

Wymagania funkcjonalne Systemu internetowej rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin

1. WSTĘP

System internetowej rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin (**zwanym na potrzeby tego dokumentu SIRW w UML**) w wyszukiwarkach internetowych musi prezentować się jako „System internetowej rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin” (aktualnie prezentuje się jako iFlow Calendar).

Nazwa karty SIRW w UML w przeglądarce internetowej musi być opatrzona sygnetem, czyli znakiem graficznym z Księgi logo (Systemu Identyfikacji Wizualnej), stanowiącej załącznik do zarządzenia nr 82/9/2016 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 30 września 2016 r. w sprawie wprowadzenia Księgi logo (Systemu Identyfikacji Wizualnej) i tekstem „e-Rezerwacja Urząd Miasta Lublin” (aktualnie opatrzona jest znakiem graficznym firmy i tekstem iFlow Calendar).

2. STRONA GŁÓWNA SIRW W UML

Po wywołaniu adresu <https://rezerwacja.lublin.eu> w przeglądarce internetowej pojawia się strona główna SIRW w UML zawierająca następujące elementy:

a) **nagłówek**, składający się z:

- herbu Miasta Lublin,
- tekstu „Urząd Miasta Lublin”,
- linii oddzielającej z zarysami Starego Miasta;

b) **część główną**, składającą się z:

- tekstu „Witamy w Systemie internetowej rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin”,
- 4 przycisków (będących odnośnikami do odpowiednich podstron opisanych w rozdziałach nr 3, 8, 13, 18) o treści kolejno „Wydział Komunikacji (ul. Czechowska 19A)”, „Biuro Obsługi Mieszkańców (ul. Wieniawska 14)”, „Biuro Obsługi Mieszkańców (ul. Filaretów 44)”, „Porada prawna”;

c) **stopkę**, składającą się z:

- tekstu „Dowiedz się jak załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Lublin” będącego odnośnikiem do strony internetowej <https://bip.lublin.eu/e-urzad/opisy-uslug/>, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej,
- tekstu „Polityka prywatności” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 24,
- tekstu „Inspektor ochrony danych osobowych” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 25.

3. PODSTRONA „Wydział Komunikacji (ul. Czechowska 19A)”

Po kliknięciu na przycisk „Wydział Komunikacji (ul. Czechowska 19A)” na stronie głównej SIRW w UML pojawia się podstrona zawierająca następujące elementy:

a) **nagłówek**, składający się z:

- herbu Miasta Lublin,
- tekstu „Urząd Miasta Lublin”,
- linii oddzielającej z zarysami Starego Miasta;

b) **część główną**, składającą się z:

- tekstu „Wydział Komunikacji (ul. Czechowska 19A)”,
- tekstu „Wybierz usługę” i rozwijanej listy wyboru dostępnych usług Wydziału Komunikacji (ul. Czechowska 19A),
- tekstu „Wybierz datę” i kontrolki kalendarza, z której można wybrać datę w zakresie od dnia bieżącego i kolejnych 9 dni roboczych naprzód (w sumie 10 dni roboczych) z zastrzeżeniem, że 10-ty dzień roboczy ma być dostępny od godziny 08:00 i z zastrzeżeniem, że dni z dostępnymi godzinami w tym przedziale czasowym mają być wyróżnione kolorem, np. zielonym,
- rozwijanej listy wyboru dostępnych godzin w danym dniu z komunikatem „Wybierz godzinę” (w przypadku braku dostępnych godzin w danym dniu na liście ma się pojawić komunikat „Niedostępne”),
- tekstu „Imię” i pola tekstowego do wpisania imienia z oznaczeniem, że jest to pole obowiązkowe,
- tekstu „Nazwisko” i pola tekstowego do wpisania nazwiska z oznaczeniem, że jest to pole obowiązkowe,
- tekstu „Wpisz adres e-mail, jeżeli chcesz otrzymać potwierdzenie rezerwacji wizyty na wskazany adres” i pola tekstowego do wpisania adresu e-mail – treść e-mail jest opisana w rozdziale nr 5,
- tekstu „Wpisz numer telefonu, jeżeli chcesz otrzymać potwierdzenie rezerwacji wizyty na wskazany numer” i pola tekstowego do wpisania numeru telefonu – treść sms jest opisana w rozdziale nr 6,
- checkbox'a (domyślnie niezaznaczonego) z tekstem „Akceptuję **Regulamin Systemu internetowej rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin.**”, gdzie wyróżniony fragment tekstu jest odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 7,
- checkbox'a (domyślnie niezaznaczonego) z tekstem „Zapoznałem/Zapoznałam się z **Klauzulą informacyjną o przetwarzaniu danych osobowych.**”, gdzie wyróżniony fragment tekstu jest odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 26,
- checkbox'a (domyślnie niezaznaczonego) z tekstem „Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w formularzu rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin przez administratora danych osobowych, tj. Prezydenta Miasta Lublin, w celu rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin.”,
- przycisku „Rezerwuj wizytę”, po kliknięciu którego SIRW w UML dokona rezerwacji wizyty i wyświetli podstronę „Potwierdzenie rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin” opisaną w rozdziale nr 4,
- przycisku „Powrót do strony głównej”, po kliknięciu którego wyświetli się strona główna SIRW w UML;

c) **stopkę**, składającą się z:

- tekstu „Dowiedz się jak załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Lublin” będącego odnośnikiem do strony internetowej <https://bip.lublin.eu/e-urzad/opisy-uslug/>, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej,
- tekstu „Polityka prywatności” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 24,
- tekstu „Inspektor ochrony danych osobowych” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 25.

4. PODSTRONA „Potwierdzenie rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin” – dotyczy Wydziału Komunikacji (ul. Czechowska 19A)

Podstrona zawiera następujące elementy:

a) **nagłówek**, składający się z:

- herbu Miasta Lublin,
- tekstu „Urząd Miasta Lublin”,
- linii oddzielającej z zarysami Starego Miasta;

b) **część główną**, składającą się z:

- tekstu „Potwierdzenie rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin”,
- tekstu „Imię” wraz z imieniem podanym przez klienta,
- tekstu „Nazwisko” wraz z nazwiskiem podanym przez klienta,

- tekstu „Identyfikator” wraz z 6-cyfrowym identyfikatorem wygenerowanym przez SIRW w UML,
- tekstu „Miejsce” wraz z informacją „Wydział Komunikacji (ul. Czechowska 19A)”,
- tekstu „Data” wraz z datą zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie dd-mm-rrrr),
- tekstu „Godzina” wraz z godziną zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie gg:mm),
- tekstu „Usługa” wraz z usługą wybraną przez klienta,
- tekstu „Zeskanuj kod, jeżeli chcesz dodać wydarzenie do kalendarza” wraz z kodem QR wygenerowanym przez SIRW w UML,
- tekstu „W dniu wizyty najpóźniej 15 minut przed wizytą zgłoś się do pokoju nr 29A (I piętro) w celu weryfikacji dokumentów i wyznaczenia stanowiska załatwiającego sprawę.”,
- przycisku „Zapisz jako pdf”, po kliknięciu którego SIRW w UML wygeneruje plik w formacie pdf i pojawi się okno dialogowe zapisu pliku na dysku lokalnym,
- przycisku „Anuluj wizytę” będącego odnośnikiem do podstrony anulowania wizyty opisanej w rozdziale nr 27, która musi otworzyć się w tej samej karcie przeglądarki internetowej,
- przycisku „Powrót do strony głównej”, po kliknięciu którego wyświetli się strona główna SIRW w UML;

c) **stopkę**, składającą się z:

- tekstu „Dowiedz się jak załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Lublin” będącego odnośnikiem do strony internetowej <https://bip.lublin.eu/e-urząd/opisy-uslug/>, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej,
- tekstu „Polityka prywatności” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 24,
- tekstu „Inspektor ochrony danych osobowych” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 25.

5. TREŚĆ E-MAIL – dotyczy Wydziału Komunikacji (ul. Czechowska 19A)

E-mail sformatowany jako HTML musi być wysłany z adresu rezerwacje@lublin.eu i mieć temat „Potwierdzenie rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin”.

E-mail zawiera następujące elementy:

- tekst „Identyfikator” wraz z 6-cyfrowym identyfikatorem wygenerowanym przez SIRW w UML,
- tekst „Miejsce” wraz z informacją „Wydział Komunikacji (ul. Czechowska 19A)”,
- tekst „Data” wraz z datą zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie dd-mm-rrrr),
- tekst „Godzina” wraz z godziną zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie gg:mm),
- tekst „Usługa” wraz z usługą wybraną przez klienta,
- tekst „Zeskanuj kod, jeżeli chcesz dodać wydarzenie do kalendarza” wraz z kodem QR wygenerowanym przez SIRW w UML,
- tekst „W dniu wizyty najpóźniej 15 minut przed wizytą zgłoś się do pokoju nr 29A (I piętro) w celu weryfikacji dokumentów i wyznaczenia stanowiska załatwiającego sprawę.”,
- tekst „Jeżeli chcesz anulować wizytę, kliknij w **link**”, gdzie wyróżniony fragment tekstu jest odnośnikiem do strony internetowej, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej i zawierać treść opisaną w rozdziale nr 27,
- tekst „Dowiedz się jak załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Lublin” będącego odnośnikiem do strony internetowej <https://bip.lublin.eu/e-urząd/opisy-uslug/>, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej,
- tekst „Jeżeli nie rezerwowałeś/rezerwowałaś wizyty, zignoruj tę wiadomość.”,
- tekst „Wiadomość wygenerowana automatycznie, nie odpowiadaj na nią.”.

6. TREŚĆ SMS – dotyczy Wydziału Komunikacji (ul. Czechowska 19A)

Sms musi być wysłany z nazwą nadawcy „UM Lublin”.

Sms zawiera następujące elementy:

- tekst „Potwierdzenie rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin”,
- tekst „Miejsce” wraz z informacją „Wydział Komunikacji (ul. Czechowska 19A)”,
- tekst „Data” wraz z datą zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie dd-mm-rrrr),
- tekst „Godzina” wraz z godziną zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie gg:mm),
- tekst „Usługa” wraz z usługą wybraną przez klienta,
- tekst „Identyfikator” wraz z 6-cyfrowym identyfikatorem wygenerowanym przez SIRW w UML.

7. WYSKAKUJĄCE OKNO „Regulamin Systemu internetowej rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin” – dotyczy Wydziału Komunikacji (ul. Czechowska 19A)

Wyskakujące okno zawiera następujące elementy:

- tekst „Regulamin Systemu internetowej rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin”,
- tekst „Wydział Komunikacji (ul. Czechowska 19A)”,
- tekst regulaminu dedykowany Wydziałowi Komunikacji (ul. Czechowska 19A),
- przycisk „Zamknij” po kliknięciu którego wyskakujące okno zostanie zamknięte.

8. PODSTRONA „Biuro Obsługi Mieszkańców (ul. Wieniawska 14)”

Po kliknięciu na przycisk „Biuro Obsługi Mieszkańców (ul. Wieniawska 14)” na stronie głównej SIRW w UML pojawia się podstrona zawierająca następujące elementy:

a) **nagłówek**, składający się z:

- herbu Miasta Lublin,
- tekstu „Urząd Miasta Lublin”,
- linii oddzielającej z zarysami Starego Miasta;

b) **część główną**, składającą się z:

- tekstu „Biuro Obsługi Mieszkańców (ul. Wieniawska 14)”,
- tekstu „Wybierz usługę” i rozwijanej listy wyboru dostępnych usług Biura Obsługi Mieszkańców (ul. Wieniawska 14),
- tekstu „Wybierz datę” i kontrolki kalendarza, z której można wybrać datę w zakresie od dnia bieżącego i kolejnych 9 dni roboczych naprzód (w sumie 10 dni roboczych) z zastrzeżeniem, że 10-ty dzień roboczy ma być dostępny od godziny 08:00 i z zastrzeżeniem, że dni z dostępnymi godzinami w tym przedziale czasowym mają być wyróżnione kolorem, np. zielonym,
- rozwijanej listy wyboru dostępnych godzin w danym dniu z komunikatem „Wybierz godzinę” (w przypadku braku dostępnych godzin w danym dniu na liście ma się pojawić komunikat „Niedostępne”),
- tekstu „Imię” i pola tekstowego do wpisania imienia z oznaczeniem, że jest to pole obowiązkowe,
- tekstu „Nazwisko” i pola tekstowego do wpisania nazwiska z oznaczeniem, że jest to pole obowiązkowe,
- tekstu „Wpisz adres e-mail, jeżeli chcesz otrzymać potwierdzenie rezerwacji wizyty na wskazany adres” i pola tekstowego do wpisania adresu e-mail – treść e-mail jest opisana w rozdziale nr 10,
- tekstu „Wpisz numer telefonu, jeżeli chcesz otrzymać potwierdzenie rezerwacji wizyty na wskazany numer” i pola tekstowego do wpisania numeru telefonu – treść sms jest opisana w rozdziale nr 11,
- checkbox'a (domyślnie niezaznaczonego) z tekstem „Akceptuję **Regulamin Systemu internetowej rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin.**”, gdzie wyróżniony fragment tekstu jest odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 12,
- checkbox'a (domyślnie niezaznaczonego) z tekstem „Zapoznałem/Zapoznałam się z **Klauzulą informacyjną o przetwarzaniu danych osobowych.**”, gdzie wyróżniony fragment tekstu jest odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 26,
- checkbox'a (domyślnie niezaznaczonego) z tekstem „Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w formularzu rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin przez administratora danych osobowych, tj. Prezydenta Miasta Lublin, w celu rezerwacji wizyty w

Urzędzie Miasta Lublin.”,

- przycisku „Rezerwuj wizytę”, po kliknięciu którego SIRW w UML dokona rezerwacji wizyty i wyświetli podstronę „Potwierdzenie rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin” opisaną w rozdziale nr 9,

- przycisku „Powrót do strony głównej”, po kliknięciu którego wyświetli się strona główna SIRW w UML;

c) **stopkę**, składającą się z:

- tekstu „Dowiedz się jak załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Lublin” będącego odnośnikiem do strony internetowej <https://bip.lublin.eu/e-urząd/opisy-uslug/>, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej,

- tekstu „Polityka prywatności” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 24,

- tekstu „Inspektor ochrony danych osobowych” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 25.

9. PODSTRONA „Potwierdzenie rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin” – dotyczy Biura Obsługi Mieszkańców (ul. Wieniawska 14)

Podstrona zawiera następujące elementy:

a) **nagłówek**, składający się z:

- herbu Miasta Lublin,

- tekstu „Urząd Miasta Lublin”,

- linii oddzielającej z zarysami Starego Miasta;

b) **część główną**, składającą się z:

- tekstu „Potwierdzenie rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin”,

- tekstu „Imię” wraz z imieniem podanym przez klienta,

- tekstu „Nazwisko” wraz z nazwiskiem podanym przez klienta,

- tekstu „Identyfikator” wraz z 6-cyfrowym identyfikatorem wygenerowanym przez SIRW w UML,

- tekstu „Miejsce” wraz z informacją „Biuro Obsługi Mieszkańców (ul. Wieniawska 14)”,

- tekstu „Data” wraz z datą zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie dd-mm-rrrr),

- tekstu „Godzina” wraz z godziną zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie gg:mm),

- tekstu „Usługa” wraz z usługą wybraną przez klienta,

- tekstu „Zeskanuj kod, jeżeli chcesz dodać wydarzenie do kalendarza” wraz z kodem QR wygenerowanym przez SIRW w UML,

- tekstu „W dniu wizyty najpóźniej 10 minut przed wizytą pobierz bilet z biletomatu wpisując identyfikator na klawiaturze numerycznej.”

- przycisku „Zapisz jako pdf”, po kliknięciu którego SIRW w UML wygeneruje plik w formacie pdf i pojawi się okno dialogowe zapisu pliku na dysku lokalnym,

- przycisku „Anuluj wizytę” będącego odnośnikiem do podstrony anulowania wizyty opisanej w rozdziale nr 27, która musi otworzyć się w tej samej karcie przeglądarki internetowej,

- przycisku „Powrót do strony głównej”, po kliknięciu którego wyświetli się strona główna SIRW w UML;

c) **stopkę**, składającą się z:

- tekstu „Dowiedz się jak załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Lublin” będącego odnośnikiem do strony internetowej <https://bip.lublin.eu/e-urząd/opisy-uslug/>, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej,

- tekstu „Polityka prywatności” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 24,

- tekstu „Inspektor ochrony danych osobowych” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 25.

10. TREŚĆ E-MAIL – dotyczy Biura Obsługi Mieszkańców (ul. Wieniawska 14)

E-mail sformatowany jako HTML musi być wysłany z adresu rezerwacje@lublin.eu i mieć temat

„Potwierdzenie rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin”.

E-mail zawiera następujące elementy:

- tekst „Identyfikator” wraz z 6-cyfrowym identyfikatorem wygenerowanym przez SIRW w UML,
- tekst „Miejsce” wraz z informacją „Biuro Obsługi Mieszkańców (ul. Wieniawska 14)”,
- tekst „Data” wraz z datą zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie dd-mm-rrrr),
- tekst „Godzina” wraz z godziną zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie gg:mm),
- tekst „Usługa” wraz z usługą wybraną przez klienta,
- tekst „Zeskanuj kod, jeżeli chcesz dodać wydarzenie do kalendarza” wraz z kodem QR wygenerowanym przez SIRW w UML,
- tekst „W dniu wizyty najpóźniej 10 minut przed wizytą pobierz bilet z biletomatu wpisując identyfikator na klawiaturze numerycznej.”,
- tekst „Jeżeli chcesz anulować wizytę, kliknij w **link**”, gdzie wyróżniony fragment tekstu jest odnośnikiem do strony internetowej, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej i zawierać treść opisaną w rozdziale nr 27,
- tekst „Dowiedz się jak załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Lublin” będącego odnośnikiem do strony internetowej <https://bip.lublin.eu/e-urzad/opisy-uslug/>, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej,
- tekst „Jeżeli nie rezerwowałeś/rezerwowałaś wizyty, zignoruj tę wiadomość.”,
- tekst „Wiadomość wygenerowana automatycznie, nie odpowiadaj na nią.”.

11. TREŚĆ SMS – dotyczy Biura Obsługi Mieszkańców (ul. Wieniawska 14)

Sms musi być wysłany z nazwą nadawcy „UM Lublin”.

Sms zawiera następujące elementy:

- tekst „Potwierdzenie rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin”,
- tekst „Miejsce” wraz z informacją „Biuro Obsługi Mieszkańców (ul. Wieniawska 14)”,
- tekst „Data” wraz z datą zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie dd-mm-rrrr),
- tekst „Godzina” wraz z godziną zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie gg:mm),
- tekst „Usługa” wraz z usługą wybraną przez klienta,
- tekst „Identyfikator” wraz z 6-cyfrowym identyfikatorem wygenerowanym przez SIRW w UML.

12. WYSKAKUJĄCE OKNO „Regulamin Systemu internetowej rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin” – dotyczy Biura Obsługi Mieszkańców (ul. Wieniawska 14)

Wyskakujące okno zawiera następujące elementy:

- tekst „Regulamin Systemu internetowej rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin”,
- tekst „Biuro Obsługi Mieszkańców (ul. Wieniawska 14)”,
- tekst regulaminu dedykowany Biuru Obsługi Mieszkańców (ul. Wieniawska 14),
- przycisk „Zamknij” po kliknięciu którego wyskakujące okno zostanie zamknięte.

13. PODSTRONA „Biuro Obsługi Mieszkańców (ul. Filaretów 44)”

Po kliknięciu na przycisk „Biuro Obsługi Mieszkańców (ul. Filaretów 44)” na stronie głównej SIRW w UML pojawia się podstrona zawierająca następujące elementy:

a) **nagłówek**, składający się z:

- herbu Miasta Lublin,
- tekstu „Urząd Miasta Lublin”,
- linii oddzielającej z zarysami Starego Miasta;

b) **część główną**, składającą się z:

- tekstu „Biuro Obsługi Mieszkańców (ul. Filaretów 44)”,
 - tekstu „Wybierz usługę” i rozwijanej listy wyboru dostępnych usług Biura Obsługi Mieszkańców (ul. Filaretów 44),
 - tekstu „Wybierz datę” i kontrolki kalendarza, z której można wybrać datę w zakresie od dnia bieżącego i kolejnych 9 dni roboczych naprzód (w sumie 10 dni roboczych) z zastrzeżeniem, że 10-ty dzień roboczy ma być dostępny od godziny 08:00 i z zastrzeżeniem, że dni z dostępnymi godzinami w tym przedziale czasowym mają być wyróżnione kolorem, np. zielonym,
 - rozwijanej listy wyboru dostępnych godzin w danym dniu z komunikatem „Wybierz godzinę” (w przypadku braku dostępnych godzin w danym dniu na liście ma się pojawić komunikat „Niedostępne”),
 - tekstu „Imię” i pola tekstowego do wpisania imienia z oznaczeniem, że jest to pole obowiązkowe,
 - tekstu „Nazwisko” i pola tekstowego do wpisania nazwiska z oznaczeniem, że jest to pole obowiązkowe,
 - tekstu „Wpisz adres e-mail, jeżeli chcesz otrzymać potwierdzenie rezerwacji wizyty na wskazany adres” i pola tekstowego do wpisania adresu e-mail – treść e-mail jest opisana w rozdziale nr 15,
 - tekstu „Wpisz numer telefonu, jeżeli chcesz otrzymać potwierdzenie rezerwacji wizyty na wskazany numer” i pola tekstowego do wpisania numeru telefonu – treść sms jest opisana w rozdziale nr 16,
 - checkbox’a (domyślnie niezaznaczonego) z tekstem „Akceptuję **Regulamin Systemu internetowej rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin**.”, gdzie wyróżniony fragment tekstu jest odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 17,
 - checkbox’a (domyślnie niezaznaczonego) z tekstem „Zapoznałem/Zapoznałam się z **Klauzulą informacyjną o przetwarzaniu danych osobowych**.”, gdzie wyróżniony fragment tekstu jest odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 26,
 - checkbox’a (domyślnie niezaznaczonego) z tekstem „Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w formularzu rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin przez administratora danych osobowych, tj. Prezydenta Miasta Lublin, w celu rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin.”,
 - przycisku „Rezerwuj wizytę”, po kliknięciu którego SIRW w UML dokona rezerwacji wizyty i wyświetli podstronę „Potwierdzenie rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin” opisaną w rozdziale nr 14,
 - przycisku „Powrót do strony głównej”, po kliknięciu którego wyświetli się strona główna SIRW w UML;
- c) **stopkę**, składającą się z:
- tekstu „Dowiedz się jak załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Lublin” będącego odnośnikiem do strony internetowej <https://bip.lublin.eu/e-urzad/opisy-uslug/>, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej,
 - tekstu „Polityka prywatności” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 24,
 - tekstu „Inspektor ochrony danych osobowych” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 25.

14. PODSTRONA „Potwierdzenie rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin” – dotyczy Biura Obsługi Mieszkańców (ul. Filaretów 44)

Podstrona zawiera następujące elementy:

a) **nagłówek**, składający się z:

- herbu Miasta Lublin,
- tekstu „Urząd Miasta Lublin”,
- linii oddzielającej z zarysami Starego Miasta;

b) **część główną**, składającą się z:

- tekstu „Potwierdzenie rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin”,
- tekstu „Imię” wraz z imieniem podanym przez klienta,
- tekstu „Nazwisko” wraz z nazwiskiem podanym przez klienta,
- tekstu „Identyfikator” wraz z 6-cyfrowym identyfikatorem wygenerowanym przez SIRW w UML,

- tekstu „Miejsce” wraz z informacją „Biuro Obsługi Mieszkańców (ul. Filaretów 44)”,
- tekstu „Data” wraz z datą zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie dd-mm-rrrr),
- tekstu „Godzina” wraz z godziną zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie gg:mm),
- tekstu „Usługa” wraz z usługą wybraną przez klienta,
- tekstu „Zeskanuj kod, jeżeli chcesz dodać wydarzenie do kalendarza” wraz z kodem QR wygenerowanym przez SIRW w UML,
- tekstu „W dniu wizyty najpóźniej 10 minut przed wizytą pobierz bilet z biletomatu wpisując identyfikator na klawiaturze numerycznej.”
- przycisku „Zapisz jako pdf”, po kliknięciu którego SIRW w UML wygeneruje plik w formacie pdf i pojawi się okno dialogowe zapisu pliku na dysku lokalnym,
- przycisku „Anuluj wizytę” będącego odnośnikiem do podstrony anulowania wizyty opisanej w rozdziale nr 27, która musi otworzyć się w tej samej karcie przeglądarki internetowej,
- przycisku „Powrót do strony głównej”, po kliknięciu którego wyświetli się strona główna SIRW w UML;

c) **stopkę**, składającą się z:

- tekstu „Dowiedz się jak załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Lublin” będącego odnośnikiem do strony internetowej <https://bip.lublin.eu/e-urząd/opisy-uslug/>, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej,
- tekstu „Polityka prywatności” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 24,
- tekstu „Inspektor ochrony danych osobowych” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 25.

15. TREŚĆ E-MAIL – dotyczy Biura Obsługi Mieszkańców (ul. Filaretów 44)

E-mail sformatowany jako HTML musi być wysłany z adresu rezerwacje@lublin.eu i mieć temat „Potwierdzenie rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin”.

E-mail zawiera następujące elementy:

- tekst „Identyfikator” wraz z 6-cyfrowym identyfikatorem wygenerowanym przez SIRW w UML,
- tekst „Miejsce” wraz z informacją „Biuro Obsługi Mieszkańców (ul. Filaretów 44)”,
- tekst „Data” wraz z datą zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie dd-mm-rrrr),
- tekst „Godzina” wraz z godziną zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie gg:mm),
- tekst „Usługa” wraz z usługą wybraną przez klienta,
- tekst „Zeskanuj kod, jeżeli chcesz dodać wydarzenie do kalendarza” wraz z kodem QR wygenerowanym przez SIRW w UML,
- tekst „W dniu wizyty najpóźniej 10 minut przed wizytą pobierz bilet z biletomatu wpisując identyfikator na klawiaturze numerycznej.”,
- tekst „Jeżeli chcesz anulować wizytę, kliknij w **link**”, gdzie wyróżniony fragment tekstu jest odnośnikiem do strony internetowej, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej i zawierać treść opisaną w rozdziale nr 27,
- tekst „Dowiedz się jak załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Lublin” będącego odnośnikiem do strony internetowej <https://bip.lublin.eu/e-urząd/opisy-uslug/>, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej,
- tekst „Jeżeli nie rezerwowałeś/rezerwowałaś wizyty, zignoruj tę wiadomość.”,
- tekst „Wiadomość wygenerowana automatycznie, nie odpowiadaj na nią.”.

16. TREŚĆ SMS – dotyczy Biura Obsługi Mieszkańców (ul. Filaretów 44)

Sms musi być wysłany z nazwą nadawcy „UM Lublin”.

Sms zawiera następujące elementy:

- tekst „Potwierdzenie rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin”,

- tekst „Miejsce” wraz z informacją „Biuro Obsługi Mieszkańców (ul. Filaretów 44)”,
- tekst „Data” wraz z datą zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie dd-mm-rrrr),
- tekst „Godzina” wraz z godziną zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie gg:mm),
- tekst „Usługa” wraz z usługą wybraną przez klienta,
- tekst „Identyfikator” wraz z 6-cyfrowym identyfikatorem wygenerowanym przez SIRW w UML.

17. WYSKAKUJĄCE OKNO „Regulamin Systemu internetowej rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin” – dotyczy Biura Obsługi Mieszkańców (ul. Filaretów 44)

Wyskakujące okno zawiera następujące elementy:

- tekst „Regulamin Systemu internetowej rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin”,
- tekst „Biuro Obsługi Mieszkańców (ul. Filaretów 44)”,
- tekst regulaminu dedykowany Biuru Obsługi Mieszkańców (ul. Filaretów 44),
- przycisk „Zamknij” po kliknięciu którego wyskakujące okno zostanie zamknięte.

18. PODSTRONA „Porada prawna” - poziom pierwszy

Po kliknięciu na przycisk „Porada prawna” na stronie głównej SIRW w UML pojawia się podstrona zawierająca następujące elementy:

a) **nagłówek**, składający się z:

- herbu Miasta Lublin,
- tekstu „Urząd Miasta Lublin”,
- linii oddzielającej z zarysami Starego Miasta;

b) **część główną**, składającą się z:

- tekstu „Porada prawna”,
- tekstu „Wybierz miejsce”,
- zestawu kafelków, z których każdy jest odnośnikiem do tej samej podstrony „Porada prawna” - poziom drugi opisanej w rozdziale nr 19 (która musi otworzyć się w tej samej karcie przeglądarki internetowej) i zawiera:

* ikonę symbolu niepełnosprawności (opcjonalnie, jeżeli dane miejsce jest dostępne dla osób niepełnosprawnych),

* tekst z nazwą dzielnicy Miasta Lublin (np. Czechów Południowy),

* tekst z nazwą miejsca (np. Szkoła Podstawowa nr 43 im. Ignacego Jana Paderewskiego),

* tekst z nazwą ulicy wraz z numerem budynku i określeniem pomieszczenia (np. ul. Śliwińskiego 5, sala nr 119 (I piętro)),

* tekst „Najbliższy wolny termin” wraz z terminem pobranym z SIRW w UML w formacie dd-mm-rrrr (gg:mm),

- przycisku „Powrót do strony głównej”, po kliknięciu którego wyświetli się strona główna SIRW w UML;

c) **stopkę**, składającą się z:

- tekstu „Dowiedz się jak załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Lublin” będącego odnośnikiem do strony internetowej <https://bip.lublin.eu/e-urzed/opisy-uslug/>, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej,
- tekstu „Polityka prywatności” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 24,
- tekstu „Inspektor ochrony danych osobowych” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 25.

19. PODSTRONA „Porada prawna” - poziom drugi

Po kliknięciu na kafelek wyboru miejsca na podstronie „Porada prawna” - poziom pierwszy opisanej w rozdziale nr 18 pojawia się podstrona „Porada prawna” - poziom drugi zawierająca

następujące elementy:

a) **nagłówek**, składający się z:

- herbu Miasta Lublin,
- tekstu „Urząd Miasta Lublin”,
- linii oddzielającej z zarysami Starego Miasta;

b) **część główną**, składającą się z:

- tekstu „Porada prawna”,
- tekstu „Miejsce” wraz z informacją zawierającą nazwę miejsca (np. Szkoła Podstawowa nr 43 im. Ignacego Jana Paderewskiego) oraz nazwę ulicy wraz z numerem budynku i określeniem pomieszczenia (np. ul. Śliwińskiego 5, sala nr 119 (I piętro)),
- tekstu „Wybierz datę” i kontrolki kalendarza, z której można wybrać datę w zakresie od dnia bieżącego i kolejnych 9 dni roboczych naprzód (w sumie 10 dni roboczych) z zastrzeżeniem, że 10-ty dzień roboczy ma być dostępny od godziny 08:00 i z zastrzeżeniem, że dni z dostępnymi godzinami w tym przedziale czasowym mają być wyróżnione kolorem, np. zielonym,
- rozwijanej listy wyboru dostępnych godzin w danym dniu z komunikatem „Wybierz godzinę” (w przypadku braku dostępnych godzin w danym dniu na liście ma się pojawić komunikat „Niedostępne”),
- tekstu „Wybierz usługę” i rozwijanej listy wyboru dostępnych usług Porady prawnej,
- tekstu „Opisz sprawę” i pola tekstowego ograniczonego do 1800 znaków,
- tekstu „Imię” i pola tekstowego do wpisania imienia z oznaczeniem, że jest to pole obowiązkowe,
- tekstu „Nazwisko” i pola tekstowego do wpisania nazwiska z oznaczeniem, że jest to pole obowiązkowe,
- tekstu „Wpisz adres e-mail, jeżeli chcesz otrzymać potwierdzenie rezerwacji wizyty na wskazany adres” i pola tekstowego do wpisania adresu e-mail – treść e-mail jest opisana w rozdziale nr 21,
- tekstu „Wpisz numer telefonu, jeżeli chcesz otrzymać potwierdzenie rezerwacji wizyty na wskazany numer” i pola tekstowego do wpisania numeru telefonu – treść sms jest opisana w rozdziale nr 22,
- checkbox'a (domyślnie niezaznaczonego) z tekstem „Akceptuję **Regulamin Systemu internetowej rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin.**”, gdzie wyróżniony fragment tekstu jest odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 23,
- checkbox'a (domyślnie niezaznaczonego) z tekstem „Zapoznałem/Zapoznałam się z **Klauzulą informacyjną o przetwarzaniu danych osobowych.**”, gdzie wyróżniony fragment tekstu jest odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 26,
- checkbox'a (domyślnie niezaznaczonego) z tekstem „Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w formularzu rezerwacji wizyty na poradę prawną przez administratora danych osobowych, tj. Prezydenta Miasta Lublin, w celu rezerwacji wizyty na poradę prawną.”,
- przycisku „Rezerwuj wizytę”, po kliknięciu którego SIRW w UML dokona rezerwacji wizyty i wyświetli podstronę „Potwierdzenie rezerwacji wizyty na poradę prawną” opisaną w rozdziale nr 20,
- przycisku „Powrót do strony poprzedniej”, po kliknięciu którego wyświetli się podstrona „Porada prawna” - poziom pierwszy,
- przycisku „Powrót do strony głównej”, po kliknięciu którego wyświetli się strona główna SIRW w UML;

c) **stopkę**, składającą się z:

- tekstu „Dowiedz się jak załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Lublin” będącego odnośnikiem do strony internetowej <https://bip.lublin.eu/e-urząd/opisy-uslug/>, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej,
- tekstu „Polityka prywatności” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 24,
- tekstu „Inspektor ochrony danych osobowych” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 25.

20. PODSTRONA „Potwierdzenie rezerwacji wizyty na poradę prawną”

Podstrona zawiera następujące elementy:

a) **nagłówek**, składający się z:

- herbu Miasta Lublin,
- tekstu „Urząd Miasta Lublin”,
- linii oddzielającej z zarysami Starego Miasta;

b) **część główną**, składającą się z:

- tekstu „Potwierdzenie rezerwacji wizyty na poradę prawną”,
- tekstu „Imię” wraz z imieniem podanym przez klienta,
- tekstu „Nazwisko” wraz z nazwiskiem podanym przez klienta,
- tekstu „Identyfikator” wraz z 6-cyfrowym identyfikatorem wygenerowanym przez SIRW w UML,
- tekstu „Miejsce” wraz z informacją zawierającą nazwę miejsca (np. Szkoła Podstawowa nr 43 im. Ignacego Jana Paderewskiego) oraz nazwę ulicy wraz z numerem budynku i określeniem pomieszczenia (np. ul. Śliwińskiego 5, sala nr 119 (I piętro)),
- tekstu „Data” wraz z datą zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie dd-mm-rrrr),
- tekstu „Godzina” wraz z godziną zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie gg:mm),
- tekstu „Usługa” wraz z usługą wybraną przez klienta,
- tekstu „Zeskanuj kod, jeżeli chcesz dodać wydarzenie do kalendarza” wraz z kodem QR wygenerowanym przez SIRW w UML,
- przycisku „Zapisz jako pdf”, po kliknięciu którego SIRW w UML wygeneruje plik w formacie pdf i pojawi się okno dialogowe zapisu pliku na dysku lokalnym,
- przycisku „Anuluj wizytę” będącego odnośnikiem do podstrony anulowania wizyty opisanej w rozdziale nr 27, która musi otworzyć się w tej samej karcie przeglądarki internetowej,
- przycisku „Powrót do strony głównej”, po kliknięciu którego wyświetli się strona główna SIRW w UML;

c) **stopkę**, składającą się z:

- tekstu „Dowiedz się jak załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Lublin” będącego odnośnikiem do strony internetowej <https://bip.lublin.eu/e-urząd/opisy-uslug/>, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej,
- tekstu „Polityka prywatności” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 24,
- tekstu „Inspektor ochrony danych osobowych” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 25.

21. TREŚĆ E-MAIL – dotyczy Porady prawnej

E-mail sformatowany jako HTML musi być wysłany z adresu rezerwacje@lublin.eu i mieć temat „Potwierdzenie rezerwacji wizyty na poradę prawną”.

E-mail zawiera następujące elementy:

- tekst „Identyfikator” wraz z 6-cyfrowym identyfikatorem wygenerowanym przez SIRW w UML,
- tekst „Miejsce” wraz z informacją zawierającą nazwę miejsca (np. Szkoła Podstawowa nr 43 im. Ignacego Jana Paderewskiego) oraz nazwę ulicy wraz z numerem budynku i określeniem pomieszczenia (np. ul. Śliwińskiego 5, sala nr 119 (I piętro)),
- tekst „Data” wraz z datą zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie dd-mm-rrrr),
- tekst „Godzina” wraz z godziną zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie gg:mm),
- tekst „Usługa” wraz z usługą wybraną przez klienta,
- tekst „Zeskanuj kod, jeżeli chcesz dodać wydarzenie do kalendarza” wraz z kodem QR wygenerowanym przez SIRW w UML,
- tekst „Jeżeli chcesz anulować wizytę, kliknij w **link**”, gdzie wyróżniony fragment tekstu jest odnośnikiem do strony internetowej, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej i zawierać treść opisaną w rozdziale nr 27,
- tekst „Dowiedz się jak załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Lublin” będącego odnośnikiem do strony internetowej <https://bip.lublin.eu/e-urząd/opisy-uslug/>, która musi otworzyć się w nowej

karcie przeglądarki internetowej,

- tekst „Jeżeli nie rezerwowałeś/rezerwowałaś wizyty, zignoruj tę wiadomość.”,
- tekst „Wiadomość wygenerowana automatycznie, nie odpowiadaj na nią.”.

22. TREŚĆ SMS – dotyczy Porady prawnej

Sms musi być wysłany z nazwą nadawcy „UM Lublin”.

Sms zawiera następujące elementy:

- tekst „Potwierdzenie rezerwacji wizyty na poradę prawną”,
- tekst „Miejsce” wraz z informacją zawierającą nazwę miejsca (np. Szkoła Podstawowa nr 43 im. Ignacego Jana Paderewskiego) oraz nazwę ulicy wraz z numerem budynku i określeniem pomieszczenia (np. ul. Śliwińskiego 5, sala nr 119 (I piętro)),
- tekst „Data” wraz z datą zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie dd-mm-rrrr),
- tekst „Godzina” wraz z godziną zarezerwowaną przez klienta w SIRW w UML (w formacie gg:mm),
- tekst „Usługa” wraz z usługą wybraną przez klienta,
- tekst „Identyfikator” wraz z 6-cyfrowym identyfikatorem wygenerowanym przez SIRW w UML.

23. WYSKAKUJĄCE OKNO „Regulamin Systemu internetowej rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin” - dotyczy Porady prawnej

Wyskakujące okno zawiera następujące elementy:

- tekst „Regulamin Systemu internetowej rezerwacji wizyty w Urzędzie Miasta Lublin”,
- tekst „Porada prawna”,
- tekst regulaminu dedykowany Poradzie prawnej,
- przycisk „Zamknij” po kliknięciu którego wyskakujące okno zostanie zamknięte.

24. WYSKAKUJĄCE OKNO „Polityka prywatności”

Wyskakujące okno zawiera następujące elementy:

- tekst „Polityka prywatności”,
- tekst informacji dotyczącej Polityki prywatności,
- przycisk „Zamknij” po kliknięciu którego wyskakujące okno zostanie zamknięte.

25. WYSKAKUJĄCE OKNO „Inspektor ochrony danych osobowych”

Wyskakujące okno zawiera następujące elementy:

- tekst „Inspektor ochrony danych osobowych”,
- tekst informacji dotyczącej Inspektora ochrony danych osobowych,
- przycisk „Zamknij” po kliknięciu którego wyskakujące okno zostanie zamknięte.

26. WYSKAKUJĄCE OKNO „Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych”

Wyskakujące okno zawiera następujące elementy:

- tekst „Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych”,
- tekst informacji dotyczącej Klauzuli informacyjnej o przetwarzaniu danych osobowych,
- przycisk „Zamknij” po kliknięciu którego wyskakujące okno zostanie zamknięte.

27. PODSTRONA ANULOWANIA WIZYTY – poziom pierwszy

Po kliknięciu na przycisk „Anuluj wizytę” pojawia się podstrona zawierająca następujące elementy:

a) **nagłówek**, składający się z:

- herbu Miasta Lublin,
- tekstu „Urząd Miasta Lublin”,
- linii oddzielającej z zarysami Starego Miasta;

b) **część główną**, składającą się z:

- tekstu „Anulowanie wizyty jest nieodwracalne. Chcesz anulować wizytę?”,
- przycisku „TAK” po kliknięciu którego:

* jeżeli SIRW w UML dopuszcza możliwość techniczną anulowania wizyty, to pojawia się podstrona anulowania wizyty – poziom drugi, która musi otworzyć się w tej samej karcie przeglądarki internetowej i zawierać treść opisaną w rozdziale nr 28,

* jeżeli SIRW w UML nie dopuszcza możliwości technicznej anulowania wizyty, to pojawia się podstrona anulowania wizyty – poziom trzeci, która musi otworzyć się w tej samej karcie przeglądarki internetowej i zawierać treść opisaną w rozdziale nr 29,

- przycisku „NIE” po kliknięciu którego wyświetli się strona główna SIRW w UML, która musi otworzyć się w tej samej karcie przeglądarki internetowej;

c) **stopkę**, składającą się z:

- tekstu „Dowiedz się jak załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Lublin” będącego odnośnikiem do strony internetowej <https://bip.lublin.eu/e-urząd/opisy-uslug/>, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej,
- tekstu „Polityka prywatności” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 24,
- tekstu „Inspektor ochrony danych osobowych” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 25.

28. PODSTRONA ANULOWANIA WIZYTY – poziom drugi

Po kliknięciu na przycisk „TAK” na podstronie anulowania wizyty - poziom pierwszy opisanej w rozdziale nr 27, SIRW w UML wysła na podany wcześniej przez klienta adres e-mail lub numer telefonu odpowiednio e-mail (którego treść jest opisana w rozdziale 30) lub sms (którego treść jest opisana w rozdziale 31) i pojawia się podstrona anulowania wizyty - poziom drugi zawierająca następujące elementy:

a) **nagłówek**, składający się z:

- herbu Miasta Lublin,
- tekstu „Urząd Miasta Lublin”,
- linii oddzielającej z zarysami Starego Miasta;

b) **część główną**, składającą się z:

- tekstu „Wizyta została anulowana.”,
- przycisku „Powrót do strony głównej”, po kliknięciu którego wyświetli się strona główna SIRW w UML;

c) **stopkę**, składającą się z:

- tekstu „Dowiedz się jak załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Lublin” będącego odnośnikiem do strony internetowej <https://bip.lublin.eu/e-urząd/opisy-uslug/>, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej,
- tekstu „Polityka prywatności” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 24,
- tekstu „Inspektor ochrony danych osobowych” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 25.

29. PODSTRONA ANULOWANIA WIZYTY – poziom trzeci

Jeżeli upłynął termin wizyty albo wizyta została anulowana, to pojawia się podstrona anulowania wizyty - poziom trzeci zawierająca następujące elementy:

a) **nagłówek**, składający się z:

- herbu Miasta Lublin,
- tekstu „Urząd Miasta Lublin”,
- linii oddzielającej z zarysami Starego Miasta;

b) **część główną**, składającą się z:

- tekstu „Nie możesz anulować wizyty. Termin wizyty upłynął albo wizyta została wcześniej anulowana.”,
- przycisku „Powrót do strony głównej”, po kliknięciu którego wyświetli się strona główna SIRW w UML;

c) **stopkę**, składającą się z:

- tekstu „Dowiedz się jak załatwić sprawę w Urzędzie Miasta Lublin” będącego odnośnikiem do strony internetowej <https://bip.lublin.eu/e-urzad/opisy-uslug/>, która musi otworzyć się w nowej karcie przeglądarki internetowej,
- tekstu „Polityka prywatności” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 24,
- tekstu „Inspektor ochrony danych osobowych” będącego odnośnikiem do wyskakującego okna zawierającego treść opisaną w rozdziale nr 25.

30. TREŚĆ E-MAIL O ANULOWANIU WIZYTY

E-mail sformatowany jako HTML musi być wysłany z adresu rezerwacje@lublin.eu i mieć w zależności od kontekstu temat „Potwierdzenie anulowania wizyty w Urzędzie Miasta Lublin” (patrz rozdziały nr 5, 10, 15) albo temat „Potwierdzenie anulowania wizyty na poradę prawną” (patrz rozdział nr 21).

E-mail zawiera następujące elementy:

- tekst „Identyfikator” wraz z odpowiednią informacją określoną w rozdziałach nr 5, 10, 15, 21,
- tekst „Miejsce” wraz z odpowiednią informacją określoną w rozdziałach nr 5, 10, 15, 21,
- tekst „Data” wraz z odpowiednią informacją określoną w rozdziałach nr 5, 10, 15, 21,
- tekst „Godzina” wraz z odpowiednią informacją określoną w rozdziałach nr 5, 10, 15, 21,
- tekst „Usługa” wraz z odpowiednią informacją określoną w rozdziałach nr 5, 10, 15, 21,
- tekst „Jeżeli nie anulowałeś/anulowałaś wizyty, zignoruj tę wiadomość.”,
- tekst „Wiadomość wygenerowana automatycznie, nie odpowiadaj na nią.”.

31. TREŚĆ SMS O ANULOWANIU WIZYTY

Sms musi być wysłany z nazwą nadawcy „UM Lublin”.

Sms zawiera następujące elementy:

- tekst w zależności od kontekstu „Potwierdzenie anulowania wizyty w Urzędzie Miasta Lublin” (patrz rozdziały nr 6, 11, 16) albo „Potwierdzenie anulowania wizyty na poradę prawną” (patrz rozdział nr 22),
- tekst „Miejsce” wraz z odpowiednią informacją określoną w rozdziałach nr 6, 11, 16, 22,
- tekst „Data” wraz z odpowiednią informacją określoną w rozdziałach nr 6, 11, 16, 22,
- tekst „Godzina” wraz z odpowiednią informacją określoną w rozdziałach nr 6, 11, 16, 22,
- tekst „Usługa” wraz z odpowiednią informacją określoną w rozdziałach nr 6, 11, 16, 22,
- tekst „Identyfikator” wraz z odpowiednią informacją określoną w rozdziałach nr 6, 11, 16, 22.

32. SZATA GRAFICZNA

Położenie poszczególnych elementów graficznych, kroje i rozmiary użytych czcionek oraz

kolorystyka zostaną uzgodnione z Zamawiającym.

W Urzędzie Miasta Lublin został wprowadzony System Identyfikacji Wizualnej stanowiący załącznik nr 1 do zarządzenia nr 539/2006 Prezydenta Miasta Lublin z dnia 30 listopada 2006 r. w sprawie wprowadzenia w Urzędzie Miasta Lublin Systemu Identyfikacji Wizualnej.

33. WYMAGANIA POZOSTAŁE

SIRW w UML musi działać w systemie 24/7.

SIRW w UML musi anonimizować dane dotyczące klientów (imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu) po zadany czasie (np. o określonej godzinie) po terminach zrealizowanych wizyt albo anulowaniu wizyt.

SIRW w UML musi generować unikalne identyfikatory w postaci losowo wybranych 6 cyfr, które będą kodami autoryzującymi zarezerwowanych wizyt koniecznymi do pobrania biletów na wizyty z biletomatów.

SIRW w UML musi być zintegrowany z systemem pocztowym Urzędu Miasta Lublin, a e-mail'e muszą być wysyłane z adresu rezerwacje@lublin.eu.

SIRW w UML musi być zintegrowany z bramką sms z usługą branding'u sms, a sms'y muszą być wysyłane z nazwą nadawcy „UM Lublin”.

Poszczególne podstrony SIRW w UML muszą posiadać kontrolę kompletności i poprawności wypełniania pól tekstowych i zaznaczania wymaganych checkbox'ów przez klienta, a w przypadku braku kompletności i poprawności - wyświetlać stosowne komunikaty.

Zamawiający musi mieć dostępny zestaw narzędzi umożliwiający, bez zaawansowanej wiedzy informatycznej, włączanie i wyłączanie wyskakującego okna na stronie głównej SIRW w UML oraz wprowadzanie jego treści. To wyskakujące okno będzie zamykane przyciskiem „Zamknij”.

Zamawiający musi mieć dostępny zestaw narzędzi umożliwiający, bez zaawansowanej wiedzy informatycznej, wprowadzanie następujących zmian w SIRW w UML:

- a) tekstów w wyskakujących oknach: Polityki prywatności (opisanej w rozdziale nr 24), Inspektor ochrony danych osobowych (opisanego w rozdziale nr 25), Klauzuli informacyjnej o przetwarzaniu danych osobowych (opisanej w rozdziale nr 26),
- b) tekstów wiadomości e-mail i wiadomości sms (opisanych w odpowiednich rozdziałach),
- c) tekstów znajdujących się na zestawie kafelków (opisanym w rozdziale nr 18),
- d) świąt i dni wolnych od pracy w kalendarzach,
- e) zwielokrotniania ilości wizyt, które mogą być zarezerwowane na konkretną godzinę.

34. TESTY, SZKOLENIA I DOKUMENTACJA SIRW W UML

Przed uruchomieniem produkcyjnym SIRW w UML zostaną przeprowadzone testy wydajnościowe i funkcjonalne z udziałem Zamawiającego.

Wykonawca przeprowadzi szkolenia z zakresu obsługi administracyjnej SIRW w UML dla wskazanych przez Zamawiającego pracowników Urzędu Miasta Lublin.

Kompletna dokumentacja techniczna i użytkowników SIRW w UML musi być przygotowana w

języku polskim oraz w wersji elektronicznej.

