WERSJA KONCEPCYJNA

**Wstępne założenia do Opisu Przedmiotu Zamówienia**

**Przedmiot zamówienia:** zaprojektowanie, wykonanie, wdrożenie, serwisowanie, rozwój oraz utrzymanie Aplikacji Mobilnej dla Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów   
i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A.

1. **Definicje**

**Aplikacja Mobilna (AM)** – aplikacja ogólnie dostępna w sklepie AppStore dla systemu iOS telefonów iPhone i sklepie Google Play systemu Android smartfonów pracujących pod kontrolą tego systemu operacyjnego. Aplikacja wykorzystuje możliwości interfejsu graficznego i dotykowego smartfonów.

**Klient** – podmiot, który korzysta z Aplikacji Mobilnej;

**System identyfikacji wizualnej** - wytyczne pozwalające oznaczyć wszystkie wymagające tego elementy. Zawiera określoną dopasowaną do charakteru działalności Zamawiającego kolorystykę oraz spójną typografię

**Wodociągi Warszawskie** - Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A.;

1. **Cele biznesowe**

Celem biznesowym jest ułatwienie i usprawnienie komunikacji pomiędzy Klientem,   
a Wodociągami Warszawskimi poprzez Aplikację Mobilną.

Użytkownik Aplikacji Mobilnej będzie miał możliwość sprawnego przesyłania zgłoszeń   
o dowolnej tematyce z wyszczególnieniem zgłoszeń dotyczących: odczytu wodomierza, możliwość przekazania zdjęcia, reklamacji oraz zdarzenia awaryjnego.

Za pomocą aplikacji mobilne Wodociągi Warszawskie zamierzają informować o:

* planowanych przerwach w dostawie wody lub w odprowadzaniu ścieków;
* występujących awariach wodociągowych i kanalizacyjnych;
* aktualnościach z życia Wodociągów Warszawskich
* zakresie przedmiotu zawartej z Klientem umowy
* wystawieniu nowej faktury
* zbliżającym się terminie płatności;
* przekroczeniu terminu płatności;

AM musi gwarantować najwyższe bezpieczeństwo:

* dostępu do danych osobowych
* przechowywanych i przetwarzanych danych
* komunikacji pomiędzy AM, a systemami informatycznymi Zamawiającego z którymi będzie się integrować

1. **Zakres usługi**

Wykonawca zobowiązany jest do zaprojektowania, wykonania, wdrożenia, serwisowania, rozwoju oraz utrzymania Aplikacji Mobilnej dla Miejskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A.

Przedmiot zamówienia realizowany będzie w etapach

* **Etap I – planowanie i analiza** 
  + - Audyt techniczny z Pracownikami Zamawiającego odpowiedzialnymi za wymagane do integracji Systemy Zamawiającego
    - Zamodelowanie i opracowanie konektorów do wymaganych systemów Zamawiającego lub widoków z baz danych wymaganych systemów
    - Gruntowna analiza, uszczegółowienie i urealnienie poprzez wywiady z klientem biznesowym Zamawiającego wymagań funkcjonalnych i poza funkcjonalnych dla AM
    - Modelowanie UML (diagramy przypadków użycia, czynności, sekwencji)
* **Etap II – wykonanie projektu Aplikacji Mobilnej** 
  + - Wybór architektury
    - Projekt budowy systemu
    - Projekt interfejsu użytkownika
    - Projekt interakcji
    - Projekt nawigacji
    - Projekt treści
* **Etap III - Wykonanie i testowanie prototypu**
  + - Prezentacja prototypu dla systemu Android
    - Przygotowanie przez Wykonawcę scenariuszy testowych. Scenariusze testowe powinny w sposób kompleksowy pokrywać całość funkcjonalności AM
    - Wykonanie testów
    - Zgłoszenie uwag przez Zamawiającego
    - Uwzględnienie uwag Zamawiającego w prototypie
    - Prezentacja prototypu dla systemu iOS
    - Wykonanie testów
    - Zgłoszenie uwag przez Zamawiającego
    - Uwzględnienie uwag Zamawiającego w prototypie
* **Etap IV – Wykonanie i testowanie wersji produkcyjnej**
  + - Uruchomienie wersji produkcyjnej
    - Przekazanie do testów
    - Zgłoszenie uwag
    - Naniesienie poprawek
* **Etap V – Przekazanie AM do sklepów AppStore i Google Play**
  + - Dystrybucja aplikacji do AppStore i GooglePlay
    - Przekazanie praw do aplikacji Zamawiającemu
    - Przekazanie praw do zarządzania AM w sklepach AppStore   
      i Google Play
* **Etap VI – Okres użytkowania**
  + - Serwisowanie
    - Rozwój
    - Dostosowywanie do nowo wychodzących przepisów i wymogów niezależnych od Zamawiającego
    - Zapewnienie dostępności w AppStore i Google Play
    - Utrzymanie

1. **Wymagania funkcjonalne**

* AM będzie dostosowywała zakres dostępnych funkcji zależnie od tego czy Klient będzie zalogowany.
* Użytkownik AM będący jednocześnie Użytkownikiem eBOK będzie miał możliwość zalogowania się w eBOK poprzez zakładkę eBOK oraz otrzymywania dodatkowych powiadomień
* Z poziomu strony głównej AM poprzez kafelki z nazwą i grafiką wymagany jest dostęp do:
  + - Powiadomień
    - Aktualności
    - Przewodnika dla Klienta - po kliknięciu w zakładkę Przewodnik Klienta Użytkownikowi AM ukaże się lista wyboru, którą będzie mógł przewinąć na dół
      * + Taryfy i cenniki;
        + Jakość wody;
        + Twardość wody;
        + Podłącz się do sieci;
        + Umowy;
        + Faktury;
        + Wodomierze;
        + Ryczałt;
        + Rozliczenia i płatności;
        + Legalizacja przyłącza.
    - Kontaktu z Wodociągami Warszawskimi
    - Email – aktywne łącze otwierające szablon zależnie od dokonanego wyboru, szablon umożliwia dodanie zdjęcia z galerii lub bezpośrednio z aparatu smartfonu:
      * + Zgłoś odczyt wodomierza;
        + Zgłoś awarię
        + Zgłoś reklamację jakości/ciśnienia wody;
        + Inny temat.
    - Numer telefonu w postaci łącza po kliknięciu którego inicjowane jest na smartfonie połączenie telefoniczne (pogotowie wodociągowe i infolinia
    - Dane adresowe
    - Systemu eBOK
    - Strefy Bliżej Mieszkańca
* Generowanie powiadomień zgodnie z informacjami umieszczanymi na stronie WWW Zamawiającego w odpowiednich zakładkach:
  + - O planowanych przerwach w dostawie wody lub   
      w odprowadzaniu ścieków, Użytkownik AM będzie miał możliwość dokonania, w ustawieniach powiadomień, wyboru konkretnej dzielnicy m.st. Warszawy lub gminy ościennej,
    - O występujących awariach wodociągowych   
      i kanalizacyjnych Użytkownik AM będzie miał możliwość dokonania, w ustawieniach powiadomień, wyboru konkretnej dzielnicy m.st. Warszawy lub gminy ościennej,
    - O aktualnościach
* Użytkownik AM będący jednocześnie Użytkownikiem eBOK (Użytkownik zalogowany) będzie miał możliwość otrzymywania dodatkowych powiadomień, zgodnie z ustawieniami wskazanymi   
  w systemie eBOK, dotyczących:
  + - wystawieniu nowej faktury/eFAKTURY;
    - zbliżającym się terminie płatności;
    - przekroczeniu terminu płatności;
* Po zainstalowaniu Aplikacji Mobilnej zostaną wprowadzone automatycznie ustawienia w zakresie aktywacji powiadomień dotyczących:
  + - planowanych przerw w dostawie wody lub w odprowadzaniu ścieków;
    - występujących awariach wodociągowych i kanalizacyjnych;
    - aktualnościach
    - oraz ukaże się stosowny komunikat informujący o powyższym wraz z prośbą o spersonalizowanie powiadomień w zakresie rejonizacji Klienta.
* Po wyborze obszaru przypisanego Powiadomieniom Użytkownik AM będzie miał możliwość wprowadzenia spersonalizowanych ustawień, w zakresie aktywacji/dezaktywacji danego rodzaju powiadomienia , a w przypadku powiadomień dotyczących planowanych lub awiacyjnych wyłączeń dostawy wody i doprowadzenia ścieków będzie miał możliwość wskazania obszaru, z którego chce otrzymywać ww. powiadomienia,   
  (możliwość wskazania dzielnicy/dzielnic m.st. Warszawy lub gminy/ gmin ościennych m.st. Warszawy – lista wyboru lub zaznaczenie obszaru na mapie).

1. **Wymagania pozafunkcjonalne**

* Integracja z systemami Zamawiającego:
  + Serwis WWW (www.mpwik.com.pl) w zakresie: przewodnika dla klienta,
  + powiadomieniach (awarie, planowane wyłączenia, aktualizacje)
  + eBok ([www.ebok.mpwik.com.pl](http://www.ebok.mpwik.com.pl)) w zakresie konta użytkownika,
  + CallCenter w zakresie możliwości kontaktu Wodociągami Warszawskimi,
  + BliżejMieszkańca (www.blizej-mieszkanca.mpwik.com.pl) w zakresie składania e-wniosków
* AM będzie bezpłatna na użytkowników telefonów z systemem iOS i Android oraz będzie ogólnie dostępna w App Store,i Google Play zawsze w wersji dostosowanej do bieżącej najwyższej wersji systemów iOS i Android.
* Wykonawca założy konto developerskie na portalu Google Play i AppStore za Zamawiającego jeśli te będą wymagane do dystrybucji aplikacji w tych sklepach,
* Wykonawca zobowiązany jest do wdrożenia i utrzymania przez okres trwania umowy AM na portalu AppStore i Google Play zgodnie z wymaganiami portali
* Wykonawca zobowiązany jest do opłacania konta developerskiego przez czas trwania umowy jeśli to będzie niezbędne do utrzymania aplikacji i dalszego wykorzystania AM przez Zamawiającego po zakończeniu umowy z Wykonawcą.
* W okresie trwania umowy (48 miesięcy?) Wykonawca odpowiada za:
  + - * serwisowanie aplikacji
      * rozwój i modyfikację
      * utrzymanie i dostosowywanie zapewniające działanie na zaktualizowanych wersjach Android i iOS
      * zapewnienie spełniania warunków do utrzymania dostępności w Google Play i i AppStore
      * Zamawiający poniesie opłatę rejestracyjną konta zgodnie z taryfikatorem umowy
* AM musi być spójna graficznie z systemem identyfikacji wizualnej Zamawiającego.
* Szata graficzna całej Aplikacji Mobilnej (strona startowa i każda podstrona, zakładka) musi spełniać wytyczne wskazane w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848 z późn. zm).
* Strona startowa AM musi zawierać logo i nazwę Zamawiającego
* Wykonawca nie może umieścić w AM poprzez żadną treść, znaki graficzne, kolorystykę itp. informacji, że jest jej producentem
* Przeniesie prawa autorskie do AM na Zamawiającego,