

e-Pionier

KARTA PROBLEMU SPOŁECZNO-GOSPODARCZEGO

I. Metryka problemu	
1. Tytuł	Brak narzędzia wspomagającego proces kontroli biletów i windykacji w środkach miejskiego transportu zbiorowego
2. Zgłaszający	Zarząd Transportu Miejskiego w Warszawie (ZTM)
3. Opis problemu	<p>Ze względu na charakter świadczonych przez ZTM usług konieczne jest stworzenie kompleksowego rozwiązania umożliwiającego kontrolę biletów w środkach miejskiego transportu zbiorowego umożliwiającego również windykację wystawionych opłat dodatkowych za brak biletu lub brak posiadania uprawnień do biletu ulgowego w chwili kontroli, oraz możliwość wglądu w rejestr potwierdzeń wpłat dla opłat dodatkowych uregulowanych na miejscu kontroli. Dużym problemem obecnie stosowanego rozwiązania jest brak integracji programu windykacyjnego z innymi programami, serwisami (KRD, E-nadawca, EPU, Simple, Signum, Urzędów Skarbowych) i bazami dostępnymi na rynku (Bazy adresów, kodów pocztowych, sądów, urzędów, komisariatów policji). Ręczne wykonywanie większości procesów i ciągła potrzeba weryfikacji procesów realizowanych półautomatycznie powoduje ciągły wzrost zatrudnienia. Brak pełnej automatyzacji w hurtowej wysyłce korespondencji jest jednym z głównych problemów stosowanych obecnie rozwiązań. Nieustanny rozwój rozwiązań technicznych również w zakresie form zakupu biletu, dokumentów poświadczających tożsamość, formy płatności za zobowiązania powoduje problemy z weryfikacją danych i ich automatycznym przesyłaniem. Ręczne wprowadzanie danych zwiększa ryzyko pomyłek i zakłamań w zestawieniach finansowych z przeprowadzanych działań. Dostarczenie nowego rozwiązania do kontroli biletów i prowadzenia windykacji ma skutkować usprawnieniem i zautomatyzowaniem windykacji należności, co przełoży się na większą skuteczność a tym samym większe wpływy do budżetu miasta. Jednocześnie zakłada się, że automatyzacja pozwoli na ograniczenie zatrudnienia.</p> <p>Istnieje duże prawdopodobieństwo konieczności zaimportowania danych z obecnego systemu do nowego zgodnie z opisanymi założeniami.</p>
3. Koordynator	<p>Kinga Szczepańska – p.o. Kierownika Działu Windykacji, k.szczepanska@ztm.waw.pl, 728 383 036</p> <p>Marcin Król – Specjalista ds. windykacji należności, m.krol2@ztm.waw.pl 22 2784919 (668-038-948)</p>
II. Kryteria dopuszczające (zgodność z celami e-Pionier)	
1. Potwierdzenie istotności problemu oraz możliwości spozycjonowania problemu w branży ICT	<p>Ciągły rozwój komunikacji miejskiej w Warszawie (tworzenie nowych linii, zwiększenie częstotliwości kursowania pojazdów) jak również coraz większa liczba osób korzystających z transportu publicznego zwiększa zapotrzebowanie na zastosowanie innowacyjnych rozwiązań w dziedzinie kontroli biletów i windykacji nałożonych opłat. Wzrost kontroli biletów ma wymierny skutek w ilości sprzedanych biletów tylko wtedy gdy prowadzona windykacja jest skuteczna. Produkt do kontroli biletów powinien dawać wynik kontroli możliwie jak najszybciej, a w wypadku nałożenia wezwania do zapłaty nie bez znaczenia jest automatyczne pobranie i weryfikacja danych osobowych i rodzaju okazanych uprawnień. Dane wrażliwe są szyfrowane i w</p>

<p>2. Potwierdzenie unikalności problemu (braku rozwiązania) oraz konieczności prowadzenia prac rozwojowych</p>	<p>celu ich weryfikacji konieczne jest zastosowanie powiązań z innymi bazami. Prowadzenie windykacji również musi być skorelowane z innymi bazami dostępnymi na rynku, tak aby procesy nie były ręczne.</p> <p>Rozwiązanie problemu musi łączyć w sobie możliwość przeprowadzenia kontroli biletów, wraz z możliwością przeprowadzenia windykacji w stałej korelacji z serwisami, programami i bazami ogólnodostępnymi na rynku. Konieczne jest zbadanie na jakiej zasadzie działają i są aktualizowane dane w bazach Urzędów, Sądów, Komorników, Komisariatów, adresów, kodów pocztowych, KRS, MSiG, a wyniki analizy wykorzystać w tworzeniu powiązań i automatyzacji procesów windykacyjnych. Analizy wymaga również zbadanie możliwości powiązania powstałego rozwiązania z działającą stroną internetową ZTM w zakresie utworzenia konta klienta. Zarówno próba stworzenia własnego rozwiązania przez pracowników ZTM, jak i zakup rozwiązania oferowanego na rynku i próba jego dostosowania zakończyły się niepowodzeniem. Dla tak dużej bazy danych konieczne jest zbadanie problemu i stworzenie rozwiązania dostosowanego do konkretnych wymagań.</p>
<p>III. Parametry poszukiwanego rozwiązania problemu</p>	
<p>1. Kryteria oceny MVP</p>	<p>Stopień rozwiązania postawionego problemu należy mierzyć w oparciu o następujące kryteria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rozwiązanie problemu musi być skalowalne o kolejne funkcjonalności oraz zmianę sposobu działania w wypadku zmian w prawie. <p>Rozwiązanie umożliwia w zakresie kontroli biletów:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. kontrolę okazanego biletu i uprawnienia do ulgi dając wynik kontroli, oraz gromadzenie danych z przeprowadzonych kontroli, w celu tworzenia raportów i zestawień statystycznych. 3. w wypadku negatywnego wyniku kontroli biletu, uprawnienia do przejazdu ulgowego lub całkowitego braku biletu rozwiązanie umożliwia wystawienie kredytowego wezwania do zapłaty lub mandatowego potwierdzenia wpłaty w wypadku uregulowania należności w chwili kontroli z możliwością przyjęcia płatności kartą. Każdorazowo wystawienie wezwania lub potwierdzenia kończy się wydrukiem kopii dokumentu do wręczenia pasażerowi na miejscu kontroli. <p>Rozwiązanie umożliwia w zakresie windykacji:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. weryfikację danych osobowych i adresowych dla nieuregulowanych wezwań i automatyzację prowadzenia windykacji poprzez pobieranie danych z zewnętrznych źródeł (bazy adresów, ulic, kodów pocztowych, sądów, komorników, urzędów skarbowych, komend policji, biur ewidencji ludności, rejestrów BIG, KRD, KRS, MSiG) . 5. wysyłkę zawiadomień o nieuregulowanych należnościach na dowolnym etapie windykacji i dodawanie wpisów do rejestrów dłużników. 6. rejestrację wniosków od zobowiązanych na dowolnym etapie windykacji i prowadzenie działań wynikających z ich rozpatrzenia (odpowiedź na składane odwołanie, zawarcie ugody i spłata zadłużenia w ratach, anulowanie wezwania lub jego części, umorzenie wezwania lub jego części i w rozliczeniu rocznym przygotowanie i wysyłkę PIT8C). 7. rejestrację wpłat na dowolnym etapie windykacji. 8. skierowanie sprawy na drogę sądową i prowadzenie sprawy zgodnie z przepisami KC i KPC, a w wypadku jej nieuregulowania na etapie sądowym skierowanie sprawy na drogę postępowania komorniczego. 9. generowanie wykroczeń zgodnie z przepisami zawartymi w KW. 10. tworzenie zestawień finansowych i statystycznych. 11. naliczenie prowizji kontrolerowi z tytułu uregulowanych wezwań i



	potwierzeń.
<p>2. Wartości progowe kryteriów</p>	<p><i>Warunkiem koniecznym, aby Instytucja zgłaszająca uznała, że zgłaszany problem został rozwiązany, będzie łączne spełnienie następujących kryteriów:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rozwiązanie umożliwia rozbudowę funkcjonalności o nowe zagadnienia, których nie rozwiąże obecna karta. Pozwoli to w sposób elastyczny dostosować powstałe rozwiązanie w wypadku zmian w prawie lub procedurach windykacyjnych prowadzonych przez ZTM. 2. Rozwiązanie umożliwia kontrolę wszystkich rodzajów biletów obsługiwanych przez ZTM dając wynik kontroli i ewentualną podstawę nałożenia opłaty dodatkowej, oraz weryfikację uprawnień do ulg honorowanych w taryfie ZTM. Rozwiązanie zapisuje i przechowuje dane z przeprowadzonych kontroli i tym samym umożliwia wyszukanie kontroli biletów lub wystawionego wezwania do zapłaty/ potwierdzenia wpłaty na podstawie danych z kontroli/wezwania/potwierdzenia, oraz stworzenie zestawień statystycznych, które pozwolą na ocenę jakości pracy kontrolera, skuteczność kontroli i wpływ kontroli na ilość kupowanych biletów w danym rejonie świadczonych usług transportowych. 3. Rozwiązanie umożliwia wystawienie wezwania do zapłaty z automatycznym importem danych osobowych i danych z kontroli (opisanych w Prawie Przewozowym) zakończonych wydrukiem wezwania do ręcznego podpisu lub wezwania z elektronicznym podpisem zobowiązanego i wydruk wezwania dla zobowiązanego. W wypadku gdy pasażer chce skorzystać z ulgi i uregulować opłatę dodatkową na miejscu rozwiązanie umożliwia wystawienie potwierdzenia wpłaty jako dowodu uregulowania opłaty na miejscu kontroli, wydruk potwierdzenia przekazywany dłużnikowi, oraz import danych do systemu. Umożliwi zarówno opłatę gotówką jak i przyjęcie płatności kartą. 4. Rozwiązanie umożliwia weryfikację danych w bazach osobowych PESELNET i ich edycję w celu kierowania korespondencji na właściwe dane i adres. Gromadzenie danych adresów stałych, czasowych i ostatniego stałego miejsca zameldowania z oznaczeniem statusu adresu, który pozwoli na zablokowanie całości lub części procesów windykacyjnych. Ponadto, w celach automatyzacji tych procesów gromadzi dane z serwisów i czasowo je aktualizuje w celach ułatwienia procesów windykacji takich jak: <ul style="list-style-type: none"> - weryfikacja poprawności wprowadzonego adresu, - przypisanie odpowiedniego sądu podczas kierowania sprawy na drogę sądową, - przypisanie komornika wg rewiru przy składaniu wniosku, - przypisanie urzędu skarbowego przy generowaniu PIT8C, - przypisanie komend policji wg obszaru działania dla wysyłanych zawiadomień o możliwości popełnienia wykroczenia, - przypisanie biur ewidencji ludności w celu pozyskania adresu zamieszkania, gdy brak jest adresu zameldowania, - dodawanie dłużników do rejestrów KRD/BIG (weryfikacja wpisów, dodawanie nowych i usuwanie w wypadku uregulowania zobowiązania). 5. Rozwiązanie umożliwia wysłanie wezwania przedsądowego do nieopłaconych lub częściowo opłaconych wezwań z adnotacją o możliwości wpisania do rejestru dłużników, z możliwością skierowania pisma do opiekuna prawnego w wypadku osób nieletnich. Wysyłkę wezwań posądowych na etapie pomiędzy skierowaniem sprawy do sądu i nadaniem klauzuli wykonalności, oraz wezwań przedegzekucyjnych w wypadku otrzymania tytułu wykonawczego uprawniającego do złożenia



wniosku do komornika. W wypadku nieuregulowania należności na podstawie adnotacji zawartej w wysłanych zawiadomieniach rozwiązanie dokonuje wpisu do rejestru dłużników jeśli kwota przekracza wartość minimalną lub sprawa jest na sądowym etapie windykacji. Ponadto, umożliwia automatyczną weryfikację i aktualizację kwoty w wypadku częściowej wpłaty, a w wypadku całkowitego uregulowania wpisanej kwoty usunięcie wpisu z rejestru.

6. Rozwiązanie umożliwia zarejestrowanie złożonej reklamacji do wezwania lub wezwań zobowiązanego, ustawienie czasowego zablokowania windykacji, gromadzenie danych o odpowiedziach i ponownych pismach zobowiązanego. Rozwiązanie umożliwia tworzenie systemów do spłat zadłużenia w ratach. Zatrzymanie narastających odsetek i prowadzonej windykacji. Dla aktualnej kwoty zadłużenia stworzenie harmonogramu do spłaty w ratach i rejestrowanie na to zadłużenie wpłacanych rat. W wypadku braku spłat umożliwia dalszą windykację ugody poprzez skierowanie jej do sądu. Rozwiązanie umożliwia anulowanie błędnie wystawionych wezwań, wezwań anulowanych po okazaniu ważnego biletu lub dokumentu uprawniającego do przejazdu ulgowego, oraz wezwań anulowanych po decyzji dyrektora. Anulowanie kosztów opłaty za przejazd, opłaty dodatkowej, kosztów odsetek i kosztów dodatkowych w wypadku ich występowania za pobraniem opłaty manipulacyjnej lub bez jej pobierania. Rozwiązanie umożliwia umorzenie wezwań ze wskazaniem przyczyny umorzenia. Wezwania mogą być umarzone w całości, części pozostałej do opłacenia lub wskazanej części ściśle określonej z podziałem na opłatę dodatkową, opłatę za przejazd, koszty odsetek i pozostałe należności. Rozwiązanie umożliwia generowanie PIT8C do osób którym zostało umorzone zadłużenie w przeciągu roku kalendarzowego z tytułu wybranych przyczyn umorzenia. PIT8C wystawiany zgodnie z właściwością miejscową Urzędu Skarbowego, przydzielany na podstawie adresu zobowiązanego. Kwota wskazywana na PIT8C musi być sumą umorzonych kwot w systemie w danym roku kalendarzowym na danego zobowiązanego.
7. Rozwiązanie umożliwia rejestrację wpłat wykonanych na konta indywidualne z bezpośrednim przypisaniem do wezwania, rejestrację ręczną wpłat wykonanych w kasach ZTM i przelewem na ogólne konta do wpłat. W wypadku zarejestrowania nadpłaty rozwiązanie umożliwia zarejestrowanie zwrotu nadpłaconej kwoty.
8. Rozwiązanie umożliwia skierowanie sprawy na drogę sądową w wypadku nieregulowania wezwania w całości zgodnie z właściwością miejscową działania sądu. Pozwala również na skierowanie spraw drogą elektroniczną do e-sądu dla wezwań spełniających wymogi formalne. Umożliwia korespondencję z sądem, rejestrację wpływających z sądu pism, wysyłkę i rejestrację udzielonej odpowiedzi, wprowadzanie orzeczeń sądu w postaci nakazu zapłaty, wyroku, wyroku po apelacji, zawieszenia postępowania, ustanowienia kuratora, uchylenia nakazu, odrzucenia pozwu oraz przekierowania do sądu wg właściwości miejscowej. Dodawanie, modyfikację i usuwanie kosztów postępowania sądowego wynikających ze złożenia sprawy w sądzie, prowadzonej korespondencji i wydawanych orzeczeń. Ponadto, rozwiązanie umożliwia skierowanie wniosków o nadanie tytułu wykonawczego w celu uzyskania klauzuli wykonalności, wraz z jej rejestracją i wprowadzeniem kosztów należnych ZTM, które z niej wynikają. Rozwiązanie umożliwia utworzenie wniosku do komornika na podstawie otrzymanego tytułu wykonawczego do komornika odpowiedniego wg rewiru działania i obowiązujących przepisów (działanie w obrębie Sądu Apelacyjnego). W dalszym etapie prowadzenia sprawy komorniczej dodanie kosztów z niej wynikających,



	<p>jak zaliczka komornicza, koszty zastępstwa w egzekucji, a wypadku jej ponowienia kosztów poprzednich egzekucji. Rejestrację postępowań sądowych o pozbawienie tytułu wykonawczego i wyroków sądów jakie zapadają w tych sprawach.</p> <p>9. Rozwiązanie umożliwia generowanie wykroczeń za trzykrotny przejazd bez biletu w ciągu roku (z art. 121 KW) i wykroczeń z tytułu nieokazania biletu i ucieczki z miejsca kontroli (z art. 87 a , b KW). Rejestracja korespondencji w sprawie i wprowadzanie wyroków.</p> <p>10. Rozwiązanie umożliwia generowanie zestawień dziennych, miesięcznych, kwartalnych i rocznych w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> -wystawionych wezwań i potwierdzeń wpłaty (ilości, kwoty opłaty dodatkowej, kwoty opłaty za przejazd), -należności uregulowanych, anulowanych, umorzonych, wątpliwych do wyegzekwowania, -należności wątpliwych do wyegzekwowania, -wydatków na zaliczki wpłacane do sądów i komorników, -zarejestrowanych pism i wysłanych odpowiedzi (odwołania, ugody), -utworzonych dokumentów (upomnienia, pozw, wnioski do komornika), -zarejestrowanych orzeczeń (nakazy, wyroki, klauzule wykonalności). <p>11. Rozwiązanie umożliwia wyliczenie należnej kontrolerowi prowizji z tytułu rozliczonych potwierdzeń wpłat i opłaconych wezwań w zależności od czasu i formy zatrudnienia. Prowizja naliczana wg wartości stałych lub procentowych w zależności od kwoty opłaty dodatkowej, formy i okresu zatrudnienia. Rozwiązanie musi prezentować do których wezwań prowizja została naliczona, a w wypadku konieczności dokonania korekty wpłat umożliwić jej cofnięcie.</p>
<p>3. Procedura i warunki testu akceptacyjnego MVP</p>	<p>Test akceptacyjny zostanie przeprowadzony przez jednostkę zgłaszającą na terenie miasta stołecznego Warszawa w terminie 6 miesięcy od dnia przedstawienia proponowanego rozwiązania. Testom zostanie poddane każde kryterium MVP dla każdego możliwego przypadku przeprowadzenia operacji ustalonego w trakcie toku postępowania. Dla pozytywnego wyniku testu konieczne będzie osiągnięcie powtarzalność kilkudziesięciu pozytywnych wyników, bez wyników negatywnych, dla których nie znaleziono rozwiązania.</p>

* Wypełnienie wszystkich pól jest obowiązkowe

Oświadczenia

1. Niżej podpisany/a jest osobą uprawnioną do reprezentowania instytucji zgłaszającej problem w zakresie dotyczącym realizacji projektu e-Pionier.
2. Instytucja zgłaszająca problem zobowiązuje się do wydelegowania przedstawiciela do uczestnictwa w Komitecie Inwestycyjnym, który ocenia koncepcje rozwiązania przygotowane w toku postępowania konkursowego.
3. Złożenie niniejszego zgłoszenia oznacza, że w przypadku znalezienia rozwiązania problemu instytucja zgłaszająca rozważy zakup rozwiązania wytworzonego na bazie MVP.
4. Instytucja zgłaszająca problem posiada infrastrukturę techniczną umożliwiającą przeprowadzenie testu akceptacyjnego MVP zgodnie z procedurą opisaną w punkcie III.3. niniejszego zgłoszenia.
5. Instytucja zgłaszająca problem zobowiązuje się umożliwić zespołom wykonawczym przeprowadzenie testów MVP w jej infrastrukturze, zgodnie z procedurą opisaną w punkcie III.3. niniejszego zgłoszenia.

Data i podpis osoby uprawnionej: