

Załącznik Nr 1

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Wymagania bezwzględne dla Platformy e-Uслуг Mieszkańca

W ramach wnoszonej jednorazowej zapłaty wynikającej z wdrożenia Platformy, Wykonawca powinien uwzględnić koszty poniższych usług:

1. Hosting zewnętrzny Platformy E-Uслуг Mieszkańca przez co najmniej 18 miesięcy,
2. Wdrożenie i szkolenie wyznaczonych pracowników Urzędu Gminy z obsługi Platformy,
3. Utrzymanie Platformy przez co najmniej 18 miesięcy,
4. Zawarcie co najmniej 10 formularzy interaktywnych do komunikacji z mieszkańcami gminy.

Wymagania ogólne określone dla Platformy e-Uслуг Mieszkańca

1. System musi być zbudowany i wdrażany zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zgodnie z strukturą organizacyjną i regulaminem urzędu oraz dobrymi praktykami funkcjonującymi w JST.
2. Dostarczona Platforma musi być oprogramowaniem w wersji aktualnej na dzień jej instalacji (tzn. jest dostosowana do zmieniających się powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub regulacji wewnętrznych).
3. System musi umożliwiać definiowanie dowolnej ilości użytkowników.
4. System musi być w całości spolonizowany, a więc posiadać polskie znaki i instrukcję obsługi po polsku (dla użytkownika oraz administratora). System powinien być przygotowany do obsługi innych języków niż polski. Posiadać mechanizm dynamicznego przełączania się między dostępnymi językami bez konieczności ponownego uruchamiania.
5. System musi posiadać graficzny interfejs użytkownika gwarantujący wygodne wprowadzanie danych, przejrzystość prezentowania danych na ekranie oraz wygodny sposób wyszukiwania danych po ergonomicznie dobranych kryteriach.
6. System powinien spełniać wymagania dostępności WCAG 2.1.
7. System musi zapewniać integralność danych, bieżącą kontrolę poprawności wprowadzanych danych, spójność danych.
8. System musi pracować w środowisku sieciowym i posiadać wielodostępność pozwalającą na równoczesne korzystanie z bazy danych przez wielu użytkowników.
9. System musi zapewniać możliwość wdrożenia integracji z Systemami Dziedzinowymi oraz innymi Systemami. Za integrację odpowiadać musi szyna danych WSO2 ESB. Jest to wymóg niezbędny.
10. System musi posiadać mechanizmy umożliwiające weryfikację integralności danych tj. identyfikację użytkownika i ustalenie daty wprowadzenia i modyfikacji danych. W systemie musi

być dostępny dziennik zdarzeń systemowych zapewniający pełną rozliczalność przez przechowywanie szczegółów dotyczących wykonywania każdej czynności wykonanej przez wszystkich użytkowników.

11. System musi posiadać mechanizmy ochrony danych przed niepożądanym dostępem, nadawania uprawnień dla użytkowników do korzystania z modułów jak również do korzystania z wybranych funkcji. System musi być oparty o mechanizm ról i uprawnień.
12. Siatka uprawnień musi być oparta o strukturę organizacyjną, tj. umożliwiać wiązanie poszczególnych ról ze stanowiskami, z którymi połączone są konta pracowników.
13. System musi umożliwiać definiowanie zastępstw w zakresie stanowisk, które tymczasowo posiadają uprawnienia zastępowanego pracownika umieszczonego w strukturze organizacyjnej.
14. System musi posiadać mechanizm tworzenia dowolnych stron informacyjnych oraz artykułów za pośrednictwem edytora WYSIWYG. Utworzone podstrony muszą mieć możliwość podłączenia do menu głównego portalu poprzez linki (skróty).
15. Portal musi być wdrażany w wersji aktualnej.

Funkcjonalności określone dla Platformy e-Usług Mieszkańca

1. Platforma musi umożliwiać bezpieczne zalogowanie się przez przeglądarkę wykorzystując Węzeł Krajowy.
2. Platforma musi umożliwiać pozyskiwanie z Systemu Dziedzicznego Zamawiającego danych o aktualnych zobowiązaniach zalogowanego interesanta z uwzględnieniem należności dodatkowych tj. odsetki i inne koszty na bieżącą datę logowania w zakresie:
 - prowadzenia spraw w zakresie podatku od nieruchomości od osób fizycznych,
 - prowadzenia spraw w zakresie podatku od nieruchomości od osób prawnych,
 - prowadzenia spraw w zakresie podatku rolnego od osób fizycznych,
 - prowadzenia spraw w zakresie podatku rolnego od osób prawnych,
 - prowadzenia spraw w zakresie podatku leśnego od osób fizycznych,
 - prowadzenia spraw w zakresie podatku leśnego od osób prawnych,
 - prowadzenia spraw w zakresie podatku od środków transportowych,
 - prowadzenia spraw w zakresie opłat za gospodarowanie odpadami komunalnymi.
3. Platforma musi zawierać elektroniczne biuro interesanta stanowiące wirtualny punkt przyjęć formularzy elektronicznych stosowanych w urzędzie oraz informacji dotyczących sposobu załatwienia spraw.
4. Platforma musi być podzielona na część publiczną – udostępnianą niezalogowanym użytkownikom i użytkownikom zalogowanym do portalu oraz część wewnętrzną – dla administratora systemu i pracowników urzędu.
5. Platforma musi umożliwiać administratorowi systemu przeglądanie i zarządzanie sesjami zalogowanych użytkowników.
6. Platforma w części prywatnej musi umożliwiać administratorowi systemu przeglądanie statystyk dotyczących użytkowników systemu oraz ich zagregowanych aktywności, tj. identyfikację

- najczęściej używanych funkcji i prezentowanie wyników analiz w postaci zestawień i wykresów. W części publicznej powinna prezentować skategoryzowane karty usług.
7. Użytkownik Platformy w części publicznej musi mieć możliwość przejrzania karty usługi, dla której prezentowanej jest opis zredagowany przez administratora oraz mieć możliwość przejścia do wypełnienia formularza elektronicznego na ePUAP.
 8. Karta usługi musi posiadać następujące atrybuty: nazwę, opis, do kogo jest skierowana (obywatel - czyli usługi typu A2C, przedsiębiorcy - czyli usługi typu A2B, instytucji/urzędu – czyli usługi typu A2A).
 9. Administrator Platformy musi mieć możliwość zdefiniowania karty usługi i utworzenia jej wizualizacji.
 10. Platforma musi umożliwiać zarządzanie rejestrem interesantów, gdzie każdego interesanta można:
 - zidentyfikować minimum takimi danymi jak: typ podmiotu, imię, nazwisko, login, dane kontaktowe (telefon, email, faks, www, adres korespondencyjny, oraz dowolną liczbę innych form kontaktu),
 - zmienić mu dane podstawowe,
 - zmienić mu dane kontaktowe,
 - powiązać go z interesantem z Systemu Działalności,
 - aktywować konto interesanta,
 - przypisać interesanta do grup użytkowników,
 - określić preferencje interesanta w zakresie otrzymywania powiadomień.
 11. Administrator musi mieć możliwość powiązania użytkownika z jednym lub kilkoma kontami kontrahenta w Systemie Działalności. Powiązywanie z kontrahentami SD muszą polegać na potwierdzaniu tożsamości interesanta i wprowadzeniu jego numeru PESEL (lub NIP). Jeśli w Systemie Działalności kontrahenci są przypisani do danego numeru PESEL (lub NIP), to musi być pobierane dane wszystkich tych kontrahentów. W przypadku zalogowania się do portalu za pośrednictwem Węzła Krajowego (login.gov.pl) potwierdzenie tożsamości musi następować automatycznie.
 12. Użytkownik zalogowany do Platformy musi mieć możliwość przeglądania i zmiany własnych danych: typ podmiotu (osoba fizyczna / osoba prawna), imię, nazwisko / nazwa, dane kontaktowe standardowe: telefon, email, fax, www, adres korespondencyjny, dane kontaktowe dodatkowe.
 13. Użytkownik musi mieć możliwość zmiany hasła oraz ponownego jego nadania w przypadku zagubienia hasła.
 14. Użytkownik musi mieć możliwość powiązania konta z kontem ePUAP, poprzez przypięcie numeru PESEL do danego konta interesanta.
 15. Użytkownik musi mieć możliwość przeglądu swoich danych kontrahenta z Systemu Działalności.
 16. Dane podstawowe prezentowane na Platformie w przypadku powiązania konta z kontrahentem Systemu Działalności to co najmniej: nazwisko imię / nazwa, typ, PESEL, NIP, data wyrejestrowania lub zgonu (jeśli widnienie w Systemie Działalności).

17. O ile konto interesanta ma potwierdzoną tożsamość to Platforma musi prezentować dla danego użytkownika następujące informacje:
- dane adresowe, o ile użytkownik jest zameldowany na terenie Gminy (SD),
 - listę nieruchomości, gdzie dla każdej nieruchomości prezentowana jest wielkość, typ nieruchomości, typ własności oraz lista opłat i podatków pobieranych z tytułu nieruchomości: m.in.: podatek od osób fizycznych, podatek od osób prawnych (system dziedziny),
 - listę środków transportu – podlegającą opłatom o ile w Systemie Dziedziny użytkownik jest podmiotem prawnym posiadającym opodatkowane środki transportu (SD),
 - listę dokumentów dla zalogowanego użytkownika w zakresie e-usług,
 - listę opłat lokalnych (skarbowe, opłaty dot. zajęcia pasa drogowego, koncesje alkoholowe oraz inne opłaty) (SD),
 - listę faktur do zapłaty, o ile to jego dotyczy (SD).
18. Po zalogowaniu na swoje konto interesant musi mieć możliwość wyświetlenia informacji o wszystkich swoich zobowiązaniach wobec Urzędu pobranych z Systemu Dziedziny oraz historię swoich płatności. Platforma musi umożliwić przegląd wszystkich zobowiązań finansowych z uwzględnieniem tytułu należności, należności głównej, odsetki, koszty upomnień, wezwań do zapłaty, salda do zapłaty, terminie płatności, kwocie już zapłaconej (w przypadku należności, która została już częściowo spłacona), kwocie zleconej płatności poprzez portal oraz dacie i godzinie zlecenia tej płatności.
19. Platforma musi mieć możliwość prezentowania i wyszukiwania konkretnego zobowiązania według rodzaju, daty, terminu płatności itp.
20. Platforma musi dawać możliwość przeglądu listy dokumentów dotyczących danego zobowiązania w zakresie minimum rodzaju i numeru dokumentu, daty wydania.
21. Platforma musi mieć możliwość wyświetlania historii wszystkich interakcji finansowych mieszkańca z urzędem, jakie zostały zrealizowane poprzez system.
22. Platforma musi mieć zintegrowana co najmniej z trzema systemami płatniczymi, posiadającymi zezwolenie Komisji Nadzoru Finansowego na świadczenie usług płatniczych w charakterze krajowej instytucji płatniczej.
23. Platforma musi pozwalać na wnoszenie opłat za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych w różny sposób tzn. przez wygenerowanie płatności na wybraną należność i opłacenie lub poprzez koszykową płatność, czyli oznaczenie wielu zobowiązań i opłacenie ich razem.
24. Platforma musi mieć możliwość ustawienia sortowania wyświetlanych danych rosnąco lub malejąco względem dowolnego z wyświetlanych parametrów zobowiązań.
25. Platforma musi uwzględniać możliwość płatności w ratach wraz z informacją, którą ratę kwota płatności stanowi.
26. W sytuacji, kiedy kilku klientów jest solidarnie zobowiązanych do zapłaty zobowiązania klient zalogowany do portalu musi widzieć również imię, nazwisko i adres pozostałych współzobowiązanych. W przypadku podmiotów gospodarczych musi być to nazwa firmy i jej siedziba.

27. Platforma musi posiadać mechanizmy kontroli i bezpieczeństwa chroniące użytkowników przed kilkukrotnym wniesieniem płatności z tego samego tytułu.
28. Platforma musi generować komunikaty informujące o próbie ponownego zlecenia płatności dla zobowiązań, dla których płatność została zlecona za pośrednictwem portalu, a transakcja jeszcze jest przetwarzana.
29. Platforma musi posiadać możliwość wydrukowania wypełnionego polecenia przelewu bankowego lub pocztowego, dla zaznaczonej jednej raty lub zaznaczonych wielu zobowiązań.
30. Platforma musi mieć możliwość wysyłania informacji o terminie płatności za pośrednictwem SMS, e-mail.
31. Informacje o wygenerowanych płatnościach muszą być przesyłane z portalu do Systemu Dziedzinnego. Częstotliwość przesyłania danych musi być możliwa do ustawienia przez administratora systemu.
32. Platforma musi posiadać możliwość wyszukiwania lub filtrowania poleceń płatności.
33. Platforma powinna mieć możliwość przeglądu operacji księgowych już zrealizowanych tzn. opłaconych (wpłaty, zwroty, przeksięgowania).
34. Platforma musi posiadać mechanizmy pozwalające na wysyłanie powiadomień do mieszkańców, którzy wyrazili stosowne zgody.
35. Platforma musi zawierać funkcjonalności dot. zarządzania zgodami na komunikację elektroniczną, wyrażaną osobno na dostępne kanały – tj. SMS, e-mail.
36. Platforma musi mieć możliwość grupowania użytkowników na potrzeby wysyłania powiadomień.
37. Platforma musi umożliwiać planowanie wysyłki powiadomień na konkretny czas lub wysyłkę powiadomienia ad-hoc.
38. Platforma musi posiadać komunikator systemowy umożliwiający komunikację dwustronną między pracownikami oraz jednostronną od urzędnika do interesanta.

Wymagania niefunkcjonalne określone dla Platformy e-Uслуг mieszkańca

1. Projekt systemu w modelu trójwarstwowym:
 - warstwa danych,
 - warstwa aplikacji,
 - warstwa prezentacji - przeglądarka internetowa - za pośrednictwem której następuje właściwa obsługa systemu przez użytkownika końcowego.
2. Platforma powinna umożliwiać pracę na bazie typu Open Source, bądź na komercyjnym systemie bazodanowym.
3. W warstwie serwera aplikacji i bazy danych powinna istnieć możliwość uruchomienia Platformy w środowiskach opartych na systemach operacyjnych z rodziny Windows lub równoważnych oraz w środowiskach opartych na systemie Linux lub równoważnych.
4. Platforma w warstwie klienckiej musi działać w różnych środowiskach z minimum 5-cioma najbardziej popularnymi przeglądarkami w Polsce w ich najnowszych wersjach.
5. Platforma musi realizować wszystkie czynności przez przeglądarkę internetową.

6. Platforma musi pracować w wersji sieciowej z wykorzystaniem protokołu TCP/IP oraz być w pełni kompatybilna z sieciami TCP/IP.
7. Architektura Platformy musi umożliwiać pracę jedno i wielostanowiskową.
8. W przypadku gdy Platforma do pracy wykorzystuje silnik bazy danych, baza musi być kompatybilna z systemem operacyjnym.
9. Platforma w zakresie wydruków musi wykorzystywać funkcjonalność systemu operacyjnego i umożliwiać wydruk na dowolnej drukarce zainstalowanej i obsługiwanej w systemie operacyjnym, na którym zostanie zainstalowane oprogramowanie (drukarki lokalne, drukarki sieciowe).
10. Interfejs użytkownika (w tym administratora) musi być w całości polskojęzyczny.
11. Platforma musi posiadać wbudowany mechanizm pomocy kontekstowej zależnej od miejsca uruchomienia pomocy przez użytkownika.
12. Dokumentacja musi zawierać opisy funkcji, wyjaśniać zasady pracy z programem oraz zawierać opisy przykładowych scenariuszy pracy.
13. Dokumentacja musi być dostępna z poziomu oprogramowania w postaci elektronicznej (pliki PDF, DOC).
14. Platforma musi zapewniać weryfikację wprowadzanych danych w formularzach i kreatorach.
15. Platforma musi zapewniać bezpieczeństwo danych zarówno na poziomie danych wrażliwych jak i komunikacji sieciowej przy zastosowaniu bezpiecznych protokołów sieciowych.
16. Platforma musi być skalowalna poprzez możliwość dołączenia dodatkowych stanowisk komputerowych, zwiększenie zasobów obsługujących warstwę aplikacyjną, zwiększenie zasobów obsługujących warstwę bazy danych.
17. Platforma musi umożliwiać okresowe wykonywanie, w sposób automatyczny, pełnej kopii aplikacji i danych systemu.
18. Platforma musi posiadać funkcjonalność zarządzania dostępem do aplikacji:
 - administrator systemu musi mieć możliwość tworzenia, modyfikacji oraz dezaktywacji kont użytkowników,
 - administrator systemu musi mieć możliwość nadawania uprawnień użytkownikom,
 - administrator systemu musi mieć możliwość przypisywania użytkowników do grup,
 - musi pozwalać na zmianę danych uwierzytelniających użytkownika (hasło).
19. Platforma musi komunikować się z systemami zewnętrznymi w sposób zapewniający poufność danych.
20. Platforma musi być odporna na znane techniki ataku i włamań, typowe dla technologii, w której został wykonana.
21. Platforma musi prowadzić dziennik zdarzeń (w postaci logów systemowych) i umożliwiać dostęp do obiektów danych, dokumentów, operacji na słownikach umożliwiający odtwarzanie historii aktywności poszczególnych użytkowników systemu oraz umożliwiać podgląd podstawowych statystyk użycia portalu.
22. Platforma musi posiadać stronę główną umożliwiającą dodanie nazwy adresu oraz znaku graficznego urzędu. Dostęp do Systemu musi być zapewniony również z poziomu aplikacji mobilnych, zarówno w zakresie dostępu do informacji o zobowiązaniach, dokonywania płatności

jak i w zakresie otrzymywania powiadomień (metoda push). Aplikacja musi być dostępna na popularne systemy operacyjne stosowane na urządzeniach mobilnych tj. Android i iOS. Aplikacja mobilna musi otrzymywać powiadomienia z systemów dziedzinowych zgodnie z ustawieniami w Portalu Interesanta i kontem zalogowanego użytkownika. Powiadomienia muszą być spersonalizowane i wysyłane do konkretnych użytkowników zarejestrowanych w Systemie. Zalogowany użytkownik musi mieć możliwość włączenia lub wyłączenia wybranego typu powiadomienia oraz określenie metody jego dostarczania.

Wdrożenie systemu musi obejmować:

1. instalację i konfigurację systemu.
2. Instruktaże oraz asystę stanowiskową dla administratora systemu polegająca na:
 - przeprowadzeniu instruktażu obsługi całego systemu bądź jego części wspomagającego obsługę obszarów działalności urzędu dla wskazanych przez urząd pracowników,
 - przeprowadzeniu analizy stanowiskowej zadań realizowanych w systemie, charakterystycznych dla konkretnych merytorycznych stanowisk pracowniczych,
 - przeprowadzeniu instruktażu w zakresie zarządzania użytkownikami i uprawnieniami, zabezpieczania i odtwarzania danych systemu dla osób pełniących obowiązki administratorów systemu wskazanych przez urząd.
3. Zapewnienie opieki powdrożeniowej systemu polegającej na:
 - świadczeniu pomocy technicznej,
 - świadczeniu usług utrzymania i konserwacji dla dostarczonego oprogramowania,
 - dostarczaniu nowych wersji oprogramowania będących wynikiem wprowadzenia koniecznych zmian w funkcjonowaniu systemu związanych z wejściem w życie nowych przepisów,
 - dostosowaniu do obowiązujących przepisów nie później niż w dniu ich wejścia w życie, chyba że, zmiany prawne nie zostały ogłoszone z minimum 30-dniowym terminem poprzedzającym ich wprowadzenie w życie. W przypadku, jeżeli zmiany nie zostały ogłoszone z minimum 30-dniowym terminem poprzedzającym ich wprowadzenie w życie Wykonawca zobligowany jest do ich wprowadzenia w ciągu 30 dni roboczych od dnia wprowadzenia przepisu w życie,
 - dostarczaniu nowych, ulepszonych wersji oprogramowania lub innych komponentów systemu będących konsekwencją wykonywania w nich zmian wynikłych ze stwierdzonych niedoskonałości technicznych,
 - dostarczaniu nowych wersji dokumentacji użytkownika oraz dokumentacji technicznej zgodnych co do wersji jak i również zakresu zaimplementowanych i działających funkcji z wersją dostarczonego oprogramowania aplikacyjnego,
 - świadczeniu telefonicznie usług doradztwa i opieki w zakresie eksploatacji systemu.
 - podejmowaniu czynności związanych z diagnozowaniem problemów oraz usuwaniem przyczyn nieprawidłowego funkcjonowania dostarczonego rozwiązania.
4. Przekazanie dokumentacji obejmującej:
 - opis techniczny procedur aktualizacyjnych,

- niezbędne materiały uzupełniające do powyższej dokumentacji powykonawczej, które są konieczne do właściwej eksploatacji systemu,
- instrukcje użytkownika i administratora.