|  |  |
| --- | --- |
|  | **S**pecyfikacja **I**stotnych **W**arunków **Z**amówienia:  „Dostawa sprzętu komputerowego oraz oprogramowania niezbędnego do realizacji e-Usług wraz z usługą wdrożenia i szkolenia”  **ZADANIE 1** |

Zatwierdził: ……………………………………………..

Dębica, 5 marca 2019 r.

Spis treści

[Wstęp 4](#_Toc2925838)

[Ogólny zarys projektu 4](#_Toc2925839)

[Słownik pojęć 5](#_Toc2925840)

[Wymagania ogólne 8](#_Toc2925841)

[Zakres 1 – Dostawa i wdrożenie Systemu EOD 9](#_Toc2925842)

[Wymagania minimalne dot. EOD 10](#_Toc2925843)

[Zakres 2 - Dostawa i wdrożenie Portalu e-Usług wraz z formularzami elektronicznymi 13](#_Toc2925844)

[Lista e-usług, które zostaną uruchomione w ramach zadania: 14](#_Toc2925845)

[Dostawa Licencji na portal e-Usług Gminy Miasta Dębica wraz z interfejsami API do systemów zewnętrznych i modułem płatności elektronicznych 17](#_Toc2925846)

[Wymagania funkcjonalne dla części publicznej 18](#_Toc2925847)

[Wymagania funkcjonalne dla panelu administracyjnego 21](#_Toc2925848)

[Wymagania dotyczące Elektronicznej Skrzynki Podawczej (ESP) 26](#_Toc2925849)

[Wymagania dotyczące integracji Portalu e-Usług z innymi systemami 26](#_Toc2925850)

[Wymagania dotyczące usług informacyjno-płatniczych 28](#_Toc2925851)

[Wymaganie bezpieczeństwa systemu 36](#_Toc2925852)

[Wymagania niefunkcjonalne 37](#_Toc2925853)

[Wymagania dotyczące licencjonowania 37](#_Toc2925854)

[Wdrożenie oprogramowania portalu e-usług. 37](#_Toc2925855)

[Zakres wdrożenia systemu 38](#_Toc2925856)

[Ogólne warunki licencjonowania dostarczanych systemów informatycznych. 40](#_Toc2925857)

[Zakres 3 - Integracja systemów 41](#_Toc2925858)

[Dostawa licencji na interfejsy wymiany danych do systemów dziedzinowych 41](#_Toc2925859)

[Wymagania odnośnie uruchomienia integracji pomiędzy systemami dziedzinowymi SD a systemem elektronicznego zarządzania dokumentami EOD 42](#_Toc2925860)

[Wdrożenie interfejsów API w systemach dziedzinowych 45](#_Toc2925861)

[Zakres 4 – Wdrożenie oprogramowania obsługi biblioteki 47](#_Toc2925862)

[Usługa hostingu 47](#_Toc2925863)

[Opisy modułów 47](#_Toc2925864)

[Moduły podstawowe 47](#_Toc2925865)

[Import danych z innych bibliotek 48](#_Toc2925866)

[Moduł inwentarza 48](#_Toc2925867)

[Katalog on-line 48](#_Toc2925868)

[Obsługa wypożyczalni 49](#_Toc2925869)

[Obsługa wypożyczalni on-line 49](#_Toc2925870)

[Obsługa pracy stanowisk komputerowych 49](#_Toc2925871)

[Statystyki 49](#_Toc2925872)

[Usługa wdrożenia i gwarancji 50](#_Toc2925873)

[Usługa migracji danych 50](#_Toc2925874)

[Zakres 5 - Przygotowanie oraz przeprowadzenie szkoleń w zakresie użytkowania i administrowania dostarczonym oprogramowaniem (m.in.: EOD, Portalu eUsług) 51](#_Toc2925875)

[Zakres 6 – Przygotowanie i dostarczenie dokumentacji projektowej oraz powykonawczej 56](#_Toc2925876)

[Zakres 7 – Gwarancja 57](#_Toc2925877)

# Wstęp

Niniejszy dokument stanowi Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia (SzOPZ) w zakresie dostawy i wdrożenia oprogramowania służącego uruchomieniu i zabezpieczeniu działania e-Usług w Urzędzie Gminy Miasto Dębica oraz jego jednostkach. Wszystkie parametry techniczne określone w niniejszym OPZ określają minimalne wymagania stawiane oferowanemu oprogramowaniu.

## Ogólny zarys projektu

Celem projektu jest wdrożenie nowoczesnych i bezpiecznych e-Usług w Gminie. W tym celu wszystkie nowe systemy oraz usługi muszą zostać uruchomione w trybie wysokiej dostępności (HA). Aby sprostać temu wymogowi w Gminie zostaną zainstalowane nowe serwery z usługami wirtualizacji i zabezpieczeniami (niezależnym zasilaniem bateryjnym (UPS) oraz urządzeniem typu UTM). Wszystkie nowe i obecne usługi zostaną uruchomione w środowisku wirtualnym w trybie HA.

Fizycznym miejscem instalacji e-Usług będzie lokalizacja główna.

Niniejszy Przedmiot Zamówienia podzielony jest na następujące zakresy:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Opis prac wykonanych w ramach zakresu | Maksymalny czas realizacji |
| Zakres 1 | Wdrożenie systemu Elektronicznego Obiegu Dokumentów | Do zakończenia terminu realizacji zamówienia |
| Zakres 2 | Dostawa i wdrożenie Portalu e-Usług wraz z formularzami elektronicznymi | Do zakończenia terminu realizacji zamówienia |
| Zakres 3 | Rozbudowa systemów dziedzinowych oraz integracja systemów | Do zakończenia terminu realizacji zamówienia |
| Zakres 4 | Wdrożenie oprogramowania obsługi biblioteki wraz z migracją danych z obecnego systemu. | Do zakończenia terminu realizacji zamówienia |
| Zakres 5 | Przygotowanie oraz przeprowadzenie szkoleń w zakresie użytkowania i administrowania dostarczonym oprogramowaniem (m.in.: EOD, Portalu eUsług). | Maksymalnie w ciągu 30 dni, |
| Zakres 6 | Przygotowanie oraz dostarczenie dokumentacji projektowej i powykonawczej. | Min. 14 dni przed podpisaniem protokołu odbioru |
| Zakres 7 | Świadczenie usług gwarancji i rękojmi w ramach całości dostarczonego rozwiązania (zgodnie z ofertą) | Min 36 miesięcy[[1]](#footnote-1) |

## Słownik pojęć

Na potrzeby niniejszego postępowania stosuje się następujące pojęcia i definicje:

1. **Dysfunkcja** – zbiorcze określenie dla nieprawidłowości rozumianych jako niezgodność z Dokumentacją lub też uciążliwość w pracy z Systemem.
2. **Kategoria Dysfunkcji** - kategoria, do której kwalifikowane jest Zgłoszenie Serwisowe dotyczące Dysfunkcji. Opisane szczegółowo w Załączniku nr 6 do Umowy.
3. **Prace Serwisowe** - działania Wykonawcy mające na celu realizację Zgłoszenia Serwisowego.
4. **Naprawa** – modyfikacja Systemu usuwająca Dysfunkcję Systemu.
5. **Obejście** - tymczasowe rozwiązanie pozwalające na prawidłowe wykorzystanie oprogramowania bez usuwania wykrytego błędu przy zachowaniu integralności bazy danych.
6. **Realizacja Zgłoszenia Serwisowego** - zakończenie Prac Serwisowych, w wyniku których przywrócono Stan Funkcjonalności.
7. **Analiza** – dokumenty opracowane przez Wykonawcę, mające na celu doprecyzowanie sposobu realizacji wymagań Zamawiającego, zasad i metod realizacji Umowy oraz wskazanie i szczegółowe opisanie Produktów;
8. **Backup** – wykonanie kopii bezpieczeństwa danych pozwalających na odtworzenie i przywrócenie Bazy Danych i Systemu po wystąpieniu awarii w przypadku utraty lub uszkodzenia oryginalnych danych; jakość odtworzonych danych powinna być dostosowana do ustalonego uprzednio poziomu ryzyka, który poniesie Zamawiający (poziom ryzyka determinuje cykliczność wykonywania backup’ów).
9. **Baza Danych** – zbiór wszystkich danych zewidencjonowanych za pomocą Systemu.
10. **Czas Roboczy** – czas pracy liczony w Dni Robocze, w którym świadczona jest pomoc telefoniczna przy eksploatacji Systemu.
11. **Dzień Roboczy** – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.
12. **Dokumentacja** – dokument papierowy lub elektroniczny opisujący System i zasady użytkowania Systemu. Wszelka dokumentacja sporządzona przez Wykonawcę dostarczona i modyfikowana w wyniku realizacji umowy.
13. **Godziny robocze** – czas pracy liczony w Dni Robocze w godzinach 7:30 – 15:30.
14. **Konsultant** – osoba fizyczna posiadająca odpowiednie kwalifikacje uprawniające do realizowania Serwisu.
15. **Pomoc Telefoniczna** – świadczenie konsultacji telefonicznej dotyczące szeroko pojętej eksploatacji Systemu.
16. **Procedura** – schemat postępowania w jaki winien być realizowany określony fragment Przedmiotu Umowy.
17. **Publikacja** – udostępnienie Systemu zawierającego zmienioną funkcjonalność.
18. **Serwer** – sprzęt komputerowy, na którym zainstalowana jest baza danych lub aplikacje wykorzystywane przez System.
19. **Serwis** – usługa o charakterze technicznym, organizacyjnym, doradczym i szkoleniowym, przeznaczona do zapewnienia stabilnej pracy Systemu.
20. **Stan Funkcjonalności** - stan Systemu, w którym nie występują Dysfunkcje.
21. **Upgrade** – nowa  wersja Systemu związana ze stworzeniem nowej funkcjonalności.
22. **Update** – aktualizacja Systemu w wyniku zmian przepisów, związanych bezpośrednio i pośrednio z systemem ochrony zdrowia, w zakresie tej samej wersji Systemu.
23. **Wdrożenie** – opisane Umową świadczenia Wykonawcy mające na celu uruchomienie systemu serwerów wirtualnych w trybie HA.
24. **Wersja** – okresowa Publikacja Systemu uwzględniająca Naprawy i zmiany dokonane w okresie od poprzedniej Publikacji Systemu. Wydanie Wersji obejmuje również opis nowej Funkcjonalności Systemu.
25. **Zgłoszenie Serwisowe** – Dysfunkcja, o której Wykonawca został powiadomiony drogą mailową.
26. **Administrator** - Użytkownik konfigurujący i zarządzający Systemem i Infrastrukturą.
27. **Architektura systemu teleinformatycznego** – opis składników systemu teleinformatycznego, powiązań i relacji pomiędzy tymi składnikami.
28. **Czas dostarczenia rozwiązania** - Okres czasu od wysłania Zgłoszenia do usunięcia przyczyny problemu lub zastosowania Rozwiązania Zastępczego.
29. **Dostępność** – właściwość określająca, że zasób systemu teleinformatycznego jest możliwy do wykorzystania na żądanie, w założonym czasie, przez podmiot uprawniony do pracy w systemie teleinformatycznym .
30. **Integralność** – właściwość polegająca na tym, że zasób systemu teleinformatycznego nie został zmodyfikowany w sposób nieuprawniony .
31. **Kierownik Projektu Wykonawcy** (KPW) – Osoba ze strony Wykonawcy upoważniona do bezpośredniej koordynacji zadań objętych umową. Do zadań Kierownika Projektu Wykonawcy należy m.in. podpisywanie dokumentów w zakresie Protokołów Odbioru Zadań, Protokołów Odbioru Końcowego.
32. **Kierownik Projektu Zamawiającego** (KPZ) - Osoba ze strony Zamawiającego upoważniona do bezpośredniej koordynacji zadań objętych umową. Do zadań Kierownika Projektu Zamawiającego należy m.in. podpisywanie dokumentów w zakresie Protokołów Odbioru Zadań, Protokołów Odbioru Końcowego.
33. **Moduł systemu** – kompletny zestaw narzędzi informatycznych obejmujących wszystkie warstwy architektury systemu, który dostarcza aplikację przeznaczoną dla użytkownika końcowego do realizacji określonych dziedzin działalności Zamawiającego.
34. **Oprogramowanie standardowe** – Każde oprogramowanie niezbędne niezbędne do działania Systemu.
35. **Portal Usług Elektronicznych** – portal udostępniający usługi elektroniczne dostarczane przez System dla użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych
36. **PKI** – Infrastruktura Klucza Publicznego
37. **Rozwiązanie zastępcze** - proponowane przez Wykonawcę rozwiązanie tymczasowe, usuwające lub niwelujące czasowo do akceptowalnego poziomu skutki wystąpienia Wady, wprowadzone do czasu usunięcia Wady.
38. **System** – Łączne określenie dla oprogramowania i sprzętu – występującego u Zamawiającego, objętego wdrożeniem oraz umową serwisową z Wykonawcą, bez względu na nazwę handlową. Obejmujący platformę systemowo-sprzętową, oprogramowania aplikacyjne oraz inne oprogramowanie niezbędne do działania e-Usług realizowanych w niniejszym zamówieniu dostarczanych przez Wykonawcę.
39. **System zewnętrzny** - Każdy System informatyczny niebędący przedmiotem Zamówienia a oddziaływujący na przedmiot zamówienia.
40. **Usługi elektroniczne (eUsługi)** – usługi, których świadczenie odbywa się za pomocą Internetu, jest zautomatyzowane (może wymagać niewielkiego udziału człowieka) i zdalne. Od usługi w ujęciu tradycyjnym, eUsługę odróżnia brak udziału człowieka po drugiej stronie oraz świadczenie na odległość.
41. **Użytkownik** - Osoba, która jest pracownikiem Zamawiającego, posiada swój unikalny login i hasło.
42. **Web Service** - Usługa sieciowa dostarczająca określoną funkcjonalność poprzez sieci Internet, niezależnie od platformy sprzętowej i implementacji.
43. **Wykonawca** – wybrany w drodze zamówienia publicznego podmiot realizujący niniejszy przedmiot zamówienia.
44. **Zamawiający** – Gmina Miasto Dębica
45. **Zdalny dostęp** – możliwość realizacji usług wsparcia, wdrożenia i gwarancji związanych z systemem z dowolnego miejsca za pośrednictwem bezpiecznego połączenia internetowego.
46. **ASI** – Administrator Systemów Informatycznych u Zamawiającego

# Wymagania ogólne

Zamawiający wymaga, by dostarczone oprogramowanie było oprogramowaniem w wersji aktualnej na dzień jego instalacji (tzn. powinno być dostosowane do zmieniających się powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub regulacji wewnętrznych Zamawiającego).

System musi być zbudowany w architekturze wysokiej dostępności (HA), umożliwiać definiowanie dowolnej ilości użytkowników, posiadać graficzny interfejs użytkownika gwarantujący wygodne wprowadzanie danych, przejrzystość prezentowania danych na ekranie oraz wygodny sposób wyszukiwania danych po dowolnych kryteriach. Wyjątek stanowią urządzenia wysoko specjalistyczne np. routery, przełączniki, serwery, macierze, itp. dla których wymogi minimalne co do posiadanych interfejsów zostały opisane odrębnie.

System musi gwarantować integralność danych, bieżącą kontrolę poprawności wprowadzanych danych, spójność danych oraz pracować w środowisku sieciowym i posiadać wielodostępność pozwalającą na równoczesne korzystanie z bazy danych przez wielu użytkowników bez ograniczeń na ich liczbę.

System musi posiadać mechanizmy umożliwiające weryfikację integralności danych tj. identyfikację użytkownika i ustalenie daty wprowadzenia i modyfikacji danych oraz posiadać mechanizmy ochrony danych przed niepowołanym dostępem, nadawania uprawnień dla użytkowników do korzystania z modułów jak również do korzystania z wybranych funkcji.

Dla dostarczonego oprogramowania należy dostarczyć: licencje, nośniki instalacyjne, instrukcje użytkownika i administratora (w formie elektronicznej).

Dla dostarczonego oprogramowania należy dostarczyć: bezterminowe licencje użytkowe oraz subskrypcyjne okresowe [np. na aktualizację systemu zabezpieczeń] na min. okres zaoferowanej gwarancji na urządzenie na którym licencje są instalowane; nośniki instalacyjne, instrukcje.

**Warunkiem prawidłowego rozliczenia projektu z instytucją dofinansowującą realizację tego projektu, jest uwzględnienie zapisów koncepcji technicznej projektu stanowiącej załącznik nr 8 do SIWZ. Wykonawca może zaproponować modyfikacje przedstawionych w Koncepcji rozwiązań z zastrzeżeniem, że każda zmiana nie może pogarszać parametrów użytkowych zmienianych części (np. sposobu realizacji poszczególnych procesów przebiegu eUsług).**

Zamawiający dokona odbioru przedmiotu Umowy zgodnie z Załącznikiem 9a do SIWZ.

**Minimalny okres gwarancji - 36 msc. - dotyczy wszystkich elementów systemu – o ile w specyfikacji i/lub ofercie nie wyszczególniono inaczej (np. baterie UPS).**

**Projekt nie zakłada wymiany systemów dziedzinowych eksploatowanych przez Zamawiającego.**

**W celu potwierdzenia zgodności zaoferowanego systemu w zakresie integracji portalu e-Usług z systemami dziedzinowymi, należy przedłożyć, na wezwanie Zamawiającego, oświadczenie o kompatybilności rozwiązań. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia weryfikacji oferowanego Systemu zgodnie z procedurą odbioru opisaną w załączniku 9a do SIWZ na etapie oceny ofert.**

# Zakres 1 – Dostawa i wdrożenie Systemu EOD

Wykonawca przeprowadzi prace wdrożeniowe w podziale na trzy etapy:

* Analiza przedwdrożeniowa,
* Instalacja, dostawa licencji Oprogramowania oraz Oprogramowania Narzędziowego, Konfiguracja oraz parametryzacja Systemu
* Szkolenia,

**I etap: Analiza przedwdrożeniowa** - będzie obejmować:

* + Analizę infrastruktury technicznej biura obsługi interesanta w zakresie niezbędnego do obsługi EOD sprzętu,
  + Przygotowanie przez Wykonawcę opisu danych konfiguracyjnych, które powinny zostać przygotowane przez Zamawiającego (np. dane adresowe, NIP itp.),
  + Przesłanie do Zamawiającego arkuszy konfiguracyjnych w celu pozyskania danych wraz z instrukcją wypełniania arkuszy,
  + Weryfikację opisanych w studium wykonalności lub opracowanie przez Wykonawcę definicji procesów (procedur WorkFlow) wspomaganych przez System Elektronicznego Obiegu Dokumentów.
  + Przygotowanie oraz przedstawienie do akceptacji Zamawiającego szczegółowego harmonogramu szkoleń oraz wdrożenia Systemu Elektronicznego Obiegu Dokumentów
  + Wykonawca zobowiązany jest do zaproponowania scenariuszy testowych wdrażanego Systemu. Zaakceptowane przez Zamawiającego scenariusze będą podstawą do przeprowadzenia odbiorów.

Zamawiający przekaże dane konfiguracyjne w przygotowanych przez Wykonawcę arkuszach konfiguracyjnych w terminie do 20 dni od daty ich otrzymania od Wykonawcy.

**II etap: Instalacja, dostawa licencji Oprogramowania oraz Oprogramowania Narzędziowego, Konfiguracja oraz parametryzacja**  **Systemu -** będzie obejmować:

* + Dostawę i instalację niezbędnego do obsługi EOD sprzętu (skanery, drukarki, itp.), Oprogramowania EOD oraz Oprogramowania Narzędziowego na serwerach wskazanych przez Zamawiającego, w tym:
    - Dostarczyć licencje, zainstalować i skonfigurować serwer SQL (serwer wyposażony będzie w 6 rdzeni),
    - Zainstalować i skonfigurować serwer aplikacji (np. IIS, apache2, tomcat, itp.),
    - Zainstalować i skonfigurować system EOD.
  + Wprowadzenie procesów (procedur WorkFlow) obsługiwanych przez System EOD
  + Wprowadzenie danych konfiguracyjnych dla EOD
  + Wprowadzenie danych konfiguracyjnych dla Użytkowników Końcowych
  + Wprowadzenie danych konfiguracyjnych niezbędnych do połączenia Systemu Elektronicznego Obiegu Dokumentów z innymi systemami (w tym ePuap i SD)
  + Wprowadzenie i publikacja formularzy elektronicznych wdrażanych procedur administracyjnych
  + Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia testów akceptacyjnych w siedzibie Zamawiającego. W testach musi uczestniczyć pracownik Wykonawcy oraz przedstawiciel Zamawiającego.

## Wymagania minimalne dot. EOD

1. EOD musi mieć funkcjonalności związane z obsługą kancelarii.

2. EOD musi umożliwiać rejestrowanie korespondencji przychodzącej.

3. EOD musi umożliwiać załączanie załączników w postaci plików elektronicznych do wprowadzanych dokumentów (dowolne rozszerzenia plików).

4. Zakres danych dokumentów przychodzących musi obejmować co najmniej: numer, data zarejestrowania, data wpływu, data na przesyłce, dane nadawcy, sposób dostarczenia, sygnatura pisma, znak sprawy, treść dokumentu, oznaczenie jednostki organizacyjnej/wydziału, osoba wprowadzająca, dekretacja.

5. EOD musi mieć funkcjonalność automatycznego dekretowania rejestrowanych dokumentów na zdefiniowane wcześniej osoby lub grupy/działy.

6. EOD musi mieć możliwość automatycznego i ręcznego tworzenia metryki sprawy,

7. EOD musi mieć funkcjonalność automatycznego numerowania spraw na podstawie zarządzanych konfiguracyjnych wyrażeń regularnych,

8. EOD musi mieć możliwość zdefiniowania domyślnego maksymalnego terminu realizacji dla każdego typy sprawy,

9. EOD musi mieć możliwość filtrowania rejestrowanych dokumentów wg. co najmniej: roku wpływu, pełnej daty wpływu, jednostki organizacyjnej, numerów dokumentów, zakresów dat, zakresów numerów dokumentów.

10. EOD musi posiadać funkcjonalność drukowania zestawienia potwierdzeń dla wybranych (zaznaczonych) lub wszystkich dokumentów.

11. EOD musi mieć funkcjonalność generowania edytowalnego pliku Word z predefiniowanym potwierdzeniem dla przekazywanego dokumentu lub grupy dokumentów.

12. EOD musi mieć funkcjonalność kopiowania dokumentu.

13. EOD musi mieć możliwość prowadzenia rejestru dokumentów wychodzących.

14. Zakres danych dokumentów wychodzących musi obejmować co najmniej: numer dokumentu, data zarejestrowania, data nadania, data pisma, adresat, znak sprawy, treść, jednostka organizacyjna, osoba która dokument stworzyła.

15. EOD musi mieć możliwość importowania i eksportowania dokumentów z plików CSV i XLS.

16. EOD musi mieć funkcjonalność automatycznego i ręcznego tworzenia i rejestrowania dokumentów wychodzących na podstawie dokumentów wewnętrznych istniejących w systemie,

17. EOD musi umożliwiać dekretowane dokumentów,

18. EOD musi umożliwiać pracę na dokumentach przez wiele osób równocześnie.

19. EOD musi umożliwiać bezpieczną i wiarygodną wymianę dokumentów elektronicznych pomiędzy użytkownikami,

20. EOD musi zapewniać szyfrowanie danych wymienianych z interesantami z użyciem protokołu SSL,

21. EOD musi posiadać interfejs do wymiany danych (API)

22. EOD musi być w polskiej wersji językowej i obsługiwać polskojęzyczne formaty wartości (daty, liczby, waluty, sortowanie itp.),

23. EOD musi umożliwiać uzyskanie przez interesanta informacji na temat etapu realizacji spraw, które zostały do systemu EOD wprowadzone i dla których został nadany znak sprawy,

24. EOD musi umożliwiać składanie podpisów elektronicznych na do załączanych dokumentów,

25. EOD musi posiadać hierarchię uprawnień oraz granulację dostępu do zasobów systemu,

26. EOD musi mieć zaimplementowaną politykę zarządzania hasłami zgodną z obowiązującymi przepisami prawa oraz wewnętrznymi regulacjami Zamawiającego,

27. Użytkownik powinien być uwierzytelniany w systemie za pomocą unikalnego identyfikatora i hasła, lub profilu ePuap [Profilu Zaufanego] lub certyfikatu lub loginu i hasła Active Directory,

28. EOD musi przechowywać hasła w postaci zaszyfrowanej. W systemie powinien być przechowywany skrót hasła wyliczony za pomocą bezpiecznej do zastosowań kryptograficznych jednokierunkowej funkcji mieszającej.

29. Musi posiadać interfejs API do wymiany danych z Platformą Usług Administracji Publicznej ePUAP,

30. EOD musi umożliwiać pobieranie elektronicznych dokumentów, które zostały złożone drogą elektroniczną przez platformę usług administracji publicznej ePUAP.

31. Wszystkie pobierane z ePUAP dokumenty muszą być automatycznie rejestrowane w systemie EOD,

32. EOD musi umożliwiać wysyłanie odpowiedzi (dokumentów) wraz z załącznikami (dowolne pliki) do osób, które złożyły dokumenty drogą elektroniczną przez zaufany profil w platformie usług administracji publicznej ePUAP. Odpowiedzi wraz z załącznikami muszą być wysyłane bezpośrednio do skrzynki odbiorczej zaufanego profilu w systemie ePUAP. Odpowiedzi oraz załączone dokumenty wysyłane na skrzynki profili użytkowników systemu ePUAP muszą być podpisywane przy pomocy bezpiecznego podpisu elektronicznego weryfikowanego przy pomocy kwalifikowanego certyfikatu zarządzanego zgodnie z wymaganiami ustawy z 18 września 2001 r. o podpisie elektronicznym (Dz. U. Nr 130, poz.1450) oraz towarzyszącymi jej rozporządzeniami.

33. EOD musi implementować mechanizm WS-Security, w ramach. którego przesłane wiadomości SOAP, stanowiące wywołanie operacji będą podpisane certyfikatem zarejestrowanym w systemie DRACO. W odpowiedziach zwrotnych weryfikowana będzie obecność tokenu, zgodnie z wymaganiami dla interfejsów zewnętrznych systemu ePUAP,

34. EOD musi zapewniać współpracę z systemem portalem e-usług w zakresie przekazywania dokumentów elektronicznych oraz przekazywania do Interesanta wydanych decyzji / odpowiedzi.

35. EOD musi zapewniać możliwość przesłania dodatkowych dokumentów dotyczących danej sprawy,

36. EOD musi zapewnić stabilną pracę co najmniej 200 użytkownikom jednocześnie,

37. EOD musi być zbudowany w architekturze trójwarstwowej w technologii webowej,

38. Administracja i zarządzanie użytkownikami musi odbywać się poprzez przeglądarkę internetową,

39. Dostęp do systemu EOD przez użytkowników musi odbywać się przy użyciu przeglądarki internetowej,

40. EOD musi umożliwiać autoryzacje, uwierzytelnianie i rozgraniczanie dostępu użytkowników przy wykorzystaniu mechanizmów bezpieczeństwa elektronicznych certyfikatów.

41. Każdy użytkownik systemu musi mieć dostęp do swojego profilu i może samodzielnie wprowadzać swoje dane oraz zmieniać hasło,

42. EOD musi posiadać możliwość przypisywania kwalifikowanych certyfikatów do kont użytkowników,

43. EOD musi działać w przeglądarkach internetowych min.: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome, Opera.

**Jeśli wykonawca zaoferuje wdrożenie EZD PUW lub eDok COI, Zamawiający pozyska licencję/porozumienie na uruchomienie i korzystanie z zaoferowanego systemu.**

Wykonawca zobowiązany jest uruchomić testową instancję aplikacji EOD (z testową bazą danych – możliwa w wersji darmowej serwera SQL).

# Zakres 2 - Dostawa i wdrożenie Portalu e-Usług wraz z formularzami elektronicznymi

**Zadaniem wykonawcy będzie dostawa platformy elektronicznych usług publicznych Gminy Miasta Dębica – portalu e-Usług, budowa i opracowanie e-usług, integracja z ePUAP, płatnościami elektronicznymi oraz uruchomienie e-Usług zarówno na platformie ePUAP jak i na portalu e-Usług Gminy Miasta Dębica.**

W ramach zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do opracowania 71 (słownie: siedemdziesięciu jeden) usług elektronicznych wraz z uruchomieniem w zamawianym portalu e-usług oraz platformie ePUAP.

Zamawiający przekaże Wykonawcy dane dostępowe do konta podmiotu w ePUAP celem uruchomienia usług. Każda z usług inicjowana będzie przez Internautę poprzez wypełnienie formularza elektronicznego, wyświetlenie wizualizacji dokumentu elektronicznego, możliwości podpisania dokumentu profilem zaufanym lub bezpiecznym podpisem kwalifikowanym.

Do zadań Wykonawcy w ramach zamówienia należeć będzie:

1. Przygotowanie wzoru dokumentu elektronicznego oraz przekazania go Zamawiającemu celem opublikowania w Centralnym Repozytorium Wzorów Dokumentów Elektronicznych lub skorzystanie z istniejącego wzoru w Centralnym Repozytorium Wzorów Dokumentów o ile istnieje. Zamawiający przekaże Wykonawcy wszelkie niezbędne informacje oraz materiały niezbędne do opracowania wzoru dokumentu elektronicznego. Zamawiający dopuszcza by do czasu opublikowania wzoru w Centralnym Repozytorium Wzorów Dokumentów Elektronicznych wzór został zainstalowany w lokalnym repozytorium wzorów dokumentów elektronicznych.
2. Przygotowanie formularza elektronicznego na bazie uprzednio opracowanego wzoru dokumentu elektronicznego.
3. Wybranie opisu usługi z puli istniejących w ePUAP. W przypadku braku stosownego opisu Zamawiający wystąpi do organu właściwego o jego publikację.
4. Opracowania karty usługi na podstawie danych przekazanych przez Zamawiającego.
5. Wprowadzenie informacji o płatnościach i uruchomienie płatności elektronicznych ePUAP w ramach usługi (w przypadku występowania).
6. Uruchomienie usługi elektronicznej na platformie ePUAP oraz na portalu e-Usług Gminy Miasta Dębica w przypadku gdy nie wystąpił czynnik uniemożliwiający wykonanie tego procesu, np. niedostępność platformy ePUAP.

**UWAGA: Zamawiający nie dopuszcza rozwiązania polegającego na podlinkowaniu na portalu e-Usług Gminy Miasta Dębica odnośników do e-Usług na platformie ePUAP. Zamawiający wymaga dostarczenia niezależnego narzędzia – portalu e-Usług, który umożliwi internautom skorzystanie z e-Usług nawet w sytuacji braku dostępności platformy ePUAP (np. w przypadku nie działania platformy ePUAP). Wszystkie usługi elektroniczne na platformie e-Usług Gminy Miasta Dębica muszą działać niezależnie od dostępności platformy ePUAP, jednakże Zamawiający wymaga aby opisy usług oraz karty usług były w sposób automatyczny (tj. bez ingerencji Zamawiającego) cyklicznie synchronizowane z katalogiem usług ePUAP – tj. platforma e-Usług Gminy Miasta Dębica musi zapewnić aktualne opisy usług oraz karty usług poprzez ich automatyczną replikację z katalogu usług ePUAP.**

### Lista e-usług, które zostaną uruchomione w ramach zadania:

Ze względu na zmieniające się otoczenie prawne i trwającą centralizację e-usług Zamawiający na etapie realizacji uzgodni z Wykonawcą nazwy e-usług, które mają być uruchomione zarówno na platformie ePUAP jak i na portalu e-Usług Gminy Dębica w ramach realizacji projektu. Poniżej przedstawiono listę planowanych do uruchomienia e-Usług, z zastrzeżeniem, że w razie wymiany usługi na inną, zachowany zostanie poziom rozwoju usługi.

**Wydział Spraw Obywatelskich**

1. Złożenie wniosku o wszczęcie postępowania administracyjnego w sprawie wymeldowania obywatela polskiego, który opuścił miejsce pobytu stałego lub czasowego przed upływem deklarowanego okresu pobytu i nie dopełnił obowiązku wymeldowania się.
2. Złożenie zawiadomienia o planowanym zgromadzeniu.
3. Złożenie wniosku o wydanie zezwolenia na przeprowadzenie imprezy masowej.
4. Złożenie wniosku o przyznanie stypendium w zakresie osiągnięć sportowych lub w zakresie twórczości artystycznej i upowszechniania kultury.
5. Złożenie wniosku o wydanie zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych.
6. Złożenie zawiadomienia o likwidacji punktu sprzedaży napojów alkoholowych.
7. Składanie oświadczeń o wartości sprzedaży napojów alkoholowych.
8. Złożenie wniosku o wydanie zaświadczenia o dokonaniu opłaty za korzystanie z zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych.

**Biuro Gospodarowania Odpadami**

1. Złożenie deklaracji o wysokości opłaty zagospodarowania odpadami komunalnymi.

**Wydział Podatków i Opłat**

1. Informacja o nieruchomościach i obiektach budowlanych.
2. Informacja o gruntach rolnych.
3. Informacja o lasach.
4. Deklaracja o nieruchomościach i obiektach budowlanych.
5. Deklaracja o gruntach.
6. Deklaracja o lasach.
7. Ulgi podatkowe dla podatników nie prowadzących działalności gospodarczej.
8. Ulgi podatkowe dla podatników prowadzących działalność gospodarczą.
9. Zaświadczenia o niezaleganiu z podatkami.
10. Zaświadczenia o niezaleganiu z opłatami.
11. Zaświadczenia stwierdzające stan zaległości.
12. Zaświadczenia o figurowaniu w ewidencjach podatkowych.

**Wydział Gospodarki Przestrzennej**

1. Wypisy i wyrysy z Planu Miejscowego lub Studium Uwarunkowań i Kierunków Zagospodarowania Przestrzennego.
2. Wnioski o zmianę lub przeniesienie decyzji administracyjnych.
3. Postępowanie w sprawie decyzji o ustaleniu lokalizacji inwestycji celu publicznego.
4. Zaświadczenia o braku Planu Miejscowego.
5. Postępowanie w sprawie decyzji o ustaleniu warunków zabudowy.
6. Postępowanie w sprawie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach dla przedsięwzięć mogących potencjalnie znacząco oddziaływać na środowisko.
7. Postępowanie w sprawie decyzji o środowiskowych uwarunkowaniach dla przedsięwzięć mogących zawsze znacząco oddziaływać na środowisko.
8. Wnioski o zmianę obowiązującego Planu Miejscowego (Studium) i sporządzenie Planu Miejscowego.
9. Pisma składane w trakcie procedury planistycznej (Plan miejscowy i Studium).

**Wydział Gospodarki Komunalnej**

1. Wniosek o przydział mieszkania socjalnego, komunalnego.
2. Ustalenie numeru porządkowego.
3. Wniosek o zakup lokalu.

**Wydział Administracji, Organizacyjno-Kadrowy**

1. Udzielanie informacji publicznej.

**Wydział Infrastruktury Miejskiej**

1. Uzgodnienia oraz opinie dotyczące warunków włączenia do miejskiej kanalizacji deszczowej z terenów działek prywatnych
2. Interwencje dotyczące utrzymania zimowego ulic, placów, chodników na terenie miasta Dębica
3. Interwencje dotyczące utrzymania sieci kanalizacji deszczowej na terenie miasta Dębica, czyszczenie kolektorów, separatorów, osadników naprawa studni
4. Wydawanie oświadczeń o możliwości połączenia działki z drogą publiczną zgodnie z prawem budowlanym
5. Uzgodnienia dokumentacji projektowych pod kątem zjazdów publicznych, indywidualnych oraz przyłączy kanalizacji deszczowej
6. Wydawanie decyzji na zajęcia pasa drogowego
7. Wniosek dotyczący wykonania remontów cząstkowych związanych z bieżącym utrzymaniem dróg
8. Wniosek o zgłoszenie wypadku drogowego na drogach będących własnością GMD
9. Przyjmowanie wniosków o wydanie Kart Parkingowych (Abonament Przedsiębiorcy, Abonament Mieszkańca, Abonament Os. Niepełnosprawnej, Abonament Ekologiczny, Karta Parkingowa Służbowa)
10. Przyjmowanie skarg, wniosków - Strefa parkingowa
11. Przyjmowanie wniosków o odbiór i demontaż wyrobów zawierających azbest
12. Przyjmowanie wniosków w sprawie zmiany stanu wody na gruncie
13. Składanie wniosków na przejazd Kat. I (wydanie druku ścisłego zarachowania)
14. Informacje o uszkodzeniach  w infrastrukturze miejskiej
15. Wnioski od mieszańców w spawie zmian w stałej organizacji ruchu

**Wydział Inwestycji**

1. Wniosek o budowę lub modernizację infrastruktury.
2. Wniosek dotyczące oświetlenia.

**Wydział Budżetu i Finansów**

1. Zwrot opłaty skarbowej.
2. Zwrot nadpłaty.
3. Rozłożenie na raty zwrotu dotacji.

**Straż Miejska Urząd Miejski**

1. Zgłoszenie dotyczące nieprawidłowości (zakres: czystość, ochrona środowiska, ruch drogowy, porządek publiczny).

**Biuro Transportu Zbiorowego**

1. zgłoszenie wniosku o zmianę licencji taksówkarza
2. uzgodnienie przystanków autobusowych do zezwolenia na wykonywanie regularnych

**Wydział Rozwoju Miasta i Przedsiębiorczości**

1. wnioski na rezerwację miejsca handlowego

**Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Dębicy**

**- Dom Seniora (Ul. Rzeszowska 15, 39 - 200 Dębica)**

1. Złożenie wniosku o Dębicką Kartę Seniora

**- Budynek administracyjny (Ul. Akademicka 12, 39 – 200 Dębica)**

1. Pomoc w sytuacji kryzysowej – złożenie wniosku.
2. Przyznanie dodatku mieszkaniowego.
3. Przyznanie dodatku energetycznego.
4. Złożenie wniosku o stypendium i zasiłek szkolny.
5. Umieszczenie w domu pomocy społecznej.
6. Złożenie wniosku o wypożyczenie sprzętu rehabilitacyjnego.
7. Złożenie wniosku o przyznanie pomocy w formie usług opiekuńczych.
8. Złożenie wniosku o pobyt w ośrodkach wsparcia dziennego.
9. Złożenie wniosku o przyznanie pomocy w formie dożywiania.

**Miejska i Powiatowa Biblioteka Publiczna**

1. Rezerwacja książki online.
2. Elektroniczna karta biblioteczna dla czytelników.

**Wydział Promocji Miasta**

1. Opis procesu wydawania decyzji administracyjnej w sprawie dofinansowania kosztów kształcenia pracowników młodocianych.

Zamawiający zaznacza, iż w sytuacji, gdyby w czasie realizacji zamówienia doszło do sytuacji uruchomienia e-Usługi centralnej z listy wskazanej powyżej, obowiązkiem Wykonawcy jest uruchomienie innej e-usługi uprzednio skonsultowanej z Zamawiającym.

Każda ze zbudowanych i uruchomionych e-usług (zarówno na platformie ePUAP jak i na portalu e-Usług Gminy Miasta Dębica inicjowana będzie przez Internautę poprzez wypełnienie formularza elektronicznego na platformie ePUAP lub na portalu e-Usług Gminy Miasta Dębica, wyświetlenie wizualizacji dokumentu elektronicznego, możliwości podpisania dokumentu profilem zaufanym lub bezpiecznym podpisem kwalifikowanym a następnie po podpisaniu przesyłana do Urzędu.

## Dostawa Licencji na portal e-Usług Gminy Miasta Dębica wraz z interfejsami API do systemów zewnętrznych i modułem płatności elektronicznych

Portal e-Usług Gminy Miasta Dębica będzie obejmował dostawę licencji portalu informacyjno-płatniczego. Portal ma stanowić dedykowaną platformę dla klientów Urzędu Miejskiego w Dębicy: mieszkańców, przedsiębiorców i innych osób chcących skorzystać z uruchomionych e-Usług oraz dla osób mających zobowiązania wobec Urzędu Miejskiego w Dębicy. Za pośrednictwem dostarczonego rozwiązania po integracji z systemami płatności elektronicznych i systemami dziedzinowymi użytkowanymi obecnie przez Zamawiającego klienci będą mogli dokonywać płatności elektronicznych za wybrane należności, zgłaszać uwagi oraz uczestniczyć w konsultacjach społecznych.

**UWAGA. Przedmiotem zamówienia jest również integracja dostarczanego portalu e-Usług Gminy Miasta Dębica z użytkowanymi przez Zamawiającego systemami dziedzinowymi produkcji *Korelacja Systemy Informatyczne[[2]](#footnote-2)*.**

W ramach zamówienia Wykonawca dostarczy rozwiązanie zintegrowane z użytkowanymi przez Zamawiającego systemami dziedzinowymi oraz zapewni jego funkcjonowanie w minimalnej funkcjonalności obejmującej:

1. Dostarczone rozwiązanie musi posiadać wydzieloną część publiczną, w ramach której wyróżnia się obszar dostępny dla niezalogowanych i zalogowanych (po przejściu weryfikacji) użytkowników/klientów systemu oraz część niepubliczną — panelem administratora służącym zarządzaniu systemem. Oba obszary muszą być dostępne z poziomu przeglądarki internetowej.
2. Platforma w części publicznej musi udostępniać szereg narzędzi pozwalających na dwukierunkowy kontakt obywatela z urzędem. Do najważniejszych należą formularze elektroniczne pozwalające na składanie wniosków w postaci elektronicznej do Urzędu Miejskiego w Dębicy.
3. Formularze elektroniczne muszą być dostępne w ramach kart usług — szczegółowo opisujących usługę świadczoną w sposób elektroniczny przez podmioty publiczne. Platforma e-Usług Gminy Miasta Dębica musi umożliwiać zasilenie karty usługi opisem usługi dostępnym na ePUAP. W powiązaniu z formularzami elektronicznymi musi istnieć możliwość wniesienia opłaty dotyczącej usługi za pomocą środków komunikacji elektronicznej.

### Wymagania funkcjonalne dla części publicznej

1. Platforma e-Usług Gminy Miasta Dębica ma umożliwiać umieszczanie na froncie (w części publicznej) dowolnej liczby usług publicznych.
2. Każda usługa publiczna musi się składać z opisu usługi publicznej wspólnego dla wszystkich jednostek udostępniających daną usługę publiczną oraz z tzw. karty usługi – danych dotyczących usługi specyficznych dla danego podmiotu publicznego. Ponadto dla tej samej usługi publicznej, podmioty muszą mieć możliwość udostępniania różnych i w różnej liczbie formularzy elektronicznych.
3. Wspólny opis usługi publicznej musi obejmować:
   1. Nazwę usługi.
   2. Informację, kogo dotyczy usługa.
   3. Skrócony opis usługi.
   4. Informację o podstawie prawnej z możliwością wskazania wielu różnych podstaw prawnych (tj. ustawa, rozporządzenie, inne) w szczegółowości do: nazwy aktu prawnego, rocznika, adresu publikacji w dzienniku ustaw, artykułu, paragrafu, ustępu, punkty, litery i tiretu.
   5. Listę dokumentów wymaganych do złożenia przez interesanta dla realizacji usługi publicznej.
   6. Pełną informację o wszystkich opłatach w związku z realizacją usługi.
   7. Czasie realizacji usługi.
   8. Informacje o trybie odwoławczym.
   9. Dowolne, stałe i jednakowe dla wszystkich opisów usług, treści dodatkowe (np. tytuły, dodatkowe nagłówki, treści ogólne pomocy), które administrator ma możliwość edytować.
4. System musi synchronizować treści opisów usług z systemem ePUAP za pomocą usługi sieciowej przez nią udostępnianej z częstotliwością co 24h. W ramach synchronizacji system musi także pobierać nowododane na platformie ePUAP opisy usług publicznych celem ich wykorzystania w usłudze. System musi udostępniać słownik pozwalający na szczegółowy przegląd treści pobranych z ePUAP opisów usług. W przypadku aktualizacji opisu usługi systemu musi automatycznie zaktualizować treść usługi dostępnej publicznie.
5. Karta usługi musi obejmować, co najmniej:
   1. Informację o kategorii usługi publicznej dostępnej dla celów zarządczych (kategoria widoczna tylko z poziomu panelu administracyjnego).
   2. Klasyfikację (bądź wiele klasyfikacji) w ramach, których usługa jest dostępna na froncie.
   3. Dane usługodawcy (podmiotu publicznego) tj. nazwę, komórkę organizacyjną, adres, strona BIP, telefon, fax.
   4. Informację o miejscu składania dokumentów – dla dokumentów w postaci innej niż elektroniczna.
   5. Informację o terminach przyjęć interesantów.
   6. Uwagi.
   7. Informację o usługach powiązanych.
   8. Zakres obszaru, dla którego dany podmiot realizuje usługę publiczną wg podziału terytorialnego kraju (TERYT).
   9. Dowolne, stałe i jednakowe dla wszystkich opisów usług, treści dodatkowe (np. tytuły, dodatkowe nagłówki, treści ogólne pomocy), które administrator ma możliwość edytować.
6. System musi pozwalać na synchronizację kart usług z kartami usług danego podmiotu udostępnianymi na platformie ePUAP, w tym także ich dodawanie dla nowoutworzonych w ramach systemu.
7. Z każdą kartą usługi publicznej podmiot świadczący usługę musi mieć możliwość powiązania dowolnej liczby niezależnie uruchamianych przez klienta formularzy elektronicznych oraz udostępnienie do pobrania w ramach karty dowolnej liczby formularzy tradycyjnych.
8. W karcie usługi system musi prezentować powiązane z nią opłaty możliwe do wniesienie drogą tradycyjną (druk przelewu dostępny w systemie) bądź w pełni elektroniczną (przy wykorzystaniu pośrednika/agenta płatności elektronicznych).
9. Opłata z punktu powyżej jest opisana, co najmniej: numerem konta, tytułem wpłaty, kwotą.
10. Uprawniony administrator musi mieć możliwość zdecydowania o udostępnieniu płatności elektronicznych dla danej usługi. Dostępne płatności elektroniczne muszą obejmować minimum:
    1. płatności ePUAP,
    2. komercyjny dostawca płatności elektronicznych obsługujący minimum 20 banków oraz płatności za pomocą kart kredytowych.
11. Administrator musi mieć także możliwość zdecydowania czy udostępniona płatność może zostać zmodyfikowana w zakresie jej wysokości przez klienta.
12. W przypadku wykorzystania komercyjnego dostawcy płatności elektronicznych system, podobnie jak w ePUAP, musi generować i udostępniać Elektroniczne Potwierdzenie Opłaty.
13. System musi udostępniać usługi w postaci katalogu usług. Administrator musi mieć możliwość tworzyć i udostępniać na stronie publicznie dostępnej, katalog za pomocą klasyfikacji usług publicznych. Klasyfikacja usług musi być budowana w postaci drzewa (co najmniej 3 poziomowego) – na każdym poziomie dowolny podmiot może udostępniać dowolną liczbę usług publicznych.
14. Po wyborze interesującej usługi publicznej, internauta musi mieć możliwość wskazania interesującego go podmiotu w ramach którego chce realizować usługę. W przypadku wielu podmiotów system musi w tym celu w ramach prezentowanej usługi udostępniać intuicyjną wyszukiwarkę podmiotów. Po tym wyborze – internaucie prezentowania jest karta danej usługi z informacjami specyficznymi dla wybranego podmiotu, w tym link do płatności elektronicznych oraz do formularzy elektronicznych i tradycyjnych.
15. System musi umożliwiać przeglądania usług wg:
    1. klasyfikacji,
    2. popularności,
    3. wg mapy podziału terytorialnego kraju,
    4. listy posortowanej alfabetycznie.
16. System musi udostępniać wyszukiwarkę usług publicznych.
17. System musi pozwalać (wedle decyzji administratora) na uruchamianie formularzy elektronicznych oraz składanie wniosków przy pomocy profilu interesanta (po zalogowaniu) lub bez zalogowania.
18. System musi umożliwiać udostępnianie formularzy elektronicznych, generujących dokumenty elektroniczne, które mogą, ale nie muszą być podpisane przez interesanta w celu wysyłki ich do urzędu. W takim przypadku system musi zabezpieczać formularz przed wypełnianiem go przez roboty internetowe.
19. System musi umożliwiać tworzenie profilu interesanta. Profil interesanta może opcjonalnie zostać powiązany z kontem danego interesanta dla platformie ePUAP. System musi umożliwiać logowanie za pomocą usługi SSO (Single Sign On) udostępnianej przez platformę ePUAP tj. poprzez Profil Zaufany.
20. Interesant musi mieć możliwość podpisania dokumentu przy użyciu bezpiecznego podpisu elektronicznego jak i przy użyciu profilu zaufanego ePUAP.
21. W ramach profilu interesanta system musi pozwalać na zarządzanie dokumentami powstającymi w komunikacji z urzędem, w tym pozwalać co najmniej na dostęp do:
    1. Dokumentów wysłanych
    2. Dokonanych płatności elektronicznych
    3. Otrzymanych dokumentów elektronicznych z urzędu.
    4. Potwierdzeń otrzymania i potwierdzeń doręczenia dokumentów.
    5. Zestawu informacji o wykonywanych w ramach profilu operacjach – dziennik zdarzeń profilu.
22. System musi udostępniać możliwość uruchamiania formularzy elektronicznych zgodnych z odpowiadającymi im wzorami dokumentów elektronicznych udostępnionych w Centralnym Repozytorium Wzorów Dokumentów (udostępnionym pod adresem: www.crd.gov.pl) oraz w celach ich testowania także w lokalnym repozytorium wzorów dokumentów.
23. System na bieżąco i automatycznie podczas wypełnienia formularza musi prezentować informacje o wynikach walidacji wypełnionych pól i nie pozwalać na podpisanie oraz wysyłkę dokumentu, który nie spełnia określonych wymagań.
24. System musi pozwalać na zapisanie częściowo lub w pełni wypełnionego formularza w profilu interesanta i powrót do niego w późniejszym czasie.
25. Formularze muszą formą i zawartością pól w jak największym stopniu przypominać odpowiadające im formularze nieelektroniczne – tj. wzory papierowe będące w użyciu u Zamawiającego.
26. Formularze muszą działać w sposób interaktywny tzn. zakres formularza musi się zmieniać i dostosowywać w miarę wypełniania go przez interesanta. Przykładowo: jeśli dany interesant na etapie wypełniania formularza zadeklarował, iż składa go jako osoba fizyczna to system nie może wyświetlać pól w formularzu dedykowanych dla osób prawnych (np. REGON, KRS, nazwa instytucji).
27. Formularze muszą pozwalać na inicjalne wypełnienie przez system pól formularza danymi z profilu interesanta, danymi użytkownika systemu ePUAP, jeśli tenże zalogował się przy użyciu SSO do systemu i danymi podmiotu do którego składany jest wniosek.
28. System musi umożliwiać podpisania dokumentu elektronicznego utworzonego za pomocą formularza elektronicznego. System musi przed podpisaniem prezentować zawartość dokumentu w postaci czytelnej dla człowieka utworzoną za pomocą transformaty XSL dla danego wzoru dokumentu elektronicznego.
29. System przed podpisaniem oraz po podpisaniu dokumentu musi pozwalać na pobranie dokumentu w postaci XML oraz PDF (wizualizacja).
30. System musi pozwalać na podpisanie dokumentu bezpiecznym podpisem elektronicznym oraz profilem zaufanym ePUAP.
31. System po wysłaniu dokumentu musi pozwalać na pobrania dokumentu „poświadczenie przedłożenia” w formatach XML i PDF.
32. Po dokonaniu płatności za pomocą agenta płatności, system musi umożliwiać pobranie dokumentu poświadczającego jej dokonanie.
33. Strona publiczna musi posiadać mechanizmy wspierające jej wyświetlanie dla osób słabowidzących w tym co najmniej możliwość wyświetlenia tekstu większą czcionką oraz stronę w wersji wysokokontrastowej oraz spełniać wymagania WCAG 2.0
34. Strona publiczna musi być stroną responsywną, a więc taką która dostosowuje swoją zawartość do urządzenia na której jest wyświetlana, ze szczególnym uwzględnieniem rozdzielczości ekranów urządzeń mobilnych.
35. System na stronie głównej musi umożliwić udostępniania dowolnej liczby artykułów o dowolnej treści, w tym także treści dotyczącej pomocy dla użytkownika systemu

### Wymagania funkcjonalne dla panelu administracyjnego

1. System musi udostępniać role administratora globalnego pozwalającego na zarządzanie globalną konfiguracją systemu oraz administratora podmiotu – zarządzającego usługami udostępnionymi w postaci kart usług przez wybrany podmiot. Musi istnieć także możliwość łączenia roli administratora globalnego i podmiotu.
2. System musi umożliwiać dodawanie treści artykułów prezentowanych w części publicznej.
3. System musi pozwalać na zarządzanie użytkownikami panelu administracyjnego. Każdy użytkownik musi być przywiązany do podmiotu. System w panelu musi prezentować ostatnią datę zalogowania użytkownika i pozwalać na przeszukiwanie użytkowników.
4. System musi pozwalać na zarządzanie uprawnieniami do każdego modułu systemu indywidualnie użytkownikom systemu.
5. System musi pozwalać grupować uprawnienia w dowolne zestawy i przydzielać je użytkownikom.
6. System w zakresie konfiguracji musi pozwalać co najmniej na:
   1. Określanie rodzaju wykonywanych kopii zapasowych i dni ich przechowywania.
   2. Definiowanie wymagalności weryfikacji klientów rejestrujących własny profil interesanta przed aktywacją ich konta.
   3. Zarządzanie treścią zgód interesanta wyrażanych w procesie rejestrowania profilu.
   4. Włączenie statystyk Google Analytics lub Universal Analytics.
   5. Zarządzenie zawartością stopki i nagłówka strony.
   6. Możliwość umieszczania w stopce dowolnych treści, linków i obrazków.
   7. Określania długości sesji zalogowanego użytkownika.
   8. Zarządzanie treścią zgody na umieszczania ciasteczek na komputerze lokalnym.
   9. Zarządzanie autoryzacją użytkowników – oddzielnie dla profilu interesanta oraz użytkowników panelu administracyjnego minimum w zakresie: możliwości logowania za pomocą certyfikatów, minimalnej liczby znaków hasła, minimalnej siły hasła, maksymalnej liczby nieudanych prób logowania, liczby minut blokady konta po przekroczeniu liczby błędnie wprowadzonych haseł, liczby dni co które system wymusza zmianę hasła, liczbę niepowtarzalnych ostatnich haseł.
   10. Zarządzanie zawartością strony logowania do panelu administracyjnego.
   11. Zmianę dopuszczalnej wielkości dołączanych plików jako załączniki do treści.
   12. Zarządzanie kształtem i zawartością prezentowanego na froncie opisu usługi (przy pomocy pól opisu usługi) oraz karty usługi (przy pomocy pól opisu i karty usługi) w edytorze klasy WYSIWYG.
7. System musi pozwalać na określenia zamkniętego katalogu formatów plików przyjmowanych jako załączniki do treści.
8. System musi pozwalać na dowolną kategoryzację/grupowanie usług w panelu administracyjnym na potrzeby administratora.
9. System musi pozwalać administratorowi globalnemu na dowolne zarządzanie klasyfikacją usług udostępnianych przez wszystkie podmioty na froncie. Klasyfikacja musi być zbudowana w postaci drzewa, w którym na każdym poziomie możliwe jest przypisanie usługi.
10. System musi posiadać centralny słownik opisów usług. Słownik ten musi pozwalać na dodawanie, edytowanie i usuwanie własnych opisów usług jak i podgląd opisów usług synchronizowanych z platformą ePUAP. Karta usługi musi umożliwiać powiązanie z dowolnym opisem usługi – zarówno własnym jak i synchronizowanym z platformą ePUAP.
11. System musi posiadać wbudowany, centralny słownik dla niektórych elementów składowych opisów usług, w tym co najmniej dla: informacji kogo dotyczy usługa, opisu usługi, informacji o opłatach, czasie realizacji usługi i trybie odwoławczym. Każda zmiana wartości w słowniku musi skutkować aktualizacją wszystkich opisów usług wykorzystujących daną pozycję słownika.
12. System musi pozwalać na tworzenie dowolnej liczby kart usług przez administratora podmiotu i pozwolić decydować o synchronizacji każdej z nich z platformą ePUAP.
13. System musi pozwalać na wiązanie z kartą usługi dowolnej liczby formularzy elektronicznych utworzonych w ramach danego podmiotu oraz dokumentami dodatkowymi i innymi usługami. Formularze elektroniczne mogą być linkowane także z zasobów zewnętrznych (dotyczy wyłącznie usług centralnych uruchomionych na platformie ePUAP lub informacyjno – płatniczych zasilanych i zintegrowanych z systemami dziedzinowymi będącymi w użytkowaniu Zamawiającego). W ramach karty usługi system musi umożliwiać nadanie nazwy formularzowi oddzielnej od nazwy formularza w repozytorium formularzy.
14. System musi posiadać repozytorium formularzy elektronicznych zbudowanych w technologii xforms lub równoważnej.
15. Edytor formularzy musi umożliwiać budowanie formularzy zgodnie z zasadą WYSIWYG (ang. What You See Is What You Get).
16. Wszystkie tworzone i udostępniane w ramach kart usług formularze muszą powstawać na podstawie wzorów dokumentów elektronicznych opublikowanych w Centralnym Repozytorium Wzorów dokumentów (udostępnionym pod adresem: www.crd.gov.pl) i generować dokumenty elektroniczne w formacie XML zgodnym ze schemą danego wzoru.
17. Edytor musi udostępniać funkcję weryfikacji zgodności zaprojektowanego formularza z odpowiadającą mu schemą XML ze wzoru w zakresie wymaganych elementów dokumentu.
18. Edytor musi pozwalać na wizualizację działania formularza i testowe jego uruchamianie oraz wypełnianie pól.
19. Edytor w ramach formularza musi pozwalać na umieszczanie co najmniej:
    1. Dowolnego tekstu, obrazów, linków i tabel oraz formatowania treści.
    2. Pól formularza tekstowych, treści, rozwijanych, opcji, wyboru, daty, załącznika oraz ich szerokości i wysokości (dla pól których to dotyczy), a także ustawienia ich widoczności w formularzu.
    3. Sekcji – czyli grupy dowolnych pól oraz dowolnej treści formularza.
    4. Treści pomocy do każdego pola formularza
    5. Warunków uzależniających wyświetlenie dowolnej części formularza w zależności od wypełnienia innych pól formularza za pomocą wyrażeń i funkcji xpath.
    6. Znacznika, iż dane pole jest tylko do odczytu.
    7. Pól autowyliczalnych za pomocą wyrażeń i funkcji xpath.
    8. Walidacji poprawności wprowadzanych danych dla każdego pola za pomocą wyrażeń i funkcji xpath oraz treści komunikatów wyświetlanych w przypadku błędnej walidacji.
    9. Powiązania każdego pola i sekcji z węzłem schemy XML.
    10. Wstawiania pól słownikowych, których wartości pobierane są ze słowników udostępnianych przez platformę ePUAP.
20. Edytor musi umożliwiać dodawania sekcji pojedynczych (występuje w formularzu tylko 1 raz), warunkowych (może wystąpić, jeśli warunek na to pozwala), powtarzalnych (użytkownik podczas wypełniania formularza ma możliwość zwielokrotniania części formularza objętego sekcją) oraz sekcji – zakładek (wyświetlana jako odrębne zakładki formularza np. dla kolejnych załączników w formie elektronicznej).
21. Edytor podczas pracy musi prezentować użytkownikowi wymagalność elementu narzuconą przez wzór oraz prezentować czy został on już powiązany z polem formularza.
22. Formularze elektroniczne muszą zapewnić gromadzenie i przenoszenie w dokumencie elektronicznym, podczas wypełniania formularza wszystkich metadanych dokumentu elektronicznego o których mowa w Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie niezbędnych elementów struktury dokumentów elektronicznych (Dz. U. Nr 206 z 2006r. poz. 1517).
23. Edytor musi pozwalać na tworzenie wzorów dokumentów elektronicznych w postaci pozwalającej na ich opublikowanie w Centralnym Repozytorium Dokumentów (udostępnionym pod adresem: www.crd.gov.pl) .
24. Tworzenie wzoru musi następować z wykorzystaniem edytora formularzy, który w tym układzie zapewni projektowanie wizualizacji dokumentu elektronicznego. Edytor musi pozwalać na powiązywanie elementów schemy wzoru z polami formularza oraz dowolne rozszerzanie domyślnej struktury wzoru dokumentu elektronicznego. System musi zapewniać domyślną, wyjściową strukturę dokumentu elektronicznego zgodną z wytycznymi Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji (obecne Ministerstwo Cyfryzacji) w tym zakresie.
25. Domyślna struktura wzoru dokumentu podczas rozpoczęcia pracy nad nim musi obejmować wszystkie elementy w układzie o którym mowa w „Opisie sposobu oznaczania w pismach w postaci elektronicznej niezbędnych elementów struktury” wydanym przez Ministra Administracji i Cyfryzacji na podstawie §12 ust. 1 pkt 3 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania pism w postaci dokumentów elektronicznych, doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych (Dz.U. z 2011r., Nr. 206, poz. 1216).
26. Rozszerzanie domyślnej schemy musi być możliwe o dodawanie co najmniej:
    1. Pól i atrybutów o typach złożonych ze schematów podstawowych opublikowanych w Portalu Interoperacyjności ePUAP.
    2. Pól i atrybutów o typach podstawowych ze schematów podstawowych opublikowanych w Portalu Interoperacyjności ePUAP.
    3. Pól i atrybutów o typach atomowych (podstawowe typy XSD).
    4. Elementów sekcji.
27. W tworzonej schemie dla pól o typach podstawowych musi być możliwość zdefiniowania:
    1. Komentarza umieszczonego jako adnotacja w schemie
    2. Minimalnej i maksymalnej liczby krotności, w tym nieograniczonej liczby elementów danego typu.
    3. Restrykcji dotyczących minimalnej i maksymalnej długości, listy dopuszczalnych wartości oraz wyrażenia regularnego jakie musi odpowiadać wprowadzonej wartości w polu.
28. W tworzonej schemie dla atrybutów o typach podstawowych musi być możliwość zdefiniowania:
    1. Komentarza umieszczonego jako adnotacja w schemie
    2. Restrykcji dotyczących minimalnej i maksymalnej długości, listy dopuszczalnych wartości oraz wyrażenia regularnego jakie musi odpowiadać wprowadzonej wartości w polu.
29. System musi umożliwiać centralne i lokalne zarządzanie katalogiem podmiotów. Poprzez centralne zarządzanie należy rozumieć taką możliwość dla administratora globalnego w stosunku do wszystkich podmiotów, a przez lokalne zarządzanie należy rozumieć taką możliwość przez administratora podmiotu w stosunku do własnego podmiotu.
30. System musi posiadać wbudowany dziennik zdarzeń rejestrujący wszystkie istotne działania wykonywane przez użytkowników panelu administracyjnego. Dziennik zdarzeń musi pozwalać na przeglądanie całości dziennika dla administratora globalnego oraz w kontekście podmiotu dla administratora podmiotu. Zdarzenia muszą być kategoryzowane co najmniej wg modułów aplikacji a system musi umożliwiać ich sortowanie/filtrowanie.
31. System musi pozwalać na przeglądanie statystyk strony (np. Google Analytics) przez administratora w panelu administratora oraz pobranie danych statystyk do pliku PDF i CSV.
32. Wbudowane statystyki muszą obejmować co najmniej dla każdej usługi oddzielnie za dowolny okres czasu zbieranie informacji o:
    1. Liczbie wywołań strony z usługą.
    2. Liczbie wypełnionych formularzy elektronicznych
    3. Liczbie podpisanych dokumentów elektronicznych w podziale na Profil Zaufany oraz podpis kwalifikowany
    4. Liczbie wysłanych dokumentów.
33. System musi posiadać wbudowane moduły:
    1. Ankiet dla interesantów urzędu z możliwością bieżącego przeglądania wyników ankiet w panelu administracyjnym.
    2. Bloga dla użytkowników panelu administracyjnego.
    3. Forum dla użytkowników panelu administracyjnego.
    4. Czatu udostępnianego dla internautów z możliwością jego obsługi z poziomu panelu administracyjnego.
34. Moduł ankiet musi pozwalać na definiowanie pytań, dla których odpowiedź może stanowić:
    1. Tekst otwarty.
    2. Data.
    3. Liczba.
    4. Wskazanie pozycji na liście jednokrotnego wyboru.
    5. Wskazanie pozycji na liście jednokrotnego wyboru z otwartą możliwością wprowadzenia tekstu.
    6. Wskazanie pozycji na liście jednokrotnego wyboru z komentarzami
    7. Wskazanie pozycji na liście wielokrotnego wyboru.
    8. Wskazanie pozycji na liście wielokrotnego wyboru z otwartą możliwością wprowadzenia tekstu.
    9. Wskazanie pozycji na liście wielokrotnego wyboru z komentarzami
    10. Ranking dostępnych opcji – ułożenie ich w odpowiedniej kolejności.
    11. Macierz opcji i wartości.
35. System musi pozwalać na zarządzenia pomocą przeznaczoną dla klienta urzędu oraz dla administratorów.
36. System musi pozwalać administratorowi globalnemu na tworzenie szablonów dla treści systemowych powiadomień dotyczących aktywacji profilu, zmiany hasła oraz wiadomości o czekającym na odbiór dokumencie elektronicznym w przypadku doręczania go za pomocą systemu.
37. System musi udostępniać możliwość osadzenia na dowolnej zewnętrznej stronie listy usług (z linkami kierującymi do odpowiednich kart usług) dowolnego podmiotu.
38. Lista usług musi być prezentowana w postaci widżetu, przejmującego w zakresie formatowania style zdefiniowane na stronie zewnętrznej – styl widżetu nie może być narzucony przez system.

### Wymagania dotyczące Elektronicznej Skrzynki Podawczej (ESP)

1. ESP musi generować Urzędowe Poświadczenie Odbioru podpisywane przez sprzętowy moduł bezpieczeństwa HSM zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa.
2. ESP musi pośredniczyć w wymianie korespondencji pomiędzy podmiotami oraz pomiędzy podmiotami a obywatelami.
3. Urzędowe Poświadczenia Przedłożenia, Doręczenia i Niedoręczenia dokumentu muszą być generowane zgodnie ze schematami opublikowanym na platformie ePUAP.
4. Elektroniczne Potwierdzenie Opłaty musi być generowane zgodnie ze schematem platformy ePUAP.

### Wymagania dotyczące integracji Portalu e-Usług z innymi systemami

1. Integracja z platformą ePUAP musi obejmować co najmniej:
   1. Pobieranie informacji o nowych opisach usług i aktualizowania ich zawartości.
   2. Synchronizacji zawartości kart usług.
   3. Przesyłania wniosków elektronicznych do wskazanej dla danego podmiotu skrytki na platformie ePUAP – system musi pozwolić na wykorzystanie ESP w ramach platformy e-Usług Gminy Miasta Dębica jak i na ESP udostępniane przez platformę ePUAP i przesyłanie dokumentów elektronicznych po wypełnieniu przez interesanta na odpowiednią skrytkę w ePUAP.
   4. Pobierania wartości słowników z ePUAP.
   5. Możliwość dokonania opłaty przy użyciu podsystemu płatności ePUAP.
   6. Wykorzystanie w procesie podpisywania dokumentów profilu zaufanego ePUAP.
2. W ramach integracji wymaga się dostarczenia narzędzia pozwalającego na zarządzanie usługami sieciowymi, zwanego dalej brokerem.
3. Broker musi posiadać mechanizm implementowania, wdrażania usług wymiany danych.
4. Usługi publiczne muszą być widoczne dla klientów platformy integracyjnej poprzez:
   1. punkt dostępu do usługi stanowiący adres sieciowy usług w ramach infrastruktury brokera;
   2. punkt dostępu do definicji usługi (adres URL) - stanowiący adres sieciowy dokumentu WSDL opisującego usługę.
5. Każda usługa publiczna realizuje konkretny scenariusz (proces) integracyjny. Wspólnym protokołem komunikacyjnym usług publicznych i prywatnych musi być SOAP, a protokołem transportowym HTTP lub HTTPS. W przypadku komunikacji asynchronicznej wspólnym protokołem transportowym musi być transport oparty o kolejki (np. JMS). Funkcjonalność tworzona w ramach szyny usług musi być udostępniana w postaci atomowych usług.
6. Każda usługa musi zawierać co najmniej:
   1. unikalną nazwę;
   2. definicję wejścia i wyjścia usługi;
   3. implementację logiki realizowanej przez usługę;
   4. metadane ją opisujące;
7. Oprogramowanie szyny usług musi posiadać mechanizm umożliwiający planowe i cykliczne uruchamianie usług platformy. Zarządzanie planowanymi do uruchomienia usługami musi odbywać się w sposób spójny z jednego miejsca platformy na zasadzie definiowania harmonogramu wywołań.
8. Broker musi zapewniać pełne wsparcie obsługi dokumentów XML. W ramach obsługi dokumentów XML, broker ma wspierać możliwość:
   1. tworzenia i parsowania komunikatów XML,
   2. walidacji komunikatów na podstawie definicji XMLSchema i DTD,
   3. poprawnej obsługi stron kodowych obsługujących polskie znaki.
9. W ramach obsługi protokołu SOAP i webservices dla usług konsumowanych jak i udostępnianych szyna usług musi zapewniać:
   1. możliwość konsumowania oraz udostępniania usług w standardzie webservices (WSDL 1.1, SOAP 1.1 i 1.2);
   2. standard WS-Security;
   3. standard WS-Policy;
   4. pożądane jest, aby platforma wspierała inne standardy WS określone specyfikacjami konsorcjum OASIS (http://www.oasis-open.org);
10. Broker musi dostarczać usługi transformacji komunikatów XML w modelach jeden do wielu i wiele do jednego, co najmniej przy wykorzystaniu języka XSLT 1.0 (XSL Transformations, Extensible Stylesheet Language Transformations).
11. Broker musi dostarczać usługi translacji danych.
12. Broker musi umożliwiać routing komunikatów, oparty na treści dokumentów XML i regułach biznesowych.
13. Broker musi umożliwiać realizację procesów integracyjnych w oparciu o model synchroniczny i asynchroniczny.
14. Broker musi umożliwiać odtworzenie stanu systemu sprzed awarii.
15. Broker musi wspierać co najmniej następujące standardy komunikacji: SOAP, HTTP, HTTPS.
16. Broker musi umożliwiać zarządzanie transakcjami w procesach biznesowych.
17. Warstwa komunikacyjna brokera musi umożliwiać zachowanie integralności, niezaprzeczalności, poufności i autentyczności komunikacji.
18. Bezpieczeństwo usług zbudowanych w oparciu o technologię Web Services musi bazować na standardzie OASIS WS-S (Web Services Security).
19. Broker musi umożliwiać szyfrowanie i podpisywanie komunikatów XML zgodnie z obowiązującymi przepisami.
20. Broker musi umożliwiać podpisywanie komunikatów XML zgodnie ze standardem Advanced Electronic Signature (XAdES).
21. Minimalna długość klucza szyfrującego w przypadku zastosowania algorytmów symetrycznych musi wynosić 128 bitów, natomiast w przypadku zastosowania algorytmów asymetrycznych – 1024 bity.
22. W ramach szyny usług przewiduje się realizację co najmniej następujących usług umożliwiających integrację z modułami systemu i systemami obcymi:
    1. opracowanie i uruchomienie uniwersalnych usług umożliwiających komunikację z planowanymi w przyszłości systemami np. z systemem obiegu dokumentów;
    2. komunikację z modułem obsługi płatności.

### Wymagania dotyczące usług informacyjno-płatniczych

1. System musi zapewnić zarządzanie i administrowanie kontami użytkowników przez wbudowany panel administratora dostępny po zalogowaniu się za pomocą loginu oraz hasła.
2. Ze względów bezpieczeństwa dostęp do systemu/portalu musi być ograniczony do konkretnych ustawień sieciowych, np. zawężony do IP lub konkretnego stanowiska komputerowego.
3. System musi zapewnić podgląd listy użytkowników, którym udostępniono dostęp do systemu, wraz z danymi dotyczącymi, nazwy, daty utworzenia konta, statusu.
4. Administrator ma podgląd do informacji o próbach logowania do systemu ze wskazaniem identyfikatora, daty, adresu IP z którego nastąpiło połączenie do systemu.
5. Dostarczone rozwiązanie w zakresie obsługi administratora musi posiadać funkcjonalność co najmniej:
6. Zarządzania kontem / kontami administratora z możliwością osobnego przydzielania uprawnień dla całości portalu/systemu oraz procedur i użytkowników. W tym celu musi wymagać co najmniej informacji: rola konta, nazwa użytkownika, hasło,
7. Podglądu listy użytkowników, którym udostępniono dostęp do systemu, wraz z podglądem statutu tj. co najmniej identyfikatora, nazwy, daty utworzenia konta oraz informacji czy konto jest aktywne, zawieszone wraz z możliwością określenia statusu na co najmniej (zablokowany, usunięty, aktywny).
8. System musi posiadać funkcjonalność zabezpieczenia przed ewentualnym dokonaniem zmian, modyfikacji przez użytkownika, który jest zalogowany na standardowe konto, bez uprawnień administratora.
9. System musi udostępniać swoją treść przy wykorzystaniu przeglądarek www w trybie responsywnym (Komputer PC, tablet, smartfon) dostosowując wygląd do rozdzielczości ekranu.
10. Budowa strony musi spełniać ogólnie przyjęte standardy kodowania www oraz zgodność z normą WCAG 2.0.
11. System musi udostępniać dane po zalogowaniu się użytkownika na jego indywidualne konto.
12. System musi posiadać funkcjonalność wskazywania, które z publikowanych usług informacyjnych wymagają logowania za pomocą indywidualnego konta użytkownika.
13. System musi posiadać funkcjonalność wyświetlania listy dostępnych elektronicznych usług informacyjnych oraz elektronicznych formularzy co najmniej w formie listy.
14. System musi posiadać funkcjonalność współpracy z relacyjną bazą danych klasy SQL w tym co najmniej z jedną bazą „open source”.
15. System musi dokonywać wizualizacji danych za pomocą tabel i pól informacyjnych pogrupowanych ze względu na obszary pobierane z obecnie użytkowanego przez Zamawiającego systemu dziedzinowego, których dotyczą dla każdej kartoteki w obszarach:
16. Podatek od Środków Transportu
17. Podatki lokalne (rolny, leśny, od nieruchomości)
18. Ewidencja Opłat za Gospodarowanie Odpadami Komunalnymi
19. Opłaty Lokalne
20. Dane do wizualizacji (zawierające indywidualne informacje) muszą być pobierane automatycznie z obecnie użytkowanych przez Zamawiającego systemów dziedzinowych i udostępniane tylko w odniesieniu do konta danego podatnika i po jego uwierzytelnieniu za pośrednictwem profilu zaufanego.
21. System musi pobierać dane z poszczególnych użytkowanych obecnie przez Zamawiającego obszarów systemu dziedzinowego obejmując swym zakresem co najmniej:
22. Podatek od Środków Transportowych:
    * Wykaz pojazdów zgodnie ze złożoną deklaracją,
    * Sprawdzenie zobowiązań wobec Urzędu w zakresie opłat za podatek od środków transportowych,
    * Integrację z systemem płatności elektronicznych, który realizuje wpłaty bezpośrednio na rachunek urzędu.
23. Podatki wobec gminy:
    * Sprawdzenie stanu posiadania podatnika,
    * Sprawdzenie naliczonego podatku (wymiar podatku),
    * Sprawdzenie zobowiązań wobec Urzędu Gminy,
    * Integrację z systemem płatności elektronicznych, który realizuje wpłaty bezpośrednio na rachunek urzędu.
24. Ewidencja opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi:
    * Sprawdzenie danych zawartych umów na wywożenie odpadów,
    * Sprawdzenie wystawionych przypisów / kwot do zapłaty,
    * Sprawdzenie zobowiązań wobec Urzędu z tytułu rozliczeń za odpady komunalne,
    * Integrację z systemem płatności elektronicznych, który realizuje wpłaty bezpośrednio na rachunek urzędu
25. Opłaty lokalne:
    * Sprawdzenie naliczonych opłat,
    * Sprawdzenie zobowiązań wobec Urzędu,
    * Integrację z systemem płatności elektronicznych, który realizuje wpłaty
    * bezpośrednio na rachunek urzędu.
26. System musi posiadać możliwość podglądu przeprowadzonych (udanych, nieudanych, przerwanych) operacji płatności internetowych z informacją o kwocie, dacie i statusie płatności.
27. System musi obsługiwać indywidualne konta bankowe w celu rozróżnienia poszczególnych rodzajów płatności i ich automatycznego księgowania po odnotowaniu na koncie bankowym urzędu, w systemie dziedzinowym odpowiedzialnym za część księgową - rozliczeniową (System musi umożliwiać przeprowadzanie płatności internetowych z uwzględnieniem mechanizmów płatności masowych gwarantując identyfikację wpłat z elektronicznych wyciągów bankowych na podstawie indywidualnego numeru rachunku bankowego przypisanego do płatnika i danej należności).
28. System musi posiadać przejrzystą prezentację należności z uwzględnieniem sald poszczególnych rat, terminów ich płatności oraz wysokości odsetek wraz z kosztami upomnień.
29. System musi zapewniać wyliczanie ogólnej kwoty należności.
30. System musi umożliwiać dokonywanie wpłat dla użytkowników zalogowanych.
31. System w zakresie wnoszenia opłat za należności z tytułu podatków i opłat lokalnych musi być zintegrowany co najmniej dwoma systemami płatniczymi w tym obligatoryjnie z rozwiązaniem Krajowej Izby Rozliczeń - (PayByNet). Systemy płatnicze muszą posiadać zezwolenie Komisji Nadzoru Finansowego na świadczenie usług płatniczych w charakterze krajowej instytucji płatniczej lub realizować bezpośrednie płatności z konta płatnika na rachunek urzędu.
32. Dostęp do systemu musi być zapewniony także z urządzeń mobilnych w zakresie dostępu do informacji zobowiązaniach, dokonywania płatności (rozwiązanie musi działać w trybie responsywnym dopasowującym się do rozdzielczości ekranu).
33. System musi zapewnić obsługę e-usług w zakresie niezbędnym do ich realizacji.
34. System musi zapewniać możliwość komunikacji z mieszkańcami w oczekiwanym zakresie z wykorzystaniem wielu dróg komunikacji elektronicznej.
35. System musi umożliwiać wysyłanie drogą elektroniczną wiadomości o ważnych wydarzeniach i przedsięwzięciach realizowanych przez Urząd, zagrożeniach, czy indywidualnych sprawach związanych z obsługą obywateli oraz prowadzenie konsultacji społecznych.
36. System musi umożliwiać wysyłanie wiadomości tylko do osób, które wyrażą na to zgodę pisemną i zostaną zarejestrowane w bazie odbiorców lub zarejestrują się osobiście w bazie odbiorców wiadomości za pośrednictwem platformy ePUAP i dedykowanego formularza.
37. System musi posiadać interfejs użytkownika w całości w języku polskim.
38. System musi umożliwiać tworzenie dowolnej liczby kont użytkowników pełniących minimum trzy role:
39. administratora systemu,
40. operatora wiadomości,
41. operator danych osobowych.
42. System musi umożliwiać pracę dowolnej liczbie użytkowników jednocześnie.
43. System musi umożliwiać zarządzanie danymi obywateli zarejestrowanych w systemie.   
    W szczególności system musi umożliwiać:
44. dodawanie, edytowanie i usuwanie danych obywateli zarejestrowanych w systemie,
45. czasowe wyłączenie konta obywatela,
46. resetowanie kodu walidacyjnego wykorzystywanego w aplikacji mobilnej.
47. System musi umożliwiać wysyłanie wiadomości do odbiorców co najmniej następującymi kanałami:
48. poczta email,
49. ePUAP,
50. sms (system powinien umożliwiać integrację z zewnętrznym dostawcą usług bramki sms),
51. aplikacja mobilna.
52. System musi umożliwiać tworzenie wiadomości, na którą składają się minimum następujące elementy:
53. kategoria wiadomości,
54. temat wiadomości,
55. treść wiadomości,
56. załącznik.
57. System musi umożliwiać wprowadzenie minimum dwóch różnych treści dla jednej wiadomości wysyłanych różnymi kanałami odpowiednio przez sms i pozostałe kanały.
58. System musi umożliwiać wybór wielu kanałów dystrybucji wiadomości dla jednej wiadomości oraz umożliwiać określenie priorytetu spośród wybranych kanałów.
59. System musi umożliwiać przerwanie tworzenia wiadomości i zapisanie na dowolnym etapie jej tworzenia.
60. System musi automatycznie nadawać statusy zapisanym lub wysyłanym wiadomościom, które będą uzależnione od stanu ich gotowości do lub realizacji wysyłki (np. projektowana, gotowa, wysłana).
61. System musi umożliwiać tworzenie szablonów wiadomości.
62. System musi umożliwiać zarządzanie kategoriami wiadomości (tworzenie, edycja i usuwanie).
63. System musi umożliwiać wysyłanie wiadomości do grupy osób lub do jednej, wybranej osoby.
64. W przypadku wysyłania wiadomości do wielu odbiorców, system musi umożliwiać tworzenie grup osób w oparciu o minimum następujące parametry:
65. płeć,
66. wiek (data urodzenia, przedziały wieku),
67. adres zamieszkania (np. gmina, miasto, ulica),
68. imię,
69. nazwisko.
70. System musi umożliwiać tworzenie i zapisywanie grup odbiorców jako predefiniowany zestaw parametrów dynamicznego wyszukiwania odbiorców.
71. System musi umożliwiać wybór kanału dystrybucji wiadomości.
72. System musi umożliwiać wysyłanie wiadomości natychmiast lub w dowolnie określonym terminie późniejszym.
73. System musi umożliwiać modyfikację niewysłanych wiadomości lub wstrzymanie ich wysyłki.
74. System musi obsługiwać dziennik zdarzeń, w którym zapisywane będą minimum następujące zdarzenia:
75. dodawanie, edycja i usuwanie danych obywateli,
76. dodawanie, edycja i usuwanie danych użytkowników systemu,
77. reset hasła użytkowników systemu,
78. zmiana uprawnień użytkownika systemu,
79. dodawanie, edycja i usuwanie wiadomości,
80. dodawanie, edycja i usuwanie grup odbiorców,
81. archiwizacja dziennika zdarzeń i komunikacji.
82. System musi obsługiwać dziennik komunikacji, w którym zapisywane będą informacje związane z wysyłką komunikatów.
83. System musi umożliwiać jego wykorzystanie przez pracowników jednostek podległych (np. szkoły) na następujących zasadach:
84. system powinien umożliwiać tworzenie użytkowników, dedykowanych pracowników jednostek podległych,
85. system powinien wydzielać przestrzeń dla użytkowników jednostek podległych w taki sposób, żeby mieli oni dostęp tylko do treści związanych z działaniami danej jednostki,
86. system powinien umożliwiać wykorzystywanie danych kontaktowych zarejestrowanych w bazie osób bez możliwości ich przeglądania, edycji, dodawania i usuwania,
87. użytkownicy jednostek podległych muszą mieć uprawnienia do tworzenia wiadomości,
88. użytkownicy jednostek podległych muszą mieć możliwość tworzenia grup odbiorców jako predefiniowany zestaw parametrów dynamicznego wyszukiwania odbiorców, przy czym mogą one działać tylko w obrębie osób, która zadeklarowały chęć otrzymywania wiadomości z takiej jednostki podległej,
89. użytkownicy jednostek podległych muszą mieć możliwość wysyłki wiadomości tylko do osób, które zadeklarowały chęć otrzymywania wiadomości z takich jednostek.
90. Integracja z ePUAP:
91. system musi umożliwiać integrację z dedykowaną skrytką urzędu,
92. system musi umożliwiać skonfigurowanie komunikacji z ePUAP (skrytka, certyfikat i hasło),
93. system musi automatycznie pobierać, z dedykowanej skrytki ePUAP, dane z wypełnionych

przez rejestrujące się osoby formularzy i rejestrować je w bazie, tylko w przypadku, kiedy dane formularza zostały podpisane profilem zaufanym,

1. system powinien umożliwiać wysyłkę wiadomości, podpisanych profilem zaufanym, na konta ePUAP zarejestrowanych osób, które podały swój adres skrytki ePUAP.
2. Integracja z dziedzinowym systemem podatkowym:
3. system musi udostępniać niezbędne mechanizmy komunikacji dwustronnej (interfejs API), umożliwiające wymianę informacji z systemem dziedzinowym,
4. system musi umożliwiać wysyłanie informacji podatkowych generowanych przez podatkowy system dziedzinowy obecnie użytkowany przez Zamawiającego do obywatela, przy czym informacja taka musi trafić do właściwej, zarejestrowanej w systemie osoby, która w trakcie procesu rejestracji podała PESEL i/lub NIP (parametr identyfikacyjny),
5. system musi automatycznie weryfikować zgodność parametru identyfikacyjnego z systemu dziedzinowego z przechowywanym w swoim rejestrze obywateli,
6. system musi obsługiwać wysyłkę minimum następujących typów wiadomości z podatkowego systemu dziedzinowego:
   * Informacja o wystawionej decyzji
   * Informacja o zbliżającym się terminie płatności
   * Informacja o zaległości
   * Wezwanie do złożenia deklaracji
   * Informacja o wystawionej decyzji
   * Informacja o zbliżającym się terminie płatności
   * Informacja o zaległości
7. system musi zapisywać i odpowiednio oznaczać w dzienniku zdarzeń wszystkie wysłane informacje podatkowe,
8. cała komunikacja pomiędzy systemem dziedzinowym, a dostarczanym systemem musi być zabezpieczona przed nieautoryzowanym dostępem,
9. Wszystkie parametry konfiguracyjne systemu związane z komunikacją muszą być konfigurowalne za pomocą dedykowanych formularzy będących częścią systemu.
10. Obszar obsługi komunikacji mobilnej:
11. system musi umożliwiać interesantom odbieranie wiadomości wysyłanych przez Urząd,
12. system musi wyświetlać wiadomości z podziałem na kategorie wiadomości,
13. system musi obsługiwać kod autoryzacji, który służyć będzie jednoznacznej identyfikacji obywatela, przy czym, każdy zarejestrowany w systemie obywatel, musi automatycznie otrzymać określonym kanałem komunikacji (ePUAP, email, sms) lub w przypadku rejestracji w urzędzie, w formie pisemnej, wygenerowany przez system kod,
14. system musi umożliwiać wybór określonych grup komunikatów przez autoryzowanych użytkowników, którymi jest on zainteresowany,
15. system musi pracować na co najmniej systemie: Android 4.0 i wyżej oraz iOS 8 i wyżej,
16. system musi dawać możliwość zmiany kontrastu i wielkości liter prezentowanych treści.
17. W zakresie obsługi komunikacji z interesantami urzędu w obszarze konsultacji społecznych system musi:
18. umożliwiać prowadzenie konsultacji społecznych z mieszkańcami, organizacjami, stowarzyszeniami i jednostkami własnymi JST, obejmujące swoim zasięgiem obszar działania urzędu lub wybrane jego części w formie: forum dyskusyjnego, ankiet lub konsultacji dokumentu.
19. umożliwiać zgłaszanie wniosku w sprawie inicjacji konsultacji społecznych uprawnionym do tego osobom.
20. umożliwiać automatyczne powiadamianie zarejestrowanych osób, które wyraziły chęć otrzymywania powiadomień o zbliżających się terminach konsultacji lub ich etapów.
21. umożliwiać zainteresowanym osobom udział w konsultacjach społecznych z wykorzystaniem dedykowanych e-usług i formularzy opublikowanych na platformie ePUAP.
22. rejestrację osób zainteresowanych udziałem w konsultacjach społecznych za pośrednictwem ePUAP.
23. system musi umożliwiać uczestnikom konsultacji społecznych składanie podpisów pod wnioskami z wykorzystaniem profilu zaufanego.
24. publikować wszystkie aktualnie prowadzone, zakończone i archiwalne formy konsultacji społecznych.
25. umożliwiać prowadzenie wielu konsultacji jednocześnie.
26. umożliwiać przeprowadzanie złożonego procesu konsultacji społecznych, składającego się z jednego lub wielu etapów i zróżnicowanych form w ramach jednej konsultacji społecznej.
27. udostępniać wszystkie zaplanowane, aktualnie prowadzone oraz zakończone konsultacje społeczne oraz informacje o nich (harmonogramy, załączniki) wszystkim zainteresowanym osobom, bez konieczności logowania.
28. umożliwiać prowadzenia konsultacji w minimum następujących formach: ankiety, oraz opiniowania dokumentu.
29. umożliwiać zaprojektowanie harmonogramu przebiegu konsultacji – terminów rozpoczęcia i zakończenia konsultacji, każdego z jej etapów, jego form, przy czym musi umożliwiać takie zaprojektowanie harmonogramu, żeby można było uwzględnić również te formy konsultacji, dla których system nie przewiduje wsparcia, np. spotkania informacyjne. Harmonogram musi być jednocześnie mechanizmem kontrolującym przebieg konsultacji, który w sposób automatyczny odpowiednio włącza lub wyłącza dostęp do aktualnego etapu konsultacji.
30. umożliwiać załączanie plików do konsultacji lub dowolnego jej etapu użytkownikom wewnętrznym na etapie tworzenia konsultacji, oraz do forum, użytkownikom zewnętrznym, w trakcie wyrażania swoich opinii.
31. umożliwiać tworzenie szablonów konsultacji, które mogą być później wykorzystane do stworzenia nowej konsultacji, bazującej na szablonie.
32. prezentować statystki dotyczące poszczególnych konsultacji społecznych, czy jej etapów, szczególności liczbę wypowiedzi lub oddanych głosów.
33. umożliwiać generowanie raportu po każdym zakończonym etapie konsultacji oraz raport końcowy z przebiegu konsultacji.
34. W zakresie inicjacji konsultacji społecznych system powinien:
35. umożliwiać złożenie dowolnej liczby wniosków w sprawie inicjacji konsultacji społecznych przez jednego lub wielu użytkowników systemu, w dowolnym czasie.
36. umożliwiać konfigurację parametrów i wymogów formalnych złożenia wniosku, w szczególności w zakresie: liczby wymaganych podpisów pod wnioskiem, liczby dni niezbędnych do zebrania podpisów pod wnioskiem liczonych od momentu złożenia wniosku, automatycznego uruchamiania konsultacji społecznych złożonego wniosku.
37. umożliwiać złożenie wniosku w sprawie inicjacji konsultacji społecznej na dedykowanym formularzu ePUAP.
38. umożliwiać podpisanie się profilem zaufanym pod elektronicznym wnioskiem dowolnej liczbie osób – wyrażenie poparcia, przy czym jedna osoba może złożyć tylko jeden podpis.
39. umożliwiać ręczne wprowadzenie wniosku o inicjację konsultacji społecznej złożonego w wersji papierowej do urzędu oraz ręczne wprowadzenie głosów poparcia złożonych w wersji papierowej do urzędu, przy czym wprowadzone w ten sposób informacje muszą funkcjonować na tych samych zasadach, co złożony wniosek i podpisy w wersji elektronicznej.
40. automatycznie akceptować lub odrzucać wniosek w przypadku niespełnienia warunków w zakresie liczby złożonych podpisów i/lub terminu ich złożenia.
41. wizualizować w czasie rzeczywistym przebieg procedowania wniosku oraz prezentować statystyki związane z wnioskiem.
42. umożliwiać załączenie końcowego raportu z przebiegu obsługi wniosku i decyzji kierownictwa urzędu.
43. W zakresie zgłoszenia petycji system powinien:
44. umożliwiać złożenie dowolnej liczby petycji przez jednego lub wielu użytkowników systemu, w dowolnym czasie.
45. umożliwiać złożenie petycji na dedykowanym formularzu ePUAP.
46. umożliwiać złożenie petycji w interesie własnym, podmiotu trzeciego lub publicznym, przy czym w przypadku składania petycji w interesie własnym przez grupę podmiotów system musi umożliwiać wpisanie danych każdego z tych podmiotów oraz musi umożliwiać wskazanie reprezentanta tej grupy.
47. umożliwiać złożenie petycji, która zawierać będzie minimum:
    * Oznaczenie podmiotu składającego (jedna osoba lub grupa podmiotów, przy czym system musi umożliwiać podanie dowolnej liczby podmiotów w grupie) z danymi do korespondencji.
    * Oznaczenie w czyim interesie petycja jest składana.
    * Zgodę na publikację danych osobowych.
    * Przedmiot petycji.
    * Tytuł petycji.
    * Treść petycji lub Załącznik, który stanowi treść petycji.
48. umożliwiać niezwłoczną publikację złożonej elektronicznie petycji, poza petycjami, w których składający nie wyraził zgody na publikację danych osobowych. W przypadku braku zgody na publikację danych osobowych, system musi umożliwiać weryfikację wszystkich zawartych w petycji treści pod kątem zawartych danych osobowych oraz ich wyczyszczenie przed publikacją petycji w systemie. W przypadku kiedy elementem petycji jest załącznik, system musi umożliwiać pobranie takiego załącznika, zanonimizowanie w kontekście danych osobowych oraz ponowne załączenie do petycji (system publikuje tylko plik bez danych osobowych, plik oryginalny stanowi element petycji, który dostępny jest tylko dla operatora systemu).
49. umożliwiać aktualizowanie petycji o dane dotyczące przebiegu postępowania.
50. umożliwiać publikację przewidywanego terminu rozpatrzenia złożonej petycji. W przepadkach szczególnych, system musi umożliwiać zmianę tego terminu.
51. umożliwiać obsługę petycji wielokrotnych.
52. raz w roku, automatycznie generować zbiorczy raport o petycjach rozpatrzonych w roku poprzednim dotyczący liczby petycji, ich przedmiotu oraz sposobie załatwienia sprawy.

### Wymaganie bezpieczeństwa systemu

1. System musi pracować w reżimie czasowym 24/7/365 (24h na dobę, 7 dni w tygodniu i 365 dni w roku).
2. System musi być wyposażony w mechanizmy zabezpieczenia danych (backup) pozwalający na automatyczne zgodnie z uzgodnionym harmonogramem tworzenie kopii zapasowych całej aplikacji oraz bazy danych, zgodnie z wytycznymi odpowiedniej Polityki Bezpieczeństwa.
3. Do komunikacji z interesantem jest wykorzystywany protokół HTTPS.
4. System powinien zabezpieczać wymianę danych z systemami zewnętrznymi co najmniej za pomocą protokołu SSL.
5. System musi być odporny na znane ataki internetowe mogące zakłócić jego funkcjonowanie, w tym być odpornym na wstrzykiwanie/podmianę kodu lub uruchamianie skryptów niebędących częścią systemu.
6. Formularze elektroniczne niezabezpieczone podpisem elektronicznym (np. formularz rejestracji użytkownika, formularz wiadomość wysyłanej w trakcie prowadzenia czatu) muszą być zabezpieczone mechanizmem CAPTCHA.

### Wymagania niefunkcjonalne

1. System musi być w pełni dostępny poprzez przeglądarki internetowej. Wymaganie dotyczy zarówno frontu systemu jak i panelu administracyjnego. Front aplikacji oraz panel administracyjny muszą stanowić odrębnie działające aplikacje – nie jest dopuszczalne edytowanie treści strony bezpośrednio na stronie.
2. Interfejs systemu musi być zaprojektowany przy wsparciu nowoczesnych technologii internetowych, w tym być obsługiwany przez co najmniej:
   1. MS Internet Explorer od wersji 10.
   2. Mozilla Firefox od wersji 24
   3. Google Chrome od wersji 30.
3. System musi działać w technologii trójwarstwowej z wydzielonymi warstwami: bazodanową, aplikacyjną i kliencką, przy czym w warstwie klienckiej może istnieć tylko kod interpretowany przez przeglądarkę internetową z obsługą maszyny wirtualnej Java dla obsługi podpisu elektronicznego.
4. Wszystkie dane muszą być przechowywane w bazie danych klasy SQL. Jeśli pliki są przechowywane poza bazą danym to muszą być jednoznacznie z nią powiązane np. poprzez obliczanie sumy kontrolnej plików i sprawdzanie jej przy każdej próbie użycia pliku. Mechanizm ma zabezpieczać przed nieautoryzowaną podmianą plików.
5. System musi posiadać zdolność do obsługi interfejsów sieciowych zgodnych ze standardami WSDL, SOAP, XML i WS-Security.
6. System musi działać w oparciu o kodowanie UTF-8 i język polski.

### Wymagania dotyczące licencjonowania

1. Udzielona licencja musi obejmować całość dostarczanego rozwiązania. Jeśli w ramach licencji konieczne jest udzielenie licencji na jakąkolwiek część systemu przez inny podmiot to wymaga się jej udzielenia Zamawiającemu. Udzielona w ten sposób sublicencja nie może w żaden sposób ograniczać pozostałych warunków licencjonowania.
2. Licencja musi obejmować także działania oprogramowania narzędziowego (systemy operacyjne, bazy danych i inne).
3. Licencja musi zostać udzielona na czas nieokreślony dla nieograniczonej liczby podmiotów oraz użytkowników systemu.
4. Licencje muszą spełniać warunki określone w Projekcie Umowy.
5. Udzielona licencja może być licencją niewyłączną.

## Wdrożenie oprogramowania portalu e-usług.

1. Wykonawca zainstaluje i uruchomi platformę w zasobie informatycznym Zamawiającego (jednakże dostarczane rozwiązanie musi posiadać możliwość instalacji na zasobie informatycznym Wykonawcy – w tym przypadku Wykonawca zapewni bezpieczeństwo transmisji danych – SSL, VPN, itp.) i uruchomi w terminie 14 dni od daty zaakceptowania przez Zamawiającego harmonogramu realizacji z uruchomioną dla Gminy Miasta Dębica synchronizacją z platformą ePUAP jednej karty usługi oraz uruchomionym formularzem elektronicznym, przedstawiając Zamawiającemu przedmiot zamówienia do odbioru jakościowego celem rozpoczęcia po odbiorze jakościowym budowy wszystkich e-Usług przewidzianych w ramach realizacji zamówienia.
2. Podczas dokonywania odbioru jakościowego zweryfikowane będą wszystkie założenia OPZ dotyczące budowy i uruchomienia e-Usług na platformie e-Usług Gminy Miasta Dębica.
3. Odbiór jakościowy zostanie potwierdzony protokołem odbioru, który nie będzie stanowił podstawy do wypłaty wynagrodzenia z tytułu realizacji tej części zamówienia.

### Zakres wdrożenia systemu

W ramach wdrożenia Wykonawca zobowiązany jest do wykonania minimum:

1. instruktaży oraz asysty stanowiskowej dla administratora i użytkowników systemu polegających na:
   1. przeprowadzeniu instruktażu obsługi całego systemu bądź jego części wspomagającego obsługę obszarów działalności urzędu dla wskazanych przez urząd pracowników (nie mniej niż 6 godzin zegarowych);
   2. przeprowadzeniu we współpracy z każdym wskazanym przez urząd pracownikiem analizy stanowiskowej zadań realizowanych w systemie charakterystycznych dla konkretnych merytorycznych stanowisk pracowniczych;
   3. przeprowadzeniu instruktażu w zakresie zarządzania użytkownikami i uprawnieniami, zabezpieczania i odtwarzania danych systemu dla osób pełniących obowiązki administratorów systemu wskazanych przez urząd (nie mniej niż 6 godzin zegarowych);
2. zapewnieniu opieki powdrożeniowej systemu w okresie zaoferowanej gwarancji polegającej na:
   1. świadczeniu pomocy technicznej,
   2. świadczeniu usług utrzymania i konserwacji dla dostarczonego oprogramowania,
   3. dostarczaniu nowych wersji oprogramowania będących wynikiem wprowadzenia koniecznych zmian w funkcjonowaniu systemu związanych z wejściem w życie nowych przepisów,
   4. przekazywaniu w terminach uprzedzających datę wejścia w życie znowelizowanych lub nowych przepisów prawa nowych wersji oprogramowania, włącznie z koniecznym w tym zakresie udzieleniem licencji do nowej wersji systemu,
   5. dostarczaniu nowych, ulepszonych wersji oprogramowania lub innych komponentów systemu będących konsekwencją wykonywania w nich zmian wynikłych ze stwierdzonych niedoskonałości technicznych,
   6. dostarczaniu nowych wersji dokumentacji użytkownika oraz dokumentacji technicznej zgodnych co do wersji jak i również zakresu zaimplementowanych i działających funkcji z wersją dostarczonego oprogramowania.
   7. świadczeniu telefonicznie usług doradztwa i opieki w zakresie eksploatacji systemu. podejmowaniu czynności związanych z diagnozowaniem problemów oraz usuwaniem przyczyn nieprawidłowego funkcjonowania dostarczonego rozwiązania.
3. uruchomienia e-usług publicznych, stworzenia i przygotowania skrytek, przygotowania oraz zainstalowania formularzy, przygotowania projektów dokumentacji zgłoszeniowej na platformie ePUAP.

Lista e-usług, które zostaną uruchomione w ramach obszaru komunikacji z interesantami:

1. Wpisanie się do bazy danych systemu komunikacji mobilnej wraz z wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych i komunikację elektroniczną.
2. Udział w konsultacjach społecznych.
3. Zgłoszenie wniosku w sprawie inicjacji konsultacji społecznych.
4. Zgłoszenie petycji.

Wszystkie opracowane w ramach zadania e-usługi cechować się będą 4. poziomem dojrzałości (transakcja), umożliwiając dokonanie wszystkich czynności niezbędnych do załatwienia danej sprawy drogą elektroniczną. W ramach zamówienia Wykonawca zrealizuje usługę polegającą na przygotowaniu i uruchomieniu usług elektronicznych na platformie ePUAP w tym: opracowanie wzorów dokumentów elektronicznych, przekazanie do publikacji w CRD, budowa formularza na podstawie opublikowanego w CRD wzoru, przygotowanie opisu usługi, przygotowanie karty usługi na 4 poziomie dojrzałości (transakcja).

Każda ze zbudowanych usług inicjowana będzie przez użytkownika poprzez wypełnienie formularza elektronicznego na platformie ePUAP, wyświetlenie wizualizacji dokumentu elektronicznego, możliwości podpisania dokumentu profilem zaufanym lub bezpiecznym podpisem kwalifikowanym.

Do zadań wykonawcy w ramach zamówienia należeć będzie:

1. Zbudowanie wzoru dokumentu elektronicznego (o ile zaistnieje taka potrzeba) oraz przekazania go Zamawiającemu celem opublikowania w Centralnym Repozytorium Wzorów Dokumentów Elektronicznych lub skorzystanie z istniejącego wzoru w Centralnym Repozytorium Wzorów Dokumentów o ile istnieje. Zamawiający przekaże Wykonawcy wszelkie niezbędne informacje oraz materiały niezbędne do wykonania wzoru dokumentu elektronicznego. Zamawiający dopuszcza by do czasu opublikowania wzoru w Centralnym Repozytorium Wzorów Dokumentów Elektronicznych wzór został zainstalowany w lokalnym repozytorium wzorów dokumentów elektronicznych,

2. Zbudowanie formularza elektronicznego na bazie uprzednio opracowanego wzoru dokumentu elektronicznego,

3. Wybranie opisu usługi z puli istniejących w ePUAP. W przypadku braku stosownego opisu Zamawiający wystąpi do organu właściwego o jego publikację,

4. Zbudowanie karty usługi na podstawie danych przekazanych przez Zamawiającego,

5. Uruchomienie usługi elektronicznej na platformie ePUAP.

## Ogólne warunki licencjonowania dostarczanych systemów informatycznych.

1. Właścicielem licencji dostarczanego oprogramowania będzie Urząd Gminy Miasta Dębica.

2. Wykonawca, stosownie do ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z 4 lutego 1994 r. (tekst jednolity Dz.U. nr 90 z 2006 r. poz. 631 z późn. zm.), oświadcza, że z momentem ukończenia prac nad wdrożeniem aplikacji, udzieli Zamawiającemu (Licencjobiorcy) nieograniczonej w czasie licencji niewyłącznej na korzystanie z wdrożonej aplikacji, na następujących polach eksploatacji:

1. wyświetlania, odtwarzania, przekazywania, udostępniania i stosowania
2. wielokrotnego wprowadzania do pamięci komputerów,
3. dokonywania wszelkich modyfikacji programowych w zakresie korzystania z niego w celach pierwotnych,
4. rozpowszechniania w sieciach zamkniętych w obrębie pracowników Licencjobiorcy
5. korzystania z aplikacji na własny użytek.

3. Licencja zostanie udzielona na czas nieoznaczony.

4. Licencjodawca udostępni Licencjobiorcy wszelkich informacji dotyczących programu.

5. Licencjobiorca nie będzie miał prawa do publicznego rozpowszechniania, wprowadzania do obrotu, w tym najmu, sprzedaży lub dzierżawy programu oraz kopii oprogramowania.

6. Licencjobiorca nie będzie miał prawa przenosić praw wynikających z licencji.

7. Udzielona licencja musi obejmować całość dostarczanego rozwiązania dla Zamawiającego. Jeśli w ramach licencji konieczne jest udzielenie licencji na jakąkolwiek część obszaru przez inny podmiot to wymaga się jej udzielenia Zamawiającemu. Udzielona w ten sposób sublicencja nie może w żaden sposób ograniczać pozostałych warunków licencjonowania.

8. Licencja musi obejmować także działania oprogramowania narzędziowego (systemy operacyjne, bazy danych i inne).

9. Licencja musi zostać udzielona na czas nieokreślony dla nieograniczonej liczby użytkowników.

10. Udzielona licencja może być licencją niewyłączną.

# Zakres 3 - Integracja systemów

## Dostawa licencji na interfejsy wymiany danych do systemów dziedzinowych

1. Licencje muszą być udzielone dla Urzędu Gminy z możliwością korzystania z oprogramowania przez jednostki organizacyjne,
2. Licencje muszą być nieograniczone czasowo i terytorialnie dla nieograniczonej liczby użytkowników po stronie licencjobiorcy,
3. Interfejsy muszą umożliwiać udostępnianie danych w nich przetwarzanych innym systemom autonomicznym,
4. Muszą umożliwiać pobieranie danych z zewnętrznych źródeł danych (innych systemów autonomicznych),
5. Dostarczane rozwiązanie musi umożliwiać dwukierunkową integrację pomiędzy obecnie wykorzystywanymi przez Zamawiającego systemami dziedzinowymi z systemem Elektronicznego Obiegu Dokumentów (EOD) – np. poprzez szynę danych,

Przyjęty model integracji zakłada, że głównym węzłem pozwalającym na komunikację z klientami jednostki jest system EOD, posiadający interfejsy wymiany danych. Dotyczy to zarówno korespondencji przychodzącej jak i wychodzącej. Jednak w zależności od kanału komunikacji jaki wybierze klient oraz merytoryki przesłanego pisma obsługa może być kierowana do (uprzednio skonfigurowanych) systemów dziedzinowych.

W ramach realizacji eUsług najbardziej popularnym scenariuszem będzie dokument przychodzący z platformy ePUAP. Taki dokument wysłany przez Klienta do Urzędu pojawi się w systemie EOD, po kliknięciu przez operatora „Pobierz z ePUAP”, lub zostanie automatycznie pobrany z ePUAP.

Dokumenty na liście wymagają zarejestrowania. Proces ten przebiega standardowo, jak dla każdego pisma w systemie EOD. Systemy dziedzinowe użytkowane obecnie przez Zamawiającego muszą automatycznie umożliwiać podgląd dokumentu zarejestrowanego w EOD.

Zarejestrowane dokumenty, dla obszarów które mogą być procedowane w systemach dziedzinowych są automatycznie widoczne dla operatora obecnie użytkowanych przez Zamawiającego systemów dziedzinowych (podatki, opłaty lokalne wraz z księgowością).

W ramach informacji przekazanych z EOD do Systemów Dziedzinowych znajduje się także numer lub numery oraz sygnatura spraw, do których ten dokument został dołączony w EOD.

Użytkownik Systemu Dziedzinowego, w trakcie obsługi dokumentu przychodzącego może, na jego podstawie utworzyć nową sprawę, bądź kontynuować w ramach tej samej teczki spraw. W takim przypadku za pomocą mechanizmów integracji zostanie jej nadany kolejny numer zgodny z numeracją oraz kolejnością z EOD. Podobnie, w przypadku, gdy użytkownik Systemu Dziedzinowego nadaje sygnaturę/znak sprawie, realizowane jest to za pomocą właściwego interfejsu, zgodnie z regułami określonymi w EOD. Możliwe jest także, po stronie Systemów Dziedzinowych, dołączenie dokumentu do istniejącej teczki sprawy. W takim przypadku System Dziedzinowy prezentuje listę spraw prowadzonych przez tego samego użytkownika w EOD.

Dokumenty wychodzące, tworzone w Systemie Dziedzinowym, automatycznie są rejestrowane w EOD wraz z określeniem sposobu wysyłki. Numeracja pisma także jest zgodna z EOD.

* 1. W ramach zadania Wykonawca jest zobowiązany wykonać niezbędne prace analityczne oraz projektowe związane z przygotowaniem oraz uruchomieniem usług integracji w zakresie przypisanym do Systemów Dziedzinowych pomiędzy użytkowanym przez Zamawiającego Systemem Dziedzinowym do obsługi podatków i opłat oraz księgowości opłat w celu osiągnięcia założonej w ramach projektu komunikacji.
  2. Zamawiający zakłada, że Wykonawca posiada opracowane i wdrożone rozwiązania usługi integracji i wymiany danych (w tym interfejsy sieciowe dostępne dla systemów zewnętrznych - tzw. API) umożliwiające komunikację z systemami EOD innych dostawców.
  3. Zamawiający posiada stosowne deklaracje producenta EOD w zakresie osiągnięcia założeń integracji.

### Wymagania odnośnie uruchomienia integracji pomiędzy systemami dziedzinowymi SD a systemem elektronicznego zarządzania dokumentami EOD

1. System EOD pełni rolę dostawcy i klienta usług.
2. System SD (System Dziedzinowy) musi pełnić rolę klienta usług.
3. System EOD musi posiadać mechanizm autoryzacji użytkownika, który usiłuje korzystać z usług.
4. Integracja musi umożliwiać wykorzystywanie usług jednocześnie przez kilka obszarów SD.
5. Dane udostępnione przez usługi w ramach integracji muszą być zawsze dostępne bez względu na to czy już kiedykolwiek zostały one pobrane.
6. Dane udostępnione przez usługi w ramach integracji mogą być pobierane dowolną ilość razy.
7. Usługi muszą umożliwiać wymianę danych w zakresie (pism, spraw).
8. Numeracja pism i spraw odbywa się w EOD. System EOD odpowiada za prawidłową numerację pism i spraw.
9. Integracja musi umożliwiać pobieranie informacji o:
10. sprawach
11. pismach
12. Integracja musi umożliwiać:
13. pobieranie listy spraw
14. pobieranie listy pism wraz z załączonymi plikami
15. pobieranie informacji na temat interesanta sprawy/pisma
16. Metody wymiany danych:
17. System SD za pomocą usług musi zakładać nową sprawę w systemie EOD.
18. System SD tworzy pismo i za pomocą usług rejestruje pismo w nowej lub istniejącej sprawie w systemie EOD.
19. System EOD umożliwia za pomocą usług pobieranie i przeglądanie listy spraw użytkownika posiadającego do nich uprawnienia z poziomu systemu SD.
20. Pisma które powinny być obsługiwane za pomocą integracji:
21. Pisma (tyczące się obszaru Podatków i Opłat lokalnych) wchodzące i rejestrowane w systemie EOD powinny podlegać integracji.
22. Pisma wychodzące tworzone w obszarze SD - Podatków i Opłat lokalnych: Nakaz, upomnienie, Wezwanie do złożenia dokumentów, Wezwanie do złożenia informacji podatkowej.
23. Usługi EOD
24. Pobierz listę spraw, Usługa ta powinna zwracać co najmniej: sygnatura sprawy, data rozpoczęcia, tytuł sprawy, opis sprawy, właściciela sprawy, listę dokumentów w sprawie. Usługa ta powinna posiadać kryteria udostępniania po których sprawy są wyszukiwane i zostaje zwrócony wynik tj. przedział daty rejestracji sprawy.
25. Pobierz załączniki do pisma. Usługa ta powinna zwracać co najmniej: plik załącznika.
26. Zarejestruj pismo w sprawie realizowane przez: usługę rejestracji dokumentu i usługę dołączenia dokumentu do sprawy. Usługi powinny zakładać nowy dokument w sprawie w systemie EOD oraz zwracać numer i id dokumentu.
27. Dodaj nową sprawę – realizowane przez: usługę rejestracji sprawy oraz usługę znakowania sprawy. Usługi powinny zakładać nową sprawę w systemie EOD i zwracać odpowiednio nr sygnatury sprawy.

Wymiana danych i informacji pomiędzy obszarami: Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EOD), obsługi Systemów Dziedzinowych (SD) za pomocą mechanizmów integracyjnych zgodnie z poniższymi opisami typów wymiany danych

1. Architektura integracji obszaru EOD z pozostałymi obszarami: obszar EOD pełni rolę serwera usług, a pozostałe obszary - rolę klienta korzystających z dostępnych usług. Usługa udostępniana przez obszar EOD umożliwia zarówno pobieranie danych z obszaru EOD przez pozostałe obszary jak i wysyłanie danych do obszaru EOD przez pozostałe obszary.
2. W ramach weryfikacji przez obszar EOD praw pozostałych obszarów do wymiany danych, każdorazowe uruchomienie usług przez system kliencki musi wymuszać autoryzację i autentykację pozostałych obszarów.
3. Podczas wymiany usług dla kilku obszarów, dane wymieniane z jednym obszarem nie mogą się mieszać, kolidować i być wspólne z danymi wymienianymi z innymi obszarami.
4. Dane szczegółowe obiektów udostępnianych przez obszar EOD w ramach integracji muszą być zawsze dostępne, niezależnie od tego, czy kiedykolwiek wcześniej zostały pobrane, tak aby można je było pobrać dowolną liczbę razy.
5. Zakres wymienianych danych między obszarem EOD a pozostałymi obszarami musi obejmować co najmniej: dokumenty, sprawy, pliki składające się na dokumenty, kierowanie dokumentów do wysyłki. Musi istnieć możliwość odmiennej konfiguracji usługi dla kilku różnych obszarów jednocześnie zintegrowanych z obszarem EOD, a zakres tej konfiguracji musi umożliwiać udostępnienie usługi w pełnym lub częściowym zakresie, tj. konfiguracja ma dotyczyć co najmniej:

a. typów wymienianych dokumentów i spraw,

b. przyjmowania informacji o danych typach dokumentów,

c. udzielania informacji o danych typach dokumentów,

d. przyjmowania zleceń i realizowania wysyłki dokumentów (przesyłek wychodzących).

1. Dostarczane rozwiązanie musi umożliwiać co najmniej obsługę poniższych przypadków:

Przypadek 1

* 1. Dokument wpływa do urzędu i jest rejestrowany jako przesyłka przychodząca w obszarze EOD.
  2. W obszarze EOD użytkownik wszczyna sprawę na podstawie dokumentu.
  3. Obszar obsługi Systemów Dziedzinowych pobiera automatycznie informacje o dokumencie i sprawie zarejestrowanych w obszarze EOD.
  4. Obszar obsługi Systemów Dziedzinowych generuje dokument odpowiedzi.
  5. Obszar obsługi Systemów Dziedzinowych automatycznie przekazuje do obszaru EOZD dokument odpowiedzi i dołącza go do sprawy w obszarze EOD. Obszar obsługi Systemów Dziedzinowych wysyła za pośrednictwem obszaru EOD dokument odpowiedzi do wnioskodawcy.

Przypadek 2

* + 1. Obszar obsługi Systemów Dziedzinowych wszczyna postępowanie.
    2. Obszar obsługi Systemów Dziedzinowych wprowadza do obszaru EOD wszczętą sprawę.
    3. Obszar obsługi Systemów Dziedzinowych generuje dokumenty.
    4. Obszar obsługi Systemów Dziedzinowych przekazuje do obszaru EOD wygenerowane dokumenty i dołącza je do uprzednio wprowadzonej sprawy w obszarze obsługi Systemów Dziedzinowych / EOD.
    5. Obszar EOD wysyła dokumenty do adresatów.

Przypadek 3

* + - 1. Pismo wpływa do urzędu i jest rejestrowane jako przesyłka przychodząca w obszarze EOD.
      2. Obszar obsługi Systemów Dziedzinowych pobiera informacje o piśmie zarejestrowanym w obszarze EOD.
      3. Obszar obsługi Systemów Dziedzinowych w obszarze EOD dołącza pismo do sprawy już istniejącej w obszarze EOD.
      4. Obszar obsługi Systemów Dziedzinowych przekazuje do obszaru EOD dokument odpowiedzi i dołącza go do sprawy w obszarze EOD.

W ramach dostawy interfejsów wymiany danych z Systemami Dziedzinowymi użytkowanymi przez Zamawiającego wymaga się na dzień składania ofert, aby oferowane rozwiązanie w ramach dostawy licencji na interfejsy wymiany danych, na dzień składania ofert posiadało także funkcjonalności związane z komunikacją z serwerami Poczty Polskiej (w obszarze Elektronicznego Potwierdzenia Odbioru) dla nadawanych przez Zamawiającego korespondencji.

* + - * 1. Dostarczane rozwiązanie/ interfejsy wymiany danych muszą umożliwiać współpracę z systemem Poczty Polskiej w zakresie automatycznego nadawania przesyłek z wykorzystaniem usług dostępnych pod adresem <https://e-nadawca.poczta-polska.pl/websrv/en.php>. oraz pobierania elektronicznego potwierdzenia odbioru widocznego w użytkowanych obecnie przez Zamawiającego systemach dziedzinowych.
        2. System musi umożliwiać automatyczne przydzielanie numerów nadania z puli numerów przydzielonych przez Pocztę Polską do korespondencji, która wymaga zwrotnego potwierdzenia doręczenia, w chwili jej generowania bez konieczności wykorzystywania numerów nadania w postaci naklejek, czy przypisywania numerów nadania do utworzonej korespondencji w sposób indywidualny w późniejszych krokach.
        3. Automatyczne przydzielanie numerów nadania ma mieć miejsce także w trakcie generowania wydruków masowych dla całej grupy adresatów (np. decyzji dla całej miejscowości, ulicy, czy dowolnej innej grupy wielu kart).
        4. System musi umożliwiać zautomatyzowanie nadawania przygotowanej korespondencji z wykorzystaniem czytnika kodów kreskowych. Przygotowanie korespondencji do nadania ma polegać jedynie na skanowaniu kolejnych kodów kreskowych znajdujących się na przygotowanej w poprzednich punktach paczki korespondencji.
        5. System musi posiadać możliwość nadania całego zakresu korespondencji, lub korespondencji ograniczonej datami jej przygotowania poprzez zbiorcze zaakceptowanie tak ograniczonego zbioru bez konieczności skanowania każdej przesyłki indywidualnie.
        6. Przez nadanie przesyłek należy rozumieć umieszczenie danych o nadawanej korespondencji w zbiorze przygotowanych przesyłek pod adresem <https://e-nadawca.poczta-polska.pl> z wykorzystaniem usługi webserwis-u.
        7. Rozwiązanie musi umożliwiać automatyczne aktualizowanie i pobieranie statusów przez systemy dziedzinowe nadanej korespondencji w tym pobieranie elektronicznego potwierdzenia odbioru tzw. „EPO” dla całych wysłanych zbiorów korespondencji.
        8. Pobieranie, podgląd statusu i pobieranie EPO ma być możliwe również z poziomu pojedynczej przesyłki dostępnej z poziomu karty, podmiotu, dokumentu itp., dla których została wygenerowana, i z którymi jest powiązana.
        9. System musi umożliwiać wizualizację danych o doręczeniu przesyłki wraz z obrazem złożonego podpisu bez potrzeby logowania się do systemu Poczty Polskiej. Wizualizacja ma być również dostępna z poziomu karty, podmiotu, dokumentu itp. których dotyczy.
        10. Dane o doręczeniu muszą być zarchiwizowane i dostępne w systemie w sposób trwały, bezterminowo nawet po usunięciu ich z serwerów Poczty Polskiej.
        11. System musi być wyposażony w mechanizm automatycznej weryfikacji ewentualnych nieprawidłowości w procesie przygotowywania i wysyłania korespondencji np. weryfikować unikalność numerów nadania, brak korespondencji o zeskanowanym numerze nadania itp.

## Wdrożenie interfejsów API w systemach dziedzinowych

W ramach wdrożenia interfejsów API w systemach dziedzinowych Wykonawca zobowiązuje się do:

1. Przeprowadzenia szczegółowej analizy wymagań przedwdrożeniowych, sporządzenia projektu funkcjonalnego oraz projektu technicznego wdrożenia,
2. Skonfigurowania infrastruktury technicznej tak, aby spełniała wszystkie wymagania dostarczonych interfejsów,
3. Przeprowadzenia instalacji i uruchomienia niezbędnego oprogramowania systemowego, aplikacyjnego i bazodanowego. Instalacja odbędzie się na sprzęcie wskazanym przez Zamawiającego
4. Do każdego obszaru Zamawiający wskaże osoby, które Wykonawca przeszkoli.
5. Wykonawca zapewni dla każdego zamawianego obszaru odpowiednią ilość godzin, lecz nie mniej niż 2 godzin instruktarzu przystanowiskowego gwarantującego pracownikom na danym stanowisku sprawną obsługę wdrażanego rozwiązania. Potwierdzeniem odbycia szkolenia będzie lista obecności podpisana przez przeszkolonego pracownika.
6. Szkolenia będą realizowane w pomieszczeniach i na sprzęcie udostępnionym przez Zamawiającego.
7. Wykonawca przeszkoli osoby pełniące obowiązki administratorów wskazanych przez Zamawiającego w zakresie zarządzania użytkownikami i uprawnieniami oraz sporządzania kopii i odtwarzania danych.
8. Wykonawca w ramach wdrożenia: wprowadzi uprawnienia administratora, wprowadzi dane początkowe (startowe) w zakresie niezbędnym do rozpoczęcia pracy (wprowadzenie danych jednostek organizacyjnych, kont użytkowników, uprawnień),
9. Dostarczenia dokumentacji użytkownika, Instrukcja Administratora,
10. Dostarczenia dokumentacji technicznej zawierającej co najmniej: Instrukcja konfiguracji bazy danych, procedury archiwizacji bazy danych, procedury aktualizacji dostarczanego modułu,
11. Świadczenie usługi asysty technicznej w całym okresie udzielonej gwarancji (min. 36 miesięcy) w zakresie: konsultacji telefonicznych i e-mailowych, usuwania błędów w oprogramowaniu, aktualizacji interfejsów API do nowych wersji wydanych przez producenta.

# Zakres 4 – Wdrożenie oprogramowania obsługi biblioteki

Zamawiający oczekuje wymiany aktualnie posiadanego systemu Sowa1 wraz z usługą migracji danych (jeśli będzie wymagana) oraz usługą hostingu zaoferowanego oprogramowania.

Zaoferowany system musi posiadać budowę modułową i korzystać z bazy danych w standardzie SQL. Jeśli do obsługi systemu wymagana będzie komercyjna baza danych – Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć licencje pozwalające na używanie bazy w nieograniczonym zakresie w ujęciu czasowym oraz liczby podłączonych jednocześnie użytkowników.

Wykonawca w ramach wdrożenia zobowiązany jest utrzymywać oprogramowanie na swojej infrastrukturze serwerowej – niedopuszczone jest zastosowanie usługi hostingu oferowanej przez podmiot nie będący Wykonawcą w przedmiotowym postępowaniu.

## Usługa hostingu

Usługa hostingu polegać ma na umieszczeniu katalogu bibliotecznego, bazy danych czytelników oraz oprogramowania serwera aplikacji na serwerach Wykonawcy.

Na stanowiskach komputerowych w bibliotece zainstalowane musi zostać oprogramowanie użytkowe nie wymagające dodatkowej obsługi informatycznej.

Wykonawca zapewnia bezpieczeństwo danych, przeprowadzając okresową archiwizację oraz zapewnia ochronę dostępu do danych bibliograficznych i osobowych. Połączenie między biblioteką a serwerem musi być szyfrowane.

W ramach usługi hostingu Wykonawca musi podpisać umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych z Zamawiającym.

## Opisy modułów

### Moduły podstawowe

**Moduł administratora** musi umożliwiać min. zarządzanie listą użytkowników katalogu (min: dodawanie i usuwanie/dezaktywacja; zmianę hasła) i nadawanie im uprawnień do modułów lub konkretnych funkcjonalności modułów. Musi pozwalać także na dodawanie modułów i dokonywanie zmian w podstawowych parametrach systemu. Moduł musi być dostępny dla min. jednego wyznaczonego pracownika Zamawiającego.

**Moduł informacyjny** musi umożliwiać wprowadzanie danych do katalogu, ich wyszukiwanie i zestawianie. Wprowadzanie musi odbywać się przez formularze przewidziane dla danego typu rekordów. W katalogach MARC21 przewidziane muszą być odrębne formularze dla rekordów opisu bibliograficznego, wzorcowych hasła formalnego i wzorcowych hasła rzeczowego. W katalogach bibliograficznych musi występować dodatkowy rodzaj rekordu (formularza): wzorcowy schematu bibliografii. Przed zapisem każdy rekord musi podlegać weryfikacji (np. zgodność pól z rekordami wzorcowymi lub unikalność numeru inwentarzowego). Musi istnieć opcjonalna możliwość dołączenia do rekordów plików multimedialnych, np. fotografii, dźwięków, itp. Moduł musi umożliwiać równolegle tworzenie wielu rekordów.

Moduł musi umożliwiać kopiowanie rekordów oraz przeprowadzanie globalnych operacji na wskazanym zbiorze (kolekcji) rekordów. Zmiana hasła rekordu wzorcowego musi być propagowana do odpowiednich rekordów opisu bibliograficznego.

Wyszukiwanie musi być realizowane poprzez indeksy na ekranie monitora lub przez specjalny język zapytań. Kolekcja będąca wynikiem zapytania może być prezentowana w formie posortowanej wg dowolnego z zaprogramowanych kryteriów.

Zestawienia muszą być generowane po stronie serwera aplikacyjnego. Program musi dokonać ich sformatowania do postaci umożliwiającej wydruk lub zapis do pliku (min.: tekstowy, RTF, HTML). System musi umożliwiać wydruk specjalnie sformatowanych kart katalogowych i naklejek z kodami kreskowymi (dla jednostek inwentarzowych). Jedną z form zestawienia musi być eksport rekordów, w formie katalogu MARC21 w postaci pliku w formacie ISO2709.

**Moduł importu** dla MARC21 musi umożliwiać pobieranie danych z pliku tekstowego (MAK) lub pliku o strukturze ISO2709 oraz konwersję znaków ze standardów min.: MAZOVIA, LATIN2, CP1250 (Windows), ALA, ANSI lub UTF-8.

### Import danych z innych bibliotek

Moduł musi umożliwiać zbudowanie katalogu przez pobieranie gotowych rekordów z katalogów innych bibliotek. W zależności od sposobu dostępu do katalogów z których ma pobrać rekord, musi istnieć możliwość korzystania z dwóch metod pozyskiwania danych. Jedną z nich musi być dostęp poprzez protokół komunikacyjny o nazwie Z39.50. Należy do nich m.in. katalog Biblioteki Narodowej.

### Moduł inwentarza

Moduł musi umożliwiać przeprowadzenie procesu ubytkowania (wycofania) wskazanych jednostek inwentarzowych. Program musi obsłużyć ponadto kartotekę pozycji znajdujących się w oprawie oraz pozycji, które zablokowano przed wypożyczaniem. Moduł musi umożliwiać zgłoszenie egzemplarza i wskazania przyczyny wycofania. Program musi umożliwiać generowanie min. wydruków: księgi inwentarzowej, wykazów protokołów, zestawień ilościowo-wartościowych nabytków i ubytków, struktury zmian.

### Katalog on-line

Moduł www umożliwiający zbudowanie serwisu informacyjnego dotyczącego dowolnego katalogu w trybie on-line.

Serwis WWW musi pozwalać na przeglądanie katalogu biblioteki on-line poprzez dostępne przeglądarki internetowe (min. Firefox, Chrome, Edge, Opera), za pomocą indeksów lub prostego języka zapytań. Opisy bibliograficzne książek muszą zawierać min. informację o miejscu przechowywania i dostępności egzemplarzy.

Wygenerowane samodzielnie zestawienie bibliograficzne czytelnik musi mieć możliwość wydrukować lub zapisać na dysku komputera. Opcjonalnie, po zalogowaniu do systemu czytelnik musi mieć możliwość zamawiać lub rezerwować wyszukane pozycje.

System musi udostępniać czytelnikom funkcję samodzielnego zapisywania do biblioteki on-line.

### Obsługa wypożyczalni

Moduł musi zawierać centralną kartotekę czytelników. Musi umożliwiać rejestrowanie wypożyczeń, zwrotów, prolongat oraz odwiedzin czytelników realizowanych w poszczególnych placówkach (wypożyczalniach).

Podstawowe operacje realizowane muszą być min. poprzez odczytywanie kodów kreskowych z etykiet (lub naklejek NFC) udostępnianych egzemplarzy oraz z legitymacji bibliotecznych. Czytelnik musi mieć możliwość używać we wszystkich placówkach jednej legitymacji. Program musi wykrywać pozycje przetrzymane, stosownie do regulaminu biblioteki naliczać kary oraz przygotowywać upomnienia (monity). Pracownik musi mieć możliwość zarezerwować (zablokować) wskazany egzemplarz lub zamówić tytuł (jeśli wszystkie egzemplarze są wypożyczone). Realizacja zamówienia musi następować automatycznie przy zarejestrowaniu zwrotu dowolnego egzemplarza (z możliwością wydruku rewersu).

### Obsługa wypożyczalni on-line

Moduł musi umożliwiać zorganizowanie usług wypożyczenia i zwrotu w formie samoobsługowej. Czytelnik może zamawiać i rezerwować materiały biblioteczne przez WWW. Zarządzaniem rezerwacjami i zamówieniami w bibliotece musi zajmować się program, który musi informować pracownika o nowych rezerwacjach (np. poprzez wydruk, komunikaty dźwiękowe lub wizualne na ekranie komputera). O zrealizowaniu zamówienia czytelnik musi być powiadamiany za pomocą poczty elektronicznej (lub SMS).

### Obsługa pracy stanowisk komputerowych

Moduł obsługi stanowisk musi automatyzować rejestrację czynności wykonywanych przez bibliotekarza w ramach udostępniania stanowisk komputerowych dla czytelników.

Może być wykorzystywany do obsługi czytelni komputerowej, jak i pojedynczych stanowisk, które pozwalają na dostęp do internetu. Obsługa czytelników musi odbywać się przez komputerową rezerwację stanowisk dla użytkowników biblioteki, a także przydzielanie i blokowanie miejsc w czytelni. Bibliotekarz musi mieć również wgląd w historię rezerwacji. Moduł musi współpracować z czytnikami obsługującymi karty czytelników.

### Statystyki

Moduł musi pozwalać uzyskać szereg zestawień statystycznych związanych z pracą wypożyczalni, dotyczących min.: zarejestrowanych czytelników, odwiedzin w bibliotece, wypożyczeń (z podziałem na kategorie zbiorów) itp. Musi istnieć możliwość uzyskania wszystkich zestawień statystycznych odrębnie dla każdej placówki, za wybrany miesiąc lub za wskazany zakres miesięcy. Inne zestawienia uzyskiwane w ramach modułu to min: wydruki kont czytelników (także historia konta), zestawienia czytelników przetrzymujących, zestawienia czytelników odwiedzających bibliotekę w danym dniu, zestawienia zarezerwowanych egzemplarzy, itp.

Moduł musi pozwalać uzyskać statystyki dotyczące obciążenia stanowisk komputerowych w konkretnym dniu lub wskazanym okresie.

## Usługa wdrożenia i gwarancji

W ramach umowy Wykonawca zobowiązany jest, w całym okresie trwania umowy gwarancyjnej, do:

* instalacji oprogramowania po stronie serwera systemu,
* konwersji danych do formatu MARC 21,
* ustawiania parametrów systemu,
* udostępniania katalogów biblioteki przez WWW,
* dostarczania aktualizacji oprogramowania klienckiego do samodzielnej instalacji,
* aktualizacji oprogramowania związanych z jego rozwojem,
* dostosowywania oprogramowania do zmieniających się przepisów prawnych,
* kontroli spójności baz danych,
* wykonywania kopii bezpieczeństwa,
* ochrony danych osobowych w powierzonych bazach,
* udzielania konsultacji i porad telefonicznych.

## Usługa migracji danych

W ramach usługi migracji danych, jeżeli zajdzie taka potrzeba, Wykonawca zobowiązany jest przenieść z obecnej bazy wszystkie informacje do nowej bazy danych. Jeżeli z jakiegoś powodu danych nie będzie można przenieść w pełni, Wykonawca ustali z Zamawiającym zakres danych jaki zostanie przeniesiony lub ustali termin wykonania modyfikacji systemu w taki sposób aby umożliwiał on przyjęcie wszystkich danych. Decyzja o sposobie działania należy do Zamawiającego.

# Zakres 5 - Przygotowanie oraz przeprowadzenie szkoleń w zakresie użytkowania i administrowania dostarczonym oprogramowaniem (m.in.: EOD, Portalu eUsług)

Szkolenia mają na celu osiągniecie odpowiedniej wiedzy z zakresu używania Systemu na odpowiednich stanowiskach służbowych. Przeprowadzenie pakietu szkoleń powinno zostać odpowiednio skoordynowane z przeprowadzeniem procesu wdrożenia, a w szczególności z procedurą migracji danych.

Tabela 12 Minimalny zakres szkoleń

|  |  |
| --- | --- |
| Nr. | Wymaganie |
|  | Zrealizowanie szkoleń w zakresie obsługi i zarządzania systemami: Elektronicznego Obiegu Dokumentów (zwanego dalej EOD), portalem e-Usług, oprogramowaniem dla Biblioteki oraz każdym innym oprogramowaniem niestandardowym dostarczanym w ramach postępowania - jeśli wykonawca dostarczy inne oprogramowanie niestandardowe - dla pracowników Zamawiającego w ramach projektu.  Szczegółowy zakres poszczególnych szkoleń będzie podlegał uzgodnieniu pomiędzy Wykonawcą a Zamawiający w ramach akceptacji harmonogramu i materiałów szkoleniowych. |
|  | Szkolenia z systemu EOD przeprowadzone zostaną w według następującego schematu:   1. szkolenia grupy liderów reprezentujących poszczególne departamenty urzędu, wskazanych przez Zamawiającego; 2. szkolenia dla grup pracowniczych w max 30 osobowych grupach z merytorycznym udziałem przeszkolonych liderów; 3. szkolenia stanowiskowe pracowników dla około 200 osób |
|  | Schematy szkoleń (w tym, m.in.: terminy, ilości godzin, wymagany zakres, ilość osób) z innych systemów (portalu e-Usług, systemu integrującego, oprogramowania zarządzającego PSD, itp.) zostaną ustalone z Wykonawcą indywidualnie po podpisaniu umowy i zapoznaniu się przez Zamawiającego z warunkami minimalnymi w zakresie szkoleń dla każdego z dostarczanych systemów. |
|  | Do każdego modułu wspomagającego obsługę obszarów działalności urzędu, Zamawiający wskaże osoby, które Wykonawca przeszkoli. |
|  | Szkolenia zostaną przeprowadzone w sposób możliwie jak najbardziej praktyczny przy wykorzystaniu testowej instancji dostarczanego systemu EOD na sprzęcie zapewnionym przez Wykonawcę lub na komputerach wskazanych przez Zamawiającego. Poszczególne zagadnienia zostaną omówione przez Wykonawcę w zakresie teorii i specyfiki a następnie zaprezentowane w sposób praktyczny.  Każde zagadnienie zostanie podsumowane możliwością zadawania dodatkowych pytań uzupełniających przez uczestników szkolenia i stosowanymi wyjaśnieniami Wykonawcy, wyczerpującymi dane zagadnienie. |
|  | Zamawiający nie dopuszcza przeprowadzania szkoleń typu e-learning w zastępstwie szkoleń tradycyjnych. |
|  | Zamawiający dopuszcza przeprowadzanie szkoleń indywidualnych przy stanowiskowych dla grup jedno-, dwu- lub trzyosobowych |
|  | Wykonawca przeszkoli osoby pełniące obowiązki administratorów wskazanych przez Zamawiający w zakresie zarządzania użytkownikami i uprawnieniami, zabezpieczania i odtwarzania danych. |
|  | Wykonawca zapewni przeszkolenie administratorów wskazanych przez Zamawiającego w zakresie administracji i konfiguracji zaoferowanego systemu bazodanowego. Szkolenie musi obejmować co najmniej instalację, konfigurację bazy danych, obsługę narzędzi administratora, architekturę systemu, zagadnienia związane z zachowaniem bezpieczeństwa, integralności i zabezpieczenia przed utratą danych, przywracaniem danych po awarii. |
|  | Zamawiający oczekuje, że ilość oraz program szkoleń powinny gwarantować użytkownikom systemu zapoznanie się z wszystkimi funkcjonalnościami jakie dostarczane systemy oferują i pozwalać pracownikom na rozpoczęcie pracy w systemach (min. 7h na osobę). |
|  | 1. Wykonawca zapewni:    1. rekrutację uczestników szkoleń spośród pracowników urzędu zapewniając im możliwość wyboru terminu szkolenia,    2. zorganizowanie zajęć dostosowanych do poziomu wiedzy uczestników, tak aby każda z grup szkoleniowych wypracowała czas zajęć szkoleniowych.    3. pracę uczestników kursu w EOD,    4. materiały szkoleniowe niezbędne do nauki teoretycznej i praktycznej treści szkolenia,    5. zapoznanie uczestników przed rozpoczęciem szkolenia z programem szkolenia oraz przekazania im harmonogramu realizowanych zajęć,    6. organizację szkoleń grup pracowniczych w dni robocze w godzinach pracy, jednorazowe zajęcia trwające około 7 godz. zegarowych (z dwoma przerwami),    7. przygotowanie i prowadzenie odpowiedniej dokumentacji, w tym:       1. list obecności z podpisami uczestników szkolenia,       2. wystawienie uczestnikom szkolenia dyplomów / zaświadczeń ukończenia szkolenia oraz zebranie pisemnych oświadczeń uczestników potwierdzających ich odbiór,       3. stosowanie na wszystkich dokumentach (materiałach szkoleniowych, programach i harmonogramach szkolenia, listach obecności, dziennikach zajęć, zaświadczeniach itp.) oznaczenia o współfinansowaniu szkolenia z Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego, Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Warmińsko Mazurskiego na lata 2014-2020- wg obowiązującego wzoru,       4. przekazanie Zamawiającemu w terminie 7 dni od dnia zakończenia szkoleń, następujących dokumentów:          1. oryginałów list obecności,          2. oryginału oświadczenia uczestników potwierdzających odbiór dyplomów (zaświadczeń) ukończenia szkolenia          3. kserokopii dyplomów (zaświadczeń) o ukończeniu szkolenia,          4. oryginału sprawozdania ze zrealizowanych szkoleń. |
|  | Zakres tematyczny szkoleń musi obejmować:   1. *Podstawowe przepisy prawne dotyczące zarządzania dokumentacją u Zamawiającego* 2. *Ustawa z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach* 3. *Rozporządzenie Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego z dnia 20 października 2015 r. w sprawie klasyfikowania i kwalifikowania dokumentacji, przekazywania materiałów archiwalnych do archiwów państwowych i brakowania dokumentacji niearchiwalnej, Dz.U. 2015 poz. 1743Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych z dnia 18 stycznia 2011 r.* 4. *Ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne* 5. *Rodzaje współczesnej dokumentacji*     * + 1. *Dokument elektroniczny*        2. *Kategoryzacja dokumentacji tworzonej, napływającej i składanej w podmiocie*        3. *Dokumentacja tworząca akta spraw i nie tworząca akta spraw*        4. *Rodzaje przesyłek wpływających do podmiotu*        5. *przesyłki przekazane pocztą elektroniczną*        6. *przesyłki na nośniku papierowym*        7. *przesyłki przekazane na informatycznym nośniku danych*        8. *przesyłki przekazane na elektroniczną skrzynkę podawczą ePUAP* 6. *Podstawowy system dokumentowania przebiegu, załatwiania i rozstrzygania - System Elektronicznego Zarządzania Dokumentacją (EOD)*     * + 1. *Pojęcia i ważne terminy*        2. *Akty wewnętrzne dotyczące sposobu dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw*        3. *Koordynator czynności kancelaryjnych - zadania w EOD*        4. *Interoperacyjność znaku sprawy*        5. *Akta sprawy w EOD*        6. *Metryka sprawy w EOD* 7. *Czynności kancelaryjne w systemie EOD*     * + 1. *Zadania punktów kancelaryjnych*      1. *otwieranie przesyłek wpływających - wyjątki*      2. *rejestracja wpływów (naklejanie identyfikatora) - wyjątki*      3. *Odwzorowanie cyfrowe (skanowanie) - wyjątki*      4. *wprowadzanie metadanych*      5. *tworzenie i prowadzenie składu chronologicznego w podziale na pełne odwzorowanie i niepełne odwzorowanie*      6. *prowadzenie składu informatycznych nośników danych*      7. *wypożyczanie i wycofywanie dokumentacji ze składu chronologicznego i składu informatycznych nośników danych*      8. *przekazywanie do archiwum zakładowego dokumentacji ze składu chronologicznego i składu informatycznych nośników danych*      9. *wysyłka pisma papierowego i elektronicznego*          1. *Zadania kierowników komórek organizacyjnych*      10. *dekretacja pisma - wyjątki*      11. *dekretacja zastępcza*      12. *akceptacja projektów pism (jedno lub wielostopniowa)*      13. *podpisanie pisma podpisem elektronicznym*      14. *podpisanie pisma podpisem odręcznym*           1. *Zadania prowadzących sprawy*      15. *zakładanie spraw*      16. *uzupełnianie metadanych*      17. *prowadzenie kompletnych akt sprawy*      18. *prowadzenie metryk spraw*      19. *sporządzanie projektów pism*      20. *dokonywanie akceptacji,* 8. *Korespondencja wewnętrzna w EOD*     * + 1. *udostępnianie pism,*        2. *przekazywanie pism,* 9. *Postępowanie z dokumentacją w przypadku reorganizacji komórek organizacyjnych w EOD* 10. *Archiwizacja akt spraw zakończonych w EOD*      * + 1. *Organizacja i zadania archiwum zakładowego (składnicy akt),*         2. *Lokal archiwum zakładowego (składnicy akt),*         3. *Przejmowanie dokumentacji do archiwum zakładowego (składnicy akt),*         4. *Przechowywanie i zabezpieczanie zgromadzonej dokumentacji oraz prowadzenie jej ewidencji,*         5. *Przeprowadzanie skontrum dokumentacji w archiwum zakładowym oraz porządkowanie dokumentacji w archiwum zakładowym,*         6. *Udostępnianie dokumentacji przechowywanej w archiwum zakładowym (składnicy akt),*         7. *Wycofywanie dokumentacji ze stanu archiwum zakładowego (składnicy akt),*         8. *Brakowanie dokumentacji niearchiwalnej,*         9. *Przekazywanie materiałów archiwalnych do archiwów państwowych,*         10. *Sprawozdawczość archiwum zakładowego.* |

# Zakres 6 – Przygotowanie i dostarczenie dokumentacji projektowej oraz powykonawczej

W ramach zamówienia Wykonawca zobowiązuje się do gromadzenia i przechowywania dokumentacji projektowej realizacji każdego Zadania. Dokumentacja projektowa będzie przechowywana przez cały okres realizacji projektu.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dostarczył do każdego przekazanego elementu systemu dokumentację Administratora – zawierająca opis wymaganych czynności i działań związanych z instalacją i konfiguracją danego elementu, a także opis wymagań odnośnie konfiguracji środowiska eksploatacyjnego (platformy sprzętowej, systemowej, bazodanowej i aplikacyjnej). Dokumentacja musi zawierać wszystkie niezbędne loginy, hasła, kody dostępu, itp. pozwalające na odtworzenie pełnego zakresu systemu po awarii, zarządzanie w pełnym zakresem dostarczonym rozwiązaniem oraz pełnienie usługi serwisu przez inny podmiot po okresie trwałości projektu.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dostarczył do każdego przekazanego elementu systemu dokumentację Użytkownika – opis działania danego elementu Systemu w zakresie niezbędnym do jego prawidłowego użytkowania przez personel skierowany do jego użytkowania.

Zamawiający wymaga aby Wykonawca we współpracy z Zamawiającym stworzył Politykę backupu i archiwizacji zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wymaganiami dostarczonych systemów.

Zamawiający wymaga aby Wykonawca we współpracy z Zamawiającym stworzył instrukcję dostępu do systemów i sieci Internet [LAN oraz WLAN] zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz wymaganiami dostarczonych systemów/urządzeń.

Dokumentacja musi być sporządzona w języku polskim i dostarczona w wersji elektronicznej z możliwością przeszukiwania treści.

# Zakres 7 – Gwarancja

Świadczenie usługi gwarancji i wsparcia ma na celu zapewnienie ciągłości sprawnego działania Systemu poprzez realizację działań naprawczych wynikających z analizy ujawnionych problemów, wykrytych Dysfunkcji systemów, niewłaściwego działania systemu, spadku wydajności, wykryciu zagrożenia włamania, itp. Zakres i warunki opisane w Załączniku nr 6 do Umowy.

Wykonawca zobowiązuje się do dostarczania wolnych od wad kolejnych wersji Systemu.

Wykonawca zobowiązuje się do aktualizacji dokumentacji Użytkownika i/lub Administratora.

Wykonawca zobowiązuję się do świadczenia konsultacji dla Administratorów w zakresie niezbędnych zmian w konfiguracji systemu.

Wykonawca zapewni usługę wsparcia użytkowników udostępniając:

* + usługę typu helpdesk, udostępnioną pod adresem e-mail, numerem telefonu
  + portal typu helpdesk – dostępny on-line w trybie 356/7/24, gdzie będą publikowane m.in. statusy zgłoszeń oraz ich treść i historia korespondencji
  + przez niniejszy portal będą mogły być dokonywane zgłoszenia Dysfunkcji

Wsparcie użytkowników obejmuje świadczenie usługi wsparcia technicznego, merytorycznego oraz konsultacji w celu utrzymania poprawnej pracy systemu zgodnego z wymaganiami zamówienia. W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do udzielania odpowiedzi na pytania Administratorów związane z bieżącą eksploatacją Systemu.

Wykonawca zapewni w godzinach pracy Zamawiającego w dni robocze obecność specjalistów mających niezbędną wiedzę i doświadczenie z zakresu eksploatacji Systemów.

Wykonawca zapewni wystarczającą ilość konsultantów do zapewnienia ciągłości usługi gwarancji.

Wykonawca będzie świadczył na rzecz Zamawiającego usługi gwarancji w zakresie przedmiotu zamówienia (umowy) w okresie zgodnym z ofertą (min. 36 miesięcy, licząc od daty podpisania protokołu odbioru) zapewniając jednocześnie odpowiednie wsparcie merytoryczne.

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usuwania dysfunkcji:

* + z przyczyn zawinionych przez Wykonawcę będących konsekwencją wystąpienia: Dysfunkcji w Systemie, błędu lub wady fizycznej pakietu aktualizacyjnego lub instalacyjnego, błędu w dokumentacji administratora lub w dokumentacji użytkownika, błędu w wykonaniu usług przez Wykonawcę;
  + związanych z realizacją usługi wdrożenia Systemu;
  + spowodowanych aktualizacjami Systemu.

Wykonawca musi informować Zamawiającego o dostępnych aktualizacjach i poprawkach Systemów.

Zgłaszający, w przypadku wystąpienia dysfunkcji przesyła do Wykonawcy przy pomocy środków komunikacji formularz zgłoszenia wystąpienia Dysfunkcji. W Zgłoszeniu powinny być wypełnione wszystkie obligatoryjne pola formularza, a opis sytuacji prowadzącej do wystąpienia błędu lub awarii powinien umożliwiać jej odtworzenie przez zespół serwisowy Wykonawcy. Jeżeli odtworzenie błędu nie będzie możliwe w środowisku Wykonawcy, wówczas zdiagnozuje on błąd w środowisku Zamawiającego, a terminy usunięcia Dysfunkcji ulegają wydłużeniu o czas oczekiwania na dostęp do środowiska Zamawiającego.

Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 4 godzin przyjęcie Zgłoszenia oraz jego klasyfikację. Potwierdzenie zostanie wysłane przez Wykonawcę do zgłaszającego.

Wykonawca zapewnia dostosowanie do obowiązujących przepisów nie później niż w dniu ich wejścia w życie.

Zgłoszenia będą klasyfikowane zgodne ze słownikiem pojęć, zawartym w Załączniku nr 6 do Umowy, przez Zamawiającego w uzgodnieniu z Wykonawcą.

Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia dysfunkcji w terminach wymienionych w pkt 7 procedury podejmowania prac serwisowych zawartej w Załączniku nr 6 do Umowy.

W każdym przypadku Zgłaszający i Wykonawca mogą uzgodnić inny czas dostarczenia rozwiązania niż określono w warunkach gwarancji. W takim przypadku niezbędne jest potwierdzenie ustalonego terminu w formie pisemnej, faksem lub e-mailem.

Terminy wymienione w Załączniku nr 6 do Umowy obowiązują również w przypadku dostarczonego sprzętu.

1. Na całość rozwiązania od momentu podpisania ostatniego Protokołu Odbioru Końcowego Zakresów od 1 do 6 – termin zgodnie z ofertą. [↑](#footnote-ref-1)
2. Zamawiający w ramach Projektu nie przewiduje wymiany systemów dziedzinowych. [↑](#footnote-ref-2)