny oraz ręczny, do podmiotów będących stroną należności, z możliwością automatycznego tworzenia należności/ płatności po stronie systemu Finansowo-Księgowego. |
| MOS.F05.08 | **Obsługa decyzji i korekty decyzji.**  System musi umożliwić przygotowanie i obsługę odpowiednich wniosków i formularzy, możliwość podjęcia decyzji (np. nienadawanie dalszego biegu, anulowanie, umorzenie, rozłożenie na raty, odroczenie, zawieszenie i wszczęcie postępowania egzekucyjnego itp.). Część danych musi pobierać się z Systemu automatycznie, inne elementy uzupełniane będą ręcznie. W systemie muszą być zdefiniowane ścieżki akceptacji, zarządzane przez administratorów biznesowych poszczególnych obszarów (Likwidacji, Regresów). Dla wybranych typów decyzji powinny być tworzone automatyczne pisma. |
| MOS.F05.09 | **Obsługa odwołania/ reklamacji.**  System powinien umożliwić obsługęosobnej ścieżki akceptacji wraz z monitorowaniem terminów ustawowych na udzielenie odpowiedzi. |
| MOS.F05.10 | **Obsługa pozwu i spraw sądowych.**  System powinien umożliwić również m.in.: połączenie sprawy sądowej ze sprawą likwidacyjną, regresową lub wieloma sprawami, przydzielenie likwidatora lub windykatora sądowego oraz stworzenie teczki dla obsługi sprawy sądowej, rejestrację zdarzeń i wyroków, podział zasądzonych kwot na raty sądowe itp. System powinien umożliwić również dołączenie kolejnej sprawy sądowej do już otwartej oraz wydzielenie kilku spraw sądowych z jednej, dodanie zasądzonych kosztów, odsetek itp. Na potrzeby obsługi tego procesu konieczne będą odpowiednie modyfikacje w obsłudze rezerw. |
| MOS.F05.11 | **Obsługa opinii w sprawie.**  System powinien umożliwić opiniowania spraw, w trakcie procesowania.  System powinien umożliwić wybór osoby opiniującej i wyszukanie spraw, w których została złożona opinia i na jakim jest etapie. |
| MOS.F05.12 | **Obsługa PIT-11.**  Proces uruchamiany raz w roku dla spraw, w których została podjęta decyzja o odstąpieniu. W trakcie analizy szczegółowej określono algorytmy masowego uruchamiania spraw PIT, tworzenia szablonu dal obowiązującej wersji PIT, weryfikacji, uzupełnienia danych, podpisu elektronicznego, integracji z bramką Ministerstwa, odbiorem potwierdzenia. Dla wysłanego PIT można będzie złożyć korektę - szczegóły do omówienia podczas analizy. Oprócz masowego uruchamiania procesu PIT, możliwość uruchomienia tylko dla wybranej sprawy. Raport uruchomionych spraw PIT z informacją o stanie sprawy. |
| MOS.F05.13 | **Obsługa EPU.**  Przygotowanie zdefiniowanych danych wsadowych, które zostaną wykorzystane w przypadku składania pozwu do EPU w procesie sądowym. |
| MOS.F05.14 | **Obsługa kosztów.**  System powinien tworzyć z każdej wypłaty w sprawie źródło należności w danej sprawie, które może być przekształcone w należność automatycznie lub manualnie. |
| MOS.F05.15 | **Obsługa faktur.**  System powinien umożliwić automatyczną lub ręczną obsługę faktur – wprowadzanie danych z faktury, kwoty faktury, przekazanie do systemu finansowo-księgowego i otrzymaniu komunikatu o zrealizowaniu faktury. |
| MOS.F05.16 | **Obsługa refundacji.**  System powinien obsługiwać sprawy, w których dochodzony jest zwrot wypłaconych kwot od ZU. Powinien automatycznie przekazywać informację do Departamentu Likwidacji Szkód i Opłat o aktywnej polisie. Szczegóły procesu zdefiniowane zostaną w trakcie analizy. |
| MOS.F05.17 | **Obsługa rat.**  System powinien obsługiwać funkcjonalność rozkładania zobowiązania na raty (definiowane ręcznie i automatycznie wg. zadanych kryteriów) oraz monitorowania ich spłaty. |
| MOS.F05.18 | **Obsługa wezwania do zapłaty.**  System powinien umożliwić generowanie wezwań do zapłaty, zintegrowanych z procesami biznesowymi oraz automatyzację ich wysyłki. |
| MOS.F05.19 | **Obsługa rezerw.**  System powinien obsługiwać pełną obsługę rezerw, w tym wyliczenia, pełna historia zmian, prezentację i zapisywanie rezerwy odsetkowej w zdefiniowanych okresach w oparciu o zdefiniowane algorytmy. |
| MOS.F05.20 | **Oznaczenie regresu.**  System powinien umożliwić funkcjonalność automatycznego tworzenia spraw regresowych na podstawie określonych parametrów, zdefiniowanych przez Moduł Regresów. |
| MOS.F05.21 | **Obsługa pozostałych czynności w szkodach i regresach.**  Możliwość obsługi szkody i regresu, m.in. zmiany statusu, dodawanie notatek, dokumentacji, komunikacji dwustronnej, podejmowanie decyzji, dokonywanie wypłat, rozliczanie wpłat oraz innych czynności zidentyfikowanych w analizie szczegółowej, usprawniających proces obsługi spraw itp. |
| **MOS.F06** | **Obsługa Pism wychodzących i przychodzących.** |
| MOS.F06.01 | **Tworzenie, edycja i obsługa pism.**  System powinien umożliwić automatyczne oraz ręczne tworzenie i obsługę pism, wraz z obsługą mechanizmu szablonów i możliwością zarządzania nimi. Użytkownik musi mieć możliwość przygotowania pisma od zera oraz na bazie gotowego wzoru, uzupełnionego o dane sprawy. Pisma automatyczne powinny działać w oparciu o zdefiniowane szablony. Pracownicy z odpowiednimi rolami powinni móc zarządzać procesem pism, jego parametryzacją oraz definicjami. |
| MOS.F06.02 | **Formatowanie pisma.**  Możliwość przygotowania pisma w oparciu o edytor typu WYSIWYG. Umożliwiający tworzenie, edycję i jednoczesny podgląd pisma. Wygląd i formatowanie pisma powinno być dostosowany do kanału komunikacji (email oraz poczta tradycyjna), spełniać charakterystyczne wymogi dla poszczególnych z nich np. prawidłowy podgląd adresata w fizycznej kopercie oraz posiadać udogodnienia technologiczne wykorzystywane w nowoczesnych rozwiązaniach np. kod QR. |
| MOS.F06.03 | **Autouzupełnienie danych w pismach.**  System powinien udostępniać podpowiedzi pism (uzupełnienie danych) dla poszczególnych typów korespondencji, na podstawie szablonów zdefiniowanych w Module Likwidacji Szkód (MLS) i Module Regresów (MRG), poprzez wykorzystanie w nich danych pobieranych z konkretnej sprawy. |
| MOS.F06.04 | **Podpisywanie pism.**  Podpisywanie PISM musi być możliwe w sposób ręczny i automatyczny (faximile, podpis elektroniczny, odręczny – wysłanie poprzez przekazanie do Systemu Kancelaryjnego) oraz obsługiwać nakładanie kodów kreskowych z nr pisma oraz w razie potrzeby nr nadania. |
| MOS.F06.05 | **Obsługa załączników.**  Mechanizm obsługi pism musi udostępniać wyszukanie i obsługę załączników. |
| MOS.F06.06 | **Obsługa wysyłki do innych adresatów.**  Mechanizm obsługi pisma musi udostępniać wysyłkę pism oraz szablonów do różnych typów podmiotów oraz do wiadomości osoby/podmiotu, innej niż adresat pisma. |
| MOS.F06.07 | **Obsługa poświadczenia odbioru/awizo/zwrotu.**  Otrzymanie zwrotnego poświadczenia odbioru/awizo/zwrotu i dołączenie do dokumentu przekazanego drogą pocztową – automatyczne dołączanie otrzymanego dokumentu, dla not i wezwań uzupełnienie daty odbioru i określenie atrybutu zwrotu/awizo. |
| MOS.F06.08 | **Obsługa wysyłki w różnych kanałach i trybach.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą wysyłanie i odbieranie innych kategorii pism, różnymi kanałami (np. poczta tradycyjna, e-mail, portal) w różnych trybach: ręcznym (z wykorzystaniem szablonów), mieszanym (automatycznie wygenerowane pismo przekazane do podpisu) oraz automatycznym (automatycznie przygotowane, podpisane i wysłane pismo). |
| MOS.F06.09 | **Integracja z systemem kancelaryjnym.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą Integrację z systemem kancelaryjnym w obszarze przekazywanej i odbieranej dokumentacji, z uwzględnieniem wymagań i możliwości systemu kancelaryjnego UFG (m.in. obsluga korespondencji wychodzącej, obsluga korespondencji przychodzącej, EPO, śledzenie przesyłek).  Integracja powinna przewidywać m.in. możliwość monitorowania statusu wysyłki oraz możliwość wycofania zlecenia wysyłki oraz zapewnić obsługę archiwum dokumentów, w obu kierunkach (zarówno do archiwum, jak i z archiwum), przekazywania danych do archiwum oraz wypożyczania danych z archiwum.  System powinien zapewniać możliwość wskazania przez pracownika, które dokumenty ze sprawy, powinny zostać zapisane na nośniku fizycznym (przez pracownika kancelarii), ew. udostępnione w innej formie np. linki do systemu, skompresowane archiwum lub inne. |
| MOS.F06.10 | **Wybór dokumentów z akt sprawy.**  System dostarczy funkcjonalność dającą możliwość wskazywania dokumentów z akt sprawy do wysłania na nośniku danych, wraz z pocztą tradycyjną (papierową). |
| MOS.F06.11 | **Opiniowania pisma.**  System powinien umożliwić obsługę procesu opiniowania pisma, przez różnych użytkowników, w zależności od zakresu merytorycznego i kompetencyjnego. |
| MOS.F06.12 | **Rejestracja pism przychodzących.**  System powinien zapewniać obsługę pism przychodzących, rejestrowanych przez system kancelaryjny zarówno w formie poczty tradycyjnej jak i poczty elektronicznej, oraz ew. przesyłanie ich bezpośrednio w Systemie SOSiR. |
| MOS.F06.13 | **Akceptacja pisma.**  System musi posiadać reguły akceptacji pisma przez poszczególnych Użytkowników lub ich grupy, pełniących zdefiniowane role. Na kolejnych szczeblach akceptacji, użytkownicy muszą mieć możliwość m.in. akceptacji, odrzucenia oraz edycji pisma. System musi posiadać możliwość zmiany osoby odpowiedzialnej za obsługę pisma oraz zmienię sposobu podpisu. |
| MOS.F06.14 | **Automatyczne procesowanie.**  System musi posiadać automatyczne reguły procedowania spraw, w zależności od informacji zawartych w EPO np. generować odpowiednie terminy, przesuwać sprawy na odpowiedni proces w etapie, uzupełnić daty doręczenia itp. Obsługa EPO informujących o doręczeniu wskazanych pism musi odbywać się automatycznie. Dopuszcza się, że dla wybranych EPO, obsługa będzie odbywała się ręcznie (np. zwrotów o przyczynie Inne). |
| **MOS.F07** | **Obsługa dokumentów w sprawie** |
| MOS.F07.01 | **Obsługa załączników.**  Załączanie dokumentacji, możliwość dołączenia dokumentacji (w tym załączników multimedialnych, posiadających duży rozmiar np. min. zdjęć, filmów, dokumentów, itp.), które następnie będą mogły być przetwarzane w systemie oraz możliwe do udostępnienia w Module Udostępnienia Danych i Module Obsługi Spraw. |
| MOS.F07.02 | **Udostępnianie dokumentów.**  Możliwość łatwego udostępniania dokumentów z akt szkodowych, celem ich oceny przez ekspertów – funkcjonalność umożliwiająca dołączanie i otrzymywanie dokumentów. |
| MOS.F07.03 | **Pobieranie dokumentacji.**  Pobieranie dokumentacji – w tym załączników multimedialnych posiadających duży rozmiar. Funkcjonalność dostępna zarówno poprzez dedykowane formularze, jak i API). |
| MOS.F07.04 | **Obsługa repozytorium dokumentów.**  Funkcjonalność umożliwiająca korzyst.in. z repozytorium dokumentów (m.in. przypisanych do szkody/regresu, do spraw zakończonych nie migrowanych). |
| MOS.F07.05 | **Obsługa uprawnień.**  Funkcjonalność umożliwiająca zdefiniowania różnych ról dostępowych, dla różnych typów dokumentów w kontekście dostępu poszczególnych grup podmiotów i użytkowników. |
| MOS.F07.06 | **Importowanie dokumentów.**  System umożliwi importowanie dokumentów i ich rejestrację w sprawie. |
| MOS.F07.07 | **Przenoszenie dokumentów pomiędzy sprawami.**  System powinien umożliwiać przenoszenie i/lub kopiowanie dokumentów pomiędzy sprawami zarówno przy automatycznej i ręcznej obsłudze sprawy jak i na indywidualną potrzebę użytkownika. |
| **MOS.F08** | **Przekazywanie sprawy.** |
| MOS.F08.01 | **Przekazywanie spraw i jej elementów do obsługi.**  Przekazanie sprawy na poszczególnych etapach wewnątrz UFG lub na zewnątrz UFG, np. do prowadzenia przez kancelarie zewnętrzne, podmioty opiniujące (DANU, ekspertów, rzeczoznawców itp.). |
| MOS.F08.02 | **Obsługa sprawy do kancelarii.**  Przekazanie sprawy do kancelarii prawnej w celu złożenia pozwu i prowadzenia sprawy sądowej – funkcjonalność umożliwiająca m.in. zlecenie przeprowadzenia postępowania sądowego, wskazanie pozwanych i należności. |
| MOS.F08.03 | **Przekazanie sprawy do innego Zakładu Ubezpieczeń.**  Możliwość przekazania sprawy do innego Zakładu Ubezpieczeń w sytuacji, gdy zostanie odnaleziona aktywna umowa ubezpieczenia dla szkody likwidowanej na rzecz UFG. |
| MOS.F08.04 | **Przekazanie sprawy do organu egzekucyjnego**.  Funkcjonalność umożliwiająca utworzenie nowego procesu egzekucyjnego, który może być powiązany z procesem sądowym, w którym określony zostanie zobowiązany i należności. Wniosek egzekucyjny może zostać przygotowany w aplikacji EPU (jeżeli nakaz z EPU) W procesie egzekucyjnym można modyfikować m.in. zobowiązanych, należności, prowadzić korespondencję, dokonywać wypłat, które mogą tworzyć należność i przygotowywać decyzje. |
| MOS.F08.05 | **Przekazanie sprawy do sądu, w tym EPU**.  Funkcjonalność umożliwiająca utworzenie nowego procesu sądowego, w którym określony zostanie zobowiązany i należności. Pozew może zostać przygotowany przez UFG, kancelarię zewnętrzną lub w aplikacji EPU. W procesie sądowym można modyfikować m.in. pozwanych, należności, wprowadzić wyrok (dopisać nowe zobowiązania, w tym odsetki, rozłożyć należność na raty zasądzone przez sąd), prowadzić korespondencję, dokonywać wypłat i przygotowywać decyzje. |
| MOS.F08.06 | **Kategoryzacja spraw kancelarii.**  Możliwość zlecanie obsługi spraw sądowych na linii UFG – reprezentujące UFG Kancelaria prawne (sprawy bierne i czynne). |
| MOS.F08.07 | **Automatyczny i manualny wybór kancelarii.**  Możliwość automatycznego i ręcznego wyboru kancelarii prowadzącej sprawę. |
| MOS.F08.08 | **Parametryzacja procesu wyboru kancelarii.**  Automatyczny proces oceny kancelarii prawnej na podstawie zdefiniowanych parametrów w obszarach dziedzinowych (MLS i MRG). |
| **MOS.F09** | **Wymiana informacji w sprawie.** |
| MOS.F09.01 | **Bezpośredni kontakt kancelarii prawnych zewnętrznych.**  Bezpośredni kontakt kancelarii prawnych zewnętrznych (prowadzących sprawy sądowe) z prowadzącym sprawę/kierownictwem REDE i LSDE – funkcjonalność, która umożliwi kontakt z osobą prowadzącą sprawę lub kierownictwem REDE i LSDE, uzyskanie informacji m.in. o prowadzonym postępowaniu, decyzji kierunkowej. |
| MOS.F09.02 | **Bezpośredni kontakt z prowadzącym sprawę.**  Bezpośredni kontakt z prowadzącym sprawę za pośrednictwem m.in. portalu, e-mail, która umożliwi kontakt z osobą prowadzącą sprawę, uzyskanie informacji o prowadzonym postępowaniu. |
| MOS.F09.03 | **Wymiana informacji pomiędzy UFG a kancelariami.**  Wymiana informacji pomiędzy UFG a kancelariami – funkcjonalność umożliwiająca dołączanie/odbieranie dokumentów, rekomendacji, podejmowania decyzji (również tylko przez kierownictwo REDE i LSDE). |
| MOS.F09.04 | **Dedykowane formularze kontaktowe**.  Funkcjonalność umożliwiająca korzystanie z dedykowanych formularzy, definiowanych w obszarach merytorycznych (MLS i MRG) pozwalających uzyskać niezbędne informacje w zależności od kategorii kontaktu. |
| MOS.F09.05 | **Wymiana informacji na pomiędzy UFG, ZU, PBUK.**  Funkcjonalność umożliwiająca wielostronną wymianę informacji pomiędzy UFG, ZU i PBUK w kontekście danej szkody/regresu – (API). |
| MOS.F09.06 | **Obsługa Notatek.**  System umożliwi obsługę notatek, zarówno dla Użytkownika (prywatne) jak i pomiędzy Użytkownikami (Wewnętrzne) i Podmiotami (Prywatne). |
| **MOS.F10** | **Monitorowanie statusu i postępów.** |
| MOS.F10.01 | **Monitorowanie odpowiedzi na zapytania.**  Możliwość monitorowanie przebiegu odpowiedzi na zapytania. |
| MOS.F10.02 | **Możliwość monitorowania stanu sprawy sądowej.**  Możliwość stałego monitorowania przez UFG, statusów i informacji w sprawie, dot. stanu sprawy sądowej prowadzonej przez Kancelarię. |
| MOS.F10.03 | **Możliwość monitorowania zleceń.**  Możliwość monitorowania zleceń – funkcjonalność umożliwiająca na wyszukanie zlecenia i zweryfikowanie na jakim etapie znajduje się zlecenie. |
| MOS.F10.04 | **Informacja o etapie postępowania (Refundacje)**.  Funkcjonalność polegająca na automatycznym określeniu na jakim etapie znajduje się prowadzona sprawa. Do wyboru, m.in.: dobrowolny, sądowy, egzekucyjny, przed egzekucyjny, po egzekucyjny. W jednej sprawie może być kilka etapów postępowania. |
| MOS.F10.05 | **Informacja o stanie należności (Refundacje)**.  Funkcjonalność polegająca na automatycznym określeniu na jakim etapie znajduje się należność. Do wyboru, m.in.: aktualna, przed wezwaniem, nieaktualna, zapłacona, anulowana, odstąpiona. |
| MOS.F10.06 | **Obsługa terminów.**  System powinien posiadać możliwość obsługi terminów w sprawie oraz w poszczególnych zadaniach i elementach sprawy. W efekcie uruchomienia terminu prowadzący sprawę, opiekun sprawy lub zarządzający powinien dostać min. informację o osiągniętym terminie i/lub wzbudzenie zadania na liście zadań. |
| MOS.F10.07 | **Pulpity zarządcze.**  System powinien posiadać zdefiniowane pulpitu nawigacyjnego, umożliwiającego szybki podgląd kluczowych wskaźników wydajności związanych z określonymi procesami biznesowymi. |
| **MOS.F11** | **Obsługa kontrahentów i przedmiotów w sprawie.** |
| MOS.F11.01 | **Integracja z Wewnętrzną Bazą Kontrahentów UFG.**  Sprawy i dane o podmiotach w sprawie, powinny być zintegrowane z Wewnętrzną Bazą Kontrahentów.  Baza danych kontrahentów – integracja ze Wewnętrzną Bazą Kontrahentów, wymagana analiza ew. zmian w bazie. W przypadku modyfikacji danych w Bazie Kontrahentów, system powinien wygenerować odpowiednie powiadomienia dla wszystkich aktualnych spraw i prowadzących sprawę. W przypadku braku możliwości zmiany PESEL/NIP, w sytuacjach wyjątkowych – możliwość zmiany np. administracyjnej. |
| MOS.F11.02 | **Obsługa kontrahenta i podmiotów w sprawie.**  System powinien zapewnić formularze umożliwiające komunikację z Wewnętrzną Bazą Kontrahentów, wyszukiwanie i zarządzanie danymi Kontrahentów bezpośrednio w Systemie SOSiR. |
| MOS.F11.03 | **Baza danych pojazdów.**  W systemie zostanie utworzona Baza Danych umożliwiającą jednoznaczną identyfikację tych samych pojazdów, w różnych sprawach, niezależnie od źródła pochodzenia (z obszaru merytorycznego UFG). System powinien zapewnić formularze umożliwiające wyszukiwanie i zarządzanie danymi pojazdów bezpośrednio w Systemie SOSiR. |
| MOS.F11.04 | [Wymaganie wykreślono] |
| **MOS.F12** | **Lista Zadań dla obsługi spraw.** |
| MOS.F12.01 | **Definicja, parametryzacja i obsługa Listy Zadań.**  Definiowanie List Zadań oraz parametryzacja priorytetów dla obsługi poszczególnych zadań. Funkcjonalność dostępna zarówno na Liście Zadań Pracownika, jak i określonych podmiotów biorących udział w likwidacji. Funkcjonalności powinny wspierać proces i pracownika w realizacji zadań. Dodatkowe funkcjonalności takie jak obsługa terminów, zdefiniowanych dla określonych czynności oraz kroków procesu, podziału zadań na grupy czy terminy realizacji zostały zdefiniowane w analizie szczegółowej (załącznik niejawny) |
| MOS.F12.02 | **Zarządzanie listą zadań opiekunów.**  Zarządzanie listą zadań opiekunów (w tym parametryzacji automatycznego przypisywanie zadań do pracowników w zależności od aktualnych obciążeń, dostępności i obecności). Integracja z LDAP. |
| MOS.F12.03 | **Tworzenie zadań na podstawie wybranych powiadomień.**  Zdefiniowane wybrane powiadomienia będą tworzyły nowe zadanie na liście zadań prowadzącego sprawę oraz będą udostępnione w Portalu. |
| MOS.F12.04 | **Wspólna lista zadań dla pracownika UFG.**  Funkcjonalność list zadań powinna zostać zaprojektowana w zgodzie z istniejącymi i projektowanymi funkcjonalnościami wspólnej listy zdań dla pracownika UFG (zadań detalicznych pochodzących z różnych systemów). |
| **MOS.F13** | **Wyszukiwanie sprawy.** |
| MOS.F13.01 | **Wyszukiwarka spraw.**  Funkcjonalność umożliwiająca wyszukiwanie po atrybutach dostępnych w sprawie, m.in. PESEL/NIP, kwotach, datach operacji, zarejestrowanych zdarzeniach, numerach identyfikacyjnych, podmiotach i przedmiotach itp. |
| MOS.F13.02 | **Eksport danych.**  System SOSiR umożliwi wyeksportowanie wyszukanych danych do formatów min. XML, XLSX, CSV lub innych zidentyfikowanych na etapie analizy. |
| MOS.F14 | **Powiązane sprawy.** |
| MOS.F14.01 | **Automatyczne powiązanie.**  Funkcjonalność polegająca na automatycznym wyszukaniu i wskazaniu spraw, w których zdefiniowane atrybuty są takie same, np. ID zobowiązanego, PESEL, nr rejestracyjny, VIN (dotyczy również innych Departamentów, np. Departamentu Opłat). |
| MOS.F14.02 | **Ręczne powiązanie.**  Funkcjonalność umożliwiająca na ręczne wyszukanie i wskazania spraw, które powinny zostać powiązane z wybraną sprawą. |
| **MOS.F15** | **Dostęp do historii.** |
| MOS.F15.01 | **Historia sprawy.**  Możliwość wyszukiwania i przeglądania wg. pełnej historii sprawy oraz aktualnego stanu sprawy wraz z dokumentacją szkodową, zarejestrowanymi zdarzeniami i udzielonymi decyzjami. |
| MOS.F15.02 | **Historia działań w sprawie.**  Utrzymywanie historii teczki, realizowanych zadań oraz decyzji w ramach prowadzonej sprawy i dokumentacji, wymiany korespondencji itp. |
| **MOS.F16** | **Główne procesy WorkFlow, zdefiniowane w Departamencie Likwidacji Szkód.** |
|  | Lista głównych procesów biznesowych zdefiniowanych w Departamencie Likwidacji Szkód:   * Rejestracja szkody * Likwidacja szkód na mieniu * Likwidacja szkód osobowych * Obsługa korespondencji * Podjęcie decyzji * Opiniowanie wewnętrzne * Proces ekspertyz * Obsługa reklamacji * Wypłata szkody * Obsługa odwołań od przekazanej decyzji * Przekazanie do regresu * Rejestracja sprawy sądowej * Obsługa sprawy (Proces komunikacji w sprawie likwidacji szkody) * Obsługa pozwu * Rozpatrzenie renty * Ocena wyroku * Obsługa interwencji * Obsługa mediacji * Obsługa rent * Rozliczenie kosztów likwidacji szkód * Obsługa zapytań * Rejestracja i likwidacja szkody ZU |
| **MOS.F17** | **Główne procesy WorkFlow, obsługiwane w Departamencie Regresów.** |
| MOS.F17.01 | Lista głównych procesów biznesowych zdefiniowanych w Departamencie Regresów:   * Windykacja regresów – regres dobrowolny * Windykacja regresów – regres sądowy * Windykacja regresów – etap egzekucyjny * Windykacja regresów – dodatkowe sprawy sądowe * Windykacja regresów – odstąpienia * Windykacja regresów – decyzje * Windykacja regresów – PIT-11 * Windykacja regresów – zawarcie ugody * Windykacja regresów – raty i odroczenia * Windykacja regresów – proces opinii wewnętrznych * Korespondencja w DR * Interwencja przy windykacji regresów * Obsługa telefoniczna w DR * Zwrot nadpłat |
| **MOS.F18** | **Główne procesy WorkFlow, zdefiniowane dla Systemy SOSiR, wspólne dla Departamentu Likwidacji Szkód i Departamentu Regresu.** |
| MOS.F18.01 | Lista głównych procesów biznesowych zdefiniowanych w Systemie SOSiR, wspólnych dla Departamentu Likwidacji Szkód i Departamentu Regresów.   * Poznanie, przez Obywatela, swoich praw i obowiązków oraz możliwości Systemu SOSIR * Odpowiedzialność UFG, Likwidacja Regres * Wielokrotne ubezpieczenie * Powiadomienia * Sprawdzenie statusu sprawy |

* 1. Moduł Finansowy

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| **MF.F01** | **Realizacja wypłat** |
| MF.F01.01 | **Realizacja jednorazowych i cyklicznych świadczeń.**  Przekazanie świadczenia (wypłaty, przyjęcie zwrotu), funkcjonalność polegająca na integracji z najnowszymi rozwiązaniami bankowymi pozwalającym na szybką, bezpieczną i przejrzystą realizację świadczeń.  System powinien zapewniać możliwość realizacji jedną decyzją wypłaty z dwóch rodzajów rezerw (odszkodowawcza i kosztowa) oraz dla więcej niż jednego beneficjenta. |
| MF.F01.02 | **Przekazanie świadczeń do realizacji, z przyjęciem potwierdzenia odbioru.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą przekazanie świadczenia (wypłaty, przyjęcie zwrotu) oraz przyjęcie potwierdzenia odbioru (jeśli świadczenie realizowane jest przekazem pocztowym). |
| MF.F01.03 | **Rozliczanie kosztów obsługi sprawy.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą rejestrację i rozliczenie kosztów obsługi spraw sądowych + Integracja z SOF. W przypadku nieprawidłowości w automatycznych rozliczeniach, system powinien zapewniać możliwość skorygowania rozliczenia oraz pozostawienia odpowiednich adnotacji i wskazań. |
| MF.F01.04 | **Automatyczne rozliczenie z SOF.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą automatyczne rozliczenia w zakresie kosztów likwidacji/windykacji w pełni zintegrowana z SOF. |
| MF.F01.05 | **Automatyczne rozliczanie z ZU.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą automatyczne rozliczenia z ZU i dokonywanie na ich rzecz zwrotów do zakładów. |
| **MF.F02** | **Obsługa wpłat.** |
| MF.F02.01 | **Płatności on-line.**  Wpłaty przy wykorzystaniu bankowości elektronicznej i systemów operatorów płatności elektronicznych – system umożliwi integrację z operatorem płatność on-line, dla całości lub części zadłużenia. System wykorzystuje informację z danej sprawy celem usprawnienie procesu zapłaty m.in. sugeruje kwotę do zapłaty (w zależności od ewentualnie podjętych decyzji w Systemie SOSiR). Funkcjonalność powinna być dostępna również dla weryfikacji uproszczonej przez Portal UFG. |
| MF.F02.02 | **Płatności standardowe.**  Wpłaty wykonywane poprzez standardowe przelewy na konta UFG, obsługiwane przez System Finansowo – Księgowy. |
| **MF.F03** | **Obsługa pozostałych operacji finansowych.** |
| MF.F03.01 | **Obsługa zwrotów.**  System umożliwi obsługę zwrotu wypłaconych środków w wyszczególnionych na etapie analizy sytuacjach biznesowych (przykładowe sytuacje, kiedy obsługujemy zwroty to: zwroty wypłaconych zaliczek, zwrot w przypadku nie podjęcia przekazu pieniężnego lub zlecenia wypłaty na zamknięty rachunek bankowy, zwrot dokonany przez poszkodowanego, zwroty w przypadku rozliczania faktur z zakładów ubezpieczeń za koszty likwidacji). Funkcjonalność powiązana z integracją z systemem księgowo-finansowym. System musi obsługiwać wpłaty, zwroty, nadpłaty, wypłaty i inne (wszystkie wymagane) z datą decyzji lub datą wyciągu bankowego i przeliczać saldo sprawy. |
| MF.F03.02 | **Rozliczenie nadpłat.**  Funkcjonalność umożliwiająca rozliczenie nadpłaty, poprzez jej zwrot na konto wpłacającego lub adres (przekaz pocztowy), podjęcie decyzji o przeksięgowaniu do innej sprawy (regresowej, opłatowej) albo przejęcie przez UFG. |
| MF.F03.03 | **Obsługa należności.**  Funkcjonalność powiązana z integracją z systemem Księgowo-Finansowym. System musi obsługiwać wszystkie operacje finansowo-systemowe mające wpływ na saldo różnego rodzaju należności (m.in. rejestracja, decyzje, wpłaty, przeksięgowania). |
| MF.F03.04 | **Obsługa należności solidarnych i niesolidarnych.**  Funkcjonalność umożliwiająca tworzenie i zarządzanie solidarnością w danej należności, oraz udziałem w długu, dla poszczególnych kontrahentów, wykorzystywana do dalszych rozliczeń, ich monitorowania oraz procesowania w postaci prowadzonych postępowań. |
| MF.F03.05 | **Obsługa zmiany kontrahenta.**  Funkcjonalność umożliwiająca tworzenie i zarządzanie udziałem kontrahentów w danej należności, wraz z ewentualną korektą automatycznych mechanizmów, wykorzystywana do dalszych rozliczeń, ich monitorowania oraz procesowania w postaci prowadzonych postępowań. |
| MF.F03.06 | **Automatyczna rejestracja.**  Funkcjonalność umożliwiająca automatyczną rejestrację należności, w zależności od zdarzeń zarejestrowanych w MOS oraz ich definicji w obszarach merytorycznych (MLS i MRG). |
| MF.F03.07 | **Ręczna rejestracja i korekty należności.**  Funkcjonalność umożliwiająca ręczną rejestrację należności dla Kontrahentów zarejestrowanych w sprawie. |
| MF.F03.08 | **Korekty należności.**  Funkcjonalność umożliwiająca ręczne i automatyczne korekty należności, powstałe w wyniku operacji przeprowadzonych w systemie oraz w wyniku obsługi sprawy |
| MF.F03.09 | **Potrącenia.**  Funkcjonalność umożliwiająca rozliczenie kwoty należnej od poszkodowanego/uprawnionego dla UFG, poprzez potrącenie jej podczas realizacji decyzji wypłaty z kwot należnych tym osobom.  System powinien umożliwić przekazanie zlecenia do systemu księgowego w sposób umożliwiający właściwe księgowanie. |
| MF.F03.10 | **Obsługa zajęć komorniczych.**  Funkcjonalność umożliwiająca obsługę zajęcia komorniczego dla dwóch przypadków:  - UFG jest trzeciodłużnikiem – realizacja wypłaty następuje zamiast na rzecz poszkodowanego/uprawnionego/pełnomocnika na rachunek komornika. W przypadku spraw rentowych system powinien umożliwić realizację takiego zajęcia łącznie z automatyczną realizacją harmonogramu  - UFG jest dłużnikiem – system powinien umożliwić realizację zajęcia w dwóch stanach: zajęcie jest realizowane przez UFG w postaci wypłaty i zajęcie rachunku bankowego już zostało zrealizowane należy tylko rozliczyć je poprzez stworzenie decyzji w systemie. |
| MF.F03.11 | **Rozliczenie zobowiązania z należnością.**  System powinien umożliwić automatyczne tworzenie spraw, w których obciążenie z tytułu kosztów od poszkodowanego zostanie rozliczone z potrąceniem z wypłaty – dla spraw rozliczonych w całości takim potrąceniem. |
| MF.F03.12 | **Utworzenie regresu.**  Funkcjonalność automatyczna lub ręczna tworzenia sprawy regresowej. Sprawa regresowa powstaje ze zdarzenia (wypłata w Departamencie likwidacji) lub np. Zasądzonych na rzecz UFG kwot. Szczegóły utworzenia regresu zostaną zdefiniowane w trakcie analizy. |
| **MF.F04** | **Integracja z systemem Finansowo-Księgowym.** |
| MF.F04.01 | **Integracja z systemem Finansowo-Księgowym.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą Integrację z System Finansowo-Księgowym – zapewniającą obustronną komunikację (w oparciu o ustalone reguły biznesowe) umożliwiającą pełną obsługę wszystkich operacji finansowych w Systemie SOSiR, m.in. wymienionych powyżej: wypłat, wpłat, wpłat nierozliczonych, korekt, zwrotów, przeksięgowania, zmiany kontrahentów itp. Dostęp do danych zapewniony będzie z wykorzystaniem odpowiednich poziomów uprawnień. Funkcjonalności systemu umożliwią uzgodnienie rozliczeń po stronie Systemu SOSiR oraz Systemu Finansowo–Księgowego. |
| MF.F04.02 | **Monitorowanie realizacji przelewu w systemie Finansowo-Księgowym.**  System powinien zapewnić komunikację z system Finansowo-Księgowym, pozwalającym zweryfikować etap realizacji zlecenia oraz pobranie potwierdzenie wykonania przelewu. |
| MF.F04.03 | **Księga pomocnicza i zamykanie okresów księgowych**  System ma spełniać funkcję księgi pomocniczej w zakresie likwidacji szkód i regresów. System musi zapewniać możliwość zamykania okresów księgowych. |
| **MF.F05** | **Uzgodnienie zobowiązań.** |
| MF.F05.01 | **Uzgodnienia.**  System dostarczy funkcjonalności umożliwiające automatyczne uzgodnienie zobowiązań, należności, wypłat i zwrotów. |
| MF.F05.02 | **Monitorowanie komunikacji pomiędzy systemami.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą weryfikację poprawności komunikacji pomiędzy systemami, wraz ze stosownymi powiadomieniami w przypadku błędów. |
| MF.F05.03 | **Raportowanie.**  System udostępni raporty uzgodnieniowe dla kontroli procesów rozliczeń. |

* 1. Moduł Komunikacji

| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| --- | --- |
| **MK.F01** | **Komunikacja pomiędzy użytkownikami Systemu SOSiR, z uwzględnieniem komunikacji bezpośrednio w danej sprawie.** |
| MK.F01.01 | **Komunikacja ZU, UFG.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą komunikację na linii Zakład Ubezpieczeń - UFG, usprawniającą obsługę spraw i funkcjonalności systemu. |
| MK.F01.02 | **Komunikacja ZU, ZU.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą komunikację pomiędzy Zakładami Ubezpieczeń, usprawniającą obsługę spraw i funkcjonalności systemu. |
| MK.F01.03 | **Komunikacja ZU/PBUK, UFG.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą komunikację na linii ZU/PBUK - UFG, usprawniającą obsługę spraw i funkcjonalności systemu. |
| MK.F01.04 | **Komunikacja Kancelaria prawna, UFG.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą Komunikację na linii kancelaria prawna, UFG, usprawniającą obsługę spraw i funkcjonalności systemu. |
| MK.F01.05 | **Komunikacja Organ Odszkodowawczy, UFG.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą komunikację na linii Organ Odszkodowawczy, UFG, usprawniającą obsługę spraw i funkcjonalności systemu. |
| MK.F01.06 | **Komunikacja zleceniobiorcy, UFG.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą komunikację na linii zleceniobiorcy, UFG, usprawniającą obsługę spraw i funkcjonalności systemu. |
| MK.F01.07 | **Komunikacja Organ Nadzoru, UFG.**  System dostarczy funkcjonalności komunikacji z organami nadzoru (Rzecznik Finansowy, Ministerstwo Finansów, KNF) zarówno w postaci e-wystąpień (z możliwością ich monitorowania) oraz w formie korespondencji tradycyjnej. |
| MK.F01.08 | **Komunikacja Syndycy, UFG.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą komunikację na linii Syndycy, UFG, usprawniającą obsługę spraw i funkcjonalności systemu. |
| MK.F01.09 | **Komunikacja Sądy, Policja, Prokuratura.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą komunikację na linii Sądy, Policja, Prokuratura, UFG, usprawniającą obsługę spraw i funkcjonalności systemu. |
| MK.F01.10 | **Komunikacja wewnętrzna UFG.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą komunikację wewnątrz Departamentami UFG, usprawniającą obsługę spraw i funkcjonalności systemu. |
| MK.F01.11 | **Komunikacja z Działem Analiz Nadużyć Ubezpieczeniowych.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą komunikację pomiędzy Działem Analiz Nadużyć Ubezpieczeniowych a LSDE/REDE. Z racji na charakter przetwarzanych danych, komunikacja w sprawie nadużyć może wymagać dodatkowych ograniczeń. |
| MK.F01.12 | **Komunikacja Obywatel, Pełnomocnik, UFG.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą komunikację na linii Obywatel, UFG, , usprawniającą obsługę spraw i funkcjonalności systemu. |
| MK.F01.13 | **Dostępność dla Chat bot i Voice bot.**  Funkcjonalność umożliwiająca dostęp z Portalu UFG, za pomocą wirtualnych asystentów w formie Chat bot, Voice bot do danych w sprawie i funkcjonalności dostępnych w sprawie. W ramach projektu nie jest wymagane dostarczenie funkcjonalności Chat bot i Voice bot, a jedynie przygotowanie odpowiedniej architektury umożliwiająca jej wykorzystanie w przyszłości. |
| MK.F01.14 | **Integracja z systemem Kancelaryjnym.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą Integrację z systemem Kancelaryjnym w obszarze przekazywanej i odbieranej dokumentacji.  Integracja powinna umożliwić obsługę dotychczasowych i przyszłych procesów, m.in.: możliwość wysyłania i odebrania korespondencji papierowej, możliwość wyboru podpisu (np. odręczny, faksymile), podpisującego, adresata, przekazanie do Kancelarii, następnie wydruk i wysyłka. Odebranie dokumentu – skan dokumentu, dołączenie do akt sprawy, dodanie EPO itp. |
| MK.F01.15 | **Integracja z systemem CallCenter.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą integrację z systemem CallCenter. Odnotowywanie zadań CC, możliwość ich przekazywania i monitorowania, możliwość odsłuchania zarejestrowanych rozmów dotyczących danej sprawy.  System dostarczy integrację z Systemem Call Center umożliwiającą odnotowania zadań CC w sprawie, wraz z ich opisem i podsumowaniem oraz możliwością przeglądania listy interakcji w sprawie, jej monitorowanie i przekazywanie poszczególnych interakcji do dalszej weryfikacji (wraz z ewentualnymi załącznikami multimedialnymi np. nagranie rozmowy). |
| MK.F01.16 | **Obsługa EPO.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą otrzymanie zwrotnego poświadczenia odbioru/awizo/zwrotu i dołączenie do dokumentu przekazanego drogą pocztową – automatyczne dołączanie otrzymanego dokumentu, dla wezwań uzupełnienie daty odbioru i określenie atrybutu zwrotu/awizo. W zależności od terminu dostarczenia, automatycznie zaktualizowane powinny zostać wybrane atrybuty jak np. data wymagalności. |
| MK.F01.17 | **Formularze kontaktowe.**  System dostarczy dedykowane formularze kontaktowe (OC, umowa sprzedaży, wniosek o raty, odstąpienie, odroczenie, propozycja ugody itp.) możliwe do obsługi bezpośrednio z Portalu do danej sprawy oraz w wersji do wydruku. |
| MK.F01.18 | **Wymiana korespondencji.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą wymianę korespondencji (papierowa/elektroniczna – E-mail, Portal) Pomiędzy UFG a interesariuszami zewnętrznymi. |
| MK.F01.19 | **Automatyczne przypisywanie korespondencji do sprawy.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą integrację z pocztą elektroniczną – automatycznie rozpoznawanie numerów spraw w tytule/treści e-maila i przekazywanie korespondencji do systemu. |
| MK.F01.20 | **Bezpośredni kontakt z prowadzącym sprawę.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą bezpośredni kontakt z prowadzącym sprawę (telefon, e-mail, Portal, chatbot, voicebot). W ramach projektu nie jest wymagane dostarczenie funkcjonalności Chatbot i Voicebot, a jedynie ew. integracja z istniejącymi rozwiązaniami. |

* 1. Moduł Powiadomień

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| **MP.F01** | **Wysyłanie i obsługa powiadomień (e-mail, sms, notyfikacje w Platformie portalowej)** |
| MP.F01.01 | **Wysyłanie automatycznych powiadomień do użytkowników systemu.**  Wysłanie powiadomień dotyczących Systemu SOSiR. Szczegółowe określenie miejsc w systemie oraz akcji i definicji, po których ma zostać wysłane powiadomienie zostanie określone na etapie analizy projektu (integracja z Modułem Powiadomień UFG). |
| MP.F01.02 | **Powiadomienia dla administratorów.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą przesyłanie powiadomień dotyczących Systemu SOSiR o wdrożeniu nowej wersji aplikacji i nowych funkcjonalnościach. |
| MP.F01.03 | **Powiadomienia z procesów biznesowych.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą wysyłanie powiadomień z procesów biznesowych windykacji i likwidacji w wybranych zagadnieniach.  Funkcjonalność polegająca na generowaniu powiadomień m.in. o nowym dokumencie, nowym zdarzeniu, zmianie statusu, akcji wymaganej do wykonania, o wydanej w sprawie decyzji, otrzymanym dokumencie itp. z możliwością przejścia bezpośrednio do sprawy lub zadania w sprawie, które należy wykonać. |
| MP.F01.04 | **Parametryzacja powiadomień.**  System dostarczy definicje umożliwiające parametryzację otrzymywania powiadomień (kanały powiadomień np.: e-mail, sms, systemowych) – zgodną z modułem powiadomień UFG. Parametryzacja możliwa jest na dwóch poziomach: użytkownika i administratora powiadomień. |
| MP.F01.05 | **Powiadomienia o zwrotach.**  Funkcjonalność powiadomień o zwrotach wypłat/ponownych wypłatach z LSDE (Departament Likwidacji Szkód UFG) – jeżeli wpłynął zwrot wypłaconej kwoty, do sprawy regresowej przesyłane jest powiadomienie o zaistniałym zdarzeniu. |
| MP.F01.06 | **Alerty.**  Funkcjonalność automatycznych powiadomień (alerty) o zbliżających się m.in. terminach płatności, zwrotach i innych zdarzeniach generujących zadania szczególnej uwagi (Na etapie analizy zostanie wyspecyfikowana lista wszystkich powiadomień). |
| MP.F01.07 | **Powiadomienia wewnętrzne UFG.**  System zapewniać komunikację w punktach przecięcia różnych procesów biznesowych realizowanych przez różne Departamenty UFG, ułatwiając użytkownikowi zdobycie kompletnej informacji o sprawie, operacjach jakie zachodzą w sprawie oraz zmianach stanu sprawy i statusu jej obsługi. Przykładowa integracja z Departamentem Opłat celem wysłania powiadomień informujących o zmianie podstawy do prowadzania lub zaprzestania prowadzenia postępowania, pozwalająca zmianę przebiegu sprawy, wysyłanie i pobieranie dokumentów elektronicznych oraz powiązanie powiadomień do danej konkretnej sprawy. |

* 1. Moduł Raportowy

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| **MR.F01** | **Generowanie i obsługa raportów.** |
| MR.F01.01 | **Obsługa raportów.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą tworzenie raportów i ich pobranie (łącznie około 60 raportów w podziale na ok. 30 raportów z obszaru regresów i 20 raportów z obszaru likwidacji szkód, ok. 10 raportów technicznych) – szczegółowy zakres zostanie ustalony na etapie analizy. |
| MR.F01.02 | **Raporty dotyczące spraw.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą generowanie raportów dot. zleconych spraw, na każdym ich statusie, umożliwiających diagnozowanie efektywności procesu. |
| MR.F01.03 | **Raporty portalowe.**  W ramach systemu zostanie dostarczona funkcjonalność umożliwiająca budowę raportów wywoływanych z poziomu Platformy Portalowej SOSiR, w oparciu o dane zgormadzone w Hurtowni Danych oraz zdefiniowane przez użytkownika atrybuty. |
| MR.F01.04 | **Marty raportowe.**  Wykonawca w ramach projektu zobowiązany jest zbudować marty raportowe oraz raporty w oparciu o obecne środowisko raportowe UFG lub dostarczyć inne. |
| MR.F01.05 | **Raporty dotyczące procesów biznesowych.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą raportowanie wszelkich aspektów niezbędnych do oceny terminowości procesu, jego wydajności i opłacalności. Raporty ponadto powinny pozwalać na weryfikację zadań wykonanych przez opiekunów spraw, liczbę wydanych decyzji, weryfikację rezerw i kwot przyjętych w systemie przez opiekunów spraw. |
| MR.F01.06 | **Raporty dotyczące rozliczenia e-usług.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą raportowanie wszystkich wskaźników zdefiniowanych w e-usługach. |
| MR.F01.07 | **Raporty dotyczące niezgodności.**  System dostarczy funkcjonalność umożliwiającą raportowanie Informacji o rekordach w OI niezgodnych ze stanem faktycznym i prawnym (false positive – polisy, albo false negative – rzekomy jej brak) w zależności od decyzji LSDE – (aktualnie funkcjonuje taki mechanizm pod MLS). |
| MR.F01.08 | **Raporty uzgodnieniowe.**  System dostarczy raporty uzgodnieniowe pomiędzy modułami Systemu SOSiR (MLS i MRG) np.: weryfikujący pokrycie spraw regresowych, na podstawie przetworzonych spraw likwidacyjnych (spełniających kryteria utworzenia sprawy regresowej). Elementem raportów powinno być również zestawienie danych Systemu SOSiR z danymi z Systemu Finansowo – Księgowego. |
| MR.F01.09 | **Raporty na potrzeby aktuarialne**  System dostarczy raporty w postaci widoków bazodanowych umożliwiających elastyczną analizę danych biznesowych (w zakresie likwidacji i regresów) wg kryteriów ustalonych na etapie analizy. |
| MR.F01.10 | **Raporty techniczne.**  W ramach Systemu dostępne będą raporty techniczne dotyczące monitoringu funkcjonowania Systemu. Ich zakres będzie obejmował (10-20 raportów):   * Panel administratora technicznego, wspierający weryfikację pracy Systemu od strony technicznej (5-10 raportów). Obejmuje to nadzór m.in. nad:   + dostępnością Systemu,   + obciążeniem Systemu,   + wydajnością usług elektronicznych świadczonych za pośrednictwem Systemu,   + procesami przetwarzania danych w obrębie Systemu. * Panel administratora bezpieczeństwa z dostępem do raportów dotyczących aktywności Użytkowników korzystających z Systemu (5-10 raportów), w tym:   + raport dotyczący rozliczalności w zakresie przetwarzania danych osobowych w Systemie,   + raport dotyczący rozliczalności wykonanych operacji przez Użytkowników w Systemu,   + liczba i rodzaj zapytań złożonych przez poszczególne grupy Użytkowników,   + aktywność Użytkowników w zakresie poszczególnych modułów Systemu,   + monitorowanie wykorzystania udostępnionych raportów.   Moduł Raportowy powinien umożliwiać monitorowanie pracy Systemu zarówno ex post (odświeżane np. w trybie dziennym), jak i w trybie ciągłym. Raportowanie w trybie ciągłym dotyczy w szczególności  panelu Administratora Technicznego. Raporty statystyczne należy zbudować w oparciu o Moduł Raportowy. Dodatkowo Zamawiający oczekuje integracji z Systemem Raportowym UFG w zakresie przygotowania danych na potrzeby raportów administracyjnych i zarządczych. |

* 1. Portal SOSiR

| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| --- | --- |
| **WPS.F01** | **Dostęp do dedykowanych stref i funkcjonalności.** |
| WPS.F01.01 | **Portal SOSiR**  Portal SOSiR powinien umożliwiać prezentację treści i funkcjonalności, użytkownikom zalogowanym i niezalogowanym, w zależności od strefy, roli i posiadanych uprawnień, zarówno na dedykowanym portalu SOSiR, jak i w formie wywoływanych usług, mikroserwisów, widoków oraz fragmentów Systemu SOSiR osadzonych w innych systemach UFG. |
| WPS.F01.02 | **Strefy systemu**  System powinien składać się z kilku stref, dostępnych dla różnych grup interesariuszy, posiadających różny zakres funkcjonalności i dostępu do informacji. Wybrane elementy systemu, ekrany i funkcjonalności, muszą zostać osadzone na Portalu UFG, zarówno w strefie ogólnie dostępnej, jaki dla zalogowanych, gdzie obsługiwane są sprawy z obszarów merytorycznych UFG. System SOSiR i Portal UFG, powinny stanowić jednolity ekosystem. |
| WPS.F01.03 | **Infoportal**  Strefa użytkownika niezalogowanego, zawierająca podstawowe informacje o systemie i jego funkcjonalnościach oraz przekierowanie do poszczególnych stref. Z poziomu użytkownika niezalogowanego możliwa będzie również uproszczona weryfikacja statusu sprawy, gdzie po autoryzacji, możliwa będzie realizacja płatności czy dodanie dokumentacji do sprawy.  W szczególności w tej strefie możliwe będzie zapoznanie się przez Obywatela z prawami i obowiązkami wynikającymi z przepisów ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, możliwościami procesowania spraw w kompetencjach i poza kompetencjami UFG oraz z funkcjonalnościami oferowanymi przez System SOSiR. |
| WPS.F01.04 | **Strefa Obywatela**  Funkcjonalności oraz informacje przeznaczone dla zalogowanego obywatela (Poszkodowanego, Dłużnika, Pełnomocnika, Kancelarii odszkodowawczej) umożliwiające m.in. dostęp do informacji o sprawach, obsługę spraw i zadań (własnych i/lub wynikających z upoważnienia), możliwość zasilania systemu, prowadzenia korespondencji wraz z wszystkimi funkcjonalnościami zdefiniowanymi na etapie analizy. |
| WPS.F01.05 | **Strefa Kontrahenta**  Funkcjonalności przeznaczone dla ZU oraz podmiotów współpracujących, umożliwiające m.in. dostęp do własnych danych, możliwości zasilania systemu, obsługę spraw i zadań, prowadzenie korespondencji wraz z wszystkimi funkcjonalnościami zdefiniowanymi na etapie analizy. |
| WPS.F01.06 | **Strefa Partnera**  Funkcjonalności przeznaczone dla Kancelarii Partnerskich, Ekspertów Dziedzinowych, Syndyków i Komorników oraz podmiotów współpracujących, umożliwiające m.in. dostęp do własnych danych, możliwości zasilania systemu, obsługę spraw i zadań, prowadzenie korespondencji wraz z wszystkimi funkcjonalnościami zdefiniowanymi na etapie analizy. |
| WPS.F01.07 | **Strefa pracownika**  Funkcjonalności przeznaczone dla pracowników UFG, pochodzących z różnych Departamentów, m.in.: możliwości zasilania systemu, obsługę spraw i zadań, prowadzenie korespondencji, weryfikację wyników ankiety satysfakcji itp. wraz z wszystkimi funkcjonalnościami zdefiniowanymi na etapie analizy. |
| WPS.F01.08 | **Uprawnienia**  Dostęp do modułów systemu, jego funkcjonalności oraz zakresu danych będzie regulowany za pomocą uprawnień dostępowych. Podział uprawnień na grupy oraz ich przeznaczenie dla poszczególnych typów podmiotów i grup użytkowników, powinien umożliwić pełną i ergonomiczną obsługę Systemu SOSiR. |
| WPS.F01.09 | **Wyszukiwanie i filtrowanie**  Dla wybranych elementów wyszukiwanie powinno być możliwe z wykorzystaniem wyszukiwarki pełnotekstowej, umożliwiającej wyszukiwanie pomimo drobnych błędów w pisowni lub językowych, odmian słów.  System powinien obsługiwać również klasyczną wyszukiwarkę bazująca na atrybutach. Atrybuty możliwe do wyszukania powinny zostać zdefiniowane poprzez poszczególne obszary merytoryczne (MLS, MRG).  Miejsce osadzenia poszczególnych elementów wyszukiwania powinno zostać zdefiniowane w trakcie projektowania systemu i potwierdzone w praktycznych testach. |
| WPS.F01.10 | **Eksport danych**  System powinien umożliwić eksport wyszukanych danych, w różnych, najbardziej popularnych formatach. Zakres danych eksportu i miejsce osadzenia powinno zostać zdefiniowane w trakcie projektowania systemu i potwierdzone w praktycznych testach. |
| WPS.F01.11 | **Rozliczalność udostępnionych danych z modułu zasileń**  System SOSiR zapewni rozliczalność w zakresie udostępnianych danych i wykonanych akcji, co najmniej w zakresie: daty zapytania, Użytkownika składającego zapytanie oraz zakresu złożonego zapytania oraz umożliwi generowanie raportów dotyczących wykorzystania usług. |
| WPS.F01.12 | **Zarządzanie pełnomocnictwem**  System powinien zapewnić obsługę pełnomocnictw, gdzie użytkownik będzie mógł udzielić pełnomocnictwo innemu użytkownikowi, wraz ze wskazaniem zakresu i okresu obowiązywania w jakim udziela pełnomocnictwa. Funkcjonalność dostępna zarówno dla podmiotów i osób fizycznych. |
| WPS.F01.13 | **Instrukcja dla obywatela**  Tutorial dla obywatela informujący w jaki sposób obsłużyć sprawę zgłoszenia szkody, w kompetencjach likwidacyjnych UFG. Sposób realizacji, zakres funkcjonalności oraz wybór ew. narzędzi multimedialnych powinien zapewniać intuicyjną i jednoznaczną wskazówkę, wraz z przekierowaniem obywatela do różnych ZU (jeżeli szkodę należy zgłosić do ZU). |
| WPS.F01.14 | **Formularze administracyjne.**  System, procesy i zadania w procesach powinny być parametryzowane za pomocą formularzy administracyjnych, dostępnych dla administratora biznesowego, zarówno na poziomie całego systemu, jak i w ramach poszczególnych obszarów merytorycznych. |
| WPS.F01.15 | **Ankiety satysfakcji.**  System powinien umożliwić definiowanie ankiet satysfakcji, ich obsługę w procesach biznesowych oraz raportowanie wyników. |
| WPS.F01.16 | **Dostęp przez API**  Do części funkcjonalności określonych w trakcie etapu analizy System powinien umożliwić ich obsługę również na poziomie komunikacji przez API. |

* 1. Dostęp z urządzeń mobilnych

Interfejs systemu musi być zaprojektowany w sposób intuicyjny oraz zapewniający użytkownikowi przyjemne i funkcjonalne korzystanie bez względu na urządzenie, którym się posługuje (komputer, tablet, smartfon), zgodnie z technologią RWD (Responsive Web Design). Wymagane jest również zapewnienie zgodności z zalecaniami dotyczącymi tworzenia dostępnych serwisów internetowych WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines).

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| WMOB01 | W celu zapewnienia uniwersalności prezentacji informacji graficznych stosowane będą standardy technik projektowania stron www zgrupowane pod nazwą Responsive Web Application. Wykorzystanie wyżej wymienionych technik projektowania stron zapewnia automatyczne dostosowanie wyglądu i treści do rozmiaru okna urządzenia, zapewniając odpowiednią użyteczność zarówno na dużych ekranach komputerów, jak i mniejszych ekranach smartfonów lub tabletów. |

* 1. Mechanizm retencji danych

Zgodnie ze stanem prawnym dane gromadzone w Systemie SOSIR mogą być nawet kilkadziesiąt lat, w zależności od specyfiki i atrybutów spraw. Okres ten powinien być parametryzowany.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| WRET01 | W Systemie SOSIR zostanie zapewniony mechanizm identyfikujący dane, dla których upłynął okres przetwarzania. |
| WRET02 | W Systemie SOSIR będzie istnieć możliwość wygenerowania raportu dotyczącego procesu archiwizacji danych. |
| WRET03 | W Systemie SOSIR będzie możliwość wystąpienia przez pracownika UFG o usunięcie danych osoby, kierowane do akceptacji i mające skutek polegający na usunięciu danych dotyczących danej osoby. |
| WRET04 | Będzie możliwość wygenerowania raportu dotyczącego zakresu danych, które zostaną zarchiwizowane w ciągu określonego parametrem czasu. |
| WRET05 | Mechanizm retencji danych musi być konfigurowalny w taki sposób, aby możliwa była zmiana przez administratora okresu, po jakim określony rodzaj danych podlega archiwizacji. Ustalenie, jakie rodzaje danych należy w Systemie wyszczególnić, powinno zostać wykonane na etapie analizy. |

* 1. Obsługa wielu wersji językowych

System powinien zostać zaprojektowany tak aby możliwa była obsługa wielu wersji językowych, z możliwością dodawania kolejnych tłumaczeń w przyszłości. W wersji inicjalnej system powinien obsługiwać m.in.: polski, angielski, niemiecki, ukraiński.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| WLANG01 | System powinien zostać zaprojektowany tak aby obsługiwał wiele wersji językowych: prezentowanych treści, komunikatów systemowych oraz powiadomień. |
| WLANG02 | Inicjalne treści Infoportalu powinny być przygotowane min. w językach: polskim, angielskim, niemiecki, ukraińskim. |
| WLANG03 | Zmiana wersji językowej prezentowanych treści Systemu SOSiR powinna być spójna z konfiguracją ustawioną przez Użytkownika na poziomie Platformy UFG. |
| WLANG04 | System powinien posiadać możliwość rozbudowy wersji językowych o kolejne, niezdefiniowane inicjalne, tłumaczenia. |

1. Wymagania w zakresie migracji systemu

| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| --- | --- |
| WOMIGR01 | Migracja powinna dotyczyć wszystkich spraw: bieżących i historycznych. Zmigrowane sprawy powinny zachować pełną funkcjonalność. W trakcie migracji trzeba zwrócić szczególną uwagę na kompletność danych i obsługę ewentualnych braków poszczególnych atrybutów (po migracji). |
| WOMIGR02 | Zmigrowane sprawy powinny być powiązane, spójne, z danymi w systemach wewnętrznych i zewnętrznych (m.in. System kancelaryjny, System finansowo-księgowy, Portal Obywatela, Wewnętrzna Baza Kontrahentów, Historia Pojazdu itp.) bez konieczności przeprowadzenia procesu migracji w ww. systemach. |
| WOMIGR03 | Zmigrowane sprawy powinny zawierać pełną historię sprawy (wpłat, komunikacji, decyzji itp.). |
| WOMIGR04 | Migracja spraw nie może zaburzyć danych w istniejących raportach w systemie raportowym UFG np. przez zdublowanie. |
| WOMIGR05 | Zmigrowane sprawy powinny być oznaczone jako zmigrowane i zachowywać wcześniejszą numerację spraw, pism, decyzji itp. |
| WOMIGR06 | Mechanizmy migracji muszą zawierać mechanizmy kontrolne przebiegu poprawności procesu, jak również udostępniać raporty z przebiegu migracji zawierające co najmniej:   * informacje o wolumenie danych do migracji, * wolumenie danych poprawnie zmigrowanych, * wolumenie danych niezmigrowanych, * szczegółowe informacje o danych niezmigrowanych (wskazanie poszczególnych rekordów, informacje o błędzie). |
| WOMIGR07 | Migracja powinna również objąć dane Kontrahentów do Wewnętrznej Bazy Kontrahentów UFG oraz uwzględniać zdefiniowane słowniki referencyjne. |
| WOMIGR08 | Migracja powinna zapewniać zgodność i jednoznaczność identyfikatorów pomiędzy tymi samymi kontrahentami, zapisanymi w różnych bazach (np. Likwidacja Szkód, Regresy, Opłaty, System Finansowo – Księgowy). Powiązane ze sobą sprawy regresowe i likwidacji szkód powinny być zmigrowane jednocześnie, aby nie było konieczności pracy na dotychczasowym systemie i SOSiR w zakresie tej samej, powiązanej sprawy. |
| WOMIGR09 | Migracja powinna uwzględniać sytuację, w której kontrahent już istnieje w Wewnętrznej Bazie Kontrahentów UFG, tak aby nie tworzono nowego nagłówka kontrahenta a w prawidłowo sposób uzupełniono dane szczegółowe. |
| WOMIGR10 | Elementem migracji powinno być zweryfikowania poprawności migracji na losowych fragmentach bazy oraz różnych typach spraw. |
| WOMIGR11 | Mechanizmy migracji powinny zawierać mechanizmy kontrolne przebiegu poprawności procesu, jak również udostępniać raport z przebiegu migracji oraz porównawczego stanu spraw zmigrowanych z sprawami w MLS i MR. |
| WOMIGR12 | Mechanizm migracji powinien kontrolować, aby nie można było zmigrować jednej sprawy kilkukrotnie. Migracja spraw może odbyć się tylko raz dla danej sprawy (jeżeli proces przebiegł prawidłowo). |
| WOMIGR13 | Migracja spraw powinna zostać wykonana, jeżeli to możliwe, w sposób niezaburzający pracy Departamentu Likwidacji Szkód, Departamentu Regresów ani innego Departamentu UFG. Szczegółowy plan migracji powinien zostać ustalony na linii zamawiającego i wykonawcy. |
| WOMIGR14 | Migracją powinny zostać objęte również wszystkie sprawy, które są udostępniane obecnie na Portalu UFG. Migracja powinna uwzględniać historię komunikacji oraz dokumentów. |
| WOMIGR15 | Zmigrowane sprawy powinny zawierać pełną dokumentację elektroniczną przyporządkowaną do poszczególnych spraw MLS i MR. Niezbędne będzie również zmigrowanie dat odbioru i przetwarzania dokumentów (np. data wpływu dokumentu, data odbioru, i inne ustalone w trakcie analizy). |
| WOMIGR16 | Wykonawca przygotuje szczegółowy scenariusz i plan, według którego wykonywane będą prace migracyjne, tzw. „cutover plan”. |
| WOMIGR17 | Wykonawca powinien przygotować mechanizmy umożliwiające zmigrowanie jednej sprawy lub grupy spraw na żądanie użytkownika. |
| WOMIGR18 | Wykonawca jest odpowiedzialny za analizę migracji systemu oraz przygotowanie i koordynację tzw. „cutover plan”. |
| WOMIGR19 | Wykonawca będzie prowadził pracę migracji systemu równolegle z pracami implementacyjnymi. |
| WOMIGR20 | W ramach ostatniej migracji próbnej musi zostać osiągnięta (dla każdego z migrowanych systemów), migrowalność danych na poziomie akceptowanym przez Zamawiającego. Na potrzeby migracji produkcyjnej, Wykonawca opracuje plan obsługi rekordów niezmigrowanych oraz plan wycofania. |

* 1. Migracja Spraw Likwidacyjnych i Regresowych

Uruchomienie systemu produkcyjne powinno zostać poprzedzone przeprowadzeniem automatycznego procesu migracji spraw z obecnego Systemu (MLS, MR) oraz udostępnianych obecnie na Portalu UFG. Szacuje się, że wolumen spraw na dzień sporządzenia RFI to około 200 tys. spraw, likwidacyjnych i regresowych (łącznie LIK, RNT, SAD i ETR).

* 1. Migracja Kontrahentów

W ramach projektu niezbędne będzie zmigrowanie danych kontrahentów z obszaru likwidacji szkód i regresów do Wewnętrznej Bazy Kontrahentów UFG (BK). Wykonawca przygotuje dane z systemów źródłowych niezbędne do przeprowadzenia migracji kontrahentów w formacie wymaganym przez Wewnętrzną Bazę Kontrahentów. Wykonawca będzie odpowiedzialny za migrację danych do Wewnętrznej Bazy Kontrahentów, Zamawiający udostępni Wykonawcy usługi (API) umożlwiające wczytanie danych do BK.

* 1. Migracja archiwalnego systemu likwidacji szkód i regresów tylko do odczytu danych (Meritum)

W ramach projektu niezbędne będzie zmigrowanie danych z archiwalnego systemu likwidacji szkód i regresów (Meritum). Migracja polegać będzie na eksporcie i imporcie całej bazy danych. Dodatkowo Wykonawca zobowiązany będzie do przygotowania około 5 formularzy umożliwiających przegląd zmigrowanych danych.

1. WYMAGANIA W ZAKRESIE USER EXPERIENCE

W trakcie realizacji Zamówienia muszą zostać wykorzystane różne metody oraz narzędzia służące pomiarowi, ocenie i porównaniom łatwości posługiwania się przez Użytkownika końcowego przygotowywanymi usługami, efektywności realizacji zadań oraz ogólnej satysfakcji Użytkownika. Wykonawca na etapie projektowania funkcjonalności musi zaplanować prace w celu zbadania potrzeb Użytkowników i przedstawić Zamawiającemu projekty wraz z rekomendacją uwzględniające uzyskane wyniki przeprowadzonych pomiarów. Zakłada się, że interfejsy modułów wewnętrznych będą obsługiwane przez jeden interfejs użytkownika UI. Użytkownik systemu będzie miał dostęp do udostępnionych funkcjonalności na podstawie uprawnień jednostkowych oraz profili uprawnień.

| **Kod** **wymagania** | **Opis wymagania** |
| --- | --- |
| WUX01 | Wykonawca jest zobowiązany spełnić poniższe wymagania dotyczące UX/UI:   * W celu optymalizacji UX/UI (user-experience, user-interface) i zapewnienia najlepszej ergonomii rozwiązania w trakcie realizacji Projektu Wykonawca zobowiązany będzie do przeprowadzenia iteracyjnego projektowania rozwiązania (1 iteracja maksymalnie będzie trwała 2 tygodnie) z zaangażowaniem Użytkownika. * Metody badania UX/UI (user-experience, user-interface) będą dopasowane do badanych zagadnień i etapu Projektu. Metody badawcze mogą obejmować takie działania, jak wywiady z Użytkownikami, obserwacje, badania ilościowe, testy A/B itd. * Wykonawca musi opracować szczegółową strategię działań związanych z UX/UI. * W ramach prac nad prototypami, Wykonawca musi przeprowadzić badania ilościowe i jakościowe. * Wykonawca musi przeprowadzić warsztaty koncepcyjne co-creation, pogłębiające kontekst użycia (punkt wyjścia do korzystania z Portalu) i oczekiwania wobec docelowego rozwiązania, tak, aby wybrać priorytetowe funkcjonalności i podjąć decyzję nt. ścieżki klienta - procesu załatwienia sprawy od początku do końca. Do podsumowania warto wykorzystać PERSONY. Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania Raportu z przeprowadzonych warsztatów (łącznie z nagraniami w przypadku badań prowadzonych techniką wywiadów/grup fokusowych). Dla każdej z PERSON zostanie przygotowana ŚCIEŻKA klienta, która rozpoczyna się od zdarzenia życiowego, a nie procedury administracyjnej, aż do końcowej korzyści czy nawet rekomendacji do skorzystania z uwagi na dużą satysfakcję z korzystania z Portalu. * Wykonawca jest zobowiązany do zorganizowania badań w tym zapewnienie stosownej logistyki, personelu wykonującego badanie, grupy badawczej. Ważna jest rekrutacja odpowiedniej grupy badawczej na podstawie listy kluczowych charakterystyk, która odpowiada analizie potrzeb użytkowników i segmentacji w każdej z grup odbiorców. |
| WUX02 | W ramach prac UX/UI Wykonawca będzie zobowiązany do wykorzystania „Księgi znaków” zatwierdzonej przez UFG. W przypadku identyfikacji braków w księdze, Wykonawca uzgodni z UFG rozszerzenie istniejącej księgi. Musi być zachowana jednolitość i jednoznaczność ikon, przycisków itp. w całym Systemie SOSiR oraz Platformie Portalowej UFG. |
| WUX03 | System musi zostać zaprojektowany wg. najlepszych praktyk UX/UI, w szczególności uwzględniających:   * Komunikaty o ostrzeżeniach, błędach, informacjach w Oprogramowaniu Aplikacyjnym Standardowym i Oprogramowaniu Dedykowanym prezentowane muszą być w języku polskim, z możliwością zmiany na inny język. * Porządek sortowania musi uwzględniać min. alfabet polski (A, Ą, B, C, Ć… a nie A, B, C … Z, Ą, Ę, Ć). Porządek sortowania (w kolejności od najmniejszej do największej lub odwrotnie) numerów liczb zapisanych jako tekst musi być identyczna jak w przypadku liczb. * System musi mieć walidację poszczególnych pól w formularzach (tych, których jest możliwość i zasadność). * Klawisze oraz menu, o tej samej nazwie na poszczególnych ekranach użytkowników muszą realizować te same funkcje. * Pomiędzy różnymi ekranami powinna być zachowana spójność na poziomie jednoznacznych identyfikatorów poszczególnych obiektów, takich jak m.in.: podmiot, polisa, szkoda, sprawa regresowa itp. * Wszystkie tabele powinny mieć opcję sortowania i możliwość eksportu danych, minimum do xls. * Filtry wyszukiwania powinny być zapamiętywane, po przejściu z listy wyników do danych szczegółowych i powrocie do listy. * Różne ekrany powinny dostarczać dodatkowych informacji o tych samych obiektach, być intuicyjną kontynuacją działania użytkownika. * Poszczególne elementy interfejsu, takie jak przyciski, ikony, typografia itp. powinny być jednolite. System powinien cechować się bardzo dobrą rozpoznawalnością i użytecznością. * Interfejs powinien nawiązywać do identyfikacji wizualnej UFG oraz być spójny z projektowanym nowym portalem UFG (projekt e-UFG). * Ekrany systemu nie powinny przytłaczać informacjami, jednocześnie zapewniając szybki, wygodny i podręczny dostęp do wszystkich danych szczegółowych.   Nawigacja w systemie powinna być intuicyjna, a komunikaty pojawiające się na ekranie, przy poszczególnych funkcjonalnościach, powinny pełnić funkcję przewodnika, instrukcji użytkownika. |
| WUX04 | Projektując rozwiązanie z uwzględnieniem wytycznych UX/UI Wykonawca weźmie pod uwagę i podda badaniom z Użytkownikami takie aspekty rozwiązania jak:   * interakcje * architektura informacji * projekt wizualny * funkcjonalność * użyteczność   W szczególności w tym wymaganiu uwzględnić należy:   * Wygląd systemu powinien być czysty i uporządkowany. Przejrzysty i niezatłoczony interfejs powinien ułatwiać nawigację i skupienie się na zadaniu. * Pola wymaganych danych muszą być oznaczone w sposób wyraźny i jednolity dla całego Oprogramowania oraz wyraźnie oddzielone od pól opcjonalnych. * Pola danych nieedytowalnych muszą być oznaczone w sposób wyraźny i jednolity dla całego Oprogramowania. Informacje w nich wyświetlane nie mogą podlegać edycji. * Wyszukiwanie i filtrowanie powinno umożliwiać odnalezienie w łatwy i szybki sposób informacji, których poszukuje użytkownik. * System powinien zapewniać wyraźne i zrozumiałe przedstawienie danych, np. przez wykresy i diagramy, które ułatwiają analizę. * Zastosowana kolorystyka powinna zwiększać czytelność i rozróżnianie elementów funkcjonalnych. Ikony powinny być intuicyjne i pomagać w nawigacji. |
| WUX05 | Projektowanie realizowane będzie zgodnie z zasadami „*projektowania zorientowanego na Użytkownika*” (ang. User Centered Design – UCD). Efektem projektowania będą co najmniej:   * specyfikacja interfejsu Użytkownika (w postaci opisów i makiet), * plan testów zawierający podejście do badań, opis metodyki badań, opis grupy kontrolnej, * scenariusze badań (scenariusze mogą być wypracowane w każdej iteracji projektowania), * prototyp rozwiązania, poddany badaniom z Użytkownikami i poprawiony na podstawie wniosków z badań, * prototyp musi umożliwić wykonanie badań i zebranie ocen od Użytkowników, tzn. musi umożliwić Użytkownikom zasymulowanie interakcji z rozwiązaniem, pozwolić Użytkownikom na ocenę szybkości realizacji poszczególnych procesów, * raport z wykonanych badań UX/UI zawierający obserwacje, wnioski z badań i rekomendacje zmian w rozwiązaniu (raport wykonywany w każdej iteracji), * kompletny prototyp rozwiązania, uwzględniający wszystkie procesy/przypadki użycia realizowane w rozwiązaniu, zbadany i potwierdzony przez użytkowników pod kątem UX/UI w wersjach: mobile, tablet, desktop.   W trakcie prac Wykonawca wykorzysta normy projektowania zorientowanego na użytkownika określone w: normie PN-EN ISO 9241-2102011 „Ergonomia interakcji człowieka i systemu - Część 210: Projektowanie ukierunkowane na człowieka w przypadku systemów interaktywnych”, oraz praktyczne wskazówki w zakresie użyteczności serwisów internetowych opisanych w serwisach branżowych, takich jak http://usability.edu.pl. |
| WUX06 | Funkcjonalności dla Użytkowników będą zrealizowane zgodnie z wytycznymi WCAG 2.1 na poziomie co najmniej AA. Wykonawca zobowiązany będzie do zaprojektowania Systemu spełniającego wymagania WCAG 2.1 na poziomie AA zgodnie z Załącznikiem do ustawy z dnia 04.04.2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Wytyczne dla dostępności treści internetowych 2.1 stosowanych dla stron internetowych i aplikacji mobilnych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych) oraz z uwzględnieniem wymagań określonych w pkt 9, 10 i 11 normy EN 301 549 V2.1.2. |
| WUX07 | System, wraz ze wszystkimi jego elementami i procesami, musi być zaprojektowany tak, aby umożliwić efektywne zarządzanie przez administratora biznesowego, bez konieczności robienia zmian w kodzie. Obejmuje to integrację przyjaznych dla użytkownika interfejsów administracyjnych i konfigurowalnych parametrów, co pozwala na sprawną administrację i dostosowanie funkcjonalności systemu, bez konieczności zmian w kodzie. |

1. Główni użytkownicy (role)

Zakłada się, że poszczególne funkcjonalności Systemu będą dostępne w oparciu o role jednostkowe, zarówno dostępy do formularzy, jak i dostępy do usług sieciowych (pojęcie roli, odnosi się do całości uprawnień w Systemie. Jeżeli w zaoferowanym rozwiązaniu, pojęcie roli dotyczy części uprawnień w Systemie, to wymagania w zakresie uprawnień użytkowników należy rozumieć jako całość uprawnień łącznie). Zakłada się, że jednostkowe role będą zebrane w profile uprawnień. System musi zapewnić swobodę w tworzeniu profili uprawnień. Role jednostkowe muszą być podzielone na role wewnętrzne, Obywateli i podmioty zewnętrzne. Poniżej zostały przedstawione jedynie podstawowe profile uprawnień.

|  | **Użytkownicy (role)** | **Opis** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **Obywatel (Użytkownik niezalogowany)** | Każdy Użytkownik korzystający z Strefy Infoportalu SOSiR. |
| 2 | **Obywatel, Przedsiębiorca, ZU, Partnerzy (Użytkownicy Zalogowani)** | Grupa Obywateli zainteresowanych dochodzeniem roszczeń odszkodowawczych od UFG lub wobec których UFG prowadzi postępowania windykacyjne oraz pracownicy Zakładów Ubezpieczeń oraz innych podmiotów współpracujących z UFG w procesach likwidacji szkód lub dochodzenia z tego tytułu roszczeń regresowych. Zakres dostępu jest regulowany szczegółowymi uprawnieniami Systemu SOSiR i typem organizacji. Dostęp do niektórych funkcjonalności uzależniony jest dodatkowo od typu organizacji, do której należy Użytkownik. |
| 3 | **Administrator techniczny** | Administrator Systemu SOSIR, który może zarządzać uprawnieniami, systemem zarządzania treścią, kontami Użytkowników dla całego Systemu SOSIR. Administrator techniczny ma dostęp do statystyk monitorujących pracę i wydajność Systemu SOSIR. |
| 4 | **Administrator Biznesowy** | Pracownik UFG posiadający możliwość nadzoru nad procesami biznesowymi realizowanymi w Systemie SOSIR i zarządzania jego parametryzacją. Administrator Biznesowy monitoruje również poziom wykorzystania usług przez Interesariuszy Systemu SOSIR. |
| 5 | **Użytkownik UFG** | Pracownik UFG posiadający uprawnienie do Systemu SOSIR w zakresie procesów realizowanych po stronie UFG. Zakres dostępu jest regulowany szczegółowymi uprawnieniami do funkcjonalności Systemu SOSIR. |
| 6 | **Inspektor Ochrony Danych / Koordynator ds. Bezpieczeństwa Informacji** | Pracownik UFG posiadający dostęp do Systemu SOSIR w zakresie raportów kontrolujących proces udostępniania danych poszczególnym grupom Interesariuszy. Należy zapewnić również dostęp do Systemu w celu umożliwienia IOD wykonywania innych zadań związanych z realizacją praw osób fizycznych, o których mowa w przepisach RODO (art. 15 -22). popr. WK |

1. ŚRODOWISKA SYSTEMU

Planowane jest dostarczenie poniższych środowisk Systemu:

* Środowisko deweloperskie – przeznaczone do wytwarzania oprogramowania;
* Środowisko testowe UFG – przeznaczone do testów oprogramowania przez UFG;
* Środowisko testowe dla użytkowników zewnętrznych – przeznaczone do weryfikacji oprogramowania przez podmioty zewnętrzne;
* Środowisko migracyjne - dedykowane środowisko do przeprowadzenia migracji danych obecnych systemów.
* Środowisko produkcyjne – przeznaczone do eksploatacji oprogramowania składające się z Ośrodka Podstawowego i Zapasowego.

W Systemie zostaną zapewnione odpowiednie mechanizmy generowania danych testowych oraz ich przywracania do stanu domyślnego (np. po zakończeniu testów przez podmiot korzystający ze środowiska). Ww. funkcjonalność musi być dostępna na środowisku deweloperskim, testowym UFG oraz testowym dla użytkowników zewnętrznych. W przypadku środowiska testowego dla użytkowników zewnętrznych wygenerowanie danych musi być możliwe za pomocą dedykowanych usług sieciowych i odbywać się na życzenie użytkowników zewnętrznych.

1. TESTY ROZWIĄZANIA
   1. Wymagania ogólne

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| WOTest01 | Przed rozpoczęciem testów, Wykonawca ma obowiązek przygotować i przetestować pod kątem poprawności i zgodności z projektem technicznym środowisko testowe. Wykonawca zobowiązany jest w ramach przygotowania Systemu do testów co najmniej:   * przygotowania scenariuszy zaplanowanych testów * wykonania konfiguracji i prac programistycznych (parametryzacja, rozszerzenia, raporty, formularze, interfejsy jednorazowe i stałe), * przygotowania modelu uprawnień, * przygotowania narzędzi i mechanizmów do przeniesienia danych, * przygotowania narzędzi i mechanizmów do generowania danych testowych, * zasilenia środowiska danymi i metadanymi odzwierciedlającymi rzeczywiste dane niezbędne do przeprowadzenia testów, * przygotowania wskazań na konkretne dane testowe umożliwiające przeprowadzenie konkretnych przypadków testowych, * utworzenia kont użytkowników wraz z parametrami i uprawnieniami umożliwiającymi realizację przypadków testowych, * udokumentowanie przebiegu testu wraz z danymi wykorzystanymi do jego realizacji. |
| WOTest02 | Testy w projekcie realizowane będą zgodnie ze Strategią Testów UFG, w tym z użyciem narzędzi i procesów opisanych w tym dokumencie. |
| WOTest03 | Wykonawca przygotuje Plan Testów, dla każdego środowiska, zgodny ze Strategią Testów UFG, dokument ten będzie podlegał akceptacji Zamawiającego. |
| WOTest04 | Przed rozpoczęciem przez Zamawiającego testów, Wykonawca ma obowiązek oddania zaakceptowanej przez Zamawiającego dokumentacji niezbędnej do przeprowadzenia testów. |
| WOTest05 | Przed rozpoczęciem przez Zamawiającego testów, Wykonawca ma obowiązek przeprowadzenia warsztatów szkoleniowych dla zespołu zamawiającego dotyczących sposobu przeprowadzania testów. Warsztaty szkoleniowe będą miały na celu zapoznanie członków zespołu Zamawiającego odpowiedzialnego za testy, z funkcjonalnościami Systemu oraz z procedurą przeprowadzenia testów i zgłaszania błędów, czyli przygotowanie członków zespołu Zamawiającego do przeprowadzenia testów Systemu oraz dostarczenie prezentacji dotyczącej testowanej części Projektu. |
| WOTest06 | Testy będą prowadzone w oparciu o Scenariusze Testowe przygotowane przez Wykonawcę i zaakceptowane przez Zamawiającego, obejmujące specyfikację przypadków testowych i symulujące sytuacje brzegowe z zachowaniem planowanych kategorii testów. Scenariusze testowe muszą zawierać informację m.in. o:   * 1. testowanej funkcjonalności (z uwzględnieniem integracji i wydajności Systemie);   2. zakresie danych wejściowych;   3. wykonywanych czynnościach krok po kroku;   4. oczekiwanych wynikach;   5. czasie niezbędnym do wykonania testu (np. wykonanie tej sekwencji nie może zająć użytkownikowi więcej niż np. 2 minuty);   6. technicznych parametrach konfiguracji środowisk wymaganych do wykonania testów (baz danych, usług, systemów i interfejsów wewnętrznych i zewnętrznych, użytkowników, serwerów i kont pocztowych). |
| WOTest07 | Zamawiający zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia testów ad-hoc – bez żadnych scenariuszy testowych. Otrzymane wyniki realizacji testów ad-hoc są tożsame z wynikami testów realizowanych zgodnie z uzgodnionymi Scenariuszami testowymi. |
| WOTest08 | Każda niezgodność pomiędzy oczekiwanym wynikiem testu, a wynikiem otrzymanym podczas wykonywania testu stanowi podstawę do zgłoszenia incydentów. Wykryte incydenty zostaną skategoryzowane według priorytetów na: blokujące, krytyczne, wysokie, standardowe oraz średnio-niskie. |
| WOTest09 | Incydenty blokujące oraz krytyczne uniemożliwiające realizację scenariuszy testowych mogą być podstawą do zawieszenia testów po stronie Zamawiającego do czasu ich usunięcia przez Wykonawcę. |
| WOTest10 | Warunkiem odbioru Rozwiązania przez Zamawiającego jest spełnienie wszystkich opisanych wymagań dla danego Etapu oraz warunków odbioru zdefiniowanych w Umowie. |
| WOTest11 | Zakłada się iteracyjną realizację testów funkcjonalnych w ramach kolejnych przyrostów w procesie wytwórczym oraz dodatkowe testy E2E po zakończeniu ostatniego przyrostu oprogramowania. |
| WOTest12 | Wykonawca przygotuje narzędzie automatyzujące testy, tak aby w ramach iteracyjnego rozwoju oprogramowania zapewnić automatyczne testy regresji dla funkcjonalności przekazanych w ramach wcześniejszych przyrostów. |
| WOTest13 | Wykonawca w ramach Zamówienia przeanalizuje wpływ wdrażanych rozwiązań na istniejące systemy UFG, z którymi nowe systemy będą się integrować i zarekomenduje wymagany zakres testów regresyjnych w tamtych systemach. |
| WOTest14 | Wykonawca w ramach Zamówienia przygotuje automatyczne testy funkcjonalne dla kluczowych funkcjonalności systemu wskazanych na etapie analizy. |
| WOTest15 | Wykonawca na każdym etapie testów (funkcjonalnych, niefunkcjonalnych, wydajności, bezpieczeństwa stabilności itp.) zobowiązany będzie do:   * zapewnienia niezbędnych do przeprowadzenia testów danych testowych * zapewnienia niezbędnych do przeprowadzenia testów użytkowników z uprawnieniami zgodnym z docelowymi profilami użytkowników systemu. |
| WOTest16 | W przypadku realizacji testów przyrostowych, Wykonawca przygotuje, niezbędne do realizacji testów, zaślepki funkcjonalności dostarczanych w następnych etapach. |
| WOTest17 | Wykonawca po zakończeniu testów zobowiązany będzie do przywrócenia środowisk do stanu sprzed rozpoczęcia testów tzn. usuniecie zbędnych lub błędnych danych i nadmiarowych użytkowników.  W przypadku uzasadnionym potrzebami projektu Wykonawca wykona takie przywrócenie środowiska również w trakcie testów. |
| WOTest18 | W przypadku wykorzystania w procesie testowym zanonimizowanych danych produkcyjnych, Wykonawca zapewni mechanizmy anonimizacji danych. Zakres i algorytmy anonimizacji będą podlegały akceptacji przez Zamawiającego. |
| WOTest19 | Wykonawca zobowiązany będzie realizować i umożliwiać realizację testów dostarczanych funkcjonalności na danych zmigrowanych, na każdym etapie projektu. Elementem testów powinna być weryfikacja poprawności zmigrowanych danych oraz przyrostu migracji w zbiorach docelowych. |
| WOTest20 | Wykonawca zobowiązany będzie do utrzymywania prawidłowego stanu środowiska testowego oraz zapewnienia poprawnych danych testowych umożliwiających ciągłą realizację testów. |
| WOTest21 | W przypadku wykorzystania w procesie testowym danych produkcyjnych, Wykonawca zapewni usunięcie takich danych po zakończeniu testów.  W przypadku użycia danych niezanonimizowanych w testach propagacji fali (WMTest04), po zakończeniu testów dane będą musiały zostać usunięte również z systemów zasilanych. |
| WOTest22 | Przed rozpoczęciem testów, Wykonawca ma obowiązek opracowania i przedstawienia Zamawiającemu scenariuszy awaryjnych, które podlegać będą testom przełączeniowym i odtworzeniowym. Scenariusze te powinny opisywać niepożądane zdarzenia na jakie narażony jest system dla kluczowych elementów infrastruktury wspierającej funkcjonowanie systemu. Raport z wykonanych testów musi zawierać wcześniej wskazane scenariusze oraz opis wykonanych czynności w procesie testowego przełączenia i odtwarzania w postaci procedur/instrukcji odtworzeniowych oraz raport musi zawierać informacje o czasie odtworzenia systemu/usług wraz z potwierdzeniem poprawnego ich funkcjonowania po testowym odtworzeniu. |
| WOTest23 | Testy bezpieczeństwa komponentów systemu realizowane będą przez Wykonawcę oraz audytora zewnętrznego. Testy Wykonawcy będą realizowane na podstawie zaakceptowanego Planu Testów i Scenariuszów Testowych. |
| WOTest24 | Testy wydajności systemu będą realizowane przez Wykonawcę oraz audytora zewnętrznego. Testy Wykonawcy będą realizowane na podstawie zaakceptowanego Planu Testów i Scenariuszów Testowych. |
| WOTest25 | Testy niezawodności (testy mechanizmów HA) systemu będą realizowane przez Wykonawcę. Testy Wykonawcy będą realizowane na podstawie zaakceptowanego Planu Testów i Scenariuszów Testowych. |
| WOTest26 | Testy odtworzeniowe (testy odtworzenia poszczególnych komponentów systemu) systemu będą realizowane przez Wykonawcę. Testy Wykonawcy będą realizowane na podstawie zaakceptowanego Planu Testów i Scenariuszów Testowych. |

* 1. Zakres testów

Zamawiający wymaga realizacji następującego zakresu testów Systemu:

| **Kod wymagania** | **Typ testów** | **Opis** | **Liczba uczestników** |
| --- | --- | --- | --- |
| WTest01 | Testy wewnętrzne Wykonawcy | Testy jednostkowe, modułowe, systemowe, integracyjne przeprowadzane przez personel Wykonawcy przed przekazaniem Systemu do Zamawiającego, potwierdzone raportem z testów zgodnym z szablonem Zamawiającego i zawierającym co najmniej: (1) informacje o zakresie przeprowadzonych testów, (2) status końcowy realizacji poszczególnych scenariuszy testowych (3) listę błędów znanych, z którymi wersja została przekazana do testów UFG.  Testy realizowane na podstawie zaakceptowanych przez Zamawiającego scenariuszy testowych testów wewnętrznych Wykonawcy. Realizowane w środowisku testowym Systemu SOSiR. | Według uznania Wykonawcy |
| WTest02 | Testy bezpieczeństwa Wykonawcy | Testy bezpieczeństwa komponentów Systemu realizowane przez Wykonawcę. Testy bezpieczeństwa muszą udowadniać spełnienie wymagań bezpieczeństwa podanych w rozdziale z wymaganiami technicznymi. W szczególności System musi być zabezpieczony przed podatnościami na ataki określonymi w ramach listy OWASP Top10 2023 (The Open Web Application Security Project), OWASP Application Security Verification Standard 4.0.3.  Testy realizowane na podstawie zaakceptowanych przez Zamawiającego scenariuszy testowych dla testów bezpieczeństwa Wykonawcy.  Dla testów, które mogą wywołać niedostępność lub awarię systemu okno do wykonywania testów jest dostępne po godzinach pracy UFG czyli od 17:00 do 7:00 rano dnia następnego. Ograniczeniami wskazanych terminów są zaplanowane testy w innych projektach i występujące raz w miesiącu weekendowe prace serwisowe. Wykonawca za każdym razem przedstawi raport z oceną postępu prac testowych względem założonego harmonogramu oraz z jednoznaczną identyfikacja błędów blokujących postęp testów bądź błędów krytycznych z perspektywy produkcyjnego użytkowania rozwiązania. | Według uznania Wykonawcy |
| WTest03 | Testy wydajności Wykonawcy | Testy wydajności, stabilności oraz niezawodności komponentów Systemu realizowane przez Wykonawcę. Testy wydajnościowe muszą udowadniać spełnienie wymagań wydajnościowych podanym w rozdziale z wymaganiami technicznymi.  Testy realizowane na podstawie zaakceptowanych przez Zamawiającego scenariuszy testowych testów wewnętrznych.  Okno do wykonywania testów jest dostępne po godzinach pracy UFG czyli od 17:00 do 7:00 rano dnia następnego. Ograniczeniami wskazanych terminów są zaplanowane testy w innych projektach i występujące raz w miesiącu weekendowe prace serwisowe. Wykonawca za każdym razem przedstawi raport z oceną postępu prac testowych względem założonego harmonogramu oraz z jednoznaczną identyfikacja błędów blokujących postęp testów bądź błędów krytycznych z perspektywy produkcyjnego użytkowania rozwiązania. | Według uznania Wykonawcy |
| WTest04 | Testy i badania w ramach prototypowania i weryfikacji użyteczności funkcjonalności przeznaczonych dla Użytkowników końcowych | Testy i badania związanie z prototypowaniem i weryfikacją użyteczności funkcjonalności przeznaczonych dla Użytkowników końcowych. Zakres testów (np. testy UX, testy architektury informacji, testy A/B) będą odpowiednie do rodzaju testowanej funkcjonalności, grupy docelowej oraz etapu Projektu. W szczególności testami UX zostaną objęte funkcjonalności przeznaczone dla Obywateli, Zakładów Ubezpieczeń i Przedsiębiorców.  Testy i badania realizowane na podstawie zaakceptowanych przez Zamawiającego scenariuszy. Zamawiający zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia Testów ad-hoc – bez żadnych scenariuszy testowych. | ok. 10 – 20 osób dla każdej z e-usług |
| WTest05 | Testy Integracyjne oraz E2E | Testy integracyjne oraz testy E2E weryfikujące całość procesu biznesowego, mające na celu potwierdzenie jakości dostarczonego oprogramowania oraz jego gotowości do przeprowadzenia testów akceptacyjnych UAT. Realizowane przez pracowników UFG przed przekazaniem rozwiązania do ostatecznych testów użytkowników biznesowych UFG.  Testy realizowane na podstawie zaakceptowanych przez Zamawiającego scenariuszy testów E2E. Zamawiający zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia Testów ad-hoc – bez żadnych scenariuszy testowych.  Zadaniem Wykonawcy będzie zapewnienie wsparcia w trakcie testów oraz wprowadzenie poprawek do Systemu. | ok. 10 – 20 osób |
| WTest06 | UAT (User Acceptance Testing) – testy Użytkownika | Testy zgodności Systemu z potrzebami, wymaganiami i procesami, przeprowadzane przez pracowników biznesowych UFG w celu potwierdzenia, że System spełnia kryteria akceptacji.  Testy realizowane na podstawie zaakceptowanych przez Zamawiającego scenariuszy testów UAT. Zamawiający zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia Testów ad-hoc – bez żadnych scenariuszy testowych.  W przypadku modułów, dla których będą migrowane dane, testy UAT powinny odbywać się na zmigrowanych danych.  Zadaniem Wykonawcy będzie zapewnienie wsparcia w trakcie testów oraz wprowadzenie poprawek do systemu. | ok. 10 - 20 osób |
| WTest07 | Zewnętrzne testy bezpieczeństwa | Testy bezpieczeństwa zostaną przeprowadzane na koszt Zamawiającego przez zewnętrznego audytora na wybranych przez Zamawiającego komponentach Systemu. Zadaniem Wykonawcy będzie zapewnienie wsparcia w trakcie testów oraz usunięcie podatności poziomu ryzyka średniego i wyższego, wykazanych w raporcie.  Dla testów, które mogą wywołać niedostępność lub awarię systemu okno do wykonywania testów jest dostępne po godzinach pracy UFG czyli od 17:00 do 7:00 rano dnia następnego. Ograniczeniami wskazanych terminów są zaplanowane testy w innych projektach i występujące raz w miesiącu weekendowe prace serwisowe. Wykonawca za każdym razem przedstawi raport z oceną postępu prac testowych względem założonego harmonogramu oraz z jednoznaczną identyfikacja błędów blokujących postęp testów bądź błędów krytycznych z perspektywy produkcyjnego użytkowania rozwiązania. | n.d. |
| WTest08 | Zewnętrzne testy wydajności | Testy wydajności, stabilności oraz niezawodności wybranych komponentów systemu przeprowadzone na koszt Zamawiającego przez zewnętrznego audytora. Zadaniem Wykonawcy będzie zapewnienie wsparcia w trakcie testów oraz wprowadzenie poprawek do Systemu w przypadku niespełnienia wymagań wydajnościowych.  Okno do wykonywania testów jest dostępne po godzinach pracy UFG czyli od 17:00 do 7:00 rano dnia następnego. Ograniczeniami wskazanych terminów są zaplanowane testy w innych projektach i występujące raz w miesiącu weekendowe prace serwisowe. Wykonawca za każdym razem przedstawi raport z oceną postępu prac testowych względem założonego harmonogramu oraz z jednoznaczną identyfikacja błędów blokujących postęp testów bądź błędów krytycznych z perspektywy produkcyjnego użytkowania rozwiązania. | n.d |
| WTesty09 | Testy zgodności interfejsu pod kątem spełnienia wymagań WCAG 2.1 na poziomie AA | Wykonawca zobowiązany będzie do przeprowadzenia wewnętrznych testów zgodności interfejsu pod kątem spełnienia wymagań WCAG 2.1 na poziomie AA. Wykonawca przedstawi raport. | n.d. |
| WTest10 | Audyt pod kątem spełnienia wymagań WCAG 2.1 na poziomie AA | Wykonawca zobowiązany będzie do zaprojektowania Systemu spełniającego wymagania WCAG 2.1 na poziomie AA zgodnie z Załącznikiem do ustawy z dnia 4.04.2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Wytyczne dla dostępności treści internetowych 2.1 stosowanych dla stron internetowych i aplikacji mobilnych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych) oraz z uwzględnieniem wymagań określonych w pkt 9, 10 i 11 normy EN 301 549 V2.1.2.  Audyt pod kątem spełnienia wymagań WCAG 2.1 na poziomie AA zostanie przeprowadzany na koszt Zamawiającego przez zewnętrznego audytora. Zadaniem Wykonawcy będzie zapewnienie wsparcia w trakcie audytu oraz wprowadzenie poprawek do Systemu w przypadku niespełnienia wymagań. | n.d. |
| WTest11 | Testy automatyczne | Wykonawca dostarczy skrypty testów automatycznych dla wybranych funkcjonalności Systemu SOSiR, które będą wykorzystywane do potwierdzania poprawności ich działania. W szczególności automatyczne testy będą wykorzystywane podczas procesu wdrożenia zmian i muszą zawierać: (1) automatyczne testy krytycznych modułów aplikacji (2) automatyczną weryfikację dostępności interfejsów udostępnianych przez System (2) weryfikację podstawowych ścieżek systemowych dostępnych w ramach GUI.  Dostarczone rozwiązanie musi umożliwić integrację z procesem deploymentu wersji systemów na środowiskach oraz automatyczne uruchamianie testów w ramach tego procesu. | n.d. |
| WTest12 | Testy jednostkowe kodu | Wykonawca dostarczy raport ze stopienia pokrycia kodu testami jednostkowymi, co najmniej na poziomie 80% wytworzonego kodu. Testy jednostkowe muszą być zautomatyzowane w procesie CI/CD. | n.d. |
| WTest13 | Testy przełączeniowe/niezawodności | Wykonawca zobowiązany będzie do przeprowadzenia testów przełączeniowych systemu oraz dostarczenia do Zamawiającego raportu z wykonanych testów zawierającego scenariusze przełączeniowe oraz zbadane podczas testów czasy przełączenia poszczególnych usług i/lub całego Systemu. | n.d. |
| WTest14 | Testy odtworzeniowe i ciągłości działania | Zamawiający przeprowadzi testy odtworzeniowe elementów infrastruktury z potwierdzeniem ich gotowości do działania w konfiguracji produkcyjnej w oparciu o system backupowy Zamawiającego na podstawie zaimplementowanej polityki backupu oraz testy failover (utrzymania ciągłości działania) dla elementów infrastruktury systemu na podstawie:   1. Przygotowanej przez Wykonawcę polityki backupu elementów infrastruktury systemu 2. Przygotowanej przez Wykonawcę procedury Ciągłości Działania dla przypadku:    1. Utraty elementów infrastruktury pojedynczego DC    2. Utraty elementów infrastruktury obu ośrodków DC   Dla obu przypadków testowych odtwarzania usługi z backupu oraz przywracania/stabilizacji usługi po utracie infrastruktury będzie realizowany pomiar czasu przywrócenia usługi (RTO) oraz przedział czasowy utraty danych (RPO). | n.d. |
| WTest15 | Testy zgodności z wymaganiami RODO | Wykonawca zobowiązany będzie do przeprowadzenia wewnętrznych testów zgodności wykonania systemu wymaganiami WRodo oraz „privacy-by-design”. Wykonawca przedstawi raport. |  |
| WTest16 | Testy wymagań niefunkcjonalnych | Testy zgodności Systemu z potrzebami, wymaganiami niefunkcjonalnymi, przeprowadzane przez pracowników IT UFG w celu potwierdzenia, że System spełnia kryteria akceptacji.  Testy realizowane na podstawie zaakceptowanych przez Zamawiającego scenariuszy testów niefunkcjonalnych. Zamawiający zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia Testów ad-hoc – bez żadnych scenariuszy testowych.  Zadaniem Wykonawcy będzie zapewnienie wsparcia w trakcie testów oraz wprowadzenie poprawek do systemu.  Zakładana liczba uczestników: ok. 5 -10 osób.  Zadaniem Wykonawcy będzie zapewnienie wsparcia w trakcie testów oraz wprowadzenie poprawek do systemu. | ok. 5 – 10 osób |

* 1. Testy Migracji

W zakresie migracji Zamawiający wymaga realizacji poniższych grup testów. Każda z grup testów powinna zostać wykonana najpierw przez Wykonawcę, a następnie przez Zamawiającego. Pozytywna realizacja testów przez Zamawiającego jest kryterium pozwalającym rozpocząć migracje próbne.

| **Numer wymagania** | **Typ testów** | **Opis** |
| --- | --- | --- |
| WMTest01 | Testy zmigrowanych danych (baza) | Porównanie na próbce danych w bazie źródłowej i bazie docelowej |
| WMTest02 | Testy zmigrowanych danych (GUI) | Porównanie na próbce danych w systemie źródłowym i docelowym realizowana na poziomie interfejsu użytkownika obu systemów. |
| WMTest03 | Testy na zmigrowanych danych | Sprawdzenie, czy zmigrowane dane poprawnie funkcjonują w Systemie. |
| WMTest04 | Testy propagacji fali | Realizacja pełnej sekwencji zasileń z Systemu do systemów zintegrowanych z nim oraz weryfikacja, jak zmigrowane dane zachowują się w każdym z tych systemów. |
| WMTest05 | Testy mechanizmów rekoncyliacji | Weryfikacja poprawności liczenia sum rekoncyliacyjnych oraz innych mechanizmów kontrolnych przebiegu poprawności procesu, w tym raportów (mechanizmy opisane w wymaganiu: WOMIGR06. |
| WMTest06 | Testy migracji plików | Sprawdzenie czy pliki zostały prawidłowo zmigrowane i podpięte pod właściwe sprawy. |

* 1. Testy Integracji

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| WTINT01 | Testy zrealizowane w oparciu o środowiska testowe systemów integrowanych lub moki tych systemów, powinny weryfikować funkcjonalności dostępne, w różnych scenariuszach biznesowych, przewidywanych dla danej integracji. |
| WTINT02 | Testy powinny być prowadzone na zmigrowanych danych. W szczególności weryfikujących poprawność wykorzystywanych identyfikatorów np. tych samych kontrahentów, dostępnych w różnych systemach dziedzinowych. W przypadku wykorzystania danych testowych powinny odzwierciedlać one dane produkcyjne. |
| WTINT03 | W ramach testów jednostkowych poszczególnych funkcjonalności, posiadających w swojej funkcjonalności integrację z innymi systemami wewnętrznymi lub zewnętrznymi - każdorazowo powinna zostać zweryfikowana poprawność komunikacji z i do testowanego fragmentu systemu oraz zgodność danych pomiędzy integrowanymi systemami. |
| WTINT04 | Testy powinny obejmować integracje zarówno wewnętrzne jak i zewnętrzne integracje, z istniejącymi i z nowymi integrowanymi elementami. |
| WTINT05 | Elementem testów powinny być błędy i niedostępności integrowanych systemów. |
| WTINT06 | W trakcie testów integracji logi systemowe powinny być odkładane i udostępnione na potrzebę weryfikacji. |

* 1. Reprezentanci Użytkowników UX/UI

Planuje się zaangażować następujących reprezentantów będących przedstawicielami odbiorców Systemu SOSiR w realizację prac związanych z prototypowaniem i badaniem użyteczności rozwiązania:

* **Obywatele** – liczba osób (10 – 20) musi być dopasowana do metody badawczej, celem uzyskania wiarygodnego wyniku badań, oraz uzależniona od liczby przeprowadzonych badań. Należy założyć, że w badaniach jakościowych jedna osoba może wziąć udział tylko 1 raz.
* **Przedstawiciele Zakładów Ubezpieczeń i PBUK** – co najmniej 10 osób od co najmniej 5 podmiotów.

**Pracownicy UFG** – co najmniej 5 pracowników.

Profil użytkowników będzie dobierany w zależności do metody i przedmiotu badań i potwierdzany z Zamawiającym.

Produkty Projektu zostaną poddane audytowi pod kątem spełnienia wymagań osób niepełnosprawnych - Zamawiający zleci przeprowadzenie badania przez niezależny podmiot specjalizujący się w tej problematyce.

1. SZKOLENIA
   1. Wymagania ogólne

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| WOSzk01 | Wykonawca zaplanuje, zorganizuje i przeprowadzi odrębne szkolenia dotyczące obsługi Systemu dla Użytkowników z każdego obszaru biznesowego objętego wdrożeniem oraz Administratorów Systemu w ramach etapu Szkolenia. Liczba osób przewidzianych na szklenia w poszczególnych obszarach została określona w kolejnych częściach OPZ. |
| WOSzk02 | W zależności od grupy docelowej szkolenia będą realizowane jako stacjonarne albo w formie e-learningu – forma szkolenia musi być zaakceptowana przez Zamawiającego. |
| WOSzk03 | Szkolenia stacjonarne mogą odbywać się w lokalizacjach Zamawiającego wskazanych w SIWZ jako miejsca realizacji Zamówienia. Dokładne miejsca realizacji szkoleń zostaną określone przez Wykonawcę i uzgodnione z Zamawiającym w trakcie opracowywania Planu Szkoleń, niemniej nie będą wykraczać poza określone w SIWZ miejsca realizacji Zamówienia. |
| WOSzk04 | Szkolenia będą realizowane w trybie stacjonarnym lub w trybie on-line. W przypadku szkoleń on-line niezbędne będzie ich nagranie. |
| WOSzk05 | Wykonawca zobowiązany jest do zorganizowania i pokrycia wszelkich kosztów związanych z przeprowadzeniem szkoleń. |
| WOSzk06 | W przypadku szkoleń stacjonarnych wykonawca zapewni przeprowadzenie szkolenia przy zachowaniu odpowiedniej wielkości grupy (maksymalnie 15 osób). Liczba komputerów musi odpowiadać liczbie osób szkolonych w danej grupie. Jednorazowo szkolenie nie może przekroczyć 8 godzin szkoleniowych (godzina szkoleniowa równa się 45 min). |
| WOSzk07 | Fakt przeprowadzenia szkolenia musi zostać potwierdzony podpisami użytkowników Systemu biorących udział w szkoleniu. |
| WOSzk08 | Wykonawca opracuje plany szkoleń zawierające szczegółowy zakres tematyczny, liczbę i skład uczestników szkoleń. |
| WOSzk09 | Szkolenia będą przeprowadzane w języku polskim i bez udziału tłumacza na język polski. |
| WOSzk10 | Wykonawca dostarczy w formie papierowej i elektronicznej (na elektronicznym nośniku danych, w formie gotowej do wydruku) stosowne materiały i pomoce szkoleniowe w niezbędnej ilości 5 dni przed planowanym szkoleniem. |
| WOSzk11 | Materiały i pomoce szkoleniowe muszą być napisane w prosty, przejrzysty sposób, ułatwiający zrozumienie i wykorzystanie Rozwiązania do pożądanych celów oraz szybkiego i skutecznego wyszukiwania rozwiązania wyjścia z problematycznych sytuacji. Materiały szkoleniowe dla trenerów przygotowane będą w sposób umożliwiający samodzielne zorganizowanie i przeprowadzenie szkoleń dla użytkowników Systemu i muszą zawierać co najmniej zakres szkolenia z podziałem na jednostki szkoleniowe i przykłady szkoleniowe. |
| WOSzk12 | Zamawiający dopuszcza możliwość prowadzenia szkoleń w formie e-learningu, jako formy dodatkowej. Szkolenia w formie e-learningu nie wchodzą w zakres szkoleń podstawowych. |
| WOSzk13 | Wykonawca właściwie przygotuje środowisko szkoleniowe. |
| WOSzk14 | Celem szkoleń jest przekazanie uczestnikom wiedzy dotyczącej funkcjonowania Systemu w zakresie objętym szkoleniem, w tym w szczególności nauczenie uczestników obsługi Systemu w stopniu pozwalającym na samodzielną pracę w Systemie oraz dalsze przekazywanie wiedzy dotyczącej obsługi Systemu innym użytkownikom. |
| WOSzk15 | Szkolenia zostaną podzielone na grupy tematyczne obejmujące swoim zakresem wszystkie funkcjonalności. Szczegółowe grupy tematyczne określi Wykonawca w ramach opracowywania Planu Szkoleń. |
| WOSzk16 | Wykonawca opracuje i przedstawi Zamawiającemu do akceptacji Plan Szkoleń w ramach realizacji prac etapu Szkolenia zawierający m.in. harmonogram szkoleń, obejmujący terminy realizacji wszystkich szkoleń oraz zakresy tematyczne szkoleń. |
| WOSzk17 | Szkolenia zostaną przeprowadzane w terminach uzgodnionych z Zamawiającym. |
| WOSzk18 | Wykonawca ma obowiązek zapewnić prowadzących (wykładowców/trenerów) posiadających odpowiednie kwalifikacje zawodowe (dydaktyczne/trenerskie) umożliwiające w sposób akceptowalny przyswoić przekazywaną wiedzę merytoryczną i praktyczną do przeprowadzenia szkoleń (zajęć). |
| WOSzk19 | Wykonawca zobowiązany jest do wcześniejszego powiadomienia Zamawiającego o konieczności przygotowania niezbędnego środowiska do przeprowadzenia szkolenia, w tym m.in. konieczność przygotowania indywidualnych stanowisk dla każdego uczestnika, infrastruktury sieciowej oraz odpowiedniej liczby sal szkoleniowych. W przypadku braku dostępności stanowisk szkoleniowych (komputerów), Wykonawca zobowiązany jest do udostępnienia na czas prowadzonych szkoleń komputerów umożliwiających przeprowadzenie szkolenia z zainstalowanym i skonfigurowanym Systemem. |
| WOSzk20 | Po zakończeniu szkolenia każdej grupy tematycznej Wykonawca zobowiązany będzie do złożenia Protokołu Odbioru szkolenia, zawierającego co najmniej: datę szkolenia, obszar, zakres szkolenia, informacje o osobach przeprowadzających szkolenie, informacje o osobach przeszkolonych oraz ilość godzin szkolenia. Do protokołu zostanie dołączona lista obecności. |
| WOSzk21 | Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przekazać uczestnikom szkolenia (na zakończenie szkolenia) zaświadczenia potwierdzające udział w szkoleniu. |
| WOSzk22 | Szkolenia e-learnigowe muszą być dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. |

* 1. Szkolenia pracowników

W ramach wdrażania Systemu SOSiR niezbędne będzie przeprowadzenie szkoleń pracowników UFG: administratorów i użytkowników. Szkolenia zostaną zrealizowane przez wykonawcę systemu jako część prac projektowych. Zakłada się, że szkolenia odbędą się w siedzibie Zamawiającego, bądź w przypadku braku takiej możliwości – dopuszcza się szkolenie online z trenerem. Zakres szkoleń zostanie zróżnicowany pod względem przekazywanej wiedzy i formy szkolenia oraz ze względu na grupy uczestników szkolenia:

1. W odniesieniu do pracowników UFG, do obowiązków, których należeć będzie utrzymanie i rozwój Systemu, podmiot odpowiedzialny za przeprowadzenie szkoleń zobowiązany będzie do przekazania informacji teoretycznych, dotyczących funkcjonowania Systemu oraz przeprowadzenia szkoleń praktycznych dotyczących administrowania Systemem. Administratorzy mają mieć zapewniony materiał szkoleniowy w formie „Podręcznika Administratora” zawierającego omówienie zagadnień technicznych jak również kilka przykładów szkoleniowych.
2. W odniesieniu do pracowników UFG, do obowiązków, których należeć będzie operacyjne wykorzystanie Systemu, podmiot odpowiedzialny za przeprowadzenie szkoleń zobowiązany zostanie do przekazania umiejętności praktycznego wykorzystania określonych funkcjonalności Systemu (w zależności od zakresu roli szkolonego pracownika) Szkolenia muszą mieć charakter praktyczny (warsztatowy). Użytkownicy mają mieć zapewniony materiał szkoleniowy w formie „Podręcznika Użytkownika” zawierającego omówienie podstawy prawnej funkcjonowania Systemu oraz zagadnień technicznych jak również kilka przykładów szkoleniowych.

Szkolenie będzie składało się z dwóch części – wykładowej oraz warsztatowej. W pierwszej części trener zapozna użytkowników z funkcjonalnościami każdej usługi, komponentu i przedstawi sposób ich działania. Natomiast w drugiej części użytkownicy będą mieli możliwość samodzielnego korzystania z usług, komponentów. Szkolenia stacjonarne (online) będą prowadzone przez trenerów posiadających specjalistyczną wiedzę nie tylko z zakresu funkcjonowania Systemu SOSiR. Bezpośredni kontakt szkolonych osób z trenerem ma zapewnić, że uczestnicy szkoleń zdobędą jak najlepsze kompetencje do korzystania z utworzonych usług Systemu SOSiR.

* 1. Szkolenia użytkowników zewnętrznych

System tworzony w ramach Projektu jest adresowany do dwóch grup użytkowników zewnętrznych - Obywateli i Przedsiębiorców, oraz Zakładów Ubezpieczeń. Grupy te różnią się pod względem liczności oraz charakteru interakcji z Systemem. Obywatele i Przedsiębiorcy będą korzystać z elektronicznych formularzy na Portalu UFG, natomiast Zakłady Ubezpieczeń będą wykorzystywać zarówno interfejs graficzny, jak i usługi sieciowe (web-service) umożliwiające integrację systemów informatycznych oraz automatyzację komunikacji z Systemem. Zakłada się dodatkowo, że w zakresie funkcjonowania e-usług Obywatele i Przedsiębiorcy oraz Zakłady Ubezpieczeń będą mogli skorzystać ze szkolenia e-learning do samodzielnego wykonania w postaci instrukcji Użytkownika oraz filmów instruktażowych przeznaczonych dla tych użytkowników.

Ze względu na potencjalną wielkość grupy Obywateli oraz ciągłą zmianę członków ww. grupy mogącej korzystać z Systemu, w ramach Projektu nie planuje się szkoleń dla Obywateli. Planowane jest natomiast opracowanie materiałów szkoleniowych, takich jak filmy instruktażowe oraz instrukcje użytkownika dostępne w Strefie Infoportalu SOSiR przez cały okres eksploatacji Systemu i aktualizowane w przypadku istotnych zmian i rozwoju Systemu. Materiały w tym Module będą miały formę tekstu, grafik lub materiałów audiowizualnych.

W przypadku Zakładów Ubezpieczeń szkolenie zostanie wykonane w siedzibie Zamawiającego w formie wykładów oraz prezentacji rozwiązania dla około 40 uczestników (szkolenie dla co najmniej 2 grup). Dodatkowo w celu umożliwienia wielokrotnego samodzielnego przeprowadzenia szkolenia przez pracowników ww. instytucji zostaną udostępnione instrukcje Użytkownika poszczególnych funkcjonalności, filmy instruktażowe oraz dokumentacja umożliwiająca integrację i automatyczną komunikację z Systemem.

* 1. Zakres szkoleń

Wykonawca przeprowadzi szkolenia oraz przygotuje materiały szkoleniowe dla wskazanych grup Interesariuszy Projektu System SOSiR. Szkolenie e-learningowe oraz instrukcje muszą zostać przygotowane przez Wykonawcę. Wszystkie przygotowane materiały muszą być dostępne on-line w dedykowanej strefie Portalu SOSiR.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Użytkownicy** | **Wymagania dla szkolenia** |
| WSzk01 | Obywatele | Ogólnodostępne materiały dla Obywateli na Portalu SOSiR opisujące dostępne funkcjonalności w postaci instrukcji użytkownika, infografik oraz filmów instruktażowych. |
| WSzk02 | Eksperci, Kancelarie Prawne, Kancelarie odszkodowawcze, Syndycy, Organy Odszkodowawcze, Organy egzekucyjne | Materiały szkoleniowe/instruktażowe i wideo prezentacja przedstawiająca funkcjonalności Systemu SOSiR. |
| WSzk03 | Zakłady Ubezpieczeń | Materiały szkoleniowe/instruktażowe i wideo prezentacja przedstawiająca funkcjonalności Systemu SOSiR.  Szkolenie w siedzibie Zamawiającego lub szkolenie zdalne (decyzja zostanie podjęta przez Zamawiającego w trakcie projektu). Szkolenie musi mieć co najmniej 2 tury dla każdego zakresu szkolenia (brak możliwości uczestnictwa wszystkich uczestników na jednym spotkaniu).  **Zakładana liczba uczestników: ok 40.** |
| WSzk04 | Administrator techniczny UFG | Materiały szkoleniowe/instruktażowe w formie prezentacji i wideo przedstawiające zagadnienia administracji Systemu SOSiR.  Szkolenie w siedzibie Zamawiającego lub szkolenie zdalne (decyzja zostanie podjęta przez Zamawiającego w trakcie projektu) dla Administratorów odpowiedzialnych od strony technicznej za poprawne działanie Systemu SOSiR. Szkolenie musi mieć 2 tury dla każdego zakresu szkolenia (brak możliwości uczestnictwa wszystkich Administratorów na jednym spotkaniu).  **Zakładana liczba uczestników: ok 10.** |
| WSzk05 | Administrator Biznesowy UFG | Materiały szkoleniowe/instruktażowe w formie prezentacji i wideo przedstawiające zagadnienia obsługi Systemu SOSiR.  Szkolenie w siedzibie Zamawiającego lub szkolenie zdalne (decyzja zostanie podjęta przez Zamawiającego w trakcie projektu) dla Administratorów Biznesowych odpowiedzialnych od strony merytorycznej za zarządzanie danymi składowanymi w Systemie SOSIR. Szkolenie musi mieć 2 tury dla każdego zakresu szkolenia (brak możliwości uczestnictwa wszystkich Administratorów na jednym spotkaniu).  **Zakładana liczba uczestników: ok. 10.** |
| WSzk06 | Pracownicy UFG | Materiały szkoleniowe/instruktażowe w formie prezentacji i wideo przedstawiające zagadnienia obsługi Systemu SOSiR.  Szkolenie w siedzibie Zamawiającego lub szkolenie zdalne dla Pracowników UFG (decyzja zostanie podjęta przez Zamawiającego w trakcie projektu) w zakresie funkcjonalności back-office w Systemie SOSIR oraz obsługi procesów biznesowych z wykorzystaniem dostępnych funkcjonalności. Szkolenie musi mieć co najmniej 2 tury dla każdego zakresu szkolenia (w przypadku brak możliwości uczestnictwa wszystkich Pracowników UFG na jednym spotkaniu).  **Zakładana liczba uczestników: ok 100** |

Uwaga: **Zakłada się, że w przypadku wdrożenia etapowego, po wdrożeniu każdego etapu nastąpi aktualizacja materiałów/bazy wiedzy dla poszczególnych grup użytkowników, zgodnie z wytycznymi w tabeli powyżej.**

* 1. Utrzymanie aktualności materiałów szkoleniowych

W okresie utrzymania materiały szkoleniowe (instrukcje Użytkownika, filmy instruktażowe, szkolenia e-learning itd.) będą stale aktualizowane wraz z pojawiającymi się ewentualnymi zmianami w Systemie tak, żeby odzwierciedlały aktualny stan udostępnionych funkcjonalności. Prace te będą realizowane w ramach budżetu rozwojowego z wyjątkiem sytuacji, w których poprawa materiału będzie wynikać z naprawy błędu (zgodnie z przyjętą klasyfikacją zgłoszeń).

1. WYMAGANIA TECHNICZNE
   1. Wymagania w zakresie licencji i oprogramowania

UFG na cele projektu dysponuje także licencjami dla oprogramowania bazodanowego, dla warstwy aplikacyjnej i warstwy dostępowej – szczegółowe informacje na ten temat znajdują się w części niejawnej dokumentacji. Wykonawca może jednakże zaproponować i dostarczyć własne komponenty, jeśli uzna, że posiadana i opisana przez Zamawiającego infrastruktura techniczno-systemowa UFG nie jest wystarczająca do realizacji przedmiotu zamówienia zgodnie z proponowanym rozwiązaniem przez Wykonawcę.

W przypadku modelu licencyjnego oprogramowania standardowego opartego na liczbie wykonanych procesów biznesowych, Wykonawca będzie zobowiązany do zaprojektowania procesów realizowanych w Systemie SOSiR w sposób zapewniający optymalizację kosztową wykorzystania licencji.

Wykonawca musi dobrać odpowiedni sposób licencjonowania oprogramowania i dostarczyć licencje adekwatne do liczby wszystkich procesów biznesowych opisanych w dokumentacji zakupowej oraz minimalnej liczby użytkowników dla wskazanych grup interesariuszy w rozdziale Główni interesariusze. Liczba jednocześnie zalogowanych do systemu użytkowników UFG wykonujących zdefiniowane zadania w systemie nie przekroczy 200.

Wykonawca musi dobrać odpowiedni sposób licencjonowania oprogramowania i dostarczyć licencje adekwatne do liczby wszystkich procesów biznesowych opisanych w dokumentacji zakupowej.

Na poszczególnych etapach sprawy mogą zachodzić procesy komunikacji z wewnętrznymi i zewnętrznymi systemami teleinformatycznymi opisanymi w SIWZ, realizowane na masową skalę, z wykorzystaniem zarówno mechanizmów Systemu SOSiR, interfejsów programistycznych, jak i komunikacji z systemami wewnętrznymi, np. finansowo-księgowym.

Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć licencje w zakresie umożliwiającym efektywną realizację projektu zgodnie z zakładanym harmonogramem. Zamawiający nie przewiduje wykorzystania licencji dostarczonych w ramach tego projektu w obszarach działalności nieobjętych przedmiotem postępowania.

Wykonawca musi zoptymalizować koszty związane z licencjami oprogramowania standardowego i powiązanego dotyczące poszczególnych środowisk poprzez dostarczenie licencji i gwarancji producenta w terminach umożliwiających realizację projektu zgodnie z harmonogramem. Na podstawie powyższego Zamawiający dopuszcza rozwiązanie, w którym Wykonawca w pierwszej kolejności zapewni licencje dla oprogramowania standardowego (w tym licencje dla platformy BPM) w wersji deweloperskiej i testowej. Wykonawca musi jednak zapewnić gwarancję producenta oprogramowania od dnia dostarczenia oprogramowania do upływu 5-ciu lat od Odbioru końcowego Wdrożenia Systemu dla każdego ze środowiska.

|  |  |
| --- | --- |
| Kod wymagania | Opis wymagania |
| Wlic01 | Zamawiający oczekuje wykorzystania istniejącej w UFG infrastruktury oraz oprogramowania do budowy Systemu SOSiR. Zamawiający dopuszcza możliwość dostarczenia przez Wykonawcę infrastruktury i oprogramowania na cele realizacji Projektu pn. System SOSiR spełniające wymagania Zamawiającego. |
| Wlic02 | W zakresie, w jakim oferowany System jest zbudowany w oparciu o produkty lub komponenty firm trzecich, w szczególności Oprogramowanie Powiązane i Standardowe, wymagane jest, aby do tej części Wykonawca udzielił UFG licencji (sublicencji) wraz z gwarancją producenta na czas od dnia dostarczenia ww. licencji do 5-ciu lat od Odbioru końcowego Wdrożenia Systemu SOSiR. Wykonawca zobowiązany będzie dostarczyć UFG licencje w liczbie wystarczającej do spełnienia warunków technicznych i funkcjonalnych oraz opis w formie tabeli, które komponenty są licencjonowane, a które przekazane i za jakie funkcje w Systemie odpowiadają. |
| Wlic03 | Wszędzie, gdzie jest mowa o gwarancji producenta należy to rozumieć jako:  prawo do korzystania z oprogramowania lub sprzętu,  aktualizacje oprogramowania, w szczególności te dostosowujące oprogramowanie do wymogów prawa oraz eliminujące błędy w oprogramowaniu  wsparcie techniczne producenta,  przygotowanie poprawek w tym poprawek krytycznych,  przygotowywanie skryptów służących do migracji na nową wersję. |
| Wlic04 | Jeżeli producent oferowanego oprogramowania standardowego ma wdrożony program autoryzacji partnerów to oferent musi mieć status partnera wdrożeniowego oferowanego oprogramowania standardowego. |

* 1. Wymagania architektoniczne

Poniżej zostały przedstawione wymagania w zakresie architektury Systemu.

| **Numer wymagania** | **Opis wymagania** |
| --- | --- |
| Warch01 | System powinien wspierać rozwiązania klastrowe i skalowalność. |
| Warch02 | System powinien zapewnić pojedyncze logowanie dla Użytkowników zalogowanych do kontrolera domeny jak również platformy portalowej UFG. |
| Warch03 | Wszystkie komponenty powinny być zarządzane przy użyciu narzędzi administracyjnych z co najmniej następującymi możliwościami:  Włączanie i wyłączanie węzłów klastra,  Monitorowanie zużycia pamięci przez poszczególne komponenty,  Monitorowanie użycia procesora. |
| Warch04 | Węzły Systemu w dowolnym z ośrodków (Podstawowym lub Zapasowym) powinny pracować w trybie active/active (co najmniej dwa węzły w jednym ośrodku). |
| Warch05 | Powinna być zachowana dostępność Systemu w przypadku awarii jednego z ośrodków przetwarzania danych UFG. |
| Warch06 | System powinien wspierać możliwość klastrowania poszczególnych serwerów z opcją równoważenia obciążenia na wszystkich węzłach klastra aplikacyjnego. |
| Warch07 | Oprogramowanie powinno posiadać mechanizm niezawodnościowy umożliwiający integrację z bazą danych w architekturze HA. |
| Warch08 | System powinien zapewnić automatyzację procesów uaktualnień oprogramowania na wielu serwerach na raz oraz analizę procesu uaktualnień. |
| Warch09 | System powinien umożliwiać przechowywanie historii zmian danych referencyjnych obsługiwanych w Systemie, historii operacji wykonywanych przez Użytkowników oraz zdarzeń systemowych. |
| Warch10 | System powinien posiadać co najmniej środowisko produkcyjne, odrębne środowiska testowe, testowe dla interesariuszy zewnętrznych, odrębne środowisko developerskie. |
| Warch11 | System testowy UFG musi odwzorowywać środowisko produkcyjne z jednego z ośrodków przetwarzania danych UFG. Środowiska testowe UFG muszą mieć wszystkie funkcjonalności środowiska produkcyjnego. Środowisko testowe UFG musi posiadać zasoby takie same jak środowisko produkcyjne w jednym ośrodku. |
| Warch12 | Systemy testowe powinny odwzorowywać środowisko produkcyjne z jednego z ośrodków przetwarzania danych UFG. |
| Warch13 | Zbieranie i aktualizacja danych na potrzeby świadczenia usług będą bazowały na udokumentowanych i wystandaryzowanych procesach i regułach zarządzania danymi, zawierających reguły kontroli, korekty, anonimizacji, wprowadzania i synchronizacji oraz integracji danych, których celem jest zapewnienie kompletności, spójności i jednolitości danych. Graficzny interfejs Użytkownika i interfejsy sieciowe zostaną zbudowane z zachowaniem reguł kontroli wprowadzania danych ([m.in](http://m.in/). w oparciu o słowniki). |
| Warch14 | Projektowany System powinien uwzględniać przyjętą w UFG strukturę modelu fizycznego architektury informatycznej. Cztery bazowe modele, dotyczą środowisk produkcyjnych (wraz ze środowiskami w ośrodku zapasowym), dwóch środowisk testowych oraz środowisk developerskich. Oczekuje się, iż projektowane środowisko wydzielać będzie wskazane w zdaniu poprzednim kategorie środowisk, zapewniających rozwój Systemu, możliwość przeprowadzania testów oraz wydajną i bezawaryjną pracę środowiska produkcyjnego. |
| Warch15 | Architektura Systemu powinna uwzględniać założenia dla dostępu bezpośredniego przedstawione powyżej, czyli co najmniej:  Zapewnić pracę w dwóch ośrodkach danych w modelu niezawodnościowym,  Wykorzystywać przedstawione poniżej kanały komunikacji Interesariuszy zewnętrznych tj.:  Dostęp wymagający certyfikatu – Użytkownik Zakładów Ubezpieczeń łączący się bezpośrednio z sieci Internet.  Zapewnić wykorzystanie szyfrowania SSL dla komunikacji,  Wykorzystać stosowane w UFG urządzenia zabezpieczające w warstwie dostępowej  Zapewnić separację środowisk bazodanowych od środowisk aplikacyjnych,  Zapewnić separację baz danych przechowujących dane osobowe. |
| Warch16 | W celu zapewnienia uniwersalności prezentacji informacji graficznych (perspektywa Obywatela) stosowane będą standardy technik projektowania stron www zgrupowane pod nazwą Responsive Web Design. Wykorzystanie wyżej wymienionych technik projektowania stron zapewnia automatyczne dostosowanie wyglądu i treści do rozmiaru okna urządzenia, zapewniając odpowiednią użyteczność zarówno na dużych ekranach komputerów, jak i mniejszych ekranach smartfonów lub tabletów. |
| Warch17 | W zakresie funkcjonalności obsługi procesów biznesowych możliwe jest dostarczenie Oprogramowania Standardowego. |
| Warch18 | Aplikacje powinny być napisane w językach JAVA, JAVASCRIPT, HTML5. |
| Warch19 | System powinien umożliwiać uruchamianie procesów i realizowania zadań. |
| Warch20 | System powinien mieć API odwzorowujące możliwości interfejsu interaktywnego. Tj. każda operacja wykonana przez użytkownika systemu może zostać wykonana z wykorzystaniem API. |
| Warch21 | System powinien mieć możliwość automatyzacji zadań z wykorzystaniem API. |
| Warch23 | System powinien umożliwić obsługę spraw poprzez zdefiniowaną  w systemie przez Administratora Biznesowego systemu ścieżkę obsługi sprawy. |
| Warch24 | System powinien umożliwić definiowanie reguł biznesowych przez Administratora Biznesowego. |
| Warch25 | System powinien umożliwić obsługę spraw trybem „ad hoc” tj. definiowanie na bieżąco kolejnych kroków niezbędnych do obsługi  w ramach sprawy (bez konieczności użycia wcześniej zdefiniowanej ścieżki obsługi sprawy. |
| Warch26 | System powinien zapewniać obsługę definiowalnych procesów workflow dla różnych typów spraw, dokumentów i zadań w zakresie wymaganych w organizacji procesów biznesowych z uwzględnieniem wymaganych funkcjonalności systemu. |
| Warch27 | System powinien posiadać zarówno autoryzacja dostępu do funkcjonalności systemu i danych w systemie powinna odbywać się w oparciu o role. |
| Warch31 | System powinien posiadać wersję on-premise. |
| Warch32 | System powinien posiadać możliwość migracji do wersji cloud’owej rozwiązania. |
| Warch33 | System powinien umożliwić definiowanie mierników/KPI dla poszczególnych procesów workflow. |
| Warch34 | System powinien umożliwić predykcyjna analizę zdefiniowanych mierników/KPI. |
| Warch35 | System powonienie umożliwiać raportowanie zdefiniowanych mierników/KPI przy użyciu kokpitów menadżerskich (dashboards) |
| Warch36 | System powinien być wyposażony w raporty kontrolne pozwalające na monitorowanie przez Administratorów Biznesowych: czasu załatwiania spraw na poszczególnych etapach, spraw podlegających eskalacji/alertom/powiadomieniom, spraw z przekroczonymi terminami, rejestru czynności wykonywanych w Systemie przez użytkowników  z danego obszaru merytorycznego, itp. |
| Warch37 | Dla zakresu integracyjnego z systemami UFG w środowiskach nieprodukcyjnych należy przewidzieć implementację obiektów typu mock i stub imitujących właściwą implementację funkcjonalności systemów UFG. |
| Warch39 | System powinien umożliwić monitoring uruchomionych procesów workflow np. zamknięte sprawy, sprawy w toku, czas realizacji sprawy, sprawy z przekroczonym terminem. |
| Warch41 | System powinien umożliwiać wyszukiwanie informacji zawartych  w metrykach dokumentów oraz w samych dokumentach (wyszukiwanie pełnotekstowe). |
| Warch42 | System powinien posiadać interfejs użytkownika w języku polskim we wszystkich modułach Systemu. |
| Warch43 | System powinien umożliwiać prezentowanie historii czynności w nim wykonywanych przez użytkowników i automaty. |
| Warch44 | System powinien umożliwiać gromadzenie statystyk oraz generowanie raportów dotyczących wykonywanych operacji przez poszczególnych użytkowników. |
| Warch45 | System powinien posiadać mechanizmy autokontroli (automatyczna kontrola statusu spraw, generowanie przypomnień, alertów i eskalacji). |
| Warch46 | System powinien umożliwiać przechowywanie treści spraw wraz  z załącznikami. |
| Warch47 | System powinien umożliwiać archiwizację dokumentów przechowywanych w Systemie wg zadanych parametrów na wydzielonym nośniku danych w postaci zaszyfrowanej (np. w Cloud Archive). System ma umożliwiać również ciągły dostęp do zarchiwizowanych danych. |
| Warch48 | System w zakresie struktury organizacyjnej powinien integrować się  z posiadanym prze Zamawiającego:  Active Directory – w zakresie struktury organizacyjnej UFG  LDAP – w zakresie struktury organizacyjnej interesariuszu |
| Warch50 | Moduły Systemu należy zbudować w postaci zestawu mikroserwisów. Wytworzone mikroserwisy muszą być opracowane i zbudowane w formie umożliwiającej uruchomienie w platformie konteneryzacji lub wirtualizacji a następnie udostępnione w formie mikrofrontendów. |
| Warch51 | Dla zakresu integracyjnego z systemami UFG i systemami zewnętrznymi w środowiskach nieprodukcyjnych należy przewidzieć implementację obiektów typu mock i stub imitujących właściwą implementację funkcjonalności. |
| Warch54 | Aplikacje muszą być tworzone z wykorzystaniem wzorców mikroserwisowych oraz mikrofrontendowych. Wymaganie aktualne tylko przy tworzeniu Modułów aplikacji. Jeżeli dostarczane będzie oprogramowanie standardowe wymaganie nie jest obligatoryjne. |
| Warch61 | System powinien posiadać intuicyjne (bez kodowania) graficzne narzędzie do projektowania przepływu pracy w danym procesie (czynności sekwencyjne i/lub równoległe w oparciu o role w systemie). |
| Warch62 | System powinien umożliwić automatyczne priorytetowanie zadań wg zadanych parametrów (czas względem zaplanowanego terminu realizacji, status sprawy, priorytet zadania). |
| Warch63 | System powinien posiadać pulpit nawigacyjny dla użytkownika  z wizualizacją zadań w kolejce wg priorytetów. |
| Warch64 | System powinien umożliwić zdefiniowanie kroków procesów jako wywołanie zewnętrznego API np. webservice. |
| Warch65 | System powinien umożliwić automatyzację kroków procesów lub całych procesów tzw. RPA (Robotic Process Automation). |
| Warch67 | Portal SOSiR musi umożliwiać prezentacje materiałów wideo i zdjęć składowanych poza portalem (m.in. np. poprzez osadzenie filmu z platformy streamingowej). |
| Warch70 | Moduły Systemu muszą integrować się z głównym szablonem UFG (Root Web), w którym osadzane będą poszczególne mikrofrontendy w procesie kompozycji. |
| Warch71 | Dostęp, przechowywanie i zarządzanie plikami musi być z poziomu aplikacji API wykorzystując protokół S3 do obiektowej pamięci masowej. System powinien zapewnić dostęp do dokumentów poprzez rolę uprawnień, obsługiwać metadane opisujące dokument. |
| Warch73 | System powinien posiadać narzędzie (najlepiej z interfejsem graficznym) wspierające wykonywanie modyfikacji worflow BPM w taki sposób, aby uprawniony użytkownik nie będący programistą w szczególności:  - dodać automatyczne wysyłanie maila na danym etapie workflow,  - dodać do workflow krok akceptacji przez użytkownika o konkretnej roli (np. dyrektora),  - dodać pole na formularzu będącym krokiem workflow,  - zmienić warunek przejścia pomiędzy kolejnymi krokami workflow. |
| Warch74 | System powinien umożliwić załączanie, skanowanie programem antywirusowym plików, obsługę dużych załączników, w możliwie szerokim formacie/ rozszerzeniu, przy uwzględnieniu zasad bezpieczeństwa (danych i Systemu). W szczególności dotyczy to załączanej dokumentacji o charakterze wrażliwym (m.in. dokumentacja medyczna, dokumentacja trudnej sytuacji życiowej). |
| Warch75 | System musi być zbudowany w oparciu o rozwiązania on-premise. |
| Warch76 | Dla środowisk nieprodukcyjnych należy przewidzieć implementację obiektów typu mock i stub imitujących właściwą implementację funkcjonalności Systemu. |
| WArch77 | Dla środowisk nieprodukcyjnych należy przewidzieć implementację obiektów typu mock i stub imitujących właściwą implementację funkcjonalności. |
| WArch78 | Wymagana jest kontynuowanie projektu z wykorzystaniem produktów wytworzonych w poprzednim etapie, w szczególności dostarczonych licencji. Lista produktów dostępna jest w części niejawnej, w rozdziale „6 PRODUKTY PROJEKTU SOSIR” |

* 1. Baza danych

Możliwe jest użycie posiadanych przez UFG baz danych wskazanych w dokumentacji w części niejawnej zapytania (załącznik nr 2 do SIWZ). W przypadku chęci użycia posiadanych przez UFG baz danych Wykonawca musi wyspecyfikować wymaganą liczbę licencji oraz zasobów sprzętowych w stosunku do bazy danych dla Systemu, zarówno w zakresie infrastruktury serwerowej (RAM, liczba rdzeni, itp.) jak i użytecznej przestrzeni dyskowej na moment startu oraz w perspektywie 5 lat od uruchomienia Systemu. Specyfikacja niezbędnej infrastruktury musi być wykonana zgodnie z szablonem stanowiącym załącznik nr 13 do SIWZ.

W przypadku zaproponowania Rozwiązania Równoważnego w warstwie baz danych Wykonawca może uruchomić oprogramowanie na infrastrukturze konteneryzacji UFG lub zaproponować własną infrastrukturę. W przypadku własnej infrastruktury, Wykonawca zobowiązany jest do wyspecyfikowania i dostarczenia Rozwiązania Równoważnego w zakresie oprogramowania i sprzętu. W takim przypadku Zamawiający dopuszcza budowę Platformy eUFG w oparciu o komponenty oprogramowania, licencje i sprzęt dostarczone przez Wykonawcę wraz z gwarancją producenta na czas od dnia dostarczenia do upływu okresu 5-ciu lat od Odbioru końcowego Wdrożenia Systemu.

Oprogramowanie dla warstwy bazodanowej użyte do budowy Systemu musi spełniać poniższe wymagania:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| Wbaz01 | Oprogramowanie powinno zapewnić możliwości pracy bazy danych  w środowisku klastrowym. |
| Wbaz02 | Zwiększenie bądź zmniejszenie liczby serwerów obsługujących klastrową bazę danych nie może powodować konieczności reorganizacji logicznej struktury baz danych (tabel, indeksów). |
| Wbaz03 | Oprogramowanie bazodanowe powinno realizować funkcjonalność szyfrowania danych składowanych na nośnikach dyskowych. |
| Wbaz04 | Oprogramowanie bazodanowe powinno natywnie integrować się  z wykorzystywanym już przez UFG systemem kopii zapasowych oraz pozwalać wykonywać kopie zapasowe on-line i szybkie kopie różnicowe. |
| Wbaz05 | Oprogramowanie powinno zapewnić możliwość centralnego zarządzania bazą i jej komponentami z narzędzia graficznego i/lub webowego. |
| Wbaz06 | Oprogramowanie powinno zapewnić obsługę języka SQL i standard ACID. |
| Wbaz07 | Oprogramowanie powinno zapewnić zarządzanie uprawnieniami Użytkowników dla wprowadzenia, odczytu, zmiany informacji, wykonania programu. |
| Wbaz08 | Oprogramowanie powinno posiadać mechanizm przyrostowej rejestracji zmian danych i ich archiwizację. |
| Wbaz09 | Oprogramowanie powinno zapewnić możliwość zarządzania przydziałem zasobów. |
| Wbaz10 | Oprogramowanie powinno zapewnić możliwość odtworzenia bazy danych po utracie części bądź wszystkich plików danych, odtworzenie powinno być możliwe do chwili wystąpienia awarii bez utraty danych. |
| Wbaz11 | Oprogramowanie powinno wspierać diagnostykę wydajności serwera bazy danych oraz poprawności działania. |
| Wbaz12 | Oprogramowanie powinno zapewnić wsparcie dla wielu ustawień narodowych i wielu zestawów znaków. |
| Wbaz13 | Oprogramowanie powinno zapewnić możliwość budowania indeksowania danych. |
| Wbaz14 | Oprogramowanie powinno zapewnić możliwość budowania widoków zmaterializowanych odzwierciedlających stan danych zdefiniowanych przez zapytanie SQL. |
| Wbaz15 | Oprogramowanie powinno umożliwić zrównoleglenie wykonania operacji SQL w bazie danych – dla potrzeb Użytkowników oraz na potrzeby konserwacji Systemu (tworzenie, przebudowa indeksów, backup, odtwarzania). Zrównoleglenie powinno być na poziomie dostępnych zasobów na pojedynczym serwerze (CPU, operacje we-wy) oraz na wszystkie dostępne serwery w klastrze. |
| Wbaz16 | Oprogramowanie powinno zapewnić możliwość przechowywanie historii konfiguracji. |
| Wbaz17 | Oprogramowanie powinno współpracować z wykorzystywaną w UFG zaporą sieciową ze ścisłym przeznaczeniem do ochrony baz danych tzw. DBF (ang. Database Firewall). |
| Wbaz18 | Oprogramowanie powinno zapewnić możliwość komunikacji  z funkcjonującym w UFG repozytorium Użytkowników w kontekście zarządzania Użytkownikami i uprawnieniami do baz danych. |
| Wbaz19 | Dla oprogramowania powinna być zapewniona gwarancja producenta dla prawidłowego funkcjonowania oprogramowania na czas od dnia dostarczenia ww. licencji do upływu okresu 5-ciu lat od Odbioru końcowego Wdrożenia Systemu. |
| Wbaz20 | Wszystkie komponenty Systemu bazy danych powinny być zarządzane  z jednego narzędzia administracyjnego. |
| Wbaz21 | Oprogramowanie powinno wspierać tzw. „Enterprise user security”, czyli pozwolić na delegację zarządzania kontami oraz uprawnieniami na zewnętrzne bazy katalogowe LDAP funkcjonujące w UFG. |
| Wbaz22 | Oprogramowanie bazodanowe musi wspierać diagnostykę wydajności serwera bazy danych oraz poprawności działania jak i umożliwić monitoring oraz strojenie/optymalizację funkcjonowania bazy danych. |
| Wbaz23 | Oprogramowanie bazodanowe musi zapewnić możliwości pracy bazy danych w ośrodku podstawowym i zapasowym poprzez replikację danych pozwalającej na natychmiastowy dostęp do tych danych |
| Wbaz24 | Oprogramowanie bazodanowe musi zapewnić możliwości anonimizacji danych. |
| Wbaz25 | Oprogramowanie bazodanowe musi wspierać szyfrowanie ruchu sieciowego z i do bazy danych. |
| Wbaz27 | Oprogramowanie bazodanowe powinno zapewnić zaawansowaną ochronę kolumn lub całych tabel przed nieuprawnionym dostępem wrażliwych danych przez osoby postronne jak i administratorów systemu. |
| Wbaz28 | W przypadku zaproponowania przez Wykonawcę oprogramowania bazodanowego, w zakresie którego Zamawiający nie posiada kompetencji (odmienny od posiadanego), Wykonawca musi zorganizować pełny zakres szkoleń dla administratorów Zamawiającego. Koszty związane z powyższym należy uwzględnić w Ofercie i wskazać w Formularzu Cenowym. |
| Wbaz29 | Oprogramowanie bazodanowe musi zapewnić możliwości pracy bazy danych w ośrodku podstawowym, jak też pracy w trybie pojedynczego ośrodka przetwarzania w przypadku fizycznej utraty dowolnego z ośrodków przetwarzania. |

* 1. Warstwa aplikacyjna i dostępowa

Możliwe jest użycie posiadanych przez UFG licencji dla warstwy dostępowej. W takim przypadku Wykonawca powinien wyspecyfikować wymaganą ilość licencji oraz zasobów sprzętowych w stosunku do warstwy aplikacyjnej i dostępowej dla Systemu, zarówno w zakresie infrastruktury serwerowej (RAM, liczba vCPU, itp.) jak i użytecznej przestrzeni dyskowej na moment startu oraz w perspektywie 5 lat od uruchomienia Systemu. Specyfikacja niezbędnej infrastruktury powinna być wykonana zgodnie z szablem stanowiącym załącznik nr 13 do SIWZ.

W przypadku zaproponowania Rozwiązania Równoważnego w warstwie aplikacyjnej i dostępowej Wykonawca może uruchomić oprogramowanie na infrastrukturze konteneryzacji UFG lub zaproponować własną infrastrukturę. W przypadku własnej infrastruktury, Wykonawca zobowiązany jest do wyspecyfikowania i dostarczenia Rozwiązania Równoważnego w zakresie oprogramowania i sprzętu. W takim przypadku Zamawiający dopuszcza budowę  Systemu w oparciu o komponenty oprogramowania, licencje i sprzęt dostarczone przez Wykonawcę wraz z gwarancją producenta na czas od dnia dostarczenia do upływu okresu 5-ciu lat od Odbioru końcowego Wdrożenia Systemu.

Oprogramowanie dla warstwy aplikacyjnej i dostępowej użyte do budowy Systemu musi spełniać poniższe wymagania:

| **Numer wymagania** | **Opis wymagania** |
| --- | --- |
| Wapp01 | Serwer aplikacyjny powinien zapewnić możliwość uruchamiania aplikacji web. |
| Wapp02 | Serwer aplikacyjny powinien zapewnić centralne zarządzanie  w zakresie, monitorowania, aktualizacji oprogramowania. |
| Wapp03 | Serwer aplikacyjny powinien zapewnić obsługę kolejek. |
| Wapp04 | Serwer aplikacyjny powinien zapewnić obsługę integracji z bazą danych Oracle. |
| Wapp05 | Serwer aplikacyjny powinien zapewnić integrację z LDAP. |
| Wapp06 | Serwer musi zapewniać integrację z jedną z autoryzacji: Oauth2, Kerberos |
| Wapp07 | Serwer powinien zapewniać możliwość konteneryzacji. |
| Wapp08 | Serwer powinien zapewniać możliwość automatycznego skalowania horyzontalnego. |
| Wapp09 | Aplikacja musi stosować biblioteki umożliwiające łączenie się do bazy danych Oracle wykorzystujące zaawansowane mechanizmy wysokiej dostępności takie jak Fast Connection Failover. |
| Wapp10 | Aplikacja musi zapewnić integrację z LDAP. |
| Wapp11 | Aplikacja musi zapewniać integrację z autoryzacją OAuth2, Kerberos i OpenID. |

* 1. Interoperacyjność

| **Numer wymagania** | **Opis wymagania** |
| --- | --- |
| Winter01 | System powinien zapewnić możliwość komunikacji z Centrum Certyfikacji UFG w zakresie wykorzystania certyfikatów z niego pochodzących do uwierzytelniania Użytkowników lub szyfrowania lub podpisywania treści i dokumentów. |
| Winter02 | Oprogramowanie powinno wspierać rozwiązania WSSecurity, PKCS12, MTOM; |
| Winter03 | Protokołem transportowym powinien być HTTP lub HTTPS. W przypadku komunikacji asynchronicznej wspólnym protokołem transportowym musi być transport oparty o kolejki. |
| Winter04 | Oprogramowanie powinno wspierać wykorzystywać standardy WSDL  i XSD. |
| Winter05 | Wszystkie dane udostępniane będą Głównym Interesariuszom w sposób automatyczny, przy czym udostępnienie automatyczne rozumiane jest jako pośrednia lub bezpośrednia wymiana danych z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej oraz integracja z interfejsami wejścia/wyjścia systemów informatycznych Głównych Interesariuszy. Komunikacja automatyczna realizowana będzie z wykorzystaniem protokołów i struktur danych Web Services Description Language (WSDL). Struktura danych cech informacyjnych obiektów wymiany opracowana będzie w postaci XML, według schematów zgodnych ze strukturą publikowaną przez ministra właściwego do spraw informatyzacji. |
| Winter06 | System musi umożliwiać integrację z posiadanymi przez UFG usługami wymienionymi w części niejawnej oraz zapewnić wsparcie dla protokołu SOAP, REST,JSON. |
| Winter07 | System musi umożliwić integrację z posiadanym przez UFG oprogramowaniem w zakresie jednokrotnego logowania (Użytkownicy zalogowani do Domeny muszą logować się do Systemu bez podawania dodatkowego loginu i hasła) wymienionego w części niejawnej. |
| Winter08 | System musi umożliwić integrację z posiadanym przez UFG oprogramowaniem, który centralizuje zarządzanie danymi Użytkowników i ich uprawnieniami wymienionym w części niejawnej. |
| Winter09 | System musi zapewniać możliwość komunikacji z funkcjonującym w UFG repozytorium Użytkowników wymienionym w części niejawnej w zakresie uwierzytelniania i przechowywania uprawnień Użytkowników. |
| Winter10 | System musi umożliwić integrację z oprogramowaniem UFG służącym do zarządzania API wymienionym w części niejawnej w zakresie wystawiania usług sieciowych (SOAP, REST) do Głównych Interesariuszy. |

* 1. Bezpieczeństwo

|  |  |
| --- | --- |
| **Numer wymagania** | **Opis wymagania** |
| WBezp01 | System powinien integrować się z istniejącymi w UFG mechanizmami realizującymi procesy uwierzytelnienia i autoryzacji, uniemożliwiającymi dostęp dla nieuprawnionych Użytkowników i innych systemów, którym nie zostały wcześniej nadane odpowiednie uprawnienia. |
| WBezp02 | System powinien zapewniać możliwość audytowania wszystkich prób dostania się do Systemu w dziennikach systemowych w formacie syslog z zachowaniem zasady minimalizacji danych osobowych. |
| WBezp03 | System powinien zapewniać rejestrowanie stanów niesprawności Systemu i ich przyczyn w dziennikach systemowych: data zdarzenia, identyfikator błędu, opis błędu itp. |
| WBezp04 | System powinien zawierać mechanizmy określania czasu przechowywania plików dzienników systemowych wraz z mechanizmem archiwizowania tych plików. |
| WBezp05 | System powinien zapewniać rejestrowanie wszystkich zdarzeń oraz operacji w dzienniku systemowym, realizowanych przez Użytkowników uprzywilejowanych. |
| WBezp06 | System powinien zawierać mechanizmy uniemożliwiające nieuprawnionym użytkownikom edycję i usuwanie plików dzienników systemowych oraz mechanizmy chroniące przed przepełnieniem. |
| WBezp07 | System powinien zapewniać mechanizm zarządzania transakcjami gwarantujący integralność i logiczną spójność danych. |
| WBezp08 | System powinien zapewniać rejestrowanie wszystkich zdarzeń oraz operacji w dzienniku systemowym, realizowanych przez Użytkowników biznesowych. |
| WBezp09 | System powinien zapewniać mechanizmy szyfrowania i przechowywania logów systemowych oraz logów audytowych w sposób chroniący je przed modyfikacją i nieuprawnionym usunięciem. |
| WBezp10 | System powinien posiadać skuteczne mechanizmy zabezpieczające przed automatycznym pobieraniem udostępnionych treści (np.: captcha). Zakres stosowania tych mechanizmów zostanie ustalony w trakcie projektu. |
| WBezp11 | System powinien być zabezpieczony przed podatnościami na ataki określonymi w ramach listy OWASP Top10 202 Top10 2021 (The Open Web Application Security Project) lub nowszy, OWASP Application Security Verification Standard 4.0.1. oraz OWASP Top10 2023 API |
| WBezp12 | System musi zapewniać możliwość automatycznego zamykania nieaktywnych sesji Użytkownika w zdefiniowanym przez Administratora czasie, konfigurowanym w ustawieniach Systemu. System musi zapewnić skuteczny mechanizm wylogowania sesji danego Użytkownika podczas jej trwania. Użytkownik może otworzyć tylko i wyłącznie jedną sesje. (Jedna karta w przeglądarce www). Administrator posiada możliwość definiowania liczby dozwolonych sesji. |
| WBezp13 | System musi zapewnić centralne zarządzanie uprawnieniami wszystkich Użytkowników poprzez integrację z posiadanym przez Zamawiającego narzędziem klasy IDM. |
| WBezp14 | Dostęp do Systemu z poziomu przeglądarki będzie dostępny  z wykorzystaniem protokołu HTTPS i TLS co najmniej od wersji 1.2  z uwzględnieniem zaleceń konfiguracyjnych OWASP Top 10 dotyczących znanych podatności algorytmów szyfrujących. |
| WBezp15 | Zakładane jest korzystanie z algorytmów szyfrowania, które spełniają aktualnie wszystkie wymogi z zakresu bezpieczeństwa teleinformatycznego i spełniają zasadę Kerckhoffsa. |
| WBezp16 | System powinien zapewnić klasyfikację informacji zgodnie z aktualną klasyfikacją UFG zawartą w części niejawnej. |
| WBezp17 | System musi zapewniać ochronę informacji w spoczynku (z ang. Data at rest) i w ruchu (z ang. Data in motion). |
| WBezp18 | System w zakresie kodu źródłowego musi być wolny od nieefektywnych konstrukcji, nieużywanych fragmentów kodu, niebezpiecznych konstrukcji, nadmiarowych danych w postaci haseł, komentarzy lub informacji o infrastrukturze, w której pracuje system. |
| WBezp19 | System musi zapewniać podpisanie wskazanych dokumentów pieczęcią elektroniczną UFG w celu określenia i potwierdzenia ich autentyczności. |
| WBezp20 | System musi zapewniać szyfrowanie SSL/TLS podczas komunikacji między wszystkimi warstwami środowiska. |
| WBezp21 | Warstwa systemu operacyjnego, bazy danych, aplikacji musi być zostać utwardzona (z ang. Hardening) poprzez zastosowanie dostępnych standardów konfiguracji zgodnie z CIS benchmarks. |
| WBezp22 | Wszystkie biblioteki programistyczne, dodatki wykorzystane do tworzenia Systemu muszą być wolne od podatności krytycznych  i wysokich zgodnie z metodyką CVSS 3.x (Common Vulnerability System Scoring). |
| WBezp23 | Wszystkie biblioteki programistyczne, dodatki wykorzystane do tworzenia Systemu muszą być wspierane i rozwijane, co jest rozumiane jako spełnienie warunku wydania nowej wersji lub poprawki w ciągu ostatnich 6 miesięcy od momentu rozpoczęcia prac nad Systemem.  W przypadku braku spełnienia tego warunku należy przedstawić oświadczenie Wykonawcy o zapewnieniu wsparcia i rozwoju przez producenta. |
| WBezp24 | System musi się integrować z dostarczonym przez Zamawiającego mechanizmem wykrywania i usuwania złośliwego oprogramowania przy wykorzystaniu oprogramowania firm trzecich. Wykrywanie złośliwego oprogramowania oparte o sygnatury oraz zaawansowane techniki oprogramowania klasy EDR. System musi prawidłowo integrować się z protokołem ICAP |
| WBezp25 | Bezpieczeństwo środowiska aplikacyjnego będzie potwierdzone  w ramach testów bezpieczeństwa wykonanych przez niezależnego audytora. System powinien przejść testy penetracyjne z wynikiem pozytywnym (brak podatności poziomu ryzyka średniego i wyższego). |
| Wbezp26 | System musi poprawnie funkcjonować na stacjach roboczych użytkowników, którzy pracują w profilu indywidualnym bez uprawnień administratora stacji roboczej. Żaden z elementów oferowanego Systemu nie może wymagać do swojej poprawnej pracy, posiadania uprawnień administratora na stacji roboczej użytkownika. |
| WBezp27 | System musi zabezpieczać dane przed przypadkowym usunięciem – generowanie ostrzeżenia o nieodwracalnym usunięciu danych. |
| WBezp28 | System musi uniemożliwiać usunięcie danych np. słownikowych, jeśli zostały one już przypisane do innych danych. |
| WBezp29 | Pliki konfiguracyjne Systemu muszą być dostępne do samodzielnej zmiany przez Zamawiającego. |
| WBezp30 | Wymagane jest rozgraniczenie dostępnych funkcji w Systemie w zależności od roli/uprawnień przypisanych Użytkownikowi. |
| WBezp31 | Wszystkie komponenty Systemu m.in. biblioteki, moduły muszą być wolne od znanych podatności. |
| WBezp32 | Dostęp do wszelkich komponentów Systemu musi wymagać uwierzytelnienia i autoryzacji użytkownika. |
| WBezp34 | Mechanizm uwierzytelniania bazujący na haśle musi narzucać Użytkownikowi odpowiednią składnię, tzn. długość (12 znaków) oraz złożoność (małe i duże litery, cyfry i znak specjalny). W przypadku integracji z zewnętrzną usługą katalogową odpowiadającą z procesy uwierzytelnienia i autoryzacji Zamawiającego, należy zweryfikować i zastosować politykę wynikającą z takiej integracji. |
| WBezp35 | Funkcja zmiany hasła musi narzucać okresową zmianę hasła (co 30 dni) oraz w ramach procesu jego zmiany musi przewidywać konieczność podania hasła dotychczas używanego, nowego hasła oraz weryfikację poprawności wprowadzenia nowego hasła poprzez jego powtórne wpisanie w ramach formularza, wraz z procesem weryfikacji ich poprawności. Ewentualnie można skorzystać z jednorazowych, ważnych czasowo tokenów w postaci linków URL służących do zmiany hasła, wysyłanych w ramach wiadomości e-mail na zweryfikowany wcześniej adres użytkownika Systemu. |
| WBezp36 | Wszystkie operacje uwierzytelniania dotyczące odzyskania dostępu do konta muszą posiadać takie same zabezpieczenia jak podstawowe mechanizmy uwierzytelnienia. |
| WBezp37 | System musi zapewnić wskaźnik RPO (Recovery Point Objective) na poziomie 24 godzin a wskaźnik RTO (Recovery Time Objective) na poziomie 72 godzin. |

* 1. Wydajność

Poniżej zostały przedstawione wymagania w zakresie wydajności Systemu.  Oczekiwania wydajnościowe muszą być spełnione przy działającym tylko jednym ośrodku przetwarzania UFG.

| **Numer wymagania** | **Opis wymagania** |
| --- | --- |
| WWyd01 | W przypadku usług sieciowych działających w trybie synchronicznym 99% wywołań usługi przy 100 jednoczesnych zapytaniach powinno zakończyć się w czasie nie dłuższym niż 1 sekunda, w zależności od złożoności wykonywanych operacji. Szczegółowe wymagania zostaną określone dla każdej usługi na etapie analizy. |
| WWyd02 | W przypadku usług sieciowych maksymalna liczba błędów nie może być większa niż 1% w całkowitej liczbie żądań. |
| WWyd03 | Czas reakcji na operacje wykonywane przez Użytkownika nie powinien być dłuższy niż 2 sekundy. |
| WWyd04 | Czas wyświetlenia formularza Systemu powinien być nie dłuższy niż 3 sekundy. |
| WWyd05 | Czas oczekiwania na wygenerowanie lub wyświetlenie raportów wywoływanych z poziomu Platformy Portalowej SOSiR, w oparciu o dane zgromadzone w Hurtowni Danych oraz zdefiniowane przez użytkownika atrybuty nie powinien być dłuższy niż 5 sekund.  W przypadku raportów złożonych (opartych o marty raportowe) dopuszczalny czas wygenerowania lub wyświetlania raportów nie powinien być dłuższy niż 20 sekund. |
| WWyd06 | System musi umożliwić jednoczesną pracę co najmniej 200 Użytkownikom w strefie Infoportalu i Stefie Obywatela bez zauważalnego spadku wydajności Systemu. |
| WWyd07 | System musi umożliwić jednoczesną pracę co najmniej 100 Użytkownikom w Strefie Pracownika bez zauważalnego spadku wydajności Systemu. |
| WWyd08 | System musi umożliwić jednoczesną pracę co najmniej 200 Użytkownikom w sumie w Strefie Przedsiębiorcy i w Strefie Kontrahenta bez zauważalnego spadku wydajności Systemu. |
| WWyd09 | Wytyczne dla testów wydajności – funkcjonalności udostępnianych dla użytkowników zewnętrznych w formie formularzy Web:  Liczba równoległych sesji użytkowników:  Infoportal – minimum 200,  strefa Obywatela – minimum 100,  strefa Kontrahenta – minimum 100.  Czas wczytania 95% stron wymagających komunikacji z systemami zewnętrznymi <= 3s netto, czyli bez uwzględnienia czasu wynikającego z długości odpowiedzi systemu dziedzinowego.  Czas wczytania 95% odpowiedzi dla GUI wyrażone przez TTLB (time to last byte) dla stron niewymagających komunikacji z systemami zewnętrznymi<= 3s.  Średnie zużycie CPU dla serwera < 60%.  Maksymalna liczba błędów HTTP serwera w całkowitej liczbie żądań < 1%.  Wytyczne dla testów wydajności – funkcjonalności udostępnianych dla systemów wewnętrznych UFG w formie formularzy Web:  Liczba równoległych sesji użytkowników: minimum 100  Czas wczytania 95% stron wymagających komunikacji z systemami zewnętrznymi <= 3s netto, czyli bez uwzględnienia czasu wynikającego z długości odpowiedzi systemu dziedzinowego.  Czas wczytania 95% odpowiedzi dla GUI wyrażone przez TTLB (time to last byte) dla stron niewymagających komunikacji z systemami zewnętrznymi<= 3s.  Średnie zużycie CPU dla serwera < 60%.  Maksymalna liczba błędów HTTP serwera w całkowitej liczbie żądań < 1%. |
| WWyd11 | Dla przetwarzań asynchronicznych czas wykonania ustalany jest indywidulanie w zależności od charakteru procesu, ale nigdy nie jest dłuższy niż 30 sekund dla 10.000 rekordów. |
| WWyd13 | Parametry wydajnościowe systemu powinny być spełnione w przypadku pracy w zwirtualizowanym środowisku desktopów jak i fizycznych stacji roboczych. |

* 1. Dostępność

Poniżej zostały przedstawione wymagania w zakresie dostępności Systemu. Oczekiwania w zakresie dostępności Systemu muszą być spełnione przy działającym tylko jednym ośrodku przetwarzania UFG.

| **Numer wymagania** | **Opis wymagania.** |
| --- | --- |
| WDost01 | Architektura Systemu powinna wspierać co najmniej dwukrotną redundancję poszczególnych węzłów we wszystkich warstwach Systemu w każdym z ośrodków przetwarzania danych UFG (Podstawowy i Zapasowy).  Architektura Systemu produkcyjnego ma umożliwiać wykorzystanie Systemu w dwóch lokalizacjach Zamawiającego PDC i DRC w trybie Active-Active z możliwością przełączenia pracy do jednego ośrodka. |
| WDost02 | Architektura Systemu powinna zawierać równoważenie obciążenia przez wszystkie węzły we wszystkich warstwach i ośrodkach przetwarzania. |
| WDost03 | Przełączenie przetwarzania pomiędzy ośrodkami w systemie produkcyjnym nie może wpływać na integralność danych. |
| WDost05 | Dostępność systemu powinna być zapewniona 24h/dobę przez 7 dni w tygodniu przez cały rok kalendarzowy. |
| WDost06 | System musi charakteryzować się minimum 99,9% dostępnością  w skali roku liczoną w godzinach dostępności Systemu. |
| WDost07 | W przypadku wyboru infrastruktury zamawiającego, silnik bazy danych będzie działać bezpośrednio na serwerach UFG, na dedykowanym sprzęcie bazodanowym, w dedykowanych kontenerach bazy.  W przypadku wyboru infrastruktury Wykonawcy, silnik bazy danych może działać bezpośrednio na serwerze lub w środowisku zwirtualizowanym.  Reszta serwerów powinna działać w środowisku zwirtualizowanym. |
| WDost08 | Czas przywracania Systemu do obsługi będzie zgodny z wymaganiami SLA podanymi w Załączniku nr 2 do SIWZ. |
| WDost09 | Poziom odtworzenia danych zapisanych w Systemie powinien wynosić 100%. |

* 1. Skalowalność

| **Numer wymagania** | **Opis wymagania** |
| --- | --- |
| WSkal01 | Architektura ma zapewnić skalowanie rozwiązania we wszystkich warstwach bez zmiany technologii, jedynie poprzez rozbudowę infrastruktury sprzętowej lub zakup dodatkowych licencji. |
| WSkal02 | System powinien zapewnić centralne zarządzanie rutynowej eksploatacji (aktualizacja oprogramowania, wgrywanie poprawek), bez względu na skalę złożoności architektury. |
| WSkal03 | Architektura Systemu powinna zapewniać redundancję sprzętową na poziomie ośrodków, serwerów, zasilania, kart sieciowych oraz innych elementów stanowiących pojedynczy punkt awarii w każdej warstwie Systemu. |
| WSkal04 | System ma mieć architekturę z możliwością łatwego skalowania wydajności poprzez dodawanie kolejnych węzłów Systemu dla zwiększenia wydajności. |
| WSkal05 | Dla rozwiązania opartego o kontenery musi być zastosowane mechanizmy automatycznego skalowania aplikacji oparte o monitorowania obciążenia systemu. |
| WSkal06 | Dla rozwiązania opartego o kontenery bazodanowe mogą być użyte mechanizmy skalowania przez dostarczone narzędzia GUI. |

* 1. Backup

| **Numer wymagania** | **Opis wymagania** |
| --- | --- |
| WBack01 | System powinien umożliwiać integrację z wykorzystywanym przez UFG systemem do wykonywania kopii zapasowych, zarówno w zakresie systemu plików, systemu operacyjnego, jak i wykorzystanych baz danych oraz maszyn wirtualnych. |
| W przypadku braku możliwości integracji z wykorzystywanym przez UFG systemem do wykonywania kopii zapasowych Wykonawca powinien wyspecyfikować i oszacować koszty dla rozwiązania alternatywnego w zakresie systemu backupu umożliwiającego wykonywanie kopii zapasowych Systemu. W takim przypadku zaproponowany przez Wykonawcę system do wykonywania kopii zapasowych w szczególności powinien umożliwiać: | |
| WBack02 | System powinien umożliwiać definiowanie harmonogramów wykonywania kopii zapasowych oraz wykonywać kopie zapasowe zgodnie ze zdefiniowanymi harmonogramami. |
| WBack03 | System powinien umożliwiać odtworzenie danych z wcześniej wykonanych kopii zapasowych. |
| WBack04 | System powinien umożliwiać tworzenie kopii zapasowych na urządzeniach umieszczonych w innej lokalizacji fizycznej poprzez sieć LAN i SAN. |
| WBack05 | System powinien umożliwiać sprzętowe lub programowe szyfrowanie kopii zapasowych we wskazanym zakresie danych. |
| WBack06 | System powinien umożliwiać posiadać swoją infrastrukturę w postaci napędów taśmowych i macierzy obsługujących mechanizmy deduplikacji. |
| WBack07 | System powinien umożliwiać zabezpieczenie kopii zapasowych przed nieuprawnioną modyfikacją. |
| WBack08 | W przypadku zaproponowania przez Wykonawcę oprogramowania, w zakresie którego Zamawiający nie posiada kompetencji (odmienny od posiadanego), Wykonawca powinien zorganizować pełen zakres szkoleń dla administratorów Zamawiającego. |
| WBack09 | System backupu musi posiadać gwarancję producenta na poprawne funkcjonowanie oprogramowania od dnia dostarczenia ww. licencji do upływu okresu 5-ciu lat od Odbioru końcowego Wdrożenia Systemu. |

* 1. Wirtualizacja

|  |  |
| --- | --- |
| **Numer wymagania** | **Opis wymagania** |
| W przypadku braku możliwości uruchomienia Platformy eUFG na infrastrukturze Zamawiającego, możliwa jest budowa platformy konteneryzacyjnej w oparciu o środowisko zwirtualizowane, w takim przypadku wymagane jest wyspecyfikowanie i dostarczenie przez Wykonawcę Rozwiązania Równoważnego w zakresie oprogramowania i sprzętu dla wirtualizacji oraz backupu maszyn wirtualnych o parametrach nie gorszych niż infrastruktura posiadana przez Zamawiającego i spełniającego poniższe wymagania:: | |
| Wwirt03 | Wykonawca zaprojektuje platformę wirtualizacji dla Systemu w oparciu o co najmniej 4 serwery fizyczne (co najmniej po dwa w każdym z dwóch ośrodków UFG). |
| Wwirt04 | Wykorzystywane rozwiązanie do wirtualizacji będzie umożliwiało migrację w czasie rzeczywistym całych maszyn wirtualnych (systemy operacyjne wraz z zawartością). |
| Wwirt05 | Wykorzystywane rozwiązanie do wirtualizacji będzie umożliwiało przenoszenie całych plików danych maszyn wirtualnych powiązanych z daną maszyną wirtualną na dowolne zasoby dyskowe środowiska wirtualnego bez przerwy w funkcjonowaniu maszyny wirtualnej. |
| Wwirt06 | Zaimplementowane oprogramowanie umożliwi kompleksową kontrolę nad zapewnieniem dostępności systemów zwirtualizowanych. |
| Wwirt07 | Zapewnienie mechanizmu sprawnego odzyskiwania danych w razie awarii. |
| Wwirt08 | Zapewnienie mechanizmu monitorowania proaktywnego wraz z mechanizmami ostrzegania o problemach mogących wpłynąć na dostępność lub użyteczność Systemu. |
| Wwirt10 | W przypadku zaproponowania przez Wykonawcę oprogramowania, w zakresie którego Zamawiający nie posiada kompetencji (odmienny od posiadanego), Wykonawca powinien zorganizować pełen zakres szkoleń dla administratorów Zamawiającego. |
| Wwirt11 | W ramach oprogramowania do wirtualizacji Wykonawca zaprojektuje, wyspecyfikuje i dostarczy następujące Oprogramowanie Powiązane:  ·         oprogramowanie bazowe do wirtualizacji (wraz ze stacją zarządzającą – tylko w przypadku zaproponowania innego oprogramowania do wirtualizacji niż aktualnie wykorzystywane przez UFG lub gdy tego wymaga specyfika Systemu)  ·         oprogramowanie do wykonywania kopii zapasowych maszyn wirtualnych |
| Wwirt12 | Rozwiązanie musi zapewnić możliwość pracy również w środowisku zdegradowanym do zasobów pojedynczego ośrodka przetwarzania z zapewnieniem bezprzerwowej dostępności elementów logicznych hostowanych na platformie wirtulaizacji. |

* 1. System monitoringu

|  |  |
| --- | --- |
| **Numer wymagania** | **Opis wymagania** |
| WMonit01 | Monitorowanie usług pod kątem dostępności w UFG odbywa się na trzech poziomach:  ·         monitorowania dostępności serwisu internetowego,  ·         monitorowania dostępności komponentów Systemu,  ·         monitorowania dostępności infrastruktury.  Monitorowanie dostępności serwisu internetowego realizowane będzie w oparciu o narzędzia symulujące zapytanie do adresu strony internetowej z częstotliwością nie rzadszą niż 5 minut. Uzyskanie odpowiedzi na symulowane zapytanie uznane zostanie za prawidłowe funkcjonowanie serwisu internetowego.  W celu zapewnienia poprawności testów dostępności strony internetowej i eliminacji niepoprawnych odczytów, wynikających  z niedostępności usług internetowych dostawcy usług internetowych (ISP) lub pojedynczego narzędzia monitorującego, weryfikacja dostępności realizowana będzie w oparciu o rozproszoną infrastrukturę w trzech niezależnych lokalizacjach. Za niedostępność serwisu uznany zostanie błąd zgłoszony przez co najmniej dwie jednostki monitorujące. Zgłoszenie o niedostępności serwisu zostanie przesłane do administratorów serwisu z wykorzystaniem co najmniej dwóch mediów komunikacji (np. wiadomość e-mail oraz SMS).  Wykonawca przy implementacji Systemu powinien zapewnić integrację w powyższym zakresie z systemem SYS Monit lub dostarczyć rozwiązanie równoważne spełniajcie powyższe wymagania. |
| WMonit02 | W UFG do monitorowania infrastruktury sprzętowej (takiej jak serwery, macierze, switche, routery) oraz systemu operacyjnego (Windows, Unix, Linux, i5/os), warstwy wirtualizacyjnej, warstwy bazodanowej (Oracle, DB2, Mysql, Postgres) i aplikacyjnej wykorzystywane jest oprogramowanie OP5 Monitor.  Wykonawca przy implementacji Systemu powinien zapewnić integrację w zakresie monitoringu z systemem OP5 Monitor. |
| WMonit13 | W UFG do monitorowania świadczonych usług wykorzystywane jest oprogramowanie narzędziowe InfluxDB, Grafana osadzone w chmurze.  Wykonawca przy implementacji systemu musi zapewnić integrację w zakresie monitoringu z powyższymi systemami lub zapewnić rozwiązanie równoważne. |
| WMonit03 | W UFG do monitorowania pracy aplikacji wykorzystywane jest oprogramowanie narzędziowe Oracle oraz system ELK (Elasticsearch, Logstash, Kibana).  Wykonawca przy implementacji Systemu musi zapewnić integrację w zakresie monitoringu z powyższymi systemami. |
| W przypadku braku możliwości wykorzystania posiadanych przez UFG systemów monitorowania Zamawiający dopuszcza dostarczenie rozwiązania równoważnego w zakresie oprogramowania do monitoringu. W przypadku dostarczenia rozwiązania równoważnego należy spełnić następujące wymagania: | |
| WMonit04 | Oprogramowanie monitorujące powinno umożliwiać wyszukiwanie i przeglądanie zgromadzonych danych z wszystkich komponentów Systemu. |
| WMonit05 | Oprogramowanie monitorujące powinno umożliwiać śledzenie mierzonych parametrów za pomocą graficznych statystyk. |
| WMonit06 | Oprogramowanie monitorujące powinno umożliwiać wysyłanie powiadomień w przypadku przekroczenia wcześniej zdefiniowanych wartości progowych monitorowanych komponentów. |
| WMonit07 | Oprogramowanie monitorujące powinno umożliwiać mieć możliwość definiowania raportów w zakresie gromadzonych informacji z dowolnego okresu czasowego z możliwością eksportu np. do pliku PDF. |
| WMonit08 | Oprogramowanie monitorujące powinno umożliwiać wykrywanie anomalii zdarzeń systemowych. |
| WMonit09 | W przypadku zaproponowania przez Wykonawcę oprogramowania, w zakresie którego Zamawiający nie posiada kompetencji (odmienny od posiadanego), Wykonawca powinien zorganizować pełny zakres szkoleń dla administratorów Zamawiającego. Koszty związane z powyższym należy uwzględnić w Ofercie i wskazać w Formularzu Cenowym w pozycji „Dostosowanie infrastruktury IT Zamawiającego – Szkolenia w zakresie systemu do monitoringu”. |
| WMonit10 | Oprogramowanie monitorujące musi posiadać gwarancję producenta na poprawne funkcjonowanie oprogramowania od dnia dostarczenia ww. licencji do upływu okresu 5-ciu lat od Odbioru końcowego Wdrożenia Systemu. |
| WMonit12 | Oprogramowanie monitorujące musi posiadać gwarancję producenta na poprawne funkcjonowanie oprogramowania od dnia dostarczenia ww. licencji do upływu okresu 5-ciu lat od Odbioru końcowego Wdrożenia Systemu. |
| WMonit14 | Oprogramowanie monitorujące powinno być rozwiązaniem klastrowym zapewniającym niezawodność w oparciu o pracę w dwóch ośrodkach przetwarzania. |
| WMonit15 | Oprogramowanie monitorujące musi umożliwiać gromadzenie danych z wszystkich komponentów Systemu w zakresie zdefiniowanych parametrów takich jak zużywane zasoby (m.in. CPU, RAM, przestrzeń dyskowa), wydajność (obciążenie), niezawodność i dostępność (m.in. interfejsów). |
| WMonit16 | Oprogramowanie monitorujące powinno umożliwiać dostęp do prezentowanych danych poprzez intuicyjne webowe GUI. |
| WMonit17 | Oprogramowanie monitorujące m powinno musi umożliwiać administratorowi dodawanie własnych, niestandardowych czujek o postaci przynajmniej skryptów systemu operacyjnego. |
| WMonit18 | Oprogramowanie monitorujące w zakresie monitoringu aplikacji powinno umożliwiać zbieranie z wielu serwerów i wczytywanie do centralnej bazy logów w dowolnych formatach. |
| WMonit19 | Oprogramowanie monitorujące w zakresie monitoringu aplikacji powinno umożliwić przeglądanie, wyszukiwanie oraz przygotowywanie analiz i statystyk z zawartości logów w trybie bliskim on-line. |
| WMonit20 | Oprogramowanie monitorujące powinno umożliwić dynamiczne wyliczenie wskaźników dostępności Systemu za dowolny okres. |

* 1. Macierze

|  |  |
| --- | --- |
| **Numer wymagania** | **Opis wymagania** |
| WMacierz01 | Wykonawca powinien wyspecyfikować minimalną wielkość przestrzeni dyskowej użytecznej w podziale na środowiska na start systemu i w kolejnych 5 latach funkcjonowania systemu. Specyfikacja niezbędnej infrastruktury powinna być wykonana zgodnie z szablem stanowiącym załącznik nr 13 do SIWZ. |
| W przypadku, gdy Wykonawca uzna, że zasoby infrastruktury jakie udostępnił Zamawiający są nieodpowiednie do realizacji Zamówienia wówczas, Wykonawca musi w ramach wynagrodzenia przewidzianego w Umowę dostarczyć własne elementy infrastruktury. Elementy te musza być w pełni kompatybilne z infrastrukturą, którą już posiada Zamawiający oraz muszą posiadać gwarancję producenta od dnia dostarczenia do upływu okresu 5-ciu lat od Odbioru końcowego Wdrożenia Systemu oraz spełniać następujące wymagania: | |
| WMacierz02 | Macierz dyskowa rozumiana jako zestaw modułów NVMe, dysków NVMe lub dysków SSD kontrolowanych przez redundantne, dedykowane kontrolery macierzowe (bez dodatkowych urządzeń pośrednich, serwerów wirtualizujących itp.) |
| WMacierz03 | Macierz musi być przystosowana do montażu w szafie rack 19”. |
| WMacierz04 | Macierz musi na zabezpieczonej przestrzeni (RAID6) osiągać wydajność co najmniej na poziomie:  300 000 IOPS dla operacji randomowych z wykorzystaniem 8K bloku, hit cache 0%[[1]](#footnote-2) i 70%/30% odczytów/zapisów przy maksymalnym średnim czasie odpowiedzi < 1ms.  Macierz w trakcie testów musi spełniać zadeklarowane przez dostawcę parametry wydajnościowe z włączoną kompresją i szyfrowaniem. Testy będą wykonywane przy wypełnieniu macierzy zadeklarowanym przez Wykonawcę. |
| WMacierz05 | Macierz musi posiadać mechanizm RAID6 lub równoważny zabezpieczający przed utratą spójności danych w przypadku jednoczesnej awarii dwóch dowolnych dysków.  Rozłożenie dysków w macierzy musi zapewniać redundancję pozwalającą na nieprzerwaną pracę i dostęp do wszystkich danych w sytuacji awarii pojedynczego komponentu sprzętowego typu: dysk, port, kontroler, zasilacz, kabel.  Macierz musi umożliwiać definiowanie dysków „Spare” lub odpowiadającej im przestrzeni dyskowej „Spare”. |
| WMacierz06 | Macierz musi posiadać minimum 2 kontrolery macierzowe obsługujące protokoły blokowe pracujące w trybie Active/Active obsługujących protokoły blokowe w ramach oferowanej macierzy dyskowej.  Udostępnianie zasobów protokołem FC.  Komunikacja pomiędzy parą kontrolerów macierzy musi wykorzystywać wewnętrzną, dedykowaną magistralę zapewniającą wysoką przepustowość i niskie opóźnienia. |
| WMacierz07 | Macierz musi być wyposażona co najmniej 512GB pamięci cache klasy RAM z ewentualną możliwością rozbudowy.  Pamięć zapisu musi być mirrorowana (kopie lustrzane) pomiędzy kontrolerami dyskowymi.  Dane niezapisane na dyskach (np. zawartość pamięci kontrolera) muszą zostać zabezpieczone w przypadku awarii zasilania za pomocą podtrzymania bateryjnego lub z zastosowaniem innej technologii przez okres równy udzielonej gwarancji/oferowanemu wsparciu. |
| WMacierz08 | Macierz musi być wyposażona, w co najmniej 12 portów FC 32 Gb/s. Macierz musi posiadać możliwość rozbudowy (najlepiej online) o dodatkowe porty FC. |
| WMacierz09 | Zarządzanie macierzą dyskową musi być możliwe z poziomu interfejsu graficznego oraz linii komend.  Oprogramowanie do zarządzania musi pozwalać na stałe monitorowanie stanu macierzy oraz umożliwiać konfigurowanie jej zasobów dyskowych. Narzędzie musi pozwalać na obserwację danych wydajnościowych oraz prezentację ich w postaci wykresów oraz czytelnych raportów. Wymagane jest monitorowanie bieżących parametrów pracy macierzy w tym minimum: przepustowości magistrali, FC, liczba operacji I/O dla interfejsów zewnętrznych, grup dyskowych, wolumenów logicznych (LUN), pojedynczych napędów dyskowych oraz kontrolerów a także prezentowanie danych historycznych z wbudowanej bazy danych.  Jeżeli dla realizacji powyższych funkcjonalności wymagane są dodatkowe licencje, należy je dostarczyć dla nieograniczonej pojemności dostarczanego urządzenia. |
| WMacierz10 | Macierz musi zapewniać możliwość dynamicznego zwiększania pojemności wolumenów logicznych oraz wielkości grup dyskowych (przez dodanie dysków) z poziomu kontrolera macierzowego bez przerywania dostępu do danych. Musi być możliwość zdefiniowania, co najmniej 8192 wolumenów logicznych w ramach oferowanej macierzy dyskowej. Musi istnieć możliwość rozłożenia pojedynczego wolumenu logicznego na wszystkie dyski fizyczne macierzy (tzw. wide-striping) bez konieczności łączenia wielu różnych dysków logicznych w jeden większy.  Jeżeli dla realizacji powyższych funkcjonalności wymagane są dodatkowe licencje, należy je dostarczyć dla nieograniczonej pojemności dostarczanego urządzenia. |
| WMacierz11 | Macierz musi umożliwiać udostępnianie zasobów dyskowych do serwerów w trybie Thin Provisioning.  Macierz musi umożliwiać odzyskiwanie przestrzeni dyskowych po usuniętych danych w ramach wolumenów typu Thin. Odzyskiwanie przestrzeni musi zachodzić automatycznie bez konieczności uruchamiania dodatkowych procesów na kontrolerach macierzowych - wymagana obsługa standardu T10 SCSI UNMAP.  Jeżeli dla realizacji powyższych funkcjonalności wymagane są dodatkowe licencje, należy je dostarczyć dla nieograniczonej pojemności dostarczanego urządzenia. |
| WMacierz12 | Macierz musi umożliwiać dokonywania na żądanie tzw. migawkowej kopii danych (snapshot, point-in-time) w ramach macierzy za pomocą wewnętrznych kontrolerów macierzowych. Kopia migawkowa wykonuje się bez konieczności wcześniejszego alokowania dodatkowej przestrzeni dyskowej na potrzeby kopii. Zajmowanie dodatkowej przestrzeni dyskowej następuje w momencie zmiany danych na dysku źródłowym lub na jego kopii. Macierz musi wspierać minimum 256 kopii migawkowych per wolumen logiczny i minimum 4096 wszystkich ‬kopii migawkowych.  Macierz musi zapewniać możliwość tworzenia migawek dla wolumenów logicznych o wielkości, co najmniej 16 TB.  Jeżeli dla realizacji powyższych funkcjonalności wymagane są dodatkowe licencje, należy je dostarczyć dla nieograniczonej pojemności dostarczanego urządzenia. |
| WMacierz13 | Macierz musi umożliwiać dokonywanie na żądanie pełnej fizycznej kopii danych (clone) w ramach macierzy za pomocą wewnętrznych kontrolerów macierzowych. Musi być możliwość wykonania kopii w innej grupie dyskowej niż dane oryginalne.  Jeżeli dla realizacji powyższych funkcjonalności wymagane są dodatkowe licencje, należy je dostarczyć dla nieograniczonej pojemności dostarczanego urządzenia. |
| WMacierz14 | Macierz dyskowa musi gwarantować dostępność danych co najmniej na poziomie 99,9999% |
| WMacierz15 | Macierz musi umożliwiać zdalną replikację danych typu online do innej macierzy z tej samej rodziny z wykorzystaniem protokołu FC. Replikacja musi być wykonywana na poziomie kontrolerów, bez użycia dodatkowych serwerów lub innych urządzeń i bez obciążania serwerów podłączonych do macierzy. Musi istnieć możliwość jednoczesnej natywnej replikacji w trybach: synchronicznym i asynchronicznym.  Replikacja musi być możliwa przy opóźnieniach do 2ms.  Oprogramowanie musi zapewniać funkcjonalność zawieszania i ponownej przyrostowej resynchronizacji kopii z oryginałem oraz zamiany ról oryginału i kopii (dla określonej pary wolumenów logicznych) z poziomu interfejsu administratora.  Jeżeli dla realizacji powyższych funkcjonalności wymagane są dodatkowe licencje, należy je dostarczyć dla nieograniczonej pojemności dostarczanego urządzenia. |
| WMacierz16 | Macierz musi umożliwiać replikowanie danych synchronicznie z drugą taką macierzą i zapewniać – w przypadku awarii i całkowitej niedostępności jednej z macierzy – ciągłą pracę systemów działających na platformie przetwarzania danych i korzystających z zasobów pamięci masowych. Opisane powyżej przełączenie między macierzami musi odbywać się w sposób automatyczny i transparentny dla korzystających z dysków logicznych macierzy serwerów i aplikacji  Jeżeli dla realizacji powyższych funkcjonalności wymagane są dodatkowe licencje, należy je dostarczyć dla nieograniczonej pojemności dostarczanego urządzenia. |
| WMacierz17 | Macierz musi umożliwiać konfigurację gwarancji wydajności typ QoS (możliwość definiowania progów maksymalnych) dla wybranych wolumenów logicznych w zakresie takich parametrów jak: wydajność w IOPS, wydajność w MB/s.  Jeżeli dla realizacji powyższych funkcjonalności wymagane są dodatkowe licencje, należy je dostarczyć dla nieograniczonej pojemności dostarczanego urządzenia. |
| WMacierz18 | Macierz musi zapewniać kompresję i deduplikację danych na poziomie blokowym. Musi istnieć możliwość uruchomienia deduplikacji na poziomie pojedynczych wolumenów logicznych. Deduplikacja i kompresja danych musi odbywać się w locie, przed zapisaniem danych na dyskach macierzy. Musi istnieć możliwość wykonania operacji odwrotnej – wyłączenia deduplikacji na określonych wolumenach. Efektywność deduplikacji na zasobach musi być zarządzana i raportowana z jednego interfejsu zarządzającego.  Proces kompresji musi przebiegać bez wpływu na wydajność macierzy.  Jeżeli dla realizacji powyższych funkcjonalności wymagane są dodatkowe licencje, należy je dostarczyć dla całej pojemności oferowanego urządzenia. |
| WMacierz19 | Macierz musi oferować sprzętowe wsparcie dla zachowania integralności danych na całej ścieżce transferu (ang. End-to-End) zgodnego ze standardem/specyfikacją T10-PI (Protection Information). Integracja musi być realizowana na bieżąco (ang. inline), bezagentowo, niezależnie od typu systemu operacyjnego i aplikacji.  Dodatkowe 8 bajtów “Data Integrity Field (DIF)” ma być przechowywane razem ze standardowym blokiem dyskowym 512-bajtów. |
| WMacierz20 | Macierz nie może posiadać pojedynczego punktu awarii, który powodowałby brak dostępu do danych. Musi być zapewniona pełna redundancja komponentów, w szczególności zdublowanie kontrolerów, zasilaczy i wentylatorów.  Macierz musi umożliwiać wymianę elementów systemu w trybie „hot-swap”, a w szczególności takich, jak: dyski, kontrolery, zasilacze, wentylatory.  Macierz musi mieć możliwość zasilania z dwóch niezależnych źródeł zasilania – odporność na zanik zasilania jednej fazy lub awarię jednego z zasilaczy macierzy.  Macierz musi umożliwiać wykonywanie aktualizacji mikrokodu/firmware’u macierzy w trybie online.  Macierz musi umożliwiać zdalne zarządzanie oraz automatyczne informowanie centrum serwisowego o awarii. |
| WMacierz21 | Sprzęt wyspecyfikowany i dostarczony przez Wykonawcę musi posiadać gwarancję poprawnego funkcjonowania przez okres od dostarczenia do upływu 5 lat od Odbioru końcowego Wdrożenia System z gwarantowanym czasem naprawy nie dłuższym niż 8 godzin (wsparcie techniczne producenta, usługi asysty technicznej producenta, aktualizacje oprogramowania). |
| WMacierz22 | Zaproponowane rozwiązanie musi posiadać mechanizmy szyfrowania danych. |
| WMacierz23 | Dostarczone produkty muszą być fabrycznie nowe (nieużywane), nie mogą być prototypem, muszą pochodzić z bieżącej oferty producenta i być wyprodukowane w IV kwartale 2023 lub nowsze. Muszą być wyprodukowane zgodnie z normą ISO-9001 (certyfikat ISO9001 producenta sprzętu należy załączyć do oferty) oraz normą ISO-14001 (certyfikat ISO 14001 producenta sprzętu należy załączyć do oferty). Muszą posiadać deklarację zgodności CE (dokument należy dołączyć do oferty). |
| WMacierz24 | Wykonawca dokona instalacji, konfiguracji i uruchomienia macierzy |
| WMacierz25 | Wykonawca dokona testów sprzętu zgodnie z zaakceptowanym Planem Testów. |
| WMacierz26 | Każdy z macierzy musi być połączony z dwiema niezależnymi sieciami SAN tzw. Fabric A i Fabric B. |
| WMacierz27 | Całość dostarczanego sprzętu musi pochodzić z autoryzowanego kanału sprzedaży producentów zaoferowanego sprzętu. |
| WMacierz28 | Wszystkie urządzenia muszą współpracować z siecią energetyczną o parametrach: 230 V ± 10% , 50 Hz., jednofazowo i być wyposażone w przewody zasilające. |
| WMacierz29 | Wszystkie oferowane urządzenia muszą działać pod kontrolą oprogramowania, które jest publiczną wersją, udostępnianą na rynku przez producenta oferowanych urządzeń. Zamawiający nie dopuszcza stosowania oprogramowania dedykowanego, stworzonego na potrzeby niniejszego zamówienia, dla zaoferowanych urządzeń. |
| WMacierz30 | Wszystkie oferowane urządzenia muszą być publicznie dostępne. Zamawiający nie dopuszcza stosowania urządzeń dedykowanych, stworzonych na potrzeby niniejszego zamówienia. |
| WMacierz31 | Jeśli w wyniku przeprowadzonych testów np. testów wydajnościowych będzie zachodziła konieczność dostawy dodatkowych elementów Infrastruktury Sprzętowej, Wykonawca dostarczy niezbędne elementy Infrastruktury Sprzętowej bez dodatkowego wynagrodzenia (w ramach wynagrodzenie podstawowego). |

* 1. Systemy operacyjne

W przypadku braku możliwości uruchomienia Systemu z użyciem rozwiązania konteneryzacji Zamawianego, Wykonawca powinien wyspecyfikować i oszacować koszty zakupu w zakresie systemów operacyjnych (systemy operacyjne i ich wersja oraz ich liczba) niezbędnych do uruchomiania Systemu. Systemy operacyjne muszą spełnić następujące wymagania:

|  |  |
| --- | --- |
| **Numer wymagania** | **Opis wymagania** |
| Swsysop01 | System operacyjny musi być wspierany przez oprogramowanie standardowe wykorzystane do budowy Systemu. |
| Swsysop02 | System operacyjny musi współpracować z procesorami dostarczonymi w ramach Projektu. |
| Swsysop03 | System operacyjny musi obsługiwać serwery wieloprocesorowe. |
| Swsysop04 | System operacyjny musi obsługiwać przynajmniej 384 logicznych procesorów. |
| Swsysop05 | System operacyjny musi obsługiwać przynajmniej 12TB pamięci RAM. |
| Swsysop06 | System operacyjny musi obsługiwać systemy plików wspierane przez oprogramowanie standardowe wykorzystane do budowy Systemu. |
| Swsysop07 | System operacyjny powinien obsługiwać system plików o rozmiarze przynajmniej 50TB. |
| Swsysop08 | System plików powinien pozwalać na przechowywanie plików o pojemności przynajmniej do 16TB. |
| Swsysop09 | System musi posiadać gwarancję producenta na poprawne funkcjonowanie. |
| Swsysop10 | System w ramach dostarczonej z nim licencji musi umożliwiać zgłaszanie błędów do producenta w trybie 24/7 i gwarantować odpowiedź producenta w czasie 1 godziny. |
| Swsysop11 | System w ramach dostarczonej z nim licencji musi posiadać prawo do pobierania aktualizacji systemu operacyjnego. |

* 1. Serwery

W przypadku, gdy Wykonawca uzna, że zasoby infrastruktury jakie udostępnił Zamawiający są nieodpowiednie do realizacji projektu wówczas, Wykonawca musi w ramach wynagrodzenia przewidzianego w Umowę dostarczyć brakujące elementy infrastruktury. Elementy te musza być w pełni kompatybilne z infrastrukturą, którą już posiada Zamawiający oraz spełniać następujące wymagania.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| Wserw01 | Wykonawca zaprojektuje i dostarczy infrastrukturę sprzętową pod wirtualizację dla Systemu w oparciu o co najmniej 2 serwery w przypadku rozbudowy aktualnej infrastruktury lub w oparciu o 4 serwery  w przypadku dostarczenia dedykowanej infrastruktury dla Systemu.  Dobór parametrów serwerów powinien być optymalny dla zaproponowanego Systemu. |
| Wserw02 | Wykonawca na potrzeby realizacji przedmiotu zamówienia wyspecyfikuje i dostarczy serwery rack wraz z kompletem wysuwanych szyn łożyskowych umożliwiających montaż w szafie rack 19 cali i wysuwanie serwera do celów serwisowych. Obudowa powinna mieć możliwość instalacji do 8 dysków 2,5”. Serwery w jednym ośrodku przetwarzania danych nie zajmą więcej miejsca niż 8U. |
| Wserw03 | Dla każdego z serwerów Wykonawca powinien wyspecyfikować co najmniej:  - architekturę procesora.  - liczba rdzeni procesora.  - minimalną ilość slotów na pamięć RAM.  - ilość pamięci RAM.  - interfejsy sieci LAN, SAN, itp.  - inne. |
| Wserw04 | Liczba zainstalowanych procesorów oraz maksymalna liczba rdzeni  w procesorze powinna być dobrana ze względu na sposób licencjonowania oprogramowania, które dla sprzętu z jakim oprogramowanie będzie wykorzystane w projekcie. |
| Wserw05 | Specyfikacja każdego z serwerów powinna uwzględniać   odpowiednią ilość pamięci operacyjnej co najmniej klasy DDR4, 2666MHz. W serwerze powinny zostać zastosowane kości o pojemności nie mniejszej niż 64 GB. Serwery powinny mieć możliwość zainstalowania 3.0 TB pamięci  w maksymalnej konfiguracji. |
| Wserw06 | Specyfikacja każdego z serwerów powinna uwzględniać kontroler macierzowy SAS z możliwością rozbudowy o pamięć cache min. 1GB oraz podtrzymywanie zawartości pamięci typu flash (FBWC) lub równoważne. Kontroler musi zapewnić obsługę 8 napędów dyskowych SATA/SAS oraz obsługiwać poziomy RAID 0/1/1+0. |
| Wserw07 | Specyfikacja każdego z serwerów powinna uwzględniać 2 dyski, każdy min. 480GB SSD SATA. Dyski powinny mieć wielkość 2,5” i być typu Hot Swap. Serwer powinien posiadać możliwość rozbudowy przynajmniej do 8 dysków w ramach obudowy serwera. |
| Wserw08 | Specyfikacja każdego z serwerów powinna uwzględniać 2 interfejsy 32Gb/s FC wraz z wkładkami SFP+ (gibic). |
| Wserw09 | Specyfikacja każdego z serwerów powinna uwzględniać zintegrowaną kartę graficzną umożliwiającą rozdzielczość min. 1280x1024. |
| Wserw10 | Specyfikacja każdego z serwerów powinna uwzględniać przynajmniej 4 interfejsy sieciowe 10Gb/s SFP+ wraz z wkładkami. |
| Wserw11 | Specyfikacja każdego z serwerów powinna uwzględniać redundantne zasilacze o mocy minimum 750W, typ Hot-plug. |
| Wserw12 | Specyfikacja każdego z serwerów powinna uwzględniać możliwość instalacji napędu DVD-RW wewnątrz obudowy serwera lub podłączanie wirtualnych napędów CD/DVD/ISO i FDD. |
| Wserw13 | Specyfikacja każdego z serwerów powinna uwzględniać zestaw wentylatorów redundantnych typu hot-plug dla każdego z serwerów. |
| Wserw14 | Specyfikacja każdego z serwerów powinna uwzględniać podsystem umożliwiający kontrolę poprawności działania elementów serwera, diagnostykę oraz narzędzie sprzętowe ułatwiające lokalizację uszkodzenia itp. (np. świetlny wskaźnik uszkodzonego elementu). |
| Wserw15 | Specyfikacja każdego z serwerów powinna uwzględniać wyposażanie  w kartę zdalnego zarządzania (konsoli) pozwalającej na: włączenie, wyłączenie i restart serwera, podgląd logów sprzętowych serwera i karty, przejęcie pełnej konsoli tekstowej serwera niezależnie od jego stanu (także podczas startu, restartu OS). Karta musi umożliwiać przejęcie zdalnej konsoli graficznej i podłączanie wirtualnych napędów CD/DVD/ISO i FDD. Rozwiązanie sprzętowe, niezależne od systemów operacyjnych, zintegrowane z płytą główną lub jako karta zainstalowana w gnieździe PCI. |
| Wserw16 | Sprzęt wyspecyfikowany przez Wykonawcę musi być kompatybilny  z posiadaną infrastrukturą przez UFG. |
| Wserw17 | Sprzęt wyspecyfikowany i dostarczony przez Wykonawcę musi posiadać gwarancję poprawnego funkcjonowania przez okres od dostarczenia do upływu 5 lat od uruchomienia System z gwarantowanym czasem naprawy nie dłuższym niż 8 godzin (wsparcie techniczne producenta, usługi asysty technicznej producenta, aktualizacje oprogramowania). |
| Wserw18 | Dostarczone produkty muszą być fabrycznie nowe (nieużywane), nie mogą być prototypem, muszą pochodzić z bieżącej oferty producenta i być wyprodukowane w IV kwartale 2023 lub nowsze. Muszą być wyprodukowane zgodnie z normą ISO-9001 (certyfikat ISO9001 producenta sprzętu należy załączyć do oferty) oraz normą ISO-14001 (certyfikat ISO 14001 producenta sprzętu należy załączyć do oferty). Muszą posiadać deklarację zgodności CE (dokument należy dołączyć do oferty). |
| Wserw19 | Obecnie posiadana przez UFG Infrastruktura IT oparta jest na dwóch centrach przetwarzania danych. W związku z powyższym dostawa  i instalacja będzie wykonywana w dwóch miejscach wskazanych przez Zamawiającego. |
| Wserw20 | Wykonawca dokona instalacji, konfiguracji i uruchomienia serwerów. |
| Wserw21 | Wykonawca dokona testów sprzętu zgodnie z zaakceptowanym Planem Testów. |
| Wserw22 | Każdy z serwerów Systemu powinien być połączony z dwiema niezależnymi sieciami SAN tzw. Fabric A i Fabric B. |
| Wserw23 | Całość dostarczanego sprzętu musi pochodzić z autoryzowanego kanału sprzedaży producentów zaoferowanego sprzętu. |
| Wserw24 | Wszystkie urządzenia muszą współpracować z siecią energetyczną o parametrach: 230 V ± 10%, 50 Hz., jednofazowo i być wyposażone w przewody zasilające. |
| Wserw25 | Wszystkie oferowane urządzenia muszą działać pod kontrolą oprogramowania, które jest publiczną wersją, udostępnianą na rynku przez producenta oferowanych urządzeń. Zamawiający nie dopuszcza stosowania oprogramowania dedykowanego, stworzonego na potrzeby niniejszego zamówienia, dla zaoferowanych urządzeń. |
| Wserw26 | Wszystkie oferowane urządzenia muszą być publicznie dostępne. Zamawiający nie dopuszcza stosowania urządzeń dedykowanych, stworzonych na potrzeby niniejszego zamówienia. |
| Wserw27 | Jeśli w wyniku przeprowadzonych testów np. testów wydajnościowych będzie zachodziła konieczność dostawy dodatkowych elementów Infrastruktury Sprzętowej, Wykonawca dostarczy niezbędne elementy Infrastruktury Sprzętowej bez dodatkowego wynagrodzenia (w ramach wynagrodzenie podstawowego). |

* 1. Procesy CI/CD

| **Numer wymagania** | **Opis wymagania** |
| --- | --- |
| WCicd01 | Proces musi wykorzystywać system wersjonowania kodu używany przez Zamawiającego |
| WCicd02 | Proces musi wykorzystywać system do przechowywania artefaktów binarnych używany przez zamawiającego |
| WCicd03 | W ramach procesów CI/CD muszą znaleźć się automatyczne testy jednostkowe, SAST, DAST, dependancy check,wydajnościowe i regresji. |
| WCicd04 | Proces zatwierdzania wdrożeń musi być oparty o rozwiązanie do zarzadzania projektami stosowane przez Zamawiającego. |
| WCicd05 | Wykonawca powinien dostarczyć kod źródłowy aplikacji wraz z opisem konfiguracji, który posłuży do budowy obrazu w śr. deweloperskim, a następnie obraz zostanie składowany w centralnym repozytorium artefaktów. |
| WCicd06 | Proces musi posiadać zautomatyzowane wprowadzanie oraz wycofywanie nowej wersji kodu. |
| WCicd07 | System powinien posiadać mechanizm udostępniania nowych rozwiązań dla wskazanych grup użytkowników. |

* 1. Konteneryzacja

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| WKon01 | Rozwiązanie musi być oparte o technologię kontenerową. |
| WKon16 | Wykonawca musi oszacować niezbędne zasoby środowiska platformy kontenerowej na:   * Liczbę vCPU w podziale na środowiska. * Ilość RAM podziale na środowiska.   Wielkość przestrzeni dyskowej w podziale na środowiska. |

Możliwe jest użycie posiadanej przez UFG platformy kontenerowej wskazanej w dokumentacji niejawnej zapytania (SOSiR\_SIWZ\_Załącznik\_nr\_2\_OPZ\_cz\_niejawna). Gdy Wykonawca uzna, że zasoby istniejącej platformy konteneryzacji są niewystarczające, możliwa jest rozbudowa. W takim przypadku wykonawca musiałby dostarczyć infrastrukturę serwerową odpowiednią do wykorzystywanej w istniejącej platformie oraz uwzględnić koszty niezbędnych licencji. W przypadku rozbudowy istniejącej platformy konteneryzacji, wymagania WKon02-WKon11 uznaje się za spełnione.

W przypadku zaproponowania Rozwiązania Równoważnego dla platformy konteneryzacji Wykonawca zobowiązany jest do wyspecyfikowania i wdrożenia Rozwiązania Równoważnego w zakresie oprogramowania i sprzętu. Po stronie Wykonawcy jest dostarczenie niezbędnego oprogramowania i licencji wraz z gwarancją producenta od dostarczenia do upływu 5 lat od wdrożenia. Wykonawca wykonuje kompleksowe uruchomienie platformy konteneryzacji.

W tym przypadku platforma konteneryzacji użyta do budowy Systemu musi spełniać poniższe wymagania:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| Wkon04 | Platforma konteneryzacji musi umożliwić integrację z posiadanym przez Zamawiającego z rozwiązaniem typu load balancer opisanym w części niejawnej. |
| Wkon05 | Platforma konteneryzacji musi zawierać rozwiązanie do monitorowania, gromadzenia logów i metryk (zarówno samej platformy jak i uruchomionych na niej aplikacji) oraz ich wizualizacji. |
| Wkon06 | Platforma konteneryzacji powinna zapewniać integrację do wewnętrznego narzędzia monitoringu (opisanego w części niejawnej) w zakresie wysyłania wybranych metryk i logów (zarówno samej platformy jak i uruchomionych na niej aplikacji). |
| Wkon07 | Platforma konteneryzacji powinna zapewniać rozwiązanie Service Mesh posiadające co najmniej następujące funkcjonalności:  - mTLS (Mutual Transport Layer Security),  - tracability – możliwość śledzenia i korelacji żądań przez wszystkie warstwy systemu,  - traffic management – możliwość zarządzaniem połączeń pomiędzy mikroserwisami oraz zewnętrznych,  - policy enforcement – możliwość ustalania polityk uprawnień dla połączeń. |
| Wkon08 | Platforma konteneryzacji musi dostarczać mechanizmy CD zgodne o koncepcją GitOps. |
| Wkon09 | Platforma konteneryzacji powinna posiadać zautomatyzowany mechanizm aktualizacji. |
| Wkon10 | Platforma konteneryzacji powinna posiadać mechanizm skanowania i blokowania zagrożeń w oparciu o benchmarki np. CIS, NIST, PCI jak również o dobre praktyki bezpieczeństwa. |
| Wkon11 | Platforma konteneryzacji powinna umożliwiać skalowanie aplikacji w oparciu o zestaw metryk bogatszy niż tylko CPU i Memory. |
| Wkon12 | Na potrzeby Systemu Wykonawca wdroży co najmniej dwa odrębne środowiska produkcyjne, dwa odrębne środowiska testowe i jedno odrębne środowisko deweloperskie. |

1. WYMAGANIA NA INTEGRACJĘ Z SYSTEMAMI ZEWNĘTRZNYMI I WEWNĘTRZNYMI
   1. Ogólne założenia

Zamawiający zakłada następujące ogólne wytyczne do integracji z systemami zewnętrznymi i wewnętrznymi:

|  |  |
| --- | --- |
| **Numer wymagania** | **Opis wymagania** |
| WIntegr01 | Integracja z systemami UFG musi być realizowana za pomocą usług sieciowych webservice. |
| WIntegr02 | Zakres integracji każdej usługi webservice musi obejmować specyfikację usługi, przypadki użycia, przygotowanie danych testowych, testy poprawności działania, testy wydajności, testy integracyjne (w tym end-to-end), testy bezpieczeństwa audyt kodu. |
| WIntegr03 | Budowa i wdrożenie przedmiotowych usług webservice i e-usług o nie opartych nie może zaburzać działania już wdrożonych usług. |
| WIntegr04 | Modyfikacja usług webservice musi skutkować powtórzeniem testów (integracyjnych, wydajnościowych, bezpieczeństwa) oraz audytu kodu aplikacji - wymaganie dotyczy usług dostarczonych w ramach projektu System. Przygotowanie i przeprowadzenie testów jest w gestii Wykonawcy. |
| WIntegr05 | Za pomocą usług webservice muszą być realizowane wszystkie operacje dostępu do danych (odczyt, modyfikacja, zapis, usuwanie) wykonywane przez użytkowników. |
| WIntegr06 | Uprawnienia dla Użytkowników muszą być pobierane przez usługi z centralnego repozytorium zarządzania uprawnieniami – Systemu Zarządzania Tożsamością. |
| WIntegr07 | Każda operacja wykonywana na danych musi być rejestrowana w specjalnych logach, zawartość logów w zakresie Danych Osobowych musi zostać ograniczona do minimalnego poziomu zapewniającego rozliczalność i niezaprzeczalność podejmowanych działań. |
| WIntegr08 | Integracja z podmiotami zewnętrznymi poprzez usługę sieciową (API) musi opierać się na wystawieniu po stronie UFG usługi sieciowej, wywoływanej online przez mechanizmy podmiotów zewnętrznych w celu przesłania lub pobrania danych. |
| WIntegr09 | W ramach projektu należy przewidzieć możliwość integracji z rejestrami zewnętrznymi (np. REGON oraz systemami wewnętrznymi działającymi w UFG w celu wzbogacenia i podniesienia jakości danych wykorzystywanych przez System. Należy założyć integrację z wymienionymi rejestrami zewnętrznymi, z których każdy wystawia jedną lub wiele usług do pobierania lub weryfikacji danych. Wykorzystanie usług może zostać uzupełnione poprzez uwzględnienie jako źródła danych jednej lub więcej tabel stanowiących zrzut danych z rejestru przekazywany cyklicznie do UFG. |
| WIntegr10 | Integracja z rejestrami zewnętrznymi polega na pobraniu określonych atrybutów z tych rejestrów (ustalonych na etapie analizy) i zapisaniu ich w strukturach bazy danych wykorzystywanych do analizy statystycznej. Należy przewidzieć parametryzowany mechanizm retencji tych danych, który pozwoli np. trwale usunąć pobrane dane po zakończeniu kalibracji metod statystycznych lub po upływie ustalonego okresu. W przypadku rejestru zewnętrznego, w przypadku którego UFG nie jest uprawniony do zapisu pobranych danych, może zostać zbudowany mechanizm zapisujący wyniki weryfikacji danych UFG z danymi zgromadzonymi w tym rejestrze według algorytmu określonego na etapie analizy. |
| WIntegr11 | Wszystkie integracje muszą posiadać mechanizmy monitorowania procesów integracyjnych oraz raporty umożliwiające zweryfikować poprawność działania integracji oraz zaprezentować dane statystyczne. |
| WIntegr12 | Komunikacja poprzez interfejsy integracyjne musi być zgodna z X.509. |

* 1. Planowane integracje

Zakłada się, że System zabezpieczy wszystkie wymagane integracje wskazane w poniżej dla systemów zewnętrznych oraz wewnętrznych UFG. Zakłada się, że integracje dla spraw migrowanych zachowają ciągłość działania bez konieczności wykonywania migracji po stronie systemu zewnętrznego lub wewnętrznego UFG. Poniżej zostały wymienione zakładane integracje dla wszystkich modułów Systemu.

* 1. Systemy zewnętrzne

Poniżej przedstawiono wybrane rejestry i systemy zewnętrzne zidentyfikowane jako potencjalne źródła danych, które powinny zostać wykorzystane w Systemie. Zakres i forma integracji powinna zostać potwierdzona na etapie analizy. Na tym etapie zakłada się, że System powinien zawierać zarówno integracje uruchamiane automatyczne, jak również uruchamiane na życzenie Użytkownika systemu za pomocą dedykowanych formularzy w Systemie. Wyniki odpytań lub wyniki weryfikacji wskazanych rejestrów publicznych będą zapisywane w odpowiednich strukturach i/lub w postaci plików PDF.

* + 1. CEPiK (CEP i CEK)

System informatyczny obsługujący Centralną Ewidencję Pojazdów oraz Centralną Ewidencję Kierowców. CEPiK stanowi potencjalne źródło dodatkowych danych o ubezpieczonych podmiotach i pojazdach. System powinien umożliwić pobranie oraz weryfikację danych pojazdów oraz danych osobowych przypisanych do pojazdów na podstawie danych w sprawie w Systemie.

* + 1. PESEL

Powszechny Elektroniczny System Ewidencji Ludności – centralny zbiór danych prowadzony w Polsce przez ministra właściwego do spraw informatyzacji na mocy ustawy o ewidencji ludności. System powinien umożliwić pobranie oraz weryfikację danych np. zobowiązanego z danymi w rejestrze PESEL na podstawie danych w sprawie.

* + 1. Rejestr Danych Kontaktowych (RDK)

Rejestr danych kontaktowych osób fizycznych prowadzi w systemie teleinformatycznym minister właściwy do spraw informatyzacji. Integracja na potrzeby Portalu dla Obywatela w podmodule powiadomień. W czasie analizy powinna zostać zbadana możliwość wykorzystywania danych z rejestru na potrzeby modułu Likwidacji Szkód i Regresów.

* + 1. Integracja z operatorem płatności internetowych

W ramach Portalu dla Obywatela powinna zostać udostępniona możliwość uregulowania należności przez Internet. System płatności powinien być zgodny z systemem w Portalu UFG.

* + 1. EPU

Integracja z EPU powinna przewidywać możliwość przygotowania danych (danych kontrahenta, opisowych dowodów w sprawie, informacji na temat roszczeń, uzasadnienia pozwu, umocowania danej osoby do prowadzenia spraw UFG w EPU) w indywidualnej sprawie po stronie regresowej Systemu SOSiR i przekazanie tych danych na platformę e-sądu w postaci danych wsadowych do pozwu.

* + 1. KSeF (Krajowy System e-Faktur)

Wymagane jest zapewnienie integracji z Krajowym Systemem e-Faktur w zakresie wystawiania i odbioru dokumentów księgowych. Integracja będzie realizowana za pośrednictwem systemu SOF (System Obsługi Faktur)

* + 1. Uniwersalna bramka dokumentów Ministerstwa Finansów

Wymagane jest przekształcenie wygenerowanych w systemie, podpisanych kwalifikowanym podpisem elektronicznym, formularzy podatkowych PIT do formatu XML i przesłanie ich do Uniwersalnej Bramki Dokumentów MF oraz zwrotne pobranie z niej Urzędowego Poświadczenia Odbioru (UPO).

* + 1. KRZ (Krajowy Rejestr Zadłużonych)

Wymagane jest zapewnienie integracji z Krajowym Rejestrem Zadłużonych, w zakresie pobierania informacji o zadłużeniu osób fizycznych i podmiotów.

* 1. Systemy wewnętrzne UFG

Informacje dotyczące systemów wewnętrznych znajdują się w części niejawnej zapytania (SIWZ specyfikacja istotnych warunków zamówienia cz. III – opis przedmiotu zamówienia – część niejawna).

1. INFRASTRUKTURA TELEINFORMATYCZNA UFG

Zawartość niniejszego rozdziału zostanie udostępniona wyłącznie po uprzednim podpisaniu przez Wykonawcę umowy o zachowaniu poufności. Ta część dokumentu stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa zgodnie z art. 11 ust 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

Infrastruktura teleinformatyczna UFG została opisana w dokumentacji niejawnej zapytania (SIWZ - cz. III – opis przedmiotu zamówienia – część niejawna).

* 1. Możliwości wykorzystania infrastruktury UFG

| Warstwa | Wkład | Opcja wykorzystania infrastruktury UFG | Opcja rozbudowy infrastruktury UFG | Opcja dostarczenia rozwiązań dedykowanych |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| macierze | określenie zapotrzebowania | Wykonawca określa potrzebny rozmiar nie więcej niż wskazano w dokumentacji cz. niejawna OPZ | Wykonawca określa potrzebny rozmiar | Wykonawca podaje specyfikację szczegółową i określa potrzebny rozmiar |
| specyfikacja szczegółowa | wg parametrów stosowanych w UFG | wg parametrów stosowanych w UFG zgodnie z potrzebami Wykonawcy | wg szczególnych potrzeb Wykonawcy |
| koszt | Po stronie UFG | Wykonawca uwzględnia w ofercie | Wykonawca uwzględnia w ofercie |
| instalacja/wdrożenie | Wykonuje UFG | Wykonuje UFG | Wykonuje Wykonawca, Wykonawca dostarcza sprzęt i ew. oprogramowanie powiązane |
| utrzymanie | UFG | UFG | UFG (niezbędne szkolenia) |
| serwery | określenie zapotrzebowania | Wykonawca specyfikuje liczbę CPU i wielkość RAM nie więcej niż wskazano w dokumentacji cz. niejawna OPZ | Wykonawca specyfikuje liczbę CPU i wielkość RAM | Wykonawca podaje szczegółową specyfikację oraz podaje liczbę CPU i wielkość RAM |
| specyfikacja szczegółowa | wg parametrów stosowanych w UFG | wg parametrów stosowanych w UFG zgodnie z potrzebami Wykonawcy | wg szczególnych potrzeb Wykonawcy |
| koszt | Po stronie UFG | Wykonawca uwzględnia w ofercie | Wykonawca uwzględnia w ofercie |
| instalacja/wdrożenie | Wykonuje UFG | Wykonuje UFG | Wykonuje UFG |
| utrzymanie | UFG | UFG | UFG |
| platforma wirtualizacji | określenie zapotrzebowania | Nie dotyczy | Nie dotyczy | Wykonawca uwzględnia koszt licencji w ofercie |
| specyfikacja szczegółowa | Nie dotyczy | Nie dotyczy | wg szczególnych potrzeb Wykonawcy |
| koszt | Nie dotyczy | Nie dotyczy | Wykonawca uwzględnia koszt licencji w ofercie |
| instalacja/wdrożenie | Nie dotyczy | Nie dotyczy | Wykonuje Wykonawca |
| utrzymanie | Nie dotyczy | Nie dotyczy | Wykonawca |
| system operacyjny | określenie zapotrzebowania | Nie dotyczy | Nie dotyczy | Wykonawca wskazuje system operacyjny i określa potrzebną liczbę licencji systemu operacyjnego |
| specyfikacja szczegółowa | Nie dotyczy | Nie dotyczy | wg szczególnych potrzeb Wykonawcy |
| koszt | Nie dotyczy | Nie dotyczy | Wykonawca uwzględnia koszt licencji w ofercie |
| instalacja/wdrożenie | Nie dotyczy | Nie dotyczy | Wykonuje Wykonawca |
| utrzymanie | Nie dotyczy | Nie dotyczy | Wykonawca |
| platforma konteneryzacji | określenie zapotrzebowania | Wykonawca określa potrzebną liczbę zasobów nie więcej niż wskazano w dokumentacji cz. niejawna OPZ | Wykonawca określa potrzebną liczbę licencji | Wykonawca wskazuje platformę i określa potrzebną liczbę licencji |
| specyfikacja szczegółowa | Platforma stosowana aktualnie przez UFG | Platforma stosowana aktualnie przez UFG | wg szczególnych potrzeb Wykonawcy |
| koszt | Po stronie UFG | Wykonawca uwzględnia koszt licencji w wycenie | Wykonawca uwzględnia koszt licencji w wycenie |
| instalacja/wdrożenie | Wykonuje UFG | Wykonuje UFG | Wykonuje Wykonawca |
| utrzymanie | UFG | UFG | Wykonawca |
| monitoring | określenie zapotrzebowania | Wymagania UFG | Wymagania UFG | Wymagania UFG | |
| specyfikacja szczegółowa | Systemy aktualnie stosowane przez UFG | Systemy aktualnie stosowane przez UFG | Wykonawca opisuje szczegółowo narzędzia które chce stosować | |
| koszt | Po stronie UFG | Po stronie UFG | Wykonawca uwzględnia koszt licencji w wycenie | |
| instalacja/wdrożenie | Wykonawca integruje wdrażany System z stosowanymi w UFG narzędziami monitorującymi | Wykonawca integruje wdrażany System z stosowanymi w UFG narzędziami monitorującymi | Wykonawca dostarcza własne narzędzia monitorujące i stosuje je we wdrażanym Systemie | |
| utrzymanie | UFG | UFG | UFG (niezbędne szkolenia) | |
| backup | określenie zapotrzebowania | Wymagania UFG | Wymagania UFG | Wymagania UFG | |
| specyfikacja szczegółowa | Systemy aktualnie stosowane przez UFG | Systemy aktualnie stosowane przez UFG | Wykonawca opisuje szczegółowo narzędzia, które chce stosować | |
| koszt | Po stronie UFG | Po stronie UFG | Wykonawca uwzględnia koszt licencji w wycenie | |
| instalacja/wdrożenie | Wykonawca integruje wdrażany System z stosowanymi w UFG narzędziami backup | Wykonawca integruje wdrażany System z stosowanymi w UFG narzędziami backup | Wykonawca dostarcza własne narzędzia do backupu i stosuje je we wdrażanym Systemie | |
| utrzymanie | UFG | UFG | UFG (niezbędne szkolenia) | |
| baza danych | określenie zapotrzebowania | Wykonawca specyfikuje liczbę CPU i wielkość RAM oraz przestrzeni dyskowej (nie większe niż zasoby wskazane w części niejawnej) | Wykonawca specyfikuje liczbę CPU i wielkość RAM oraz przestrzeni dyskowej | Wykonawca wskazuje bazę danych oraz specyfikuje liczbę CPU, wielkość RAM i przestrzeni dyskowej | |
| specyfikacja szczegółowa | Baza danych aktualnie stosowana przez UFG | Baza danych aktualnie stosowana przez UFG | wg szczególnych potrzeb Wykonawcy | |
| koszt | Po stronie UFG | Koszt licencji i zasobów dyskowych po stronie Wykonawcy | Wykonawca uwzględnia koszt licencji w wycenie | |
| instalacja/wdrożenie | Wykonuje UFG | Wykonuje UFG | Wykonuje Wykonawca | |
| utrzymanie | UFG | UFG | UFG (niezbędne szkolenia) | |

1. ZGODNOŚĆ Z NORMAMI I PRZEPISAMI

| **Numer wymagania** | **Opis Wymagania** |
| --- | --- |
| WPrzepisy01 | System SOSiR musi być zgodny z przepisami ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych. |
| WPrzepisy02 | System SOSiR musi być zgodny z przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej. |
| WPrzepisy03 | System SOSiR musi być zgodny z przepisami ustawy z dnia 11 września 2015 roku o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej. |
| WPrzepisy04 | System SOSiR musi być zgodny z przepisami ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o szczególnych uprawnieniach osób poszkodowanych w przypadku wyczerpania sumy gwarancyjnej ustalonej na podstawie przepisów obowiązujących przed dniem 1 stycznia 2006 r. |
| WPrzepisy05 | System SOSiR musi być zgodny z przepisami Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/2118 z dnia 24 listopada 2021 r. zmieniająca dyrektywę 2009/103/WE w sprawie ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdów mechanicznych i egzekwowania obowiązku ubezpieczania od takiej odpowiedzialności oraz przepisami implementującymi ww. Dyrektywę do polskiego porządku prawnego. |
| WPrzepisy06 | System SOSiR powinien realizować dobre praktyki dostępności stron internetowych nie niższe niż określone w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych |
| WPrzepisy07 | System SOSiR musi realizować wytyczne określone w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 21 maja 2024 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych, w tym w szczególności przy wymianie informacji z innymi systemami stosowane będą formaty danych zgodne z wymienionymi w Załączniku nr 2 do ww. rozporządzenia, w tym [m.in](http://m.in/).:   * dla automatycznej wymiany danych z systemami informatycznymi zastosowanie będą miały formaty danych określone w sekcji B punkty 1 oraz 2 (w całości)w Załączniku nr 2 do Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, * dla innej niż automatyczna wymiany danych z systemami informatycznymi zastosowanie będą miały formaty danych określone w Załączniku nr 2 do Rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności:   + dla danych zawierających dokumenty tekstowe, tekstowo-graficzne lub multimedialne – formaty określone w sekcji A punkty 1.2, 1.3, 1.8, 1.9, 1.10, 1.11, 1.12,   + dla danych zawierających informację graficzną– formaty określone w sekcji A punkty 2.1, 2.4,   + dla kompresji dokumentów elektronicznych – formaty określone w Sekcji A punkt 4.1,   + dla elektronicznego podpisywania, weryfikacji podpisu i szyfrowania – formaty określone w Sekcji B punkt 3.   Wykorzystanie poszczególnych formatów danych dostosowane zostanie do kanałów komunikacji oraz sposobu komunikacji z odbiorcami informacji i danych. |
| WPrzepisy08 | Funkcjonalności dla Użytkowników końcowych będą zrealizowane zgodnie z wytycznymi WCAG 2.1 na poziomie co najmniej AA. Wykonawca zobowiązany będzie do zaprojektowania Systemu SOSiR spełniającego wymagania WCAG 2.1 na poziomie AA zgodnie z Załącznikiem do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych - Wytyczne dla dostępności treści internetowych 2.1 stosowanych dla stron internetowych i aplikacji mobilnych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, w brzmieniu aktualnym na dzień rozpoczęcia prac projektowych, oraz z uwzględnieniem wymagań określonych w pkt 9, 10 i 11 normy EN 301 549 V2.1.2. |
| WPrzepisy09 | System SOSiR musi zapewniać zgodność z wymaganiami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym dla całego System SOSiR. |
| WPrzepisy10 | System SOSiR musi zapewnić zgodność z wymaganiami ustawy z dnia 5 września 2016 roku o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej w odniesieniu do zasad uwierzytelniania użytkowników System SOSiR oraz w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym dla całego Systemu. |
| WPrzepisy11 | System SOSiR musi zapewniać zgodność z wymaganiami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz z wynikającymi z tego aktu zmianami przepisów krajowych.  W szczególności, Zamawiający oczekuje od Wykonawcy realizacji Projektu zgodnie z zasadami „Privacy by Design” i „Data Protection by Design” oraz „Data Protection by Default”, wynikającymi z art. 25 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.  W związku z tym, Zamawiający dopuszcza kierowanie się wskazówkami określonymi w raporcie ENISA opublikowanym w 2015 r., dostępnym pod adresem:  <https://www.enisa.europa.eu/publications/privacy-and-data-protection-by-design>, w zakresie w jakim wskazówki te zachowują aktualność. |
| WPrzepisy12 | System SOSiR musi realizować wytyczne określone w ustawie z dnia 17 lutego 2005 roku o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne w zakresie zapewnienia interoperacyjności z systemami publicznymi (np. CEIDG). |
| WPrzepisy13 | System SOSiR musi spełniać wymagania ustawy z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości i przepisów wykonawczych, a także Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 13 grudnia 2022 r. w sprawie szczególnych zasad rachunkowości oraz sprawozdań z działalności Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego. System ma spełniać funkcję księgi pomocniczej w zakresie likwidacji szkód i regresów. System musi zapewniać możliwość zamykania okresów księgowych.  W przypadku zmian tych przepisów system musi zapewniać zgodność z ich obowiązującym brzmieniem. |
| WPrzepisy14 | Całość prac projektowych i wdrożeniowych poszczególnych produktów Projektu, w tym w szczególności projektowanie, wdrażanie, eksploatowanie, monitorowanie, przeglądanie, utrzymanie i udoskonalanie zarządzania usługą odbywać się będzie z uwzględnieniem Polskich Norm: PN-ISO/IEC 20000-1 i PN-ISO/IEC 20000-2. |

1. WYMAGANIA W ZAKRESIE DOKUMENTACJI

Poniższa tabela wymagania dotyczące dokumentacji przygotowywanej w ramach projektu.

| **Numer wymagania** | **Opis Wymagania** |
| --- | --- |
| WDok01 | Dokumentacja musi być sporządzona w języku polskim. |
| WDok02 | Każda Dokumentacja powstała w wyniku realizacji zamówienia i przekazana Zamawiającemu przez Wykonawcę stanowi własność Zamawiającego. Zamawiający ma prawo modyfikować i udostępniać Dokumentację osobom trzecim w sposób nie naruszający praw autorskich. |
| WDok03 | Aktualizacja Dokumentacji następuje każdorazowo po wprowadzeniu przez Wykonawcę zmian w Rozwiązaniu. W przypadku wprowadzenia zmian do Rozwiązania, wymagających odzwierciedlenia w Dokumentacji, zarówno wskutek pojawienia się aktualizacji Rozwiązania, jak i poprawy Nieprawidłowości lub zmiany Konfiguracji, Wykonawca dostarczy zaktualizowaną Dokumentację (lub tę jej część, której zmiana dotyczy) w terminie nie przekraczającym 15 Dni od daty dokonania zmian w Rozwiązaniu, chyba że ustalony zostanie inny termin. |
| WDok04 | Wykonawca dostarczy szczegółową Dokumentację komponentów firm trzecich użytych w dostarczanym Systemie, w tym także dostarczaną przez ich producentów. Dokumentacja ta może występować w języku angielskim, jeśli nie ma tłumaczenia na język polski. |
| WDok05 | Dokumentacja musi być dostarczona w formie elektronicznej (.pdf, .docx) na nośniku elektronicznym, w postaci umożliwiającej uzyskanie jej wydruku przy pomocy powszechnie używanych narzędzi. |
| WDok06 | Dostarczona dokumentacja musi być czytelna i zrozumiała, a struktura poszczególnych Produktów oraz całej Dokumentacji powinna uwzględniać wyodrębnienie rozdziałów, podrozdziałów i sekcji wraz ze spisem treści. |
| WDok07 | Dostarczona dokumentacja musi stosować standardy, rozumiane jako zachowanie jednolitej i spójnej struktury informacji, formy i sposobu prezentacji treści poszczególnych Produktów, ich fragmentów oraz całej Dokumentacji. |
| WDok08 | Dostarczona dokumentacja musi być kompletna i uwzględniać pełne (bez wyraźnych, ewidentnych braków) przedstawienie omawianego problemu obejmujące całość rozpatrywanego zagadnienia – oznacza to jednoznaczne i wyczerpujące przedstawienie wszystkich zagadnień w odniesieniu do Systemu. |
| WDok09 | Dostarczona dokumentacja musi zapewniać spójność i niesprzeczność Produktu, rozumianych jako zapewnienie wzajemnej zgodności pomiędzy wszystkimi rodzajami informacji umieszczonymi w Produkcie, jak i brak logicznych sprzeczności pomiędzy informacjami zawartymi we wszystkich przekazanych Produktach oraz we fragmentach tego samego Produktu. |
| WDok10 | Zawartość Dokumentacji musi być zgodna z wytworzonym Rozwiązaniem. |

1. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

|  |  |
| --- | --- |
| Oprogramowanie / Oprogramowanie Dedykowane | Wykonawca będzie zobowiązany do przeniesienia na Zamawiającego majątkowych praw autorskich do Oprogramowania Dedykowanego wytworzonego i dostarczonego przez Wykonawcę w ramach i na potrzeby realizacji Zamówienia. Przeniesienie majątkowych praw autorskich do oprogramowania będzie uwzględniać w szczególności przeniesienie praw własności intelektualnej w najszerszym, znanym w dniu zawarcia umowy, zakresie pól eksploatacji, prawo swobodnego wykorzystania Oprogramowania Dedykowanego, możliwość jego udostępniania osobom trzecim oraz jego modyfikacji (prawo zależne), a także zobowiązanie Wykonawcy do powstrzymania się od wykonywania praw osobistych i uprawnienie Zamawiającego do wykonywania praw osobistych za Wykonawcę. |
| Oprogramowanie Standardowe | Wykonawca będzie zobowiązany do udzielenia lub zapewnienia udzielenia Zamawiającemu licencji (sublicencji) do Oprogramowania Standardowego, stanowiącego zestandaryzowane oprogramowanie systemowe Wykonawcy, dostępne powszechnie lub wykorzystywane przez Wykonawcę w jego dotychczasowej działalności, dostarczonego w ramach wykonania Projektu. Udzielenie licencji do Oprogramowania Standardowego nastąpi w najszerszym, znanym w dniu zawarcia umowy, zakresie pól eksploatacji oraz będzie zawierać prawo swobodnego wykorzystania Oprogramowania Standardowego, możliwość jego udostępniania osobom trzecim oraz jego modyfikacji (prawo zależne). Udzielenie licencji nastąpi w sposób nieograniczony terytorialnie, jak i czasowo, a Zamawiający będzie uprawniony do dalszego udzielania licencji (sublicencji). Dostosowania Oprogramowania Standardowego w sposób dedykowany Zamawiającemu, będą traktowane jako Oprogramowanie Dedykowane, z uwzględnieniem zasad przeniesienia majątkowych praw autorskich w tym zakresie. |
| Kody źródłowe | Kod źródłowy oznacza pliki źródłowe, skrypty, biblioteki .dll i inne niestandardowe narzędzia, niezbędne w procesie kompilacji lub konsolidacji Oprogramowana Dedykowanego, a także opis kodu źródłowego, strukturę baz danych i opis struktury baz danych, słowników, definicji niezbędnych dla dalszego utrzymywania i rozwoju Systemu. Pliki te muszą być dostarczone na informatycznym nośniku danych w formie, która zapewnia swobodny odczyt Kodu Źródłowego, a także zapisanie Kodu Źródłowego na innym nośniku oraz nie wymaga deasemblacji ani dekompilacji i pozwala na ich modyfikację, kompilację i instalację. Wraz z Kodem Źródłowym Wykonawca dostarczy kompletny wykaz narzędzi programistycznych, bibliotek i innych elementów niezbędnych do korzystania z Kodu Źródłowego. Wykonawca nie jest uprawniony do stosowania jakichkolwiek technik lub ograniczeń, które uniemożliwiłyby lub istotnie utrudniły Zamawiającemu odczyt lub zapisywanie Kodu Źródłowego, w szczególności szyfrowania.  Wymagane jest przekazanie majątkowych praw autorskich do Kodu Źródłowego. W szczególności Zamawiający będzie uprawniony do dokonywania modyfikacji i opracowań Kodu Źródłowego oraz jego upublicznienia w repozytorium Kodu Źródłowego dostępnym publicznie zgodnie z wymogami określonymi dla poszczególnych repozytoriów lub zgodnie z wymaganiami nałożonymi na Zamawiającego przez instytucje odpowiedzialne za wdrażanie FERC. |
| Dokumentacja | Wykonawca będzie zobowiązany do przeniesienia na Zamawiającego majątkowych praw autorskich do wszelkiej wytworzonej w ramach Projektu Dokumentacji lub udzielenia licencji do Dokumentacji będącej przedmiotem praw osób trzecich lub związanej z Oprogramowaniem Standardowym. Przeniesienie majątkowych praw autorskich lub udzielenie licencji będzie uwzględniać w szczególności przeniesienie praw własności intelektualnej w najszerszym, znanym w dniu zawarcia umowy, zakresie pól eksploatacji, prawo swobodnego wykorzystania Dokumentacji, możliwość jej udostępniania osobom trzecim oraz jej modyfikacji (prawo zależne), a ponadto, w zakresie przeniesienia majątkowych praw autorskich, także zobowiązanie Wykonawcy do powstrzymania się od wykonywania praw osobistych i uprawnienie Zamawiającego do wykonywania praw osobistych za Wykonawcę. Z kolei, w zakresie licencji, jej udzielenie nastąpi w sposób nieograniczony terytorialnie, jak i czasowo, a Zamawiający będzie uprawniony do dalszego udzielania licencji (sublicencji). |
| Pozostałe produkty | W zakresie wszelkich innych wytworzonych/dostarczonych w ramach Projektu Produktów, przeniesienie majątkowych praw autorskich lub udzielenie licencji będzie uwzględniać w szczególności przeniesienie praw własności intelektualnej w najszerszym, znanym w dniu zawarcia umowy, zakresie pól eksploatacji, prawo swobodnego wykorzystania Dokumentacji, możliwość jej udostępniania osobom trzecim oraz jej modyfikacji (prawo zależne), a ponadto, w zakresie przeniesienia majątkowych praw autorskich, także zobowiązanie Wykonawcy do powstrzymania się od wykonywania praw osobistych i uprawnienie Zamawiającego do wykonywania praw osobistych za Wykonawcę. Z kolei, w zakresie licencji, jej udzielenie nastąpi w sposób nieograniczony terytorialnie, jak i czasowo, a Zamawiający będzie uprawniony do dalszego udzielania licencji (sublicencji). |

1. WYMAGANIA W ZAKRESIE USŁUGI OPIEKI SERWISOWEJ

|  |  |
| --- | --- |
| **Numer wymagania** | **Opis wymagania** |
| WSla01 | Opieka serwisowa dla Systemu SOSIR oznacza świadczenie przez Wykonawcę usług serwisowych według następującego podziału:   * + Usługa opieki serwisowej w okresie od zawarcia Umowy do zakończenia etapu Uruchomienia produkcyjnego;   + Usługa Wzmożonej Opieki Serwisowej od zakończenia etapu Uruchomienia produkcyjnego do Odbioru końcowego Wdrożenia Systemu SOSIR;   + Usługa Opieki Serwisowej Posprzedażowej w okresie 5 lat od Odbioru końcowego Wdrożenia Systemu SOSIR. |
| WSla02 | W trakcie eksploatacji produktu końcowego Projektu planowana jest cykliczna analiza kontroli jakości oraz cykliczne ankietowanie poziomu satysfakcji Użytkowników z korzystania z usługi (Wykonawca musi przyjąć, że ankiety będą realizowane nie częściej niż raz na 6 miesięcy roku). Zadaniem Wykonawcy będzie koordynacja procesu ankietowania, udział w analizie wniosków oraz uwzględnienie uwag po uzgodnieniu z UFG z budżetu rozwojowego lub utrzymaniowego (w zależności od charakteru uwag przekazanych w ankietach). |
| WSla03 | Wraz z wyceną rozwiązania, Wykonawca musi przedstawić koszty za Opiekę Serwisową dla Systemu SOSIR. Koszty te należy przedstawić w następującym układzie:  • Usługa opieki serwisowej w okresie od zawarcia Umowy do Uruchomienia Produkcyjnego (punkt 7.3, SIWZ\_Załącznik\_nr\_5\_Formularz\_cenowy);  • Usługa Wzmożonej Opieki Serwisowej od Uruchomienia Produkcyjnego do Odbioru końcowego Wdrożenia Systemu SOSIR (punkt 8.2, SIWZ\_Załącznik\_nr\_5\_Formularz\_cenowy);  • Usługa Opieki Serwisowej Posprzedażowej w okresie 5 lat od Odbioru końcowego Wdrożenia Systemu SOSIR (punkt 12.3, SIWZ\_Załącznik\_nr\_5\_Formularz\_cenowy). |

Poniższy rysunek obrazuje poszczególne okresy opieki serwisowej.

Obraz zawierający tekst, diagram, zrzut ekranu, Czcionka

Opis wygenerowany automatycznie

Rysunek 4. Okresy opieki serwisowej.

Szczegółowe wymagania w zakresie usługi utrzymania Systemu zawarte są w Załącznik nr 2 do Wzoru Umowy (SIWZ\_Załącznik\_nr\_8\_Wzór\_Umowy).

1. WYMAGANIA W ZAKRESIE OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH

Zgodnie z przepisami RODO, projektowany System będzie spełniał zasadę „privacy by design” oraz „privacy by default” oraz uwzględniał wymagania niezbędne do realizacji praw podmiotów danych. W ramach wymagań na projektowany System, zostały również zdefiniowane wymagania na kontrole w zakresie ochrony danych osobowych zapewniające poufność, integralność oraz dostępność informacji, które zdefiniowano w ramach poniższej tabeli.

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod Wymagania** | **Opis Wymagania** |
| WRodo01 | Zapewnienie mechanizmu kontroli dostępu do Danych Osobowych przetwarzanych w Systemie w szczególności mechanizmów uwierzytelniania i autoryzacji. |
| WRodo02 | Zapewnienie osobie, której dane dotyczą, mechanizmu bezpiecznego dostępu do tych danych. |
| WRodo03 | Zapewnienie mechanizmów uniemożliwiających nadanie identycznego identyfikatora dwóm Użytkownikom Systemu, nawet wtedy, gdy pierwszy z nich przestanie być Użytkownikiem. |
| WRodo04 | Zapewnienie mechanizmów wymuszających spełnienie zasad bezpieczeństwa haseł w zakresie długości, złożoności oraz niepowtarzalności, a także częstotliwości ich zmiany. |
| WRodo05 | Zapewnienie mechanizmu rejestracji daty pierwszego wprowadzenia Danych Osobowych do Systemu. |
| WRodo06 | Zapewnienie mechanizmu rejestracji identyfikatora Użytkownika wprowadzającego Dane Osobowe do Systemu. |
| WRodo07 | Zapewnienie mechanizmu rejestracji źródła danych, w przypadku zbierania Danych Osobowych nie od osoby, której one dotyczą. |
| WRodo08 | Zapewnienie mechanizmów rejestracji informacji o odbiorcach, którym Dane Osobowe zostały udostępnione, w tym dacie i zakresie tego udostępnienia. |
| WRodo09 | Zapewnienie mechanizmów umożliwiających odnotowanie sprzeciwu osoby fizycznej na przetwarzanie jej Danych Osobowych, w tych bazach danych, gdzie przetwarzane są dane na podstawie realizacji zadania w interesie publicznym lub uzasadnionego interesu Administratora. |
| WRodo10 | Zapewnienie mechanizmów kontroli i rejestracji przepływu Danych Osobowych pomiędzy Systemem a siecią publiczną. |
| WRodo11 | System musi posiadać mechanizmy zapewniające anonimizację Danych Osobowych z zastosowaniem wartości losowych lub słowników wartości poprawnych i niepoprawnych zapewniając nieodwracalność tego procesu i brak możliwości ustalenia osoby fizycznej, której Dane te dotyczą. |
| WRodo12 | System musi zapewnić anonimizację Danych Osobowych w środowiskach testowych i deweloperskich przy zachowaniu logicznej struktury danych. Nie dopuszcza się przetwarzania danych rzeczywistych w tych środowiskach. |
| WRodo13 | System musi zapewnić wykonywanie wszelkich operacji na środowisku produkcyjnym związanych z przetwarzaniem danych na danych niestanowiących Danych Osobowych, za wyjątkiem procesu zasilania Danych Osobowych do Systemu lub procesu ich anonimizacji, kopii zapasowych oraz danych syntetycznych. |
| WRodo14 | Jeżeli do zasilania i anonimizacji Danych Osobowych lub ich przetwarzania na potrzeby danych syntetycznych wykorzystywane są stałe lub tymczasowe struktury plikowe albo bazodanowe, to System musi posiadać mechanizmy czyszczenia tych obiektów natychmiast po ustaniu ich użyteczności, czyli po zakończeniu danej operacji przetwarzania. Sam proces czyszczenia musi być monitorowany i w przypadku błędów lub niewykonania czyszczenia, musi być wysłana stosowna notyfikacja do administratorów Systemu. |
| WRodo15 | Zapewnienie mechanizmów pozyskiwania oraz odnotowywania zgód na przetwarzanie Danych Osobowych tam, gdzie mają zastosowanie, w tym od opiekunów osób niepełnoletnich poniżej 16. roku życia, jak również mechanizmów ich wycofywania. |
| WRodo16 | Zapewnienie mechanizmu automatycznej retencji danych zawierających Dane Osobowe (w tym logów i informacji technicznych) na bazie zdefiniowanych, zróżnicowanych reguł retencji. Mechanizmy retencji Danych Osobowych muszą być monitorowane i w przypadku błędów lub niewykonania retencji, musi być wysłana stosowna notyfikacja do administratorów Systemu. |
| WRodo17 | System musi zapewniać mechanizmy realizujące prawo „dostępu do danych”, w tym wglądu oraz uzyskania ich kopii. |
| WRodo18 | System musi zapewniać mechanizmy realizujące prawo "do sprostowania" danych, jak również korekty danych w sytuacji stwierdzenia ich nieprawidłowości. |
| WRodo19 | System musi zapewniać mechanizmy realizujące prawo "do ograniczenia" przetwarzania po stronie UFG, tj. ograniczenia przetwarzania danych jedynie do ich przechowywania. |
| WRodo20 | System musi zapewniać mechanizmy realizujące prawo do usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”). |
| WRodo21 | Zapewnienie mechanizmów rejestracji/logowania i raportowania wszystkich zdarzeń (interakcji) związanych z przetwarzaniem Danych Osobowych, w szczególności rejestracji zmiany w odniesieniu do konkretnych rekordów przy zachowaniu zasady minimalizacji Danych Osobowych. |
| WRodo22 | Wystawienie do tabeli interfejsowej (widoku) danych osobowych w ustalonym z Zamawiającym zakresie, które następnie będą mogły zostać pobrane przez usługę odpowiadającą za wygenerowanie Raportu Danych Osobowych. |
| WRodo23 | Zapewnienie mechanizmów maskowania Danych Osobowych w ramach dostępu uprzywilejowanego. |
| WRodo24 | Zapewnienie mechanizmów separacji Danych Osobowych, przynajmniej na poziomie logicznym. |
| WRodo25 | Zapewnienie mechanizmów agregacji Danych Osobowych w celu ograniczenia przetwarzania wartości atomowych. |
| WRodo26 | Zapewnienie mechanizmów spełniania obowiązku informacyjnego wynikającego z RODO wobec osoby, której Dane Osobowe są przetwarzane. |
| WRodo27 | Zapewnienie mechanizmów zapewniających ochronę MetaDanych. |
| WRodo28 | System musi zapewniać szyfrowanie Danych Osobowych w procesach in-transit oraz at-rest np. poprzez szyfrowanie wybranych kolumn w bazie danych lub całych baz danych, zasobów przestrzeni dyskowych, komunikacji sieciowej pomiędzy użytkownikiem a Systemem. |

1. PARAMETRY RÓWNOWAŻNOŚCI

Zamawiający dopuszcza możliwość dostarczenia Rozwiązania Równoważnego przez Wykonawcę gdy ten uzna, że posiadana i udostępniona przez Zamawiającego infrastruktura techniczno-systemowa UFG na cele realizacji projektu nie jest wystarczająca do realizacji przedmiotu zamówienia. Dla Rozwiązania Równoważnego muszą być spełnione następujące kryteria równoważności:

* Oprogramowanie równoważne musi w pełnym zakresie realizować opisane w OPZ usługi oraz funkcjonalności
* Oprogramowanie równoważne musi mieć możliwość integracji z rozwiązaniami Zamawiającego za pomocą usług sieciowych osadzonych na szynie usług Zamawiającego lub w sposób wskazany w zamówieniu.
* Oprogramowanie równoważne musi współpracować z Infrastrukturą Zamawiającego. Wymagania w zakresie równoważności dotyczące infrastruktury sprzętowo systemowej zostały określone w rozdziale 11, a szczegółowe wymagania w tym zakresie w kolejnych podrozdziałach:
  + Wymagania w zakresie równoważności dotyczące baz danych zostały określone w podrozdziale 11.3
  + Wymagania w zakresie równoważności dotyczące backupu zostały określone w podrozdziale 11.10
  + Wymagania w zakresie równoważności dotyczące wirtualizacji zostały określone w podrozdziale 11.11
  + Wymagania w zakresie równoważności dotyczące systemu monitoringu zostały określone w podrozdziale 11.12
  + Wymagania w zakresie równoważności dotyczące macierzy zostały określone w podrozdziale 11.15
  + Wymagania w zakresie równoważności dotyczące serwerów zostały określone w podrozdziale 11.16
  + Wymagania w zakresie równoważności dotyczące konteneryzacji zostały określone w podrozdziale 11.17

1. POZOSTAŁE WYMAGANIA

|  |  |
| --- | --- |
| **Kod wymagania** | **Opis wymagania** |
| **WPoz01** | Oferowane Rozwiązanie nie może w żaden sposób ograniczać Zamawiającego w wyborze przyszłego wykonawcy, szczególnie do samego Wykonawcy lub podmiotów z nim powiązanych kapitałowo oraz osobowo (te same osoby w zarządach poszczególnych podmiotów), mogącego utrzymać rozwiązanie po zakończeniu projektu. |
| **WPoz02** | Zamawiający oczekuje, że Wykonawca będzie dokonywał cyklicznego (raz na kwartał), a także na każde żądanie Zamawiającego wymiarowania Projektu metodą punktów funkcyjnych. Raport z wymiarowania będzie dostarczany do Zamawiającego dwa tygodnie przed końcem każdego kwartału w danym roku kalendarzowym.  Zamawiający oczekuje, że do wymiarowania wymagań funkcjonalnych Wykonawca użyje metodyki COSMIC lub IFPUG FPA. W ramach prac związanych z wymiarowaniem, Wykonawca każdorazowo określi co najmniej:   1. Liczbę zewnętrznych systemów, z którymi projektowana jest zautomatyzowana wymiana danych, 2. Liczbę zidentyfikowanych użytkowników funkcjonalnych, 3. Liczbę zidentyfikowanych procesów funkcjonalnych, 4. Liczbę zidentyfikowanych przesunięć wejścia (E), 5. Liczbę zidentyfikowanych przesunięć wyjścia (O), 6. Liczbę zidentyfikowanych przesunięć odczytu, 7. Liczbę zidentyfikowanych przesunięć zapisu, 8. Całkowitą liczbę punktów funkcyjnych.   Zamawiający oczekuje, że Wykonawca określi strategię pomiaru zgodną z metodyką COSMIC lub IFPUG FPA zawierającą:   1. Zakres pomiaru (jeżeli dotyczy), 2. Zasady ustalania Granicy pomiaru (jeżeli dotyczy), 3. Specyfikacja źródłowych modeli wymagań w oparciu, o które sporządzono wymiarowanie systemów (jeżeli dotyczy), 4. Informację czy zakres modeli źródłowych był wystarczający do przeprowadzenia pomiaru? (jeżeli dotyczy), 5. Informację jakie elementy modeli wybranej metody wymiarowania musiały być opracowane od podstaw w ramach procesu pomiaru? (jeżeli dotyczy).   Ponadto w ramach prac z wymiarowaniem Zamawiający każdorazowo przygotuje "Arkusz wymiarowania systemu" zawierający:   1. Nazwa wymiarowanego modułu / grupy funkcjonalności, 2. Okres sporządzenia wymiarowania, 3. Mapowanie Wymagań funkcjonalnych (zawierające: Przypadki użycia/Wymaganie funkcjonalne, Nazwy Użytkowników funkcjonalnych, Nazwy procesów funkcjonalnych), 4. Wymiarowanie komponentów systemu (zawierające: Nazwy procesów funkcjonalnych, Wejścia (E), Wyjścia (X), Odczyty (O), Zapisy (W)) wraz z wyliczoną liczbą punktów funkcyjnych,   Zamawiający oczekuje, że Wykonawca określi wersję oraz datę publikacji podręcznika metodyki COSMIC/IFPUG FPA użytej do wymiarowania. |

1. [↑](#footnote-ref-2)