

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

Załącznik nr I do SWZ

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Część 1

DEFINICJE

Błąd	Błąd krytyczny lub Błąd niekrytyczny
Błąd krytyczny	Oznacza sytuację, w której podczas eksploatacji Portalu następuje nieopisane w jego Dokumentacji zachowanie się Portalu skutkujące całkowitym jego zatrzymaniem lub też zamknięciem, w szczególności z powodu uszkodzenia lub utraty struktur danych, zawartości bazy danych lub błędu składni zapytania sql uniemożliwiającego jego wykonanie. Błędami krytycznymi nie są zaburzenia w Portalu wynikające z błędów, awarii czy wad Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Środowiska Produkcyjnego Zamawiającego;
Błąd niekrytyczny	Oznacza sytuację, w której podczas eksploatacji Portalu następuje brak działania lub działanie Portalu niezgodne z Dokumentacją. Błędami niekrytycznymi nie są zaburzenia w Portalu wynikające z błędów, awarii czy wad Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Środowiska Produkcyjnego Zamawiającego
Dokumentacja	Oznacza zbiór dokumentów, zapisany w formie papierowej lub elektronicznej zgodnej z formatem zapisu PDF lub innym stosowanym przez Wykonawcę, na który składa się zaktualizowana instrukcja użytkownika Portalu
Dzień Roboczy	Każdy kolejno po sobie następujący dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczpospolitej Polskiej oraz dni wolnych określonych przez zarządzenia wewnętrzne Zamawiającego.
Godzina Robocza	Oznaczają godziny przypadające w godzinach od 8:00 do 16:00 w Dni robocze.
Kierownik Projektu (ze strony Wykonawcy) oraz Koordynator Projektu (ze strony Zamawiającego)	Przedstawiciele Stron wskazani do współdziałania w zakresie zarządzania projektem, czyli właściwej koordynacji w zakresie wykonania Umowy.
Obejście	Tymczasowe rozwiązanie zaproponowane przez Wykonawcę, pozwalające Zamawiającemu na eksploatację Portalu lub osiągnięcie zamierzonego

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

	skutku w inny sposób niż opisany w Dokumentacji Portalu, do czasu definitywnego usunięcia Błędu
Oferta	Oferta Wykonawcy
OPZ, OPZ SWZ	Opis Przedmiotu Zamówienia termin stanowiący integralną część SWZ
Projekt	Działania zmierzające do realizacji przedsięwzięcia określonego przez ramy niniejszej Umowy.
Portal	Miejski system komunikacji z mieszkańcami będący przedmiotem Umowy, szczegółowo opisany w OPZ.
SWZ	Specyfikacja Warunków Zamówienia
Umowa	Niniejsza umowa łącznie z załącznikami do niej
Etap	Nazwany, zdefiniowany, określony ciąg działań Wykonawcy, uwzględniający współdziałanie ze strony Zamawiającego, odnoszący się do spójnego merytorycznie zakresu prac objętego procesem zarządczym, w ramach którego dostarczane są usługi i produkty związane z realizacją zamówienia.
Harmonogram	Harmonogram określający terminy realizacji zadań i podzadań wchodzących w zakres Etapów. Harmonogram stanowi instrument zarządzania, kontroli i monitorowania postępu prac, w którym dopuszcza się zmiany terminów wykonania poszczególnych Etapów – z wyłączeniem terminu, o którym mowa w § 2 ust. 1 umowy.
Plan Realizacji Zamówienia	Dokumentacja zarządcza wspomagająca i opisująca minimalny, niezbędny zakres czynności związany z procesem zarządzania w ramach realizacji niniejszego zamówienia.
Projekt Techniczny Usług Integracji Systemu	Dokumentacja techniczna stanowiąca przedmiot prac Wykonawcy - szczególności dotyczy usług integracji i wymiany danych jakie zostaną docelowo uruchomione w ramach budowanego Portalu.

I. Ogólny opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem niniejszego zamówienia jest **Zakup licencji i wdrożenie portalu/systemu internetowego mieszkańca w zakresie podatków i opłat lokalnych, (np. złożyć deklarację, sprawdzić stan i dokonać płatności, itp.).**
2. Na przedmiot zamówienia składają się następujące główne zadania przedmiotowe związane z dostawą określonych produktów i usług:
 - 2.1. oprogramowanie (licencje),
 - 2.2. prace wdrożeniowe,
 - 2.3. szkolenia.
3. Miejscem realizacji zamówienia jest:
 - 3.1. siedziba główna Zamawiającego, tj. Gmina Miejska Rumia, ul. Sobieskiego 7, 84-230 Rumia,

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

4. Zakres przedmiotowego zamówienia obejmuje:
 - 4.1. zarządzanie i koordynację prac zespołu Wykonawcy, w tym koordynację niezbędnego współdziałania ze strony Zamawiającego w procesie wdrożenia Portalu Mieszkańca;
 - 4.1.1. dobór metod i technik właściwych dla celu realizacji przedmiotowego zamówienia leży po stronie Wykonawcy;
 - 4.2. wykonanie prac przygotowawczych, organizacyjnych i projektowych przez przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej i opracowanie:
 - 4.2.1. „Planu Realizacji Zamówienia”,
 - 4.3. Dostawę i wdrożenie Systemu, czyli:
 - 4.3.1. dostawę oprogramowania standardowego oraz aplikacyjnego, czyli modułów oraz komponentów programistycznych wchodzących w skład oferowanego przez Wykonawcę rozwiązania, spełniającego szczegółowe wymagania funkcjonalne i niefunkcjonalne określone w niniejszej specyfikacji,
 - 4.3.2. dostawę niezbędnego Oprogramowania Bazodanowego;
 - 4.3.3. dostawę innego, dodatkowego oprogramowania, jakie jest konieczne do prawidłowej pracy oferowanego przez Wykonawcę rozwiązania Portal-u, co może dotyczyć w szczególności oprogramowania systemowego, narzędziowego czy też bazodanowego;
 - 4.3.3.1. zakres dostawy w tej części zamówienia wynika wyłącznie ze specyfiki oferowanego przez Wykonawcę rozwiązania, której to Zamawiający nie mógł uwzględnić określając wymagania infrastruktury technicznej Systemu w zakresie oprogramowania, przyjmując w tym względzie zasadę neutralności technologicznej oraz zasadę konkurencyjności udzielania zamówień publicznych;
 - 4.3.4. przeprowadzenie instalacji i konfiguracji dostarczonego oprogramowania;
 - 4.3.5. przeprowadzenie szkoleń pracowników Zamawiającego zgodnie z opracowanym przez Wykonawcę Harmonogramem Prac, w tym harmonogramem szkolenia i planem wdrożenia zawartym w „Planie Realizacji Zamówienia”;
 - 4.3.6. dostarczenie niezbędnej dokumentacji użytkownika, administratora oraz dokumentacji powykonawczej;
 - 4.3.7. zaimplementowanie i wdrożenie usług integracji z aktualnie posiadanymi przez zamawiającego systemami firmy Asseco Data Systems S.A. z siedzibą w Gdańsku, ul. Jana z Kolna 11, 80-864 Gdańsk, zgodnie z opracowanym przez Wykonawcę i zatwierdzonym przez Zamawiającego „Projektem Technicznym Usług Integracji Systemu”, dla których punktem wyjścia są dostarczone w ramach zamówienia przez Wykonawcę usługi integracji i wymiany danych zaimplementowane w oferowanym przez Wykonawcę Systemie;
 - 4.3.8. W celu zachowania zasad neutralności technologicznej i konkurencyjności zasadne jest dopuszczenie rozwiązań równoważnych do wyspecyfikowanych w postępowaniu. Za rozwiązanie równoważne uważa się takie rozwiązanie, które pod względem technologii, wydajności i funkcjonalności nie odbiega znacząco od technologii funkcjonalności i wydajności wyszczególnionych w rozwiązaniu wyspecyfikowanym, przy czym nie podlegają porównaniu cechy rozwiązania właściwe wyłącznie dla rozwiązania wyspecyfikowanego, takie jak: zastrzeżone patenty, własnościowe rozwiązania technologiczne, własnościowe protokoły itp., a jedynie te, które stanowią o istocie całości zakładanych rozwiązań technologicznych i posiadają odniesienie w rozwiązaniu równoważnym. W związku z tym, Wykonawcy mogą zaproponować rozwiązania, które realizują takie same funkcjonalności wyspecyfikowane przez Zamawiającego w inny, niż podany sposób,

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

za rozwiązanie równoważne nie można uznać rozwiązania identycznego (tożsamego), a jedynie takie, które w porównywanych cechach wykazuje dokładnie tą samą lub bardzo zbliżoną wartość użytkową. Przez bardzo zbliżoną wartość użytkową rozumie się podobne, z dopuszczeniem nieznaczących różnic nie wpływających w żadnym stopniu na całokształt systemu, zachowanie oraz realizowanie podobnych funkcjonalności w danych warunkach, dla których to warunków rozwiązania te są dedykowane. Rozwiązanie równoważne zawierają dokumentację potwierdzającą, że spełnia wymagania funkcjonalne Zamawiającego, w tym wyniki porównań, testów, czy możliwości oferowanych przez to rozwiązanie w odniesieniu do rozwiązania wyspecyfikowanego

- 4.3.9. Zamawiający nie posiada autorskich praw majątkowych do funkcjonującego w urzędzie oprogramowania, nie posiada kodów źródłowych oprogramowania, a licencja posiadanego oprogramowania nie umożliwia mu modyfikacji kodów źródłowych, zatem Zamawiający nie jest w stanie zapewnić Wykonawcy, że udostępni mu stałe, niezmiennie interfejsy integracyjne umożliwiające pełną wymianę danych z nowo uruchamianymi rozwiązaniami. Wykonawca odpowiedzialny jest za dostawę w pełni funkcjonujących rozwiązań opisanych w niniejszym załączniku, w tym, jeżeli jest konieczne, pozyskanie niezbędnych informacji do realizacji zamówienia, zawarcie koniecznych umów itp.
 - 4.3.10. Mając na uwadze powyższe, w przypadku, jeżeli Wykonawcy nie mają możliwości uzyskania odpowiedniego do realizacji dostępu do kodu źródłowego oprogramowania firm trzecich w celu modernizacji systemu dziedzinowego, Zamawiający dopuszcza możliwość realizacji przedmiotu zamówienia przy wykorzystaniu rozwiązania równoważnego w stosunku do modernizacji istniejącego systemu dziedzinowego. Przez rozwiązanie równoważne Zamawiający rozumie rozwiązania funkcjonalne, które nie są tożsame z opisem przedmiot zamówienia, ale które powodują, że Zamawiający uzyska system w pełni odpowiadający jego potrzebom oraz celowi zamówienia.
 - 4.3.11. Zamawiający nie dopuszcza wymiany systemu dziedzinowego.
 - 4.3.12. Opracowanie Planu Testów i przeprowadzenie testów akceptacyjnych razem z Zamawiającym dla co najmniej 5 przypadków testowych na każdy dostarczony przez Wykonawcę moduł lub komponent stanowiący część wdrażanego Systemu;
 - 4.3.13. Przeprowadzenie szkoleń dla administratorów oraz użytkowników Systemu w tym zapewnienie konsultacji i usług wsparcia dla Zamawiającego podczas Wdrożenia Systemu;
 - 4.3.14. Zapewnienie opieki autorskiej w ramach udzielonej gwarancji jakości wykonania zamówienia od daty odbioru końcowego przedmiotu zamówienia.
5. Zamówienie musi być zrealizowane przez Wykonawcę zgodnie z:
- 5.1. niniejszym Opiszem Przedmiotu Zamówienia;
 - 5.2. opracowanym przez Wykonawcę i zatwierdzonym przez Zamawiającego: „Planem Realizacji Zamówienia” oraz „Projektem Technicznym Usług Integracji Systemu”, w tym uzgodnionym przez Strony Harmonogramem Prac zawierającym następujące, wymagane etapy realizacyjne:
 - 5.2.1. Etap 1: Przygotowanie organizacyjne i opracowanie „Planu Realizacji Zamówienia”;
 - 5.2.2. Etap 2: Dostawa infrastruktury systemowej;
 - 5.2.3. Etap 3: Opracowanie „Projektu Technicznego Usług Integracji Systemu”;
 - 5.2.4. Etap 4: Dostawa i wdrożenie Systemu;
 - 5.2.5. Etap 5: Przeprowadzenie Odbioru Końcowego.

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

6. **Wykonawca jest zobowiązany zrealizować zamówienie w terminie 120 dni od dnia podpisania umowy z uwzględnieniem etapów wdrożenia wyznaczonych przez Zamawiającego.**
7. Zakłada się, iż termin zrealizowania zamówienia jest równoznaczny z terminem podpisania Protokołu Odbioru Końcowego.
8. Zamówienie musi być zrealizowane zgodnie z Harmonogramem Prac uwzględniając przy tym fakt, iż wykonanie poszczególnych etapów, o których mowa powyżej, musi uwzględniać następujące uwarunkowania dotyczące ich realizacji, przy czym realizacja Etapu 1 (Przygotowanie organizacyjne i opracowanie „Planu Realizacji Zamówienia”) nie wstrzymuje Wykonawcy w prowadzeniu prac przygotowawczych oraz wdrożeniowych, które Wykonawca do czasu zatwierdzenia „Planu Realizacji Zamówienia” może prowadzić w trybie roboczym na mocy obustronnych uzgodnień Kierownika i Koordynatora Projektu jakich wskazano w umowie.
9. Zgodnie z założeniami, wymaganiami Zamawiającego:
 - 9.1. **Etap 4** musi zapewnić wdrożenie Portal-u w zakresie poszczególnych modułów, zgodnie z opracowanym przez Wykonawcę Harmonogramem Prac oraz planem wdrożenia, z uwzględnieniem etapów wdrożenia wyznaczonych przez Zamawiającego, które obejmują:
 - 9.1.1. **w terminie 120 dni od dnia podpisania umowy** - wdrożenie systemu do realizacji e-usług w obszarze formularzy elektronicznych, opłat spersonalizowanych
 - 9.1.2. Punktem wyjścia do uruchomienia wdrożenia Systemu jest **dostawa licencji** oferowanego przez Wykonawcę rozwiązania, pozwalająca na zainicjowanie czynności wdrożenia Systemu, w tym w szczególności rozpoczęcie szkoleń pracowników Zamawiającego.
10. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca jest zobowiązany do udzielenia **gwarancji jakości wykonania zamówienia (zgodnie z ofertą) od daty Odbioru Końcowego**, w zakresie:
 - 10.1. usuwania błędów i awarii systemów wynikających z winy Wykonawcy;
 - 10.2. udzielania konsultacji telefonicznych oraz odpowiedzi na zapytania przesłane za pomocą portalu zgłoszeniowego udostępnionego przez Wykonawcę;
 - 10.3. Wykonawca powinien posiadać internetowy portal umożliwiający zgłaszanie usterek i błędów bezpośrednio przez zalogowanego użytkownika. W portalu zgłoszeń Zamawiający powinien mieć możliwość przeglądania zgłoszonych spraw w podziale na aktualnie realizowane oraz już zakończone wraz z informacją o osobie realizującej i historią realizacji;
 - 10.4. dostarczanie aktualnych wersji programów zwiększających ich funkcjonalność oraz dostosowanych do aktualnie obowiązującego stanu prawnego regulacji ustawowych obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej, wykorzystywanych lub mających zastosowanie w oprogramowaniu;
11. Na potrzeby realizacji zamówienia, Zamawiający udostępni Wykonawcy niezbędne zasoby techniczne.
 - 11.1. Udostępni sieć lokalną LAN w technologii Ethernet o prędkości 10/100/1000 Mb/s,
 - 11.2. Zamawiający posiada na stacjach roboczych system Microsoft Windows 10/11 pro.
 - 11.3. Zamawiający posiada środowisko domenowe AD oparte o system Microsoft Windows Serwer
12. Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do jego infrastruktury technicznej celem świadczenia usług gwarancji oraz usług serwisowych pod następującymi warunkami:
 - 12.1. Dostęp dla Wykonawcy możliwy będzie wyłącznie po podpisaniu przez niego oświadczenia o zapewnieniu i wypełnieniu podczas realizacji zamówienia zasad bezpieczeństwa obowiązujących w Urzędzie Miasta Rumii przy uwzględnieniu, iż:

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

- 12.1.1. zdalny dostęp do infrastruktury technicznej poprzez łącze VPN posiadać będzie wyłącznie określona liczba osób podana na wykazie osób przekazany przez Wykonawcę;
- 12.1.2. dostęp będzie realizowany na żądanie lub w trybie określonym przez harmonogram ustalonych „okien czasowych”;
- 12.1.3. dostęp do zasobów będzie realizowany poprzez VPN z zastosowaniem kont imiennych aktywowanych w oparciu o harmonogram;
- 12.1.4. naruszenie przez Wykonawcę przyjętych przez niego zasad dostępu może skutkować zablokowaniem dostępu zdalnego.

II. Wymagania szczegółowe

Niniejsze rozdziały opisują przedmiot zamówienia oraz sposób realizacji, w tym ogólny podział realizacji zamówienia na etapy, zadania oraz podzadania.

1. Sposób realizacji zamówienia

1.1. Etap 1: Przygotowanie organizacyjne i opracowanie „Planu Realizacji Zamówienia”

1. W ramach zadania, Wykonawca zobowiązany jest opracować „Plan Realizacji Zamówienia” stanowiący uszczegółowienie sposobu prowadzenia i koordynacji prac przez Wykonawcę.
2. Wymagania Zamawiającego wobec zakresu oraz treści opracowanego przez Wykonawcę „Planu Realizacji Zamówienia” odnoszą się wyłącznie do wybranych, kluczowych zagadnień jakie są rekomendowane przez powszechnie uznane metodyki zarządzania projektami takie jak np. PRINCE2.
3. Opracowany przez Wykonawcę „**Plan Realizacji Zamówienia**” musi zawierać co najmniej:
 - 3.1. **opis struktury organizacyjnej (projektu)** powołanej do realizacji niniejszego zamówienia, przez zdefiniowanie ról i przydzielenie do nich zakresu zadań oraz odpowiedzialności, uwzględniając przy tym uwarunkowania wskazane przez Zamawiającego we wzorze umowy oraz zakres niezbędnego współdziałania Stron;
 - 3.2. **opis procedur** w zakresie co najmniej takich procedur jak:
 - 3.2.1 komunikacji,
 - 3.2.2 zarządzania zagadnieniami projektowymi w zakresie zarządzania zmianą,
 - 3.2.3 zarządzania ryzykiem.
 - 3.3 **Harmonogram Prac** zawierający czytelny podział zamówienia na etapy, zadania i podzadania, wskazujący następstwo określonych zdarzeń projektowych, uwzględniający istotne uwarunkowania wykonawcze, jak planowane zobowiązania Stron ujęte w określone czynności, np. jak przeprowadzenie testów akceptacyjnych przez Zamawiającego przy współudziale Wykonawcy, przygotowanie i przeprowadzenie procedury odbioru, czy też udostępnienie określonych zasobów przez Zamawiającego itp. Zaproponowany przez Zamawiającego podział na etapy oraz zadania jest wiążący dla Wykonawcy z punktu widzenia zakresu określonych tam zobowiązań oraz wymagań- i może podlegać zmianie;
 - 3.3.1 podczas opracowania **Harmonogramu Prac** Wykonawca jest zobowiązany uwzględnić fakt, iż Zamawiający:

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

- 3.3.1.1 nie dopuszcza zmiany czasu trwania oraz terminu wykonania Etapów, dla których czas lub termin określono w niniejszym dokumencie, z wyłączeniem okoliczności jakie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności ustawą PZP Zamawiający dopuścił dla przedmiotu realizacji niniejszego zamówienia,
- 3.3.1.2 dopuszcza zmianę kolejności, czyli zmianę następstwa określonych zdarzeń, jakie wskazano w niniejszym Opisie Przedmiotu Zamówienia pod warunkiem przedstawienia przez Wykonawcę pisemnego uzasadnienia oraz uzyskania w tym zakresie akceptacji ze strony Zamawiającego,
- 3.3.2 Zamawiający oczekuje opracowania Harmonogramu Prac w formie schematu Gantta w programie MS Projekt lub innym oprogramowaniu równoważnym w taki sposób, aby wspomagało to proces kontroli planowania i realizacji zadań oraz przypisania do nich niezbędnych zasobów.
- 3.4 **Rejestr Ryzyka** oparty o zaproponowane przez Wykonawcę procedury zarządzania ryzykiem;
- 3.5 **Plan Wdrożenia** będący opisem istotnych zdarzeń realizacyjnych jakie wskazano w Harmonogramie Prac, a które mogą wpłynąć na przebieg i sposób realizacji zamówienia przez Wykonawcę lub wskazywać będą na powiązane z nimi podejmowane działania przez Zamawiającego;
- 3.6 **uszczegółowiony konspekt „Projektu Technicznego Usług Integracji Systemu”;**
- 3.7 opcjonalnie:
 - 3.7.1 opis procedury świadczenia usługi gwarancji jakości i wykonania Umowy w zakresie świadczenia usług serwisowych dla dostarczonego i wdrożonego Systemu, dostosowany do uwarunkowań systemu HelpDesk Wykonawcy,
 - 3.7.2 inne uwarunkowania zidentyfikowane przez Wykonawcę, jako profesjonalistę w realizacji tego rodzaju zamówień, mającego doświadczenie w zarządzaniu projektami informatycznymi, a tym samym w opracowaniu tego rodzaju dokumentów, które zostały przez niego wskazane jako niezbędne do prawidłowego wykonania przedmiotu zamówienia i spełnienia całości wymagań Zamawiającego z punktu widzenia celu zamówienia oraz szczegółowych wymagań określonych w niniejszej specyfikacji.

1.2. Etap 2: Dostawa infrastruktury systemowej

1. W ramach tego etapu Wykonawca jest zobowiązany do dostawy, instalacji i konfiguracji oprogramowania systemowego i narzędziowego na potrzeby wdrożenia Systemu.
2. Zakres dostawy obejmuje niezbędne oprogramowanie systemowe i narzędziowe spełniające szczegółowe wymagania określone niniejszą specyfikacją.
3. Wszystkie prace instalacyjne jak również prace w zakresie konfiguracji dostarczonego oprogramowania muszą być prowadzone zgodnie z opracowanym przez Wykonawcę **Planem Realizacji Zamówienia**, który powinien zawierać plan instalacji tj. czynności instalacji, konfiguracji i uruchomienia dostarczonego oprogramowania, z uwzględnieniem zapewniania pracy aktualnie użytkowanych systemów informatycznych Zamawiającego;
4. Wszystkie wyżej wymienione prace Wykonawca jest zobowiązany prowadzić zgodnie z opracowanym przez niego i zatwierdzonym przez Zamawiającego **Planem Realizacji Zamówienia**, przy czym:



Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

- 4.1. W związku z tym, iż czynności instalacji i konfiguracji oprogramowania mogą spowodować czasową niedostępność systemów informatycznych Zamawiającego, prace należy wykonywać poza godzinami pracy Zamawiającego według uzgodnionego harmonogramu prac lub za pisemną zgodą Zamawiającego w godzinach pracy zgodnie z ustaleniami stron dotyczącymi czasu i sposobu prowadzenia prac.
- 4.2. Oprogramowanie będące przedmiotem dostawy, instalacji i konfiguracji (oprogramowanie systemowe, bazodanowe, narzędziowe oraz standardowe) czy to w ramach niniejszego etapu prac- jak również innych etapów- Wykonawca jest zobowiązany instalować zgodnie z zaleceniami producenta z uwzględnieniem tzw. modyfikacji („łatek”) na podstawie publikowanej przez danego producenta listy aktualizacji (co w szczególności dotyczy „łatek” obejmujących aktualizacje mechanizmów zabezpieczeń dla danego oprogramowania- ang. security patch).
- 4.3. Każde odstępstwo od wyżej wymienionej reguły będące wynikiem praktycznych doświadczeń Wykonawcy, wiążące się z zapewnieniem według Wykonawcy większej stabilności pracy danego urządzenia powinno być uzasadnione i uzgodnione z Zamawiającym oraz powinno zostać zawarte w ramach podpisanego **protokołu z instalacji lub protokołu odbioru.**
- 4.4. Z uwagi na fakt, iż docelowo **Plan Realizacji Zamówienia** powinien stanowić element dokumentacji powykonawczej, Wykonawca jest zobowiązany dodatkowo uzupełnić go w formie suplementu o:
 - 4.4.1. **opis konfiguracji oraz opis procedur** do wykonywania automatycznych backup’ów serwerów i bazy danych, opartych o dostarczone przez Wykonawcę oprogramowanie oraz bazy danych zawierające narzędzia do tworzenia kopii bazy danych- opcjonalnie za zgodą Zamawiającego w oparciu o opracowane przez Wykonawcę skrypty systemowe.
 - 4.4.2. **szczegółowy opis procedury odtwarzania systemu po awarii** ze wskazaniem scenariuszy działań dla różnych zdarzeń, rodzajów awarii oraz urządzeń;
- 4.5. Prace w zakresie konfiguracji, parametryzacji Systemu powinny być ukierunkowane na **uzyskanie maksymalnego poziomu wydajności.**
- 4.6. Dla każdego oprogramowania systemowego, bazodanowego, narzędziowego oraz standardowego będącego przedmiotem dostawy Wykonawca jest zobowiązany udzielić lub przekazać stosowne **licencje** uprawniające Zamawiającego do korzystania z dostarczonego przez Wykonawcę oprogramowania.

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

1.3. Etap 3: Opracowanie „Projektu Technicznego Usług Integracji Systemu”

1.3.1. Zadanie: Opracowanie dokumentacji projektowej

1. Zasadniczym celem tego etapu jest **przygotowanie prac Wykonawcy** związanych z planowanym do przeprowadzenia:
 - 1.1. **integracji systemu**
2. Zamawiający zakłada, iż Wykonawca posiada opracowane i wdrożone we własnym rozwiązaniu usługi integracji i wymiany danych zapewniające komunikację z innymi systemami dziedzinowymi i na bazie tych rozwiązań oraz zdobytych doświadczeń we wdrażaniu podobnych rozwiązań jak planowany do wdrożenia przez Zamawiającego System, dokona docelowego zaimplementowania usługi integracji oferowanego rozwiązania ze wskazanymi Systemami Dziedzinowymi Zamawiającego.
 - 2.1. Zakres i koszt usługi związanej z uruchomieniem usług integracji z systemami jest po stronie zobowiązań Wykonawcy i stanowi przedmiot jego oferty.
 - 2.2. W realizacji tej części zamówienia Wykonawca musi uwzględnić fakt, iż Zamawiający nie posiada dokumentacji technicznej systemów dziedzinowych Zamawiającego wskazanych do integracji.
 - 2.3. Wymagany przez Zamawiającego minimalny zakres opracowania przedmiotowej dokumentacji projektowej musi obejmować opis stosowanych, zaprojektowanych metod integracji oraz wymiany danych pomiędzy rozwiązaniem Wykonawcy a Systemami Dziedzinowymi Zamawiającego.

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

1.4. Etap 4: Dostawa i wdrożenie Systemu

1.4.1. Zadanie: Dostawa, instalacja i konfiguracja Oprogramowania

1. W ramach zadania Wykonawca jest zobowiązany:
 - 1.1. dostarczyć zgodnie z Ofertą Wykonawcy, niezbędne oprogramowanie do uruchomienia i wdrożenia Portal-u, co obejmuje przede wszystkim oprogramowanie standardowe oraz oprogramowanie aplikacyjne Wykonawcy oraz opcjonalne oprogramowanie systemowe, bazodanowe oraz narzędziowe, o ile licencje udostępnione przez Zamawiającego są niewystarczające lub nie pokrywają potrzeb zaoferowanego przez Wykonawcę rozwiązania;
 - 1.2. zapewnić dokumentację do dostarczonego oprogramowania w postaci papierowej lub elektronicznej w liczbie egzemplarzy odpowiednio zgodnej ze specyfikacją dostawy i/ lub specyfikacją dystrybutora oprogramowania oraz odpowiednio liczbą przekazanych licencji oprogramowania;
 - 1.3. udzielić lub przekazać licencje do dostarczonego oprogramowania;
 - 1.4. zainstalować i skonfigurować dostarczone oprogramowanie- przy wykorzystaniu udostępnionych przez Zamawiającego zasobów;
 - 1.5. w ramach wszystkich prac związanych z instalacją i konfiguracją oprogramowania Wykonawca jest zobowiązany:
 - 1.5.1 instalować i konfigurować oprogramowanie zgodnie z zaleceniami jego producenta z uwzględnieniem tzw. modyfikacji („łatek”) na podstawie publikowanej przez danego producenta listy aktualizacji (co w szczególności dotyczy „łatek” obejmujących aktualizacje mechanizmów zabezpieczeń dla danego oprogramowania- ang. security patch);
 - 1.5.2 każde odstępstwo od wyżej wymienionej reguły będące wynikiem praktycznych doświadczeń Wykonawcy, wiążące się z zapewnieniem według Wykonawcy większej stabilności pracy danego urządzenia powinno być uzasadnione i uzgodnione z Zamawiającym oraz powinno zostać zawarte w ramach podpisanego protokołu z instalacji lub protokołu odbioru;
 - 1.5.3 zapewnić udokumentowanie czynności instalacji, konfiguracji oprogramowania w formie dokumentacji powykonawczej zawierającej opis przeprowadzonej konfiguracji Systemu.

1.4.2. Zadanie: Konfiguracja Portalu Mieszkańca.

1. W ramach zadania, na podstawie wcześniej opracowanego i odebranego przez Zamawiającego „Projektu Technicznego Usług Integracji Systemu”, a także niniejszej specyfikacji oraz przeprowadzonych uzgodnień z Zamawiającym, Wykonawca jest zobowiązany:
 - 1.1. Dostarczyć i zaimplementować wymaganą funkcjonalność Systemu, co obejmuje również usługi integracji z platformą ePUAP, w tym w zakresie związanym z zapewnieniem uwierzytelnienia poprzez Węzeł Krajowy.
2. Dla dostarczonych i/ lub opracowanych funkcji Portal-u oraz usług systemowych w zakresie integracji i wymiany danych, Wykonawca jest zobowiązany przygotować Plan Testów zawierający opisy scenariuszy testowych będących podstawą do przeprowadzenia testów akceptacyjnych pokrywających kluczowe przypadki użycia Systemu.

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

- 2.1. Plan Testów musi obejmować scenariusze dla ścieżki podstawowej oraz przynajmniej jednej ścieżki alternatywnej.
3. Zamawiający wymaga, aby przed zgłoszeniem gotowości do odbioru Systemu Wykonawca przeprowadził (i udokumentował) fazę testów wewnętrznych w zakresie integracji i wymiany danych.

1.4.3. Zadanie: Przygotowanie i przeprowadzanie testów akceptacyjnych

1. W ramach tego zadania, na podstawie planu testów Wykonawca jest zobowiązany:
 - 1.1. opracować scenariusze testów akceptacyjnych oraz dane testowe;
 - 1.2. przekazać Zamawiającemu scenariusze testów akceptacyjnych, co najmniej na 5 dni roboczych poprzedzających datę przeprowadzenia testów akceptacyjnych;
 - 1.3. przeprowadzić przy udziale Zamawiającego testy akceptacyjne celem zweryfikowania i potwierdzenia poprawności działania Systemu, w tym metod integracji i wymiany danych;
 - 1.4. opracować raport z testów akceptacyjnych.
2. Negatywne wyniki testów akceptacyjnych, identyfikujące przyczyny leżące po stronie dostarczonego lub opracowanego przez Wykonawcę rozwiązania zobowiązują Wykonawcę do wprowadzenia niezbędnych korekt w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
3. Podczas prowadzenia testów akceptacyjnych Wykonawca jest zobowiązany do:
 - 3.1. instalowania nowych wersji oprogramowania pozbawionych błędów i umożliwiających dalsze prowadzenie fazy testów, co dotyczy Portal-u, w tym jego komponentów i usług sieciowych, o ile były przedmiotem prac Wykonawcy;
 - 3.2. zapewnienia gotowości opracowanych przez siebie i dostarczonych rozwiązań do przeprowadzenia testów;
 - 3.3. udzielania wyjaśnień oraz konsultacji technicznych Zamawiającemu;
 - 3.4. usuwania stwierdzonych błędów;
 - 3.5. opcjonalnie, przedstawienia na żądanie Zamawiającego, wyników przeprowadzonych przez siebie wewnętrznych testów regresyjnych, które potwierdzą usunięcie zidentyfikowanych wcześniej błędów.
4. Na potrzeby procesu związanego z przeprowadzeniem testów, jak również późniejszej eksploatacji Zamawiający wprowadza określoną poniżej **klasyfikację błędów**:
 - 4.1. **B1- błędy krytyczne** uniemożliwiające działanie Systemu, modułu lub dostarczonych przez Wykonawcę komponentów i usług sieciowych np. dotyczących integracji i wymiany danych lub powodujące niepoprawne funkcjonowanie Systemu w określonym obszarze zadaniowym, niezgodne z dokumentacją Systemu w zakresie więcej niż jednej funkcji Systemu, wymagające bezwzględnej interwencji Wykonawcy związanej ze zidentyfikowaniem przyczyny takiego stanu rzeczy oraz usunięciem błędu lub wprowadzeniem rozwiązania zastępczego w formie tzw. „obejścia” problemu przez rekonfigurację, wymianę oprogramowania lub inne zaproponowane przez Wykonawcę rozwiązanie;
 - 4.2. **B2- błędy istotne** powodujące niepoprawne funkcjonowanie Systemu lub dostarczonych przez Wykonawcę komponentów i usług sieciowych, niezaliczone do klasy B1 jak np. niepoprawne działanie wyłącznie w zakresie jednej funkcji Systemu;
 - 4.3. **B3- usterki/ wady** przejawiające się niewłaściwą ergonomią pracy lub błędną logiką obsługi Systemu, niewpływające na rezultat działania funkcji Systemu, niezaliczane do kategorii błędów B1 lub B2 np. wydłużenie czasu autoryzacji lub uwierzytelnienia

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

usługi, brak spełnienia wymagań wydajnościowych, niespełnienie wymagań dot. ergonomii pracy, inne.

5. Z ww. klasyfikacji wyłączone są błędy leżące po stronie infrastruktury systemowej podmiotu trzeciego, jak np. platforma ePUAP (ePUAP2).
 - 5.1. W każdym przypadku, kiedy źródło powstania błędu leży po stronie trzeciej, Wykonawca jest zobowiązany do wykazania (udowodnienia) Zamawiającemu, iż niepoprawne funkcjonowanie Systemu leży po stronie rozwiązań i zobowiązań strony trzeciej i nie zależy od dostarczonego, opracowanego przez niego rozwiązania.
 - 5.1.1. Brak takich działań i nie wykazanie jednoznacznie zależności danego zdarzenia, powodującego powstanie danego błędu B1-B3 po stronie trzeciej będzie traktowane jako błąd Systemu ZSI dostarczonego przez Wykonawcę, leżący w zakresie jego zobowiązań gwarancyjnych i serwisowych.
6. Zakończenie procedury testów z wartością wskaźnika liczby błędów mieszczącą się dla określonych kategorii błędów w dopuszczalnym przedziale progowym, określonym w Planie Testów, daje tytuł Zamawiającemu do (warunkowej) akceptacji wykonania danego zadania i rozpoczęcia normalnej eksploatacji rozwiązania, pod warunkiem usunięcia zidentyfikowanych błędów przez Wykonawcę w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
7. Zamawiający dopuszcza odbiór oraz warunkowe zakończenie fazy testów akceptacyjnych, w którym dla poszczególnych kategorii błędów określono następujące wartości progowe dla poszczególnych kategorii błędów:
 - 7.1. B1- liczba błędów jest równa zero (0);
 - 7.2. B2- liczba błędów nie jest większa niż 5% ogółu wszystkich przypadków testowych;
 - 7.3. B3- liczba zidentyfikowanych usterek nie jest większa niż 10% ogółu wszystkich przypadków testowych.

1.4.4. Zadanie: Przeprowadzenie szkoleń dla pracowników Zamawiającego

1. W ramach tego zadania Wykonawca jest zobowiązany do przeszkolenia pracowników Zamawiającego z obsługi dostarczonych modułów i komponentów Systemu.
2. Szkolenia obejmować muszą zakres podstawowych funkcji i usług Systemu, których właściwe poznanie jest niezbędne do prawidłowego użytkowania Systemu.
3. Dla każdego wydzielonego pakietu szkoleń Wykonawca jest zobowiązany przedstawić oraz uzgodnić z Zamawiającym szczegółowy **program szkoleń**, który powinien przedłożyć do akceptacji Zamawiającego nie później niż **na dwa tygodnie przed planowanym terminem szkoleń**.
4. Każde szkolenie musi być przeprowadzone według poniższych zasad:
 - 4.1. Przed szkoleniem Wykonawca:
 - 4.1.1. potwierdza plan i program szkolenia u Zamawiającego;
 - 4.1.2. uzgadnia ostateczny termin szkolenia z Zamawiającym, zgodnie z wstępnie określonym planem szkolenia;
 - 4.1.3. przygotowuje i aktualizuje dokumentację użytkownika i/ lub systemu pomocy (instrukcje obsługi), zapewniając tym samym uczestnikom szkolenia dostęp do uzupełniającej lub podstawowej wiedzy nt. funkcji oraz zasad działania danego oprogramowania;
 - 4.1.4. przygotowuje „infrastrukturę szkoleniową”, co w szczególności obejmuje:
 - 4.1.4.1. przygotowanie bazy szkoleniowej zawierającej załadowane przykładowe dane;
 - 4.1.4.1. instalację i konfigurację Systemu;
 - 4.2. Zakres szkolenia obejmować będzie łącznie:

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

- 4.2.1. ok. 50 pracowników- w przypadku systemu do realizacji e-usług
- 4.3. Osoby do szkolenia wskaże Zamawiający.
- 4.4. Przewiduje się przeprowadzenie dedykowanych szkoleń dla kadry kierowniczej.
- 4.5. Przed rozpoczęciem każdego szkolenia Wykonawca dostarczy do każdego modułu/ komponentu dokumentację w języku polskim w postaci elektronicznej.
- 4.6. Szkolenia zostaną przeprowadzone w pomieszczeniach i na sprzęcie udostępnionym przez Zamawiającego, głównie w formie szkoleń stanowiskowych. Szkolenia prowadzone będą w siedzibie Zamawiającego.
- 4.7. Dopuszcza się, po uzgodnieniu z Zamawiającym, przeprowadzanie w wybranych obszarach szkoleń typu e-learning.
- 4.8. Dopuszcza się po uzgodnieniu z Zamawiającym przeprowadzenie szkoleń grupowych w wybranych obszarach tematycznych.
5. Zamawiający zobowiązuje Wykonawcę do świadczenia asysty przez konsultantów we wszystkich obszarach objętych wdrożeniem;
 - 5.1. Asysta może być, w zależności od potrzeb, świadczona np. w siedzibie Zamawiającego, zdalnie, telefonicznie, poprzez dedykowany system zgłoszeniowy, udostępniony przez Wykonawcę, etc.;
 - 5.2. Wykonawca jest zobowiązany do osobistej asysty świadczonej w siedzibie Zamawiającego, przy zgłoszonych przez Zamawiającego, kluczowych procesach.
 - 5.3. W okresie wdrożenia Systemu zakłada się korzystanie z asysty technicznej Wykonawcy, świadczonej w siedzibie Zamawiającego, w wymiarze do 80 godzin roboczych (co odpowiada 10 dniom po 8 godzin roboczych) w obszarach objętych wdrożeniem.
6. Poza przeprowadzeniem szkoleń dla pracowników Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest również do przeprowadzenia minimum jednej (1) prezentacji Portal-u dla kadry zarządzającej. Zakres prezentacji oraz jej termin Wykonawca uzgodni z Zamawiającym.

1.4.5. Zadanie: Przeprowadzenie szkoleń dla administratorów

1. Wykonawca jest zobowiązany przeprowadzić, w uzgodnionym terminie, zgodnie z Harmonogramem Prac, szkolenie dla administratorów Systemu z zakresu administrowania dostarczonym przez Wykonawcę Oprogramowaniem.
 - 1.1. Zakres szkolenia obejmować będzie zagadnienia administracji i konfiguracji zaoferowanego systemu bazodanowego, w tym instalację, konfigurację bazy danych, obsługę narzędzi administratora, architekturę Systemu, zagadnienia związane z zachowaniem bezpieczeństwa, integralności i zabezpieczenia przed utratą danych, przywracaniem danych po awarii.
2. Zakres szkolenia powinien być tak dobrany, aby zapewnić Zamawiającemu samodzielne zarządzanie opracowanym przez Wykonawcę rozwiązaniem.
3. Na potrzeby szkolenia Zamawiający udostępni salę konferencyjną lub inne pomieszczenie z dostępem do Infrastruktury Technicznej Zamawiającego, w tym do infrastruktury Systemu.
4. Zamawiający wymaga przeprowadzenia szkolenia z administrowania Systemem dla 4 administratorów IT.
5. Przed przeprowadzeniem szkolenia Wykonawca jest zobowiązany opracować i dostarczyć Zamawiającemu tzw. dokumentację administratora, która powinna zawierać instrukcje, opis procedur jakie są niezbędne do zarządzania dostarczoną infrastrukturą Systemu oraz dostarczonym Oprogramowaniem.

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

1.5. Etap 5: Przeprowadzenie procedury Odbioru Końcowego

1. W ramach tego etapu Wykonawca razem z Zamawiającym przeprowadzi czynności związane z procedurą Odbioru Końcowego, podczas których Zamawiający dokona weryfikacji oraz potwierdzenia wypełnienia przez Wykonawcę wszystkich zobowiązań, jakie były przedmiotem realizacji niniejszego zamówienia.
 - 1.1. W trakcie tych czynności Wykonawca, celem umożliwienia Zamawiającemu skutecznego przeprowadzenia procedury Odbioru Końcowego, jest zobowiązany do ścisłego współdziałania z Zamawiającym i udzielenia mu niezbędnych wyjaśnień, przeprowadzenie czynności odbioru potencjalnie zaległych zadań, podzadań lub nawet, o ile wynika to z ustaleń Stron, wypełnienia innych niezrealizowanych przez Wykonawcę zobowiązań.
2. W trakcie Odbioru Końcowego Wykonawca:
 - 2.1. Udzieli Zamawiającemu gwarancji (zgodnie z ofertą) na poprawne funkcjonowanie dostarczonego rozwiązania, w zakresie oraz zgodnie z:
 - 2.1.1. niniejszą specyfikacją,
 - 2.1.2. opracowaną i dostarczoną przez Wykonawcę dokumentacją techniczną (w tym dokumentacją powykonawczą) oraz dokumentacją użytkownika (instrukcją użytkownika, instrukcją administratora).
 - 2.1.3. „Projektem Technicznym Usług Integracji Systemu”.
3. Okres udzielonej przez Wykonawcę gwarancji jakości wykonanej usługi liczony będzie od daty Odbioru Końcowego.
4. Gwarancja obejmuje również dostarczanie nowych wersji Systemu w zakresie związanym ze zmianą przepisów prawa. Zakres i sposób świadczenia tak rozumianej rozszerzonej gwarancji zawarty został w projekcie Umowy.
5. Warunki świadczenia gwarancji, w tym czas reakcji oraz czas usunięcia określonej kategorii błędów, jak również opis procedury zgłoszenia oraz naprawy błędu, zawiera projekt Umowy będący integralną częścią SWZ.

2. Wymagania wobec dostarczanej przez Wykonawcę dokumentacji

1. W każdym przypadku, kiedy następować będzie przekazanie dokumentacji opracowanej przez Wykonawcę, musi być ona przekazana w formie papierowej, w liczbie jednego egzemplarza z każdego rodzaju opracowania oraz w formie elektronicznej przekazana drogą elektroniczną, na adres Zamawiającego lub na innym nośniku danych przynajmniej w dwóch różnych formatach: edytowalnym np. w formacie doc oraz zabezpieczonym przed edycją formacie pdf dla programu Acrobat Reader.
 - 1.1. Dla dokumentacji związanej z przedmiotem dostawy oprogramowania, do którego Wykonawca nie posiada autorskich praw majątkowych, Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia dokumentacji zgodnie ze specyfiką tego produktu, określoną przez producenta produktu lub jego dystrybutora.
 - 1.2. Zamawiający nie akceptuje użycia do realizacji zamówienia licencji oprogramowania, dla którego nie jest dostępna dokumentacja w formie papierowej lub elektronicznej, np. pdf.



Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

3. Wymagania wobec dostarczanego przez Wykonawcę Oprogramowania

3.1. Oprogramowanie Systemowe, Narzędziowe i Bazodanowe

3.1.1. Oprogramowanie systemowe

1. Wykonawca jest zobowiązany do dostarczenia niezbędnej liczby licencji oprogramowania systemowego, koniecznego do prawidłowej pracy oferowanego przez Wykonawcę rozwiązania.
2. Zamawiający wymaga:
 - a) konfiguracji systemów maszyn wirtualnych do pracy z systemem, w tym zabezpieczenie ruchu między serwerami w sieci LAN Zamawiającego,
 - b) zainstalowania wszystkich niezbędnych certyfikatów,
 - c) konfiguracji mechanizmów archiwizacji dla systemu,
 - d) wsparcia w okresie gwarancji w procesie administracji oprogramowaniem systemowym.

3.1.2. Oprogramowanie Narzędziowe

1. Wykonawca jest zobowiązany dostarczyć niezbędne Oprogramowanie Narzędziowe zapewniające poprawną pracę oferowanego przez niego rozwiązania, co dotyczy oprogramowania serwera www, serwera aplikacji lub innych niezbędnych komponentów narzędziowych, które zostaną wykorzystane do uruchomienia wymaganej funkcjonalności Systemu.

3.1.3. Oprogramowanie Bazodanowe

1. Zamawiający nie określa szczególnie istotnych wymagań dla systemu zarządzania relacyjną bazą danych tj. dla tzw. Oprogramowania Bazodanowego, pozostawiając w tym względzie dobór rozwiązania do decyzji Wykonawcy, który poprzez ocenę złożoności oferowanego przez siebie rozwiązania- Systemu, powinien dobrać właściwy do tego celu produkt oraz rodzaj i liczbę licencji lub wykorzystać udostępnione przez Zamawiającego oprogramowanie.
2. Zamawiający dopuszcza zastosowanie do tego celu licencji oprogramowania dostępnych na ogólnych zasadach licencji „open source” pod warunkiem przejęcia przez Wykonawcę zobowiązań związanych z utrzymaniem dostępności i prawidłowej pracy określonymi warunkami udzielonej gwarancji oraz dostarczonego Oprogramowania w trybie serwisowym określonymi warunkami udzielonej przez Wykonawcę gwarancji oraz rękojmi.



Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

3.2. Wymagania szczegółowe wobec Systemu tj. wymagania funkcjonalne i нефункционалне wobec Oprogramowania Aplikacyjnego i Standardowego

3.2.1. Wymagania нефункционалне

1. Opracowany i dostarczony przez Wykonawcę System musi:
 - 1.1. posiadać architekturę trójwarstwową, która jest wymagana dla rozwiązań typu „portal”;
 - 1.2. posiadać budowę modułową umożliwiającą konfigurację funkcji dla każdego modułu, przy czym modułowość nie musi oznaczać rozłączności technologicznej poszczególnych części Systemu. System musi jednocześnie stanowić kompleksowy zintegrowany system zarządzania obejmujący swoim zakresem określoną funkcjonalność tak, aby wykorzystywać wzajemne współdziałanie poprzez powiązania logiczne i korzystanie ze wspólnych danych przechowywanych na serwerze bazy danych;
 - 1.3. posiadać jednorodny, spójny interfejs użytkownika oparty o komponenty programistyczne zapewniające ten sam styl interfejsu graficznego, te same zasady komunikacji z użytkownikiem oraz reguły powiadamiania, wykorzystujące wspólne komponenty dialogowe: formatki edycyjne, klawisze funkcyjne, spójną kolorystykę;
 - 1.4. zapewnić bezpieczeństwo gromadzenia i przetwarzania danych przez transakcyjne przetwarzanie danych gwarantujące poprawność i spójność zapisów bazy danych w przypadku normalnej pracy systemu jak i jego awarii, a tym samym musi być zaimplementowany w oparciu o udostępnione przez Zamawiającego lub dostarczone przez Wykonawcę Oprogramowanie Bazodanowe;
 - 1.5. umożliwić wielodostępną obsługę funkcji Systemu;
 - 1.6. Treści systemu powinny być przedstawiane w sposób prawidłowy na najpopularniejszych przeglądarkach w ich najnowszych wersjach: Firefox, Edge, Safari, Opera, Chrome oraz na urządzeniach na których został uruchomiony: komputer, tablet, telefon (z systemem iOS, Android) itp.;
 - 1.7. być skalowalny;
 - 1.8. być zrealizowany w technologii zorientowanej na usługi w zakresie związanym z zapewnieniem integracji i wymiany danych z innymi systemami zgodnie z wymaganiami i rekomendacją określoną przez Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2247);
 - 1.9. spełnić wymagania wydajnościowe określone i potwierdzone na etapie opracowania dokumentacji technicznej, po weryfikacji parametrów technicznych sieci LAN Zamawiającego;
 - 1.10. zapewnić pracę w środowisku systemu operacyjnego MS Windows 10 oraz 11 ze zmienną rozdzielczością pracy;
 - 1.11. zapewnić polskojęzyczny interfejs użytkownika oraz obsługę polskich liter i sortowania wg polskiego alfabetu;

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

- 1.12. umożliwić jednoczesny dostęp do funkcji i danych Systemu dla wielu jednoczesnych użytkowników oraz zapewnić ochronę danych przed utratą spójności lub zniszczeniem;
- 1.13. dostarczyć mechanizmy:
 - 1.13.1 uwierzytelniania użytkowników z wykorzystaniem nazwy użytkownika i poufnego hasła lub profilu zaufanego,;
 - 1.13.2 odzyskiwania hasła lub też nadawania nowego np. wykorzystując podany podczas rejestracji adres e-mail interesanta;
 - 1.13.3 kontroli dostępu użytkowników (także administratorów) do gromadzonych danych oraz realizowanych operacji;
 - 1.13.4 definiowania ról użytkowników, umożliwiające wykonywanie typowych zestawów funkcji Systemu, bazujące na predefiniowanych już gotowych rolach oraz funkcjach nadawania nowych ról użytkownikom;
 - 1.13.5 zapewnić dla usług zewnętrznych przesyłanie danych przy pomocy bezpiecznego, szyfrowanego połączenia np. za pomocą protokołu HTTPS;
 - 1.13.6 zapewnić prawidłową technicznie i sprawną obsługę grupy 700 jednoczesnych użytkowników e-usług;
- 1.14. zostać w całości spolonizowanym, a więc posiadać polskie znaki i instrukcję obsługi po polsku dla użytkownika oraz administratora;
- 1.15. posiadać graficzny interfejs użytkownika gwarantujący wygodne wprowadzanie danych, bieżącą kontrolę poprawności wprowadzanych danych, przejrzystość prezentowania danych na ekranie oraz wygodny sposób wyszukiwania danych po dowolnych kryteriach;
- 1.16. pracować w środowisku sieciowym i zapewniać wielodostępność pozwalającą na równoczesne korzystanie z bazy danych przez wielu użytkowników;
- 1.17. zapewniać mechanizmy umożliwiające identyfikację użytkownika i ustalenie daty wprowadzenia i modyfikacji danych;
- 1.18. posiadać mechanizmy ochrony danych przed niepowołanym dostępem, nadawania uprawnień dla użytkowników do korzystania z modułów jak również do korzystania z wybranych funkcji;
- 1.19. działać w środowisku zintegrowanych baz danych posiadającym następujące cechy:
 - 1.19.1 relacyjność i transakcyjność;
 - 1.19.2 komunikację z aplikacjami w standardzie SQL.
2. Dla prawidłowej pracy Systemu nie jest dopuszczalne, aby jakkolwiek jego funkcja lub usługa uruchamiana na stacji roboczej użytkownika wymagała dla jej wykonania uprawnień poziomu administratora.

3.2.2. Wymagania prawne

1. Dostarczony i wdrożony przez Wykonawcę System musi spełniać wymagania obowiązujących przepisów prawa w zakresie przedmiotowym w jakim wspierać będzie określone obszary zadaniowe przez poszczególne jego moduły lub komponenty. Zgodność ta musi być zachowana na dzień wdrożenia danego modułu lub komponentu zgodnie z obowiązującym Harmonogramem prac.
 - 1.1. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający dopuszcza możliwość odstąpienia od ww. reguły, o ile wynika to z okoliczności niezależnych od

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

Wykonawcy lub stosunkowo krótkiego okresu *vacatio legis*, jaki wprowadził ustawodawca do nowych lub nowelizowanych przepisów prawa lub istotnej złożoności zagadnienia w zakresie implementacji przepisów prawa jako rozwiązania w oferowanym przez Wykonawcę Systemie.

2. W szczególności System musi zapewnić spełnienie wymagań, jakie nakładane są na tego rodzaju rozwiązania ustawą o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz przepisami powiązаныmi z nią przedmiotowo, jak chociażby dotyczącymi ochrony danych osobowych.
3. Powyższe wskazuje, iż dostarczone przez Wykonawcę rozwiązania- System musi spełniać wymagania między innymi takich przepisów prawa jak:
 - 3.1. Ustawa z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz.U. z 2023 r. poz. 40);
 - 3.2. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (t. j. Dz.U. z 2021 r. poz. 2070);
 - 3.2.1. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2247);
 - 3.2.2. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania i doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 180);
 - 3.2.3. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie szczegółowego sposobu postępowania z dokumentami elektronicznymi (Dz.U. z 2006 r. Nr 206, poz. 1518);
 - 3.2.4. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 2 listopada 2006 r. w sprawie wymagań technicznych formatów zapisu i informatycznych nośników danych, na których utrwalono materiały archiwalne przekazywane do archiwów państwowych (Dz. U. z 2006 r. Nr 206 poz. 1519);
 - 3.2.5. Rozporządzenie Ministra Nauki i Informatyzacji z dnia 19 października 2005 r w sprawie testów akceptacyjnych oraz badania oprogramowania interfejsowego i weryfikacji tego badania (Dz. U. z 2005 r Nr 217 poz. 1836);
 - 3.2.6. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 27 września 2005 r. w sprawie sposobu, zakresu i trybu udostępniania danych zgromadzonych w rejestrze publicznym (t. j. Dz. U. z 2018 r. poz. 29);
 - 3.3. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) zwanego dalej „RODO“ (Dz. UE. L. 2016. 119. 1 z dnia 2016.05.04);
 - 3.4. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1781);
 - 3.5. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa (t. j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2651);
 - 3.6. Ustawa z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości (t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 120);



Fundusze Europejskie
Polska Cyfrowa



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

- 3.7.** Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2023 r. poz. 82).

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

3.2.3. Wymagania funkcjonalne dotyczące poszczególnych obszarów zadaniowych Systemu dla Obszaru I. Cyfryzacja urzędów JST, jednostek podległych oraz nadzorowanych.

- 1. Portal Mieszkańca.** Zintegrowany portal internetowy o następującej funkcjonalności:
 - 1.1. Realizacja Portalu Mieszkańca powinna być zgodna z aktualnymi przepisami prawnymi, a usługi serwisowe muszą obejmować zmiany prawne.
 - 1.2. System powinien mieć budowę zapewniającą pełną integrację wszystkich jego elementów oraz umożliwiającą prowadzenie rejestrów i ewidencji podatkowych przez pracowników JST, w ramach ich codziennych obowiązków z wykorzystaniem obecnie używanych systemów dziedzinowych.
 - 1.3. System powinien zapewniać bezpieczeństwo, szybkość przepływu i aktualność zgromadzonych w nim informacji, poprzez oparcie go na jednej bazie danych.
 - 1.4. System powinien umożliwiać dostęp do danych podatkowych z poziomu dowolnej przeglądarki internetowej, bez konieczności instalowania jakiegokolwiek innego oprogramowania po stronie użytkowników końcowych (mieszkańców).
 - 1.5. Narzędzia administrowania systemem powinny zapewniać zarządzanie jego elementami, zgodnie z kompetencjami użytkowników.
 - 1.6. System powinien zapewniać, dzięki standardom wymiany danych i ujednocionym e-usługom interoperacyjne wykorzystanie danych i informacji.
 - 1.7. Mechanizmy integracyjne systemu muszą zapewniać możliwość wymiany informacji, zgodnie z określonymi w przepisach standardami wymiany danych: XML i innymi normami.
 - 1.8. System powinien posiadać spójną strukturę baz danych, zapewniającą jednocześnie zgodność z minimalnymi wymaganiami dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej określonymi w nowym rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012r, jakimi są :
 - 1.8.1. integralności danych,
 - 1.8.2. autentyczności danych,
 - 1.8.3. dostępności do danych,
 - 1.9. System musi zapewniać możliwość uwierzytelnienia użytkownika do portalu podatkowego za pomocą środka identyfikacji elektronicznej o określonym poziomie bezpieczeństwa (niskim, średnim lub wysokim), tak aby mogło być realizowane ono za pośrednictwem Węzła Krajowego (zgodnie z art. 60 ust. 4 ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o zmianie ustawy o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1544 ze zm.).
 - 1.10. Główną cechą funkcjonalną budowy Portalu Mieszkańca powinna być jej integracja wewnętrzna z obecnie funkcjonującymi w JST (lub wdrażanymi w ramach postępowania) aplikacjami dziedzinowymi przejawiająca się w:
 - 1.10.1. integracji m.in. z: aplikacjami podatkowymi, kartoteką,
 - 1.10.2. integracji z systemami zewnętrznymi (np. ePUAP, KIR, systemy bankowe, pz.gov.pl).



Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

- 1.11. Zamawiający dopuszcza stosowanie własnych nazw i skrótów komponentów, aplikacji i rozwiązań informatycznych pod warunkiem ich:
 - 1.11.1. zmapowania i uzgodnienia na etapie inicjowania wdrożenia,
 - 1.11.2. zrealizowania zgodnie z wymienionymi minimalnymi wymaganiami określonymi w OPZ.
- 1.12. **Wymagania administracyjne**
 - 1.12.1. System musi umożliwiać zmianę hasła użytkownika.
 - 1.12.2. System musi posiadać mechanizm wymuszający zmianę hasła użytkownika co określony czas.
 - 1.12.3. System musi pozwalać na określenie zasad dotyczących długości haseł oraz czasu, co jaki hasło powinno być zmieniane przez użytkowników systemu.
 - 1.12.4. Praca użytkowników w systemie powinna opierać się o mechanizm sesji zapewniający automatyczne wylogowanie użytkownika po czasie bezczynności.
 - 1.12.5. System musi umożliwiać tworzenie nowych użytkowników i przyporządkowanie ich do określonej komórki.
 - 1.12.6. System musi posiadać moduł uprawnień zarządzający dostępem użytkowników do odpowiednich modułów i funkcji systemu w zakresie zakresu dostępnych danych i zakresu dostępnych czynności/operacji na tych danych.
 - 1.12.7. System musi wyświetlać komunikaty w języku polskim
 - 1.12.8. System powinien umożliwiać administratorowi potwierdzenie tożsamości użytkownika, a także jego relację z wybranym miastem.
 - 1.12.9. System powinien zapewniać możliwość definiowania treści zgód oraz ich wymagalności z poziomu mieszkańca
 - 1.12.10. System powinien ograniczać korzystanie z funkcjonalności po wycofaniu przez mieszkańca wymaganych zgód
 - 1.12.11. Administrator powinien mieć możliwość definiowania zawartości treści, prezentowanych w celach informacyjnych, opisu eUsług
- 1.13. **Wymagania dotyczące portalu podatkowego, świadczącego bezpośrednio e-usługi:**
 - 1.13.1. podatkowy musi zapewniać uwierzytelnienie na etapie logowania (za pomocą Węzła Krajowego dla mieszkańców, przedsiębiorców posiadających nieruchomości na terenie gminy i chcących skorzystać z elektronicznej formy komunikacji w sprawach podatkowych).
 - 1.13.2. Portal musi działać w oparciu o mechanizmy integracyjne, udostępniając spersonalizowane informacje / dane z systemów dziedzinowych funkcjonujących w urzędzie.
 - 1.13.3. Portal musi być zintegrowany z systemami dziedzinowymi gminy w celu automatycznego świadczenia e-usług na 4 poziomie dojrzałości w zakresie automatycznego udostępniania informacji z systemów dziedzinowych, w tym płatności elektronicznych poprzez udostępnienie informacji o stanie:
 - 1.13.3.1. należności w zakresie podatków od nieruchomości wraz z dokonaniem opłaty,
 - 1.13.3.2. należności w zakresie podatku leśnego wraz z dokonaniem opłaty,
 - 1.13.3.3. należności w zakresie podatku rolnego wraz z dokonaniem opłaty.

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

- 1.13.3.4. należności w zakresie podatku od środków transportowych wraz z dokonaniem opłaty,
- 1.13.3.5. należności w zakresie odpadów komunalnych wraz z dokonaniem opłaty,
- 1.13.3.6. należności w zakresie opłat dotyczących koncesji alkoholowych wraz z dokonanie opłaty,
- 1.13.4. Portal powinien umożliwić prowadzenie analiz wszystkich operacji przetwarzania danych osobowych zgodnie z nowymi przepisami RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
- 1.13.5. Portal musi działać w oparciu o technologie WWW zapewniające ich mobilność (wykorzystanie laptopów, smartfonów i tabletów do przeglądania ich zawartości).
- 1.13.6. Portal musi zapewniać zgodność z:
 - 1.13.6.1. popularnymi przeglądarkami internetowymi
 - 1.13.6.2. normami międzynarodowymi zdefiniowanymi przez W3C
 - 1.13.6.3. standardami budowy portali internetowych: PHP, JAVA, XHTML, CSS
 - 1.13.6.4. strukturami i wizualizacjami dokumentów elektronicznych formatów danych: XML, XSD, GML,
- 1.13.7. Portal musi zapewniać obsługę elektronicznych płatności wykorzystując mechanizmy płatności KIR PayByNet.
- 1.13.8. Portal musi spełniać następujące wymagania:
 - 1.13.8.1. zapewnienie dostępu do zasobów informacyjnych systemu dla osób niepełnosprawnych (zgodnie z normą WCAG 2.0 poz. AA),
 - 1.13.8.2. udostępnienie historii dokonywanych operacji (dokonanie płatności, wpływ środków na konto UM lub Jednostek Organizacyjnych JST, nieudane próby dokonywania płatności),
 - 1.13.8.3. prezentowanie danych, pogrupowanych ze względu na obszar, których dotyczą tzn. osobno dla każdej należności pochodzącej z obecnie wykorzystywanych w urzędzie systemów dziedzinowych,
 - 1.13.8.4. pobieranie danych automatycznie z wskazanych systemów dziedzinowych za pośrednictwem mechanizmów integracyjnych,
 - 1.13.8.5. możliwość wysyłania wiadomości lub powiadomień do jednego lub wszystkich użytkowników
 - 1.13.8.6. przesłanie wiadomości przez jeden z wybranych kanałów - email lub SMS
 - 1.13.8.7. wgląd w treść zaakceptowanych zgód i możliwość wycofania zgody w każdym momencie,

2. Wymagania dotyczące modułu Komunikacyjnego

- 2.1. System powinien posiadać funkcję wysyłania spersonalizowanych wiadomości do wybranej grupy odbiorców, z możliwością włączenia opcji komunikacji dwustronnej.
- 2.2. System powinien umożliwiać tworzenie szablonów wiadomości i gotowych grup odbiorców.

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

- 2.3. W systemie powinna być możliwość tworzenia dowolnych kanałów tematycznych, w tym kanałów prywatnych, do których należy wysłać zaproszenie do mieszkańca.
- 2.4. Mieszkaniec powinien mieć możliwość subskrypcji kanałów tematycznych (publicznych i prywatnych).
- 2.5. Operator powinien mieć możliwość akceptowania próśb o subskrypcję kanału prywatnego.
- 2.6. System powinien umożliwić wyświetlanie zaproszeń do subskrypcji.
- 2.7. System powinien umożliwić akceptację lub odrzucenie zaproszenia.
- 2.8. System powinien wyświetlać listę subskrypcji.
- 2.9. System powinien umożliwić odsubskrybowanie kanału tematycznego.
- 2.10. System powinien umożliwić wysłanie prośby o dodanie do listy subskrybentów.
- 2.11. System powinien posiadać scheduler do wysyłania powiadomień w terminie innym niż teraz.
- 2.12. System powinien umożliwić zdefiniowanie preferowanych kanałów powiadomień.
- 2.13. System powinien umożliwić na aktualizację lub tworzenie szablonu powiadomień z poziomu wysyłania powiadomień.
- 2.14. System powinien umożliwić wysłanie zaproszenia do subskrybowania kanału.
- 2.15. System powinien wyświetlać listę szablonów powiadomień.
- 2.16. System powinien umożliwić definiowanie szablonu powiadomień.
- 2.17. System powinien umożliwić rozszerzenie definiowania grupy odbiorców o użytkowników w określonej roli i subskrybentach danego kanału.
- 2.18. System powinien umożliwić wyświetlanie listy wysłanych powiadomień.
- 2.19. System powinien umożliwić ponowne wysłanie powiadomienia.
- 2.20. System powinien umożliwić przeglądanie listy wysłanych zaproszeń.
- 2.21. System powinien umożliwić rozpatrywanie próśb o dodanie do listy subskrybentów.

3. Modernizacja Systemów dziedzinowych.

W ramach modernizacji istniejących systemów dziedzinowych (SD) Wykonawca przeprowadzi niezbędne prace modernizujące systemy dziedzinowe w celu ich integracji z portalem mieszkańca oraz w celu obsługi wybranych e-usług opisanych w niniejszym OPZ. W tym celu Wykonawca:

- 3.1. Przeprowadzi analizę mapującą właściwe e-usługi na poszczególne systemy dziedzinowe
- 3.2. Przygotuje bezpieczne mechanizmy integrujące portal mieszkańca z poszczególnymi systemami dziedzinowymi za pomocą uniwersalnego rozwiązania pozwalającego na sprawny przepływ danych między nimi.
- 3.3. Utworzy wszelkie niezbędne mechanizmy po stronie systemów dziedzinowych do obsługi e-usług objętych wdrożeniem.
- 3.4. Przygotuje mechanizmy integracji z Portalem mieszkańca poprzez rozbudowę funkcjonalności SD m.in. w zakresie pozwalającym na:
 - 3.4.1. świadczenia e-usług na 4 poziomie dojrzałości w zakresie automatycznego udostępniania informacji z systemów dziedzinowych, w tym płatności elektronicznych poprzez udostępnienie informacji o stanie:
 - 3.4.2. należności w zakresie podatków od nieruchomości wraz z dokonaniem opłaty,

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

- 3.4.3. należności w zakresie podatku leśnego wraz z dokonaniem opłaty,
- 3.4.4. należności w zakresie podatku rolnego wraz z dokonaniem opłaty,
- 3.4.5. należności w zakresie podatku od środków transportowych wraz z dokonaniem opłaty,
- 3.4.6. należności w zakresie odpadów komunalnych wraz z dokonaniem opłaty,
- 3.4.7. należności w zakresie opłat dotyczących koncesji alkoholowych wraz z dokonaniem opłaty,
- 3.4.8. Identyfikację kontrahenta/podatnika

Zgłoszenia problemów/pytań w ramach konsultacji świadczonych drogą elektroniczną przyjmowane będą przez całą dobę, przy czym w przypadku zgłoszeń przesłanych do Wykonawcy po godzinie 16:00 danego Dnia Roboczego będą traktowane jako zgłoszenia doręczone następnego Dnia Roboczego, a w przypadku zgłoszeń doręczonych Wykonawcy w innym dniu niż Dni Robocze traktowane będą jako doręczone w Dniu Roboczym przypadającym bezpośrednio po dniach wolnych (tj. innych niż Dni Robocze).