

## PROTOKÓŁ

z publicznej prezentacji założeń projektu pn. **e-Podróż** przygotowywanego w odpowiedzi na konkurs na dofinansowanie projektów w ramach Działania 2.1 *Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych* w brzmieniu „Poszerzenie zakresu spraw, które obywatele i przedsiębiorcy mogą załatwić drogą elektroniczną” Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa, która odbyła się 29 kwietnia 2015 r. o godz. 9.00 w siedzibie Urzędu Transportu Kolejowego (UTK) w Warszawie, Aleje Jerozolimskie 134, XII piętro, sala Lux-Torpeda.

### Obecni:

#### - ze strony prezentującego:

1. p. Karol Kłosowski – Naczelnik Wydziału Postępowań Administracyjnych i Nadzoru
  2. p. Kamil Świętoń
- obaj reprezentujący Departament Praw Pasażerów UTK

#### - ze strony uczestników:

1. p. Małgorzata Szerszeń – reprezentująca Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju
2. p. Adrian Mazur – reprezentujący Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju
3. p. Piotr Romanowski – reprezentujący Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji
4. p. Adam Dzwonkowski – reprezentujący firmę Microsoft sp. z o.o.
5. p. Mariusz Jukowski – reprezentujący firmę Comarch S.A.

Organizator otrzymał jeszcze zgłoszenia 7 osób, które nie przybyły na spotkanie.

Informacja o możliwości zgłoszenia udziału w prezentacji została opublikowana 14 kwietnia 2015 r. (tj. 15 dni przed terminem prezentacji) w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Transportu Kolejowego, funkcjonującym pod adresem [www.bip.utk.gov.pl](http://www.bip.utk.gov.pl), link szczegółowy: <http://www.bip.utk.gov.pl/bip/po-polska-cyfrowa/125,Zaproszenie-w-sprawie-publicznej-prezentacji-zalozen-projektu-e-Podroz-realizowa.html>

Tego samego dnia (14 kwietnia 2015 r.) informacja o organizowanej prezentacji została przekazana drogą elektroniczną do wiadomości IŻ POPC, IP (WWPE) oraz MAiC w celu publikacji informacji o prezentacji na stronach internetowych IŻ PO PC, MAiC i WWPE.

Porządek spotkania:

1. Powitanie obecnych z informacją o uruchomieniu rejestracji dźwięku na dyktafonie oraz przedstawienie przebiegu i celu spotkania.

2. Prezentacja założeń projektu, w tym:

a) koszt i okres realizacji projektu,

b) cele projektu wyrażone mierzalnymi wskaźnikami,

c) przedmiot projektu,

d) zdefiniowanie odbiorców projektu,

e) zdiagnozowanie potrzeb klientów usług, które stanowią przyczynę realizacji projektu,

f) e-usługi tworzone lub rozwijane w ramach projektu,

g) procesy realizowane przez podmioty publiczne, których realizacja zostanie usprawniona w wyniku realizacji projektu,

h) harmonogram zamówień publicznych z informacją o wyłonionym na aktualnym etapie wykonawcy studium wykonalności.

3. Pytania i uwagi uczestników.

---

Ad 1. Pan Karol Kłosowski z Departamentu Praw Pasażerów UTK, tj. przedstawiciel komórki organizacyjnej wnioskodawcy (dalej: Organizator), poinformował uczestników o celu i przedmiocie spotkania, jak również przekazał, że zgodnie z wytycznymi kryteriów formalnych publicznej prezentacji projektu przebieg spotkania zostanie utrwalony za pomocą dyktafonu (rejestracja dźwięku), a następnie ze spotkania zostanie sporządzony protokół.

Ad 2. Prezentację założeń projektu wspomaganą formą wyświetlanych slajdów przedstawił p. Kamil Świętoń reprezentujący Departament Praw Pasażerów. W jej trakcie przekazano poniższe informacje.

a) Koszt i okres realizacji projektu:

Łączne nakłady inwestycyjne oszacowano w wysokości 4 039 707,00 zł brutto.

Uczestnikom przedstawiono również szczegółowy budżet kwotowy w poszczególnych kategoriach wydatków z zaznaczeniem, że całość planowanych do poniesienia wydatków zaliczyć należy do kosztów kwalifikowalnych.

Czas realizacji projektu: luty 2016 – styczeń 2019 r.

Trwałość projektu – 5 lat.

Momentem inicjującym prace nad realizacją projektu będzie podpisanie umowy o dofinansowanie.

#### b) Cele projektu wyrażone mierzalnymi wskaźnikami:

Uczestnikom przedstawiono, że celem projektu *e-Podróż* jest uruchomienie elektronicznych usług publicznych o charakterze centralnym dla podróżnych korzystających z transportu kolejowego i poszerzenie zakresu spraw, które będą oni mogli załatwić w drodze elektronicznej ze szczególnym uwzględnieniem ułatwienia mobilności osobom niepełnosprawnym oraz o ograniczonej możliwości poruszania się.

Wskazano, że głównym „produktem” projektu będzie stworzenie elektronicznego, interaktywnego formularza kontaktowego podróżnych z podmiotami kolejowymi w celu zgłaszania przejazdów i potrzeby zapewnienia pomocy w podróży osobom niepełnosprawnym oraz o ograniczonej możliwości poruszania się (obowiązek ten wynika z Rozporządzenia WE nr 1371/2007 dot. praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym).

Cel ten jest zgodny z celem Działania 2.1 - *Wysoka dostępność i jakość e-usług publicznych* Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa:

„Poszerzenie zakresu spraw, które obywatele i przedsiębiorcy mogą załatwić drogą elektroniczną”.

Uczestnikom przytoczono stan prawny dotyczący głównej usługi objętej projektem. Zgodnie z art. 22 ww. rozporządzenia, *„osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, które odjeżdżają ze stacji kolejowej, na której obecny jest personel, przejeżdżają przez nią lub przyjeżdżają na nią, zarządca stacji zapewnia nieodpłatnie pomoc w taki sposób, aby osoby te były w stanie wsiąść do odjeżdżającego pociągu, przesiąść się do pociągu skomunikowanego lub wysiąść z pociągu przyjeżdżającego, na przejazd, na który zakupiły bilet (...)”*.

Z kolei art. 23 obowiązek zapewnienia pomocy w podróży uprawnionym pasażerom nakłada także na przewoźników: *„(...) Przedsiębiorstwo kolejowe zapewnia osobie niepełnosprawnej oraz osobie o ograniczonej sprawności ruchowej nieodpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania.*

*Do celów niniejszego artykułu pomoc w pociągu oznacza wszelkie racjonalne starania w celu zaoferowania pomocy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, aby umożliwić jej dostęp do takich samych usług w pociągu jak pozostałym pasażerom, w przypadku gdy poziom niepełnosprawności ruchowej utrudnia powyższej osobie samodzielne i bezpieczne korzystanie z takich usług”*.

Przedstawiciel Organizatora przedstawił, jak w świetle obowiązującego prawa definiowana jest osoba niepełnosprawna. Zgodnie z rozporządzeniem WE nr 1371/2007 i TSI PRM pod pojęciem osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej rozumieć należy „osoby, których możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niepełnosprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej), trwałej lub przejściowej, upośledzenia lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności lub na skutek wieku i których sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takich osób”.

Do osób o ograniczonej możliwości poruszania się TSI PRM zalicza:

- osoby na wózkach inwalidzkich (osoby, które z powodu osłabienia lub niepełnosprawności wykorzystują wózek inwalidzki do poruszania się),
- osoby cierpiące na upośledzenie kończyn,
- osoby mające trudności z chodzeniem,
- osoby z dziećmi,
- osoby z ciężkim lub nieporęcznym bagażem,
- osoby starsze,
- kobiety w ciąży,
- osoby niedowidzące,
- osoby niewidzące,
- osoby niedosłyszące,
- osoby głuche,
- osoby z upośledzeniem w zakresie komunikacji (w tym np. osoby z zagranicy, które nie znają języka miejscowego, osoby upośledzeniem psychicznym lub intelektualnym),
- osoby niskiego wzrostu (w tym dzieci).

c) Przedmiot projektu:

Przedstawiciel Organizatora scharakteryzował czym w szerokim ujęciu ma być finalny rezultat projektu. *e-Podróż* będzie personalizowaną aplikacją dla wszystkich pasażerów, dostępną zarówno na telefony komórkowe, jak i z poziomu strony internetowej, skupiającą w jednym miejscu m.in.:

- możliwość zgłoszenia podmiotom kolejowym za pomocą elektronicznego formularza potrzeby zapewnienia pomocy w podróży osobie niepełnosprawnej lub o ograniczonej możliwości poruszania się, administrowania przez podmioty kolejowe zgłoszeniami od podróżnych i przekazywania im zwrotnych informacji na temat szczegółów i sposobu zapewnienia takiej pomocy,

jak również (dodatkowo):

- możliwość zaplanowania podróży - informacje o rozkładach jazdy (wyszukiwarka połączeń),
- informacje o przewoźnikach, ich ofercie (biletach), standardzie dworców i ruchu pociągów (punktualność, bieżące opóźnienia),

- ułatwienie zakupu biletów elektronicznych poprzez integrację wyszukiwarki połączeń z systemami sprzedaży poszczególnych przewoźników,
- możliwość dokonania oceny jakości usług przewoźników (sondy, ankiety),
- wsparcie i interakcje z odpowiednimi podmiotami w zakresie przysługujących pasażerowi praw (zgłoszenie skargi/reklamacji).

d) Zdefiniowanie odbiorców projektu:

W temacie odbiorców społecznych projektu wskazano, że:

- odbiorcą szczególnym są osoby niepełnosprawne oraz o ograniczonej możliwości poruszania się (wg danych z Narodowego Spisu Powszechnego Ludności i Mieszkań z 2011 r. liczba niepełnosprawnych mieszkańców Polski wynosiła około 4,7 mln. osób, tj. 12,2 proc. populacji kraju),
- odbiorcą szerokim są wszyscy potencjalni podróżni na kolei (w 2014 r. koleją podróżowało w Polsce 269 mln osób - liczba pojedynczych przejazdów / dane własne UTK);

Wśród odbiorców instytucjonalnych projektów wskazano:

- przedsiębiorstwa kolejowe (przewoźnicy i zarządcy infrastruktury) – m.in. usprawnienie oraz ujednoczenie przyjmowania i realizacji zgłoszeń dot. potrzeby zapewnienia pomocy w podróży,
- Urząd Transportu Kolejowego – usprawnienie dzięki urzędowi mechanizmu kontaktu osób niepełnosprawnych i o ograniczonej możliwości poruszania się z podmiotami kolejowymi, badanie oceny jakości usług kolejowych wśród podróżnych, w tym realizacji zapewnienia pomocy w podróży; odbieranie przesłanych za pośrednictwem aplikacji skarg pasażerów na naruszenie przez podmioty kolejowe przepisów.

e) Zdiagnozowanie potrzeb klientów usług, które stanowią przyczynę realizacji projektu:

Otoczenie społeczno-gospodarcze projektu i przyczyny potrzeby jego realizacji:

- Obecnie na rynku pasażerskich przewozów kolejowych funkcjonuje:
  - 12 przewoźników uruchamiających codzienne, regularne pociągi,
  - wielu zarządców infrastruktury kolejowej:
    - a) tory i perony - głównie PKP PLK S.A.,
    - b) dworce - głównie PKP S.A. i samorządy.
- U każdego przewoźnika i zarządcy istnieją osobne procedury przyjmowania zgłoszeń potrzeby zapewnienia pomocy w podróży osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej możliwości poruszania się;

- Po stronie pasażerów istnieje konieczność czasochłonnego wyszukiwania informacji o procedurach obowiązujących u danego podmiotu kolejowego w zakresie udzielania pomocy w podróży, formie kontaktu z nim, wymaganych danych do przyjęcia zgłoszenia etc.;
- Brak widoku na „samoregulację” podmiotów kolejowych pod względem ujednoczenia procedur i form współpracy (przeszkodą jest duże rozproszenie rynku podmiotów kolejowych, jak również koszt uruchomienia interaktywnego formularza zgłoszeniowego, szczególnie w przypadku braku wymiernych korzyści biznesowych ponoszenia nakładów na tego typu przedsięwzięcie przez podmioty kolejowe);
- Brak jednego miejsca w sieci Internet z wiarygodnymi informacjami na temat pełnej oferty kolejowej;
- Kilka funkcjonujących równolegle ogólnych wyszukiwarek pociągów (rozkładu jazdy), m.in. rozklad.pkp.pl, rozklad.sitkol.pl, rozklad.plk-sa.pl, e-podroznik.pl, w tym strony internetowe przewoźników;
- Kilkanaście różnych aplikacji dla podróżnych ułatwiających fragmentarycznie, a nie kompleksowo podróżowanie koleją (np. w jednej aplikacji zakup biletów tylko na wybrane kategorie pociągów, w innej aplikacji informacje rozkładowe z numerami torów/peronów odjazdu pociągów, jednakże bez danych nt. cen biletów i możliwości ich zakupu etc.).

Wśród potrzeb uczestników projektu wskazano:

- Stworzenie jednolitego, interaktywnego i skupiającego wszystkie podmioty kolejowe formularza zgłoszeń potrzeby uzyskania pomocy w podróży;
- Istnienie w 1 miejscu wiarygodnej informacji o ofercie wszystkich przewoźników kolejowych;
- Stworzenie narzędzia (aplikacji) kompleksowo usprawniającej podróż koleją.

f) E-usługi tworzone lub rozwijane w ramach projektu:

Przedstawiono następujące e-usługi (5), jakie przewiduje projekt:

e-Informacja

- Usługa dotycząca zbierania, przetwarzania i publikowania w aplikacji kompleksowych informacji na temat podmiotów rynku kolejowego (m.in. dane przewoźników, zarządców, standard dworców, oferty przewoźników, informacje prasowe / aktualności etc.);
- Podmioty kolejowe będą wprowadzać dane do aplikacji samodzielnie za pomocą spersonalizowanych kont lub API. UTK dopuszcza zatwierdzanie ich przed publikacją lub aktualizacją.

e-Wyszukiwanie

- Usługa dotycząca udostępnienia pasażerom danych o rozkładzie jazdy przede wszystkim poprzez wyszukiwarke połączeń;
- Dane rozkładowe pobierane od zarządców infrastruktury lub przewoźników przez API;
- Przy wynikach wyszukiwania bezpośrednio odesłanie do systemów internetowej sprzedaży biletów poszczególnych przewoźników, bez konieczności powtarzania w nich czynności znalezienia danego połączenia kolejowego w celu sfinalizowania zakupu biletu.

#### e-Zgłoszenia

- Usługa w postaci interaktywnego formularza pozwalającego podróżnym zgłaszać odpowiednim podmiotom kolejowym potrzebę zapewnienia pomocy w podróży (dotyczy osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się);
- Podróżny na bieżąco będzie śledził status zgłoszenia i otrzymywał informacje zwrotne dot. realizacji usługi;
- Przewoźnik/zarządca kolejowy otrzyma narzędzie do sprawnego zarządzania zgłoszeniami od podróżnych i komunikowania się z nimi.

#### e-Ocena

- Usługa umożliwiająca podróżnym dokonanie oceny jakości usług świadczonych przez przewoźników w postaci wypełniania dostępnych w aplikacji ankiet i sond;
- Miejsce badania przez UTK i przewoźników satysfakcji podróżnych (dostęp do wyników będzie miał zarówno Urząd, jak i podmioty kolejowe).

#### e-Skarga

- Usługa umożliwiająca podróżnym przesłanie za pośrednictwem aplikacji skargi lub reklamacji do odpowiedniego przedsiębiorcy kolejowego z tytułu niezadowolenia z jakości wykonanej usługi bądź skargi do UTK na naruszenie przez przewoźnika przepisów;
- Usługa dostępna w postaci formularza z obowiązkowymi dla danego zgłoszenia polami do uzupełnienia;
- Jedno miejsce ułatwiające dochodzenie drogą elektroniczną praw przez pasażerów.

#### g) Procesy realizowane przez podmioty publiczne, których realizacja zostanie usprawniona w wyniku realizacji projektu:

Przedstawiciel Organizatora omówił obecny stan faktyczny i prawny w zakresie procedur zgłaszania podmiotom kolejowym potrzeby zapewnienia pomocy w podróży, jak również procedur składania skarg i reklamacji z tytułu niezadowolenia z danej usługi kolejowej.

Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 nakłada na zarządców stacji i przewoźników obowiązek zapewnienia pomocy osobom niepełnosprawnym i o ograniczonej możliwości poruszania się, jednakże nie precyzuje w jaki sposób uprawnieni podróżni mają przekazywać takie zgłoszenia. W związku z powyższym każdy podmiot kolejowy ustanowił inne procedury, do których pasażer musi dotrzeć we własnym zakresie, co jest czasochłonne i utrudnia planowanie podróży. Przykładowo, jedni przewoźnicy przyjmują zgłoszenia wyłącznie pod dedykowanym numerem telefonu, inni wymagają wysłania zgłoszenia na dedykowany adres e-mail lub wypełnienie formularza na ich stronie internetowej. Część przewoźników precyzuje, jakie dane podróżni muszą przekazać w zgłoszeniu, część nie podaje wymagań w tym zakresie. Stworzenie przez UTK elektronicznego i interaktywnego formularza zgłoszeniowego dla podróżnych pozwoli ujednoczyć obecne procedury i usprawnić planowanie podróży ww. grupie osób. Obecnym na spotkaniu zadeklarowano, że UTK zebrał pisemne deklaracje przewoźników, którzy po wstępnym przedstawieniu założeń projektu e-Podróż wyrazili pozytywną potrzebę jego realizacji i chęci uczestnictwa w nim.

W przypadku niezadowolenia z jakości usługi kolejowej podróżny może złożyć – wyłącznie do przewoźnika – reklamację (kwestie proceduralne reguluje rozporządzenie ministra właściwego ds. transportu). Brak natomiast wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów procedur zgłaszania skarg do przewoźników. W związku z powyższym, na podstawie delegacji zawartej w ustawie Prawo przewozowe, każdy z nich określa w swoich przepisach szczegółowe procedury ich przyjmowania. Również i w tym przypadku pasażer musi we własnym zakresie uprzednio dotrzeć do takich procedur. Brak spełnienia wymogów formalnych zgłoszenia może skutkować nieudzieleniem odpowiedzi na skargę/reklamację.

Prezes Urzędu Transportu Kolejowego z mocy prawa rozpatruje skargi pasażerów na naruszenie przez podmioty kolejowe przepisów Rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, jednakże proceduje również inne, ogólne zgłoszenia podróżnych sygnalizujące naruszenie prawa przez przedsiębiorców kolejowych. Podróżni dzięki aplikacji będą mieli bezpośrednią możliwość skierowania skargi do UTK (korzyścią będzie szybkość i ułatwienie kontaktu z organem nadzorującym przestrzegania ich praw).

W stanie docelowym podróżni za pomocą aplikacji *e-Podróż* będą mogli wysyłać do odpowiednich podmiotów kolejowych: zgłoszenie potrzeby zapewnienia pomocy w podróży, skargę/reklamację z tytułu niezadowolenia z usługi, jak również – do UTK – skargę na naruszanie przez podmiot kolejowy prawa.

Podmioty instytucjonalne same określą za pomocą swoich spersonalizowanych kont w aplikacji *e-Podróż*, jakie dane w formularzu zgłoszeniowym skargi/reklamacji będą miały charakter obligatoryjny, tak aby zgłoszenie do nich wysyłane było kompletne i nie wymagało na dalszym etapie wzywania do uzupełnienia braków formalnych (usprawnienie procedowania spraw).

#### h) Harmonogram zamówień publicznych z informacją o wyłonionym na aktualnym etapie wykonawcy studium wykonalności:

Przedstawiciel Organizatora zaprezentował graficznie zarówno szczegółowy harmonogram realizacji poszczególnych etapów projektu na podstawie diagramu Gantta, jak również ogólny harmonogram zamówień publicznych w związku z realizacją projektu, który przedstawia się następująco:



- marzec 2015 - kwiecień 2015 – postępowanie zamówieniowe dla studium wykonalności wraz z analizą kosztów dla projektu *e-Podróż* – wyłonienie wykonawcy: firma InfoStrategia
- luty 2016 - grudzień 2018 – postępowanie w celu wyłonienia wsparcia technicznego i prawnego projektu
- luty 2017 - październik 2017 – postępowanie w celu wyłonienia wykonawców aplikacji

Ponadto:

- 2016 - 2018 – postępowania w celu wyłonienia wykonawcy szkoleń dla pracowników
- 2016 - 2018 – postępowania w celu wyłonienia wykonawców określonych działań promocyjnych

### Ad 3. Pytania i uwagi uczestników

Pan Adrian Mazur z Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju w trakcie prezentacji zwrócił uwagę, że Urząd może używać w opisie projektu wyłącznie pojęcia osób o ograniczonej mobilności, które są również zawarte w dokumentach strategicznych resortu, gdyż pojęcie samej osoby niepełnosprawnej jest na gruncie polskiego ustawodawstwa inne.

Przedstawiciele UTK wyjaśnili, że w aktach prawnych dot. kolei pasażerskiej pojęcia „osoba niepełnosprawna” i „osoba o ograniczonej możliwości poruszania się” funkcjonują jednocześnie, dlatego też Urząd w taki sposób posługuje się nimi w opisie projektu. Zasadne jest równoległe podawanie obu pojęć, gdyż – przykładowo – w społeczeństwie funkcjonuje nieprawidłowe rozumienie osoby niepełnosprawnej jako niepełnosprawnej *sensu stricto* (fizycznie), np. na wózku inwalidzkim, co mogłoby negatywnie wpływać na przekaz dotyczący kręgu osób uprawnionych do uzyskania pomocy w trakcie podróży.

Pan Adam Dzwonkowski z firmy Microsoft sp. z o.o. przekazał sugestię, że na polskim rynku kolejowym istnieje konieczność uregulowania powszechnie obowiązującymi przepisami procedur składania skarg do przewoźników, aby pasażer nie musiał poszukiwać takich informacji w regulaminach każdej spółki kolejowej z osobna.

Przedstawiciel UTK wyjaśnił, że Prezes Urzędu Transportu Kolejowego nie ma mocy prawnej do wydawania powszechnie obowiązujących przepisów, jednakże organ zgłosił do Ministra Infrastruktury i Rozwoju propozycje przepisowego uregulowania tej kwestii w rozporządzeniu.

Podczas przedstawiania założeń usługi e-Wyszukiwanie w zakresie przekierowań do systemów internetowej sprzedaży biletów poszczególnych przewoźników Pan Adam Dzwonkowski z firmy Microsoft sp. z o.o. zapytał, czy wobec powyższego Urząd zamierza stworzyć aplikację konkurencyjną np. do funkcjonującej na rynku aplikacji SkyCash.

Przedstawiciel UTK wyjaśnił, że UTK nie może prowadzić działalności gospodarczej w postaci sprzedaży lub agencyjnego pośrednictwa w sprzedaży biletów, dlatego też w aplikacji *e-Podróż* nie będzie usługi zakupu biletu, lecz jedynie neutralne wskazanie przy wynikach wyszukiwania pociągów, w jakich źródłach (stronach www, aplikacjach) pasażer może kupić bilet na dane połączenie.

Tam gdzie będzie to możliwe, założenia projektu przewidują opcję umożliwienia bezpośredniego przekierowania pasażera – po zainicjowaniu takiej woli kliknięciem – do systemu internetowej sprzedaży biletów funkcjonującego w ramach strony www (np. do odpowiedniej podstrony finalizującej zakup biletu na konkretny pociąg na stronie intercity.pl, biletyregionalne.pl etc.) W związku z powyższym projekt *e-Podróż* nie jest tożsamy z funkcjonującymi na rynku aplikacjami sprzedażowymi, w szczególności przywołaną aplikacją SkyCash.

Pan Adam Dzwonkowski dopytał także, co stanie się, gdy w dalszej perspektywie czasowej będzie funkcjonowało bardzo wiele prywatnych aplikacji typu SkyCash umożliwiających pasażerom kupować elektroniczne bilety.

Odpowiedź: Urząd w wynikach wyszukiwania w aplikacji *e-Podróż* będzie neutralnie informował o wszystkich możliwych źródłach nabycia biletu na dane połączenie kolejowe. Ze względu na skomplikowane procedury nawiązywania z przewoźnikami współpracy w zakresie pośrednictwa w sprzedaży biletów i obecny, powolny rozwój tego rynku oraz małą liczbę funkcjonujących na nim prywatnych operatorów pośredniczących w zawieraniu umów przewozu, brak realnych perspektyw, aby w najbliższych latach nastąpił bardzo duży wzrost tego typu aplikacji/systemów sprzedaży, który spowodowałby trudność w dodawaniu i aktualizowaniu o nich informacji w aplikacji *e-Podróż*.

Pan Adrian Mazur z Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju zapytał, czy aplikacja w wynikach wyszukiwania będzie umożliwiała przekierowanie tylko do systemów sprzedaży internetowej przewoźników istniejących w ramach stron www, czy też do aplikacji zewnętrznych.

Przedstawiciel UTK potwierdził, że przekierowywanie bezpośrednio do miejsca zakupu biletu będzie obejmowało tylko systemy sprzedaży funkcjonujące w ramach stron www, nie zaś aplikacji zewnętrznych, które funkcjonują wyłącznie jako odrębne programy do pobrania na urządzenia mobilne (brak możliwości bezpośredniego przekierowania do zewnętrznej aplikacji w sytuacji, gdy pasażer nie będzie miał jej zainstalowanej na danym urządzeniu). Wyszukiwarka będzie zaś przekazywała niezbędne informacje na temat możliwości zakupu biletu w tego typu odrębnych aplikacjach i ich źródłach, tak aby pasażer mógł samodzielnie zasięgnąć informacji na ich temat i ewentualnie dokonać ich pobrania (instalacji).

Pani Małgorzata Szerszeń z Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju zapytała w trakcie prezentacji produktów e-usług aplikacji *e-Podróż*, jakie wskaźniki dojrzałości tych usług w stanie docelowym deklaruje UTK.

Przedstawiciel UTK wyjaśnił, że co do zasady przewiduje się wzrosty do wartości „4” i „5”, jednakże zadeklarował przekazanie szczegółowych informacji w formie mailowej. W dniu 30 kwietnia 2015 r. Pani Małgorzata Szerszeń została poinformowana drogą elektroniczną, że kwestia ta – wg zapisów w studium wykonalności – przedstawia się następująco:

Lp.	Usługa publiczna świadczona drogą elektroniczną	Poziom dojrzałości	
		Wartość bazowa (przed realizacją Projektu)	Wartość docelowa (po wdrożeniu Projektu)
1	e-Informacja	1	4
2	e-Wyszukiwanie	0	5
3	e-Zgłoszenia	0	4
4	e-Ocena	1	5
5	e-Skarga	2	5

Pan Adam Dzwonkowski z firmy Microsoft sp. z o.o. zapytał, czy UTK wyklucza konkretne typy technologii przy tworzeniu aplikacji, w szczególności chmury publicznej?

Przedstawiciel UTK wyjaśnił, że chmura publiczna nie jest definitywnie wykluczona, jednakże preferowana koncepcja określona w studium wykonalności przewiduje utrzymywanie aplikacji na serwerach UTK. Wariant chmury publicznej (dostawca zewnętrzny) jest opisany w studium wykonalności jako alternatywny wraz z informacją, że w przyszłości będzie możliwa integracja z chmurą publiczną.

Informacja dodana do niniejszego protokołu po zasięgnięciu szczegółowych informacji w studium wykonalności.

W toku przeprowadzonych analiz wybór sposobu hostowania projektu obejmował nie tylko analizy techniczne, ale też finansowe, prawne, zgodność z kryteriami oceny wniosku i przede wszystkim kwalifikalności wydatków. W związku z powyższym uznano, że najbardziej optymalnym sposobem dla UTK będzie własna serwerownia oraz chmura prywatna (rozwiązanie preferowane). W studium wykonalności zamieszczono jednakże trzy warianty realizacji projektu: poprzez zewnętrznego dostawcę (chmura publiczna) i poprzez chmurę prywatną opartą na własnej infrastrukturze, a także chmurę hybrydową, jeżeli na jakimś etapie takie rozwiązanie mogłoby okazać się korzystniejsze.

Argumenty przedstawione za preferowaną koncepcją są następujące:

- a) bardzo dobry stan istniejącej serwerowni UTK oraz jej wyposażenie, niewymagające żadnych prac budowlano-instalacyjnych w zakresie systemów bezpieczeństwa, monitoringu, wykończenia, niewielki zakres niezbędnego doposażenia w sprzęt serwerowy w celu zapewnienia pełnej platformy sprzętowo-systemowej na potrzeby systemu *e-Podróż* oraz usprawnienia istniejących systemów wewnętrznych UTK hostowanych na tej platformie,
- b) posiadanie wdrożonej platformy wirtualizacji, wymagającej jedynie uzupełnienia o dodatkowe licencje na nowy sprzęt, skutkujące łatwym wdrożeniem chmury obliczeniowej na posiadanej infrastrukturze,
- c) konieczność ponoszenia kosztów dzierżawy po okresie trwałości projektu we własnym zakresie przy jednoczesnym utrzymaniu w dalszym ciągu istniejącej serwerowni i ponoszenia kosztów jej eksploatacji,
- d) łatwość i szybkość dowolnych zmian środowiska w obrębie własnej serwerowni wg zmieniających się potrzeb, przy braku lub ograniczonych kosztach, dzięki wykorzystaniu oprogramowania do wirtualizacji i chmury prywatnej,
- e) kwestie formalno-prawne przy wyniesieniu danych poza struktury UTK,

- f) możliwość znaczącego usprawnienia systemów własnych UTK poprzez włączenie ich w platformę chmury obliczeniowej oraz rozbudowanej i uzupełnionej infrastruktury,
- g) podniesienie kwalifikacji personelu własnego Urzędu odpowiedzialnego za utrzymanie i rozwój platformy systemowej UTK.

Pan Adam Dzwonkowski z firmy Microsoft sp. z o.o. zapytał również, czy UTK wie, jak będzie szacunkowo wyglądał ruch użytkowników w aplikacji?

Przedstawiciel UTK wyjaśnił, że projekt jest realizowany od podstaw jako innowacyjny, w związku z powyższym UTK nie dysponuje możliwościami porównawczymi zapotrzebowania na poszczególne usługi objęte projektem, tj. ruchu wytwarzanego przez użytkowników aplikacji. Konieczne jest zatem oparcie się na założeniach szacunkowych.

Pani Małgorzata Szerszeń z Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju zapytała, w jakiej formie będą przeprowadzane szkolenia przewidziane w realizacji projektu?

Przedstawiciel UTK wyjaśnił, że projekt przewiduje szkolenia zewnętrzne pod kątem zwiększenia kompetencji pracowników UTK zajmujących się utrzymywaniem aplikacji (obecnie brak odpowiednich kwalifikacji pracowników). Planuje się przeszkolenie członków zespołu w zakresie zarządzania projektami oraz z zakresu wdrażania systemów informatycznych. Na potrzeby szkoleń będą organizowane zamówienia publiczne lub konkursy ofert.

Pan Piotr Romanowski z Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji odnosząc się do zaprezentowanego graficznie diagramu przedstawiającego poszczególne etapy realizacji projektu, zapytał, dlaczego UTK planuje realizację procedury wyboru wykonawcy aplikacji rok po podpisaniu umowy o dofinansowanie.

Przedstawiciel UTK wyjaśnił, że ze względu na wielkość i skomplikowanie projektu, konieczne będzie w pierwszej kolejności wyłonienie w otwartej procedurze wsparcia technicznego i prawnego projektu (merytoryczne doradztwo eksperckie), głównie w celu przygotowania odpowiedniej Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia i gotowości do merytorycznej oceny ofert w postępowaniu na wykonawcę projektu. Dlatego też dopiero w drugiej kolejności rozpoczęta zostanie procedura wyboru wykonawcy projektu.

Pan Adrian Mazur z Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju zapytał, czy zaprezentowany graficznie harmonogram (diagram Gantta) jest jedynie przybliżony czy też niewzruszalny?

Odpowiedź UTK: Harmonogram jest orientacyjny; możliwe są nieduże przesunięcia czasowe poszczególnych etapów realizacji projektu.

Pani Małgorzata Szerszeń z Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju poprosiła o sprecyzowanie, jak będzie wyglądała pod względem czasowym realizacja usługi e-Zgłoszenie?

Odpowiedź UTK: Zgodnie z obowiązującymi przepisami, osoba niepełnosprawna lub o ograniczonej możliwości poruszania się powinna zawiadomić podmiot kolejowy o potrzebie zapewnienia jej pomocy w podróży co najmniej na 48 godzin przed wyruszeniem w podróż. Mimo to podmioty kolejowe powinny dołożyć wszelkich starań w celu realizacji usługi zapewnienia pomocy, nawet gdyby podróżny zgłosił taką potrzebę w terminie krótszym. Trudno zaś sprecyzować, w jakim czasie każdy podmiot kolejowy proceduje zgłoszenie podróżnego o potrzebie zapewnienia pomocy w podróży, tj. kiedy podróżny otrzymuje potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia (jeśli jest kierowane elektronicznie), kiedy otrzymuje pełną informację na temat zorganizowania takiej pomocy i jej szczegółów. Każde zgłoszenie może być inne i być mniej lub bardziej skomplikowane w realizacji. W aplikacji *e-Podróż* użytkownik będzie informowany o poszczególnych etapach realizacji zgłoszenia, jednakże – jako że powyższe leży w zakresie kompetencji i sposobu działania przedsiębiorstw zewnętrznych – UTK nie będzie miał wpływu na czas realizacji takich zgłoszeń.

Pan Adrian Mazur z Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju zapytał o kwestie odpowiedzialności za przekazywane użytkownikom dane rozkładowe w wyszukiwarce pociągów.

Odpowiedź UTK: Urząd zamierza pozyskiwać poprzez API kompleksowe dane o rozkładzie jazdy pociągów od zarządców infrastruktury. W razie problemów z ich uzyskaniem od zarządców infrastruktury (głównym zarządcą jest PKP PLK S.A.), UTK posiada pisemną deklarację przewoźników o gotowości przekazywania Urzędowi rozkładu jazdy swoich pociągów na potrzeby funkcjonowania aplikacji w odpowiednim pliku nadającym się do automatycznego przetworzenia go przez aplikację. W razie otrzymanego zgłoszenia, że wyszukiwarka wprowadziła podróżnego w błąd (np. nieaktualną godziną odjazdu pociągu), będzie możliwe zweryfikowanie, kiedy daną informację rozkładową (np. godziny kursowania danego pociągu) przekazał do UTK przewoźnik oraz potwierdzenia, czy informacja od przewoźnika była faktycznie błędna. Za dane rozkładowe przekazywane do publicznie dostępnej prezentacji w wyszukiwarce będzie odpowiadał więc przewoźnik. W razie roszczeń podróżnego z tego tytułu będą one – po przekazaniu sprawy zgodnie z właściwością do odpowiedniego przewoźnika – rozpatrywane przez niego na drodze reklamacji. Podobnie sytuacja będzie się kształtowała w przypadku wariantu otrzymywania informacji rozkładowych bezpośrednio od zarządców infrastruktury. Z uwagi na fakt, że przewoźnik zamawiający trasę pociągu akceptuje ostateczną propozycję wytrasowania danego kursu przedstawioną przez zarządcę (np. PKP PLK), przyjmuje się, że informacje przekazywane do publicznej wiadomości przez zarządcę są zaakceptowane przez przewoźników, wiążące dla podróżnych, a przewoźnik ten ponosi odpowiedzialność wobec podróżnych w razie niezgodności uruchomienia pociągu z zaakceptowanym zarządcy infrastruktury i udostępnionym przez niego do publicznej wiadomości rozkładem jazdy.

W związku z faktem, że Urząd nie planuje ręcznego wpisywania czy przetwarzania danych rozkładowych, a jedynie automatyczne przetwarzanie otrzymanych informacji od podmiotów kolejowych, ryzyko odpowiedzialności własnej UTK za wprowadzenie podróżnych w błąd będzie minimalne.

Pan Adrian Mazur z Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju: Czy Urząd rozważał możliwość „podpięcia” aplikacji pod najbardziej znaną wyszukiwarkę – rozkład.pkp.pl?

Odpowiedź UTK: Założeniem projektu jest jego całościowe przygotowanie przez UTK, niezależnie od podmiotów handlowych funkcjonujących na rynku kolejowym. Należy zauważyć, że w holdingu Grupy PKP S.A. znajduje się 2 przewoźników. W związku z powyższym realizowanie projektu z podmiotem powiązaniem właścicielsko i kapitałowo z dwoma przewoźnikami może negatywnie rokować na ogólną neutralność projektu i chęć współpracy przy jego realizacji przez pozostałych 10 przewoźników.

Pan Mariusz Jukowski z firmy Comarch S.A. zapytał, z jakiego źródła UTK będzie pobierał dane rozkładowe do wyszukiwarki pociągów?

Koncepcja zakłada porozumienie się w tej kwestii z zarządcami infrastruktury (np. PKP PLK S.A.) w celu przekazywania zbiorczych informacji rozkładowych przewoźników. W razie problemów z ich uzyskaniem od zarządców infrastruktury, UTK posiada pisemną deklarację przewoźników o gotowości przekazywania Urzędowi rozkładu jazdy swoich pociągów na potrzeby aplikacji w odpowiednim pliku nadającym się do automatycznego przetworzenia przez aplikację.

Pani Małgorzata Szerszeń z Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju zapytała, czy Urząd przewiduje w swoim projekcie wykorzystanie profilu e-PUAP?

Założenia projektu przewidują możliwość wysłania przez podróżnego oficjalnego wystąpienia skargowego z aplikacji do UTK poprzez bezpośrednio przekierowane użytkownika do platformy e-PUAP.

Pan Adrian Mazur z Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju zapytał, czy po okresie 5 lat (tj. zakończeniu unijnego finansowania projektu) UTK dopuszcza publikowanie w aplikacji reklamy podmiotów kolejowych w celu pokrycia bieżących kosztów operacyjnych utrzymywania aplikacji?

UTK nie zakładał takiego wariantu, jednakże sugestia wydaje się ciekawa do rozważenia i zweryfikowana pod kątem możliwości prawnych przyjęcia takiego rozwiązania.

Pan Adrian Mazur z Ministerstwa Infrastruktury i Rozwoju zapytał w dalszej kolejności, czy UTK przewiduje poszerzenie wyników wyszukiwania w aplikacji o inne gałęzie transportu, w szczególności dane organizatorów publicznego transportu zbiorowego funkcjonującego w miastach.

Odpowiedź UTK: Co do zasady projekt przewiduje wyłącznie prezentowanie informacji na temat podróży kolejowych, jednakże w studium wykonalności założona będzie na przyszłość opcja możliwej integracji wyników wyszukiwania np. z danymi rozkładowymi środków publicznego transportu miejskiego w miastach, do których podróżny zamierza dojechać pociągiem.

Pan Adam Dzwonkowski z firmy Microsoft sp. z o.o. zapytał, na jakim poziomie Urząd zamierza określić wymaganie dot. dostępności aplikacji.

Odpowiedź UTK: Urząd przewiduje, że dostępność aplikacji powinna mieć wskaźnik nie mniejszy niż 99%.

Pan Adam Dzwonkowski z firmy Microsoft sp. z o.o. zapytał także o przewidywane w projekcie sposoby ochrony i bezpieczeństwa danych?

Pytającemu została udzielona wstępna odpowiedź, że Urząd przewiduje bezpieczeństwo informacji przetwarzanych przez aplikację zgodnie z popularnymi, powszechnymi normami.

Informacja dodana do protokołu po zasięgnięciu szczegółowych informacji w studium wykonalności:

Aplikacja *e-Podróż* będzie zapewniała bezpieczeństwo informacji w systemie, zgodnie z normami:

- PN-I-07799-2:2005 (BS-7799-2)
- PN ISO/IEC 17799:2003 (BS-7799-1)

po uwzględnieniu ich aktualizacji:

- ISO/IEC 27001:2005
- ISO/IEC 17799:2005

W projekcie musi być zastosowany System Zarządzania Bezpieczeństwem. Bezpieczeństwo Systemu Informatycznego będzie obejmować:

- a) wytyczne dla użytkownika systemu informatycznego przedstawione w postaci Regulaminu,
- b) przedstawienie standardów konfiguracyjnych wszystkich elementów systemu,
- c) opracowanie procedur bezpieczeństwa informatycznego i wykorzystania systemu w obszarach: serwerów, stacji roboczych, komputerów przenośnych, sieci komputerowej, usług sieciowych, ochrony antymalwarowej, audytów bezpieczeństwa, rozwoju systemów, wdrażania systemów, planów awaryjnych odpowiednich zabezpieczeń fizycznych, wykrywania awarii, monitorowania awarii, kontroli dostępu,
- d) przygotowanie zasad bezpieczeństwa zdefiniowanych obszarów w zakresie musi zawierać co najmniej zbiór procedur: instalacyjnych i konfiguracyjnych, przyznania dostępu do systemów, archiwizacji danych i systemów, wykorzystania systemów informatycznych,
- e) zaprojektowany system informatyczny musi spełniać wymogi wynikające z zasad bezpieczeństwa w zakresie:
  - i. dostępności: uprawniony użytkownik ma dostęp do informacji w określonym przez niego czasie,
  - ii. poufności: udostępnienie informacji tylko uprawnionym użytkownikom i w zakresie realizowanych przez nich procesów biznesowych,
  - iii. prywatności,
  - iv. integralności: dane i informacje muszą być kompletne, dokładne i utrzymane w tym stanie,
  - v. uwierzytelniania: każdy użytkownik korzystający z systemu musi zostać zidentyfikowany w sposób umożliwiający określenie jego tożsamości.
  - vi. uwierzytelnienia źródeł informacji,
  - vii. niezaprzeczalności danych i informacji.

- f) bezpieczeństwo systemu informatycznego musi spełniać wymagane w tym zakresie normy i standardy, co najmniej: PN – I – 13335 -1:1999; PN-ISO/IEC 17799:2003; ISO/IEC JTC 1-SC27; ISO/IEC JTC 1-SC6,
- g) system musi posiadać realizowanie zabezpieczenia w zakresie zabezpieczenia technicznego, zabezpieczenia organizacyjnego, zabezpieczenia personalnego, zabezpieczenia fizycznego,
- h) zakres zabezpieczenia technicznego musi obejmować co najmniej: pogramy antywirusowe, kopie zapasowe, uwierzytelnienie użytkowników, zabezpieczenie poczty elektronicznej, firewalle, wirtualne sieci prywatne (VPN),
- i) w zakresie zabezpieczenia fizycznego muszą zostać wdrożone rozwiązania co najmniej w zakresie alternatywnych źródeł zasilania fizycznego bezpieczeństwa serwerów, ochronę siecią, ochronę kryptograficzną, bezpieczeństwo transmisji,
- j) w zakresie zabezpieczenie organizacyjnego musi zostać określone co najmniej struktura organizacyjna zabezpieczenia, poziom zabezpieczenia podstawowego dla systemów informatycznych, cel zabezpieczenia systemów informatycznych,
- k) w zakresie bezpieczeństwa systemu muszą być przestrzegane obowiązujące przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i ochrony danych, co najmniej:

- i. Ustawa o ochronie danych osobowych,
- ii. Rozporządzenie Krajowych Ramy Interoperacyjności,
- iii. Ustawa o rachunkowości,
- iv. Ustawa Kodeks Karny,
- v. Ustawa o ochronie informacji niejawnych,
- vi. Ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych,
- vii. Ustawa o podpisie elektronicznym,
- viii. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,
- ix. Ustawa o systemie zabezpieczeń społecznych.

Pan Mariusz Jukowski z firmy Comarch S.A. zapytał, czy studium wykonalności będzie publicznie dostępne?

Odpowiedź UTK: Nie ma przeciwwskazań co do udostępnienia podmiotom trzecim w formie informacji publicznej treści studium wykonalności.

Pan Piotr Romanowski z Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji wyraził sugestię, czy po uruchomieniu aplikacji i jej rozpowszechnieniu nie przerodzi się ona głównie w narzędzie do składania skarg i reklamacji przez podróżnych?

Odpowiedź UTK: Najważniejszą usługą w aplikacji będzie formularz zgłoszeniowy dla osób niepełnosprawnych i o ograniczonej możliwości poruszania się, jednakże – aby nie zawęzić projektu tylko do ww. grupy osób – aplikacja ze swoimi dodatkowymi usługami usprawniającymi planowanie podróży będzie kierowana do wszystkich zainteresowanych klientów usług kolejowych. Nie można wykluczyć, że na danym etapie będzie ona źródłem większej liczby komunikacji na linii pasażer-podmioty kolejowe w zakresie składania skarg i reklamacji aniżeli zgłaszania potrzeby zapewnienia pomocy w podróży, jednakże jedna usługa nie umniejsza drugiej, a zgłaszanie skarg/reklamacji

Strona 16 z 18



za pośrednictwem aplikacji będzie wypełniało cel projektu, tj. poszerzenie zakresu spraw, które obywatele i przedsiębiorcy mogą załatwić drogą elektroniczną. Ponadto brak obecnie na rynku kolejowym aplikacji umożliwiającej pasażerom składanie skarg/reklamacji.

Protokół sporządzono na podstawie zapisu dźwięku, dokonanego podczas prezentacji publicznej w dniu 29 kwietnia 2015 r.

Załączniki (1):

1. Lista obecności uczestników spotkania\*

\* - brak podpisu przy nazwisku zgłoszonej osoby oznacza jej nieobecność na spotkaniu

Załącznik nr 1

Urząd Transportu Kolejowego

LISTA UCZESTNIKÓW PREZENTACJI ZAŁOŻEŃ PROJEKTU e-Podróż | 29.04.2015 r. godz. 9.00, sala Lux-Torpeda

Imię i nazwisko	Reprezentowany podmiot	Podpis potwierdzający obecność
1. Małgorzata Szerszeń	Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju	M. Szerszeń
2. Piotr Romanowski	Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji	P. Romanowski
3. Hubert Łekawski	Microsoft	
4. Adam Dzwonkowski	Microsoft	
5. Paweł Walczak	Microsoft	
6. Emil Stawiarski	InteliWISE S.A.	
7. Mariusz Jukowski	Comarch S.A.	
8. Maciej Korzeniowski	Capgemini Polska	
9. Jarosław Romanik	Qumak S.A.	
10. Przemysław Burlikowski	Qumak S.A.	
11. Krystian Warda <i>Adrian Mazur</i>	Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju	<i>K. Warda</i> ADRIAN MAZUR
12. Robert Jędrzejczak	Esri Polska	

Organizator spotkania:

UTK, Departament Praw Pasażerów