**Załącznik nr 2**

**Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)**

**Część 2: Zakup i wdrożenie platformy e-usług Mieszkańca**

**Przedmiotem zamówienia jest:**

1. Uruchomienie e-usług publicznych - zakup licencji Platformy e-usług Mieszkańca   
 bezpośrednio umożliwi obsługę zdalną spraw przez mieszkańców i przedsiębiorców  
 gminy. Wdrażane e-usługi dzięki zakupowi licencji platformy e-usług Mieszkańca   
 umożliwią zdalne prowadzenie/załatwianie spraw, umawianie spotkań,   
 informowanie mieszkańców o ważnych wydarzeniach, przegląd i regulowanie   
 zobowiązań online (podatki, opłaty za odpady, i in. opłaty), w szczególności  
 umożliwiając automatyzację składania formularzy elektronicznych deklaracji   
 i informacji m.in. podatkowych opatrzonych podpisem kwalifikowalnym lub profilem   
 zaufanym, dostarczanie informacji i decyzji m.in. podatkowych drogą elektroniczną,   
 umożliwienie dokonania płatności elektronicznych za poszczególne zobowiązania,  
 zdalne pozyskiwanie zaświadczeń oraz wgląd przez Internet w rozliczenia z urzędem   
 dla mieszkańców i przedsiębiorców.

2. Usługi informatyczne w zakresie wdrożenia, konserwacji i serwisu oprogramowania.   
 Wdrożenie Platformy e-usług Mieszkańca jest elementem niezbędnym w celu   
 uruchomienia platformy i obejmuje instalację, konfigurację i uruchomienie   
 produkcyjne zakupionego oprogramowania.

3. Usługa integracji Platformy e-usług Mieszkańca z systemami dziedzinowym zapewni   
 dostępność bieżących i aktualnych danych dotyczących m.in. zobowiązań i płatności   
 mieszkańców gminy. Jest jednym z ważniejszych elementów powodzenia wdrożenia   
 całego systemu świadczącego e-usługi publiczne. Dwustronna integracja Platformy   
 e-usług Mieszkańca działającej w sieci Internet oraz systemami dziedzinowymi co   
 najmniej w obszarze podatków, gospodarki odpadami, i in. Jest elementem niezbędnym   
 i wymaganym w celu zapewnienia działania systemów w czasie rzeczywistym, a przez   
 to umożliwiającym realne świadczenie e-usług publicznych, które zostały wskazane   
 w uzasadnieniu zakupu licencji Platformy e-usług Mieszkańca. Integracja może  
 wymagać dostosowania obecnych systemów dziedzinowych funkcjonujących   
 w Urzędzie Gminy Małogoszcz do uruchomienia e-usług. Powyższe zapewni możliwość   
 elektronizacji najczęściej realizowanych przez mieszkańców   
 i przedsiębiorców z terenu gminy spraw, w tym finansowych w pełni zdalnie  
 uruchamiając e-usługi publiczne na wysokim poziomie dojrzałości.

**Ogólne wymogi realizacji przedmiotu zamówienia**

1. Dostarczane oprogramowanie (zwane dalej także systemem, aplikacją, portalem) musi w całości posiadać polskojęzyczny interfejs i instrukcję obsługi w języku polskim. W języku polskim muszą być również wyświetlane wszystkie komunikaty przekazywane przez System, włącznie z komunikatami o błędach.
2. Dostarczane oprogramowanie musi działać w modelu przetwarzania transakcyjnego, gwarantującego bezpieczeństwo danych.
3. Dostarczane oprogramowanie musi przechowywać wszystkie dane w postaci bazy danych.
4. System powinien zostać wyposażony w zabezpieczenia do wprowadzania danych przed botami poprzez mechanizm reCAPTCHA (mechanizm potwierdzający, że formularz wypełniany jest przez człowieka).
5. System powinien zostać wyposażony w mechanizmy zapobiegające możliwości wprowadzania i uruchomienia złośliwego kodu lub oprogramowania.
6. System powinien zapewniać ochronę i poufność danych osobowych.
7. Wszelkie dane zbierane przez System będą przetwarzane tylko w celu realizacji przedmiotu zamówienia.
8. W Systemie powinny być rejestrowane transakcje wykonywane przez użytkowników systemu (wprowadzanie, modyfikacja, usuwanie).
9. System powinien uniemożliwiać próbę jednoczesnej modyfikacji tych samych danych przez różnych użytkowników. System musi blokować operacje użytkownika, który chce wykonać działanie na danych będących już w trakcie modyfikacji.
10. Dostarczane oprogramowanie musi cechować się przyjaznym interfejsem użytkownika wykorzystującym: menu, moduły, listy, formularze, przyciski, referencje (linki) itp.
11. Dostarczone rozwiązania muszą:

* działać w dowolnej sieci komputerowej TCP/IP,
* być poprawnie obsługiwane z dowolnego komputera, na którym zainstalowany jest system Windows lub Linux, powinny poprawnie działać z minimum   
  5 najbardziej popularnymi przeglądarkami w Polsce w ich najnowszych wersjach zgodnie ze statystyką prowadzoną na stronie http://gs.statcounter.com/ za okres 6 miesięcy poprzedzających miesiąc ogłoszenia postępowania określoną dla komputerów stacjonarnych „desktop” (wymaganie dotyczy Oprogramowania Aplikacyjnego; obsługa przez przeglądarkę internetową nie jest wymagana   
  w stosunku do systemów dziedzinowych),
* umożliwiać pracę jedno i wielostanowiskową oraz zapewniać jednokrotne wprowadzanie danych tak, aby były one widoczne dla wszystkich użytkowników,
* umożliwiać wykorzystanie bezpiecznego protokołu komunikacji pomiędzy stacją roboczą a serwerem, na którym są zainstalowane, w celu zabezpieczenia poufności danych (w zakresie właściwym dla poszczególnych systemów),
* dla zastosowań, o których mowa w punkcie powyżej, Wykonawca dostarczy certyfikaty SSL klasy co najmniej DV (Domain Validation) i zapewni ich ważność co najmniej na okres zaoferowanej gwarancji na Oprogramowanie Aplikacyjne.

1. Dostarczone rozwiązania muszą cechować się skalowalnością zarówno pod względem ilości przetwarzanych danych, jak i liczby użytkowników.
2. Wszystkie interfejsy zewnętrzne dostarczanych systemów, jeżeli to możliwe, powinny być oparte na standardowych rozwiązaniach - w obszarach stosowalności standardów wymienionych w Rozporządzeniu 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 ), a w pozostałych obszarach będą stosowane powszechnie stosowane standardy (w szczególności standardy otwarte).
3. Wdrożone rozwiązania muszą zapewniać możliwość tworzenia kopii zapasowych danych.
4. Dokumentacja użytkownika dla każdego elementu Oprogramowania Aplikacyjnego musi zawierać opis funkcji programu, wyjaśniać zasady pracy z programem oraz zawierać opisy przykładowych scenariuszy pracy.
5. System w części publicznej (tzn. udostępnionej poprzez sieć Internet mieszkańcom - użytkownikom niebędącym pracownikami jednostek organizacyjnych Zamawiającego – tzw. front-office) musi uwzględniać możliwości i potrzeby osób niepełnosprawnych, w tym postanowienia WCAG 2.0 (z uwzględnieniem poziomu AA) tj. wytycznych dotyczących dostępności treści internetowych zgodnie   
   z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych 4/102   
   i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. 2012r., poz. 526) oraz poprzez spełnienie wymagań określonych w Ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
6. Zamawiający wymaga by dostarczany system informatyczny w części publicznej (opublikowane w sieci Internet) miały jeden, wspólny i spójny interfejs graficzny użytkownika. W szczególności System musi spełniać minimum następujące wymogi łącznie:

* Jedna, wspólna kolorystyka;
* Spójny wygląd formularzy;
* Podobne operacje muszą być realizowane w ten sam sposób;
* Informacje zwrotne muszą być prezentowane w ten sam sposób.

1. Wykonawca udzieli licencji na dostarczony oprogramowanie na zasadach wskazanych w niniejszym załączniku.
2. Wykonawca udzieli gwarancji na oprogramowanie na okres minimum do dnia 30.09.2023 r. na zasadach wskazanych w niniejszym załączniku.

**Ogólne warunki licencjonowania oprogramowania**

1. Licencjobiorcą licencji oprogramowania będzie Gmina Małogoszcz.
2. Licencje muszą zostać wystawione na czas do dnia 30.09.2023 r.
3. Oferowane licencje muszą pozwalać na użytkowanie oprogramowania zgodnie   
   z przepisami prawa.
4. Licencja oprogramowania musi być licencją bez ograniczenia ilości komputerów, serwerów, na których można zainstalować i używać oprogramowanie w tym samym czasie.
5. Licencja na oprogramowanie nie może w żaden sposób ograniczać sposobu pracy użytkowników końcowych (np. praca w sieci LAN, praca zdalna poprzez Internet). Użytkownik może pracować w dowolny dostępny technologicznie sposób.
6. Licencja oprogramowania nie może ograniczać prawa licencjobiorcy do instalacji użytkowania oprogramowania na serwerach zapasowych uruchamianych   
   w przypadku awarii serwerów Wykonawcy.
7. Licencja oprogramowania nie może ograniczać prawa licencjobiorcy do korzystania z oprogramowania na dowolnym komputerze klienckim (licencja nie może być przypisana do komputera/urządzenia).
8. Licencja oprogramowania musi pozwalać na modyfikację, zmianę, rozbudowę, oprogramowania w celu przystosowania go do potrzeb.

**Ogólne warunki gwarancji systemu**

1. Świadczenie usługi gwarancji w okresie do dnia 30.09.2023 r. rozpocznie swój bieg   
   w dniu następnym po podpisaniu końcowego protokołu odbioru całego przedmiotu zamówienia przez Zamawiającego. W przypadku, jeżeli Wykonawca dokona modernizacji istniejącego systemu informatycznego, zmodernizowany system informatyczny musi zostać objęty gwarancją na warunkach określonych w niniejszym punkcie. Świadczenie usługi gwarancji ma na celu zapewnienie ciągłości sprawnego działania systemu poprzez realizację działań naprawczych wynikających z analizy ujawnionych problemów, wykrytych błędów i wad systemów, niewłaściwego działania systemu, spadku wydajności oraz zmian prawnych uniemożliwiających zgodne z prawem funkcjonowanie systemu.
2. W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego:

* usuwania błędu, awarii, wady z przyczyn zawinionych przez Wykonawcę będących konsekwencją wystąpienia: błędu w systemie, błędu lub wady fizycznej pakietu aktualizacyjnego lub instalacyjnego, błędu w dokumentacji administratora lub w dokumentacji użytkownika, błędu w wykonaniu usług przez Wykonawcę;
* usuwania błędu, awarii, wady związanych z realizacją usługi wdrożenia oprogramowania;
* usuwania błędów lub awarii spowodowanych aktualizacjami oprogramowania.

1. Zgłaszający, w przypadku wystąpienia błędu, awarii, wady przesyła do Wykonawcy przy pomocy środków komunikacji formularz zgłoszenia wystąpienia błędu/awarii/wady.
2. Zgłoszenia będą klasyfikowane na awarie, błędy i wady:

* Awaria - krytycznie wadliwa praca systemu lub jego części, niezgodna   
  z Dokumentacją lub warunkami Umowy, polegająca na zatrzymaniu lub zakłóceniu pracy systemu lub jego części w takim zakresie, że nie istnieje możliwość realizacji przez Zamawiającego istotnych dla jego organizacji procesów (na przykład: niedostępne są usługi dla mieszkańców będące celem zamówienia, czy też niemożliwe jest terminowe wypełnienia przez Zamawiającego obowiązków wynikających z przepisów wewnętrznych lub zewnętrznych) lub też nieprawidłowość pracy części systemu w takim zakresie, że kontynuowanie jego działania doprowadziłoby do utraty danych lub naruszenia ich spójności,   
  w przypadku Awarii nie jest możliwe prawidłowe użytkowanie systemu z powodu w szczególności uszkodzenia lub utraty spójności danych, struktur danych lub błędnego funkcjonowania platformy systemowo-sprzętowej;
* Błąd - wadliwa praca Systemu lub jego części, niezgodna z Dokumentacją lub warunkami Umowy, polegająca na zakłóceniu pracy Systemu lub jego części innym niż Awaria.;
* Wada - wadliwa praca Systemu lub jego części polegające na nienależytym działaniu jego części, nieograniczająca działania Systemu, nie mająca istotnego wpływu na zastosowanie Systemu.

1. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia awarii, błędów i wad występujących w oprogramowaniu aplikacyjnym lub infrastrukturze kluczowej w następujących terminach:

* Awarie zgodnie z ofertą Wykonawcy, jednak w terminie nie dłuższym niż 4 dni robocze od przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę.
* Błędy zgodnie z ofertą Wykonawcy, jednak w terminie nie dłuższym niż 6 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę,
* Wady zgodnie z ofertą Wykonawcy, jednak w terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę.

## **Dostawa i wdrożenie Portalu Interesanta (system do zdalnej obsługi mieszkańca)**

Portal Interesanta(dalej: Portal, System) to system dostępny on-line, przeznaczony do zdalnej obsługi mieszkańca. Portal musi udostępniać interesantom spersonalizowane dane podatkowe oraz agregować informacje o świadczonych e-usługach przez ePUAP.   
W szczególności Portal powinien zapewniać:

1. Opisy wszystkich usług świadczonych przez urząd na platformie ePUAP, z których mieszkaniec może skorzystać w sposób elektroniczny;
2. Podgląd swoich, spersonalizowanych danych o należnościach i zobowiązaniach   
   z tytułu podatków i gospodarki odpadami;
3. Możliwość dokonania płatności z tytułu podatków i gospodarki odpadami.

**Wymagania funkcjonalne:**

1. Portal musi umożliwiać bezpieczne zalogowanie się przez przeglądarkę   
   z wykorzystaniem SSO (Single Sign-On) platformy login.gov.pl, przy wykorzystaniu Profilu Zaufanego.
2. Portal musi umożliwiać pozyskiwanie z obecnego Systemu Dziedzinowego (dalej SD) danych o aktualnych zobowiązaniach zalogowanego interesanta z uwzględnieniem należności dodatkowych tj. odsetki i inne koszty na bieżącą datę logowania w zakresie:
3. Informacja – podatek od nieruchomości
4. Informacja- podatek rolny
5. Informacja – podatek leśny
6. Deklaracja – podatek od nieruchomości
7. Deklaracja – podatek rolny
8. Deklaracja – podatek leśny
9. Deklaracja – środki transportu
10. Deklaracja – odpady komunalne
11. Wniosek o zajęcie pasa drogowego
12. Pismo ogólne
13. Portal musi zawierać elektroniczne biuro interesanta stanowiące wirtualny punkt przyjęć formularzy elektronicznych stosowanych w urzędzie oraz informacji dotyczących sposobu załatwienia spraw, co najmniej w zakresie odpowiadającym   
    e-usługom wdrażanym w ramach zamówienia.
14. Portal w części publicznej musi prezentować skategoryzowane karty usług.
15. Portal musi być podzielny na część publiczną – udostępnianą niezalogowanym użytkownikom oraz część wewnętrzną – dla administratora systemu.
16. Użytkownik w części publicznej powinien mieć możliwość przejrzenia karty usługi, dla której prezentowanej jest opis zredagowany przez administratora oraz możliwość przejścia do wypełnienia formularza elektronicznego na ePUAP.
17. Karta usługi powinna być charakteryzowana przynajmniej przez następujące atrybuty: nazwę, opis, do kogo jest skierowana (obywatel - czyli usługi typu A2C, przedsiębiorcy - czyli usługi typu A2B, instytucji/urzędu – czyli usługi typu A2A).
18. Administrator musi mieć możliwość zdefiniowania karty usługi i utworzenia jej wizualizacji.
19. Wszystkie dane muszą być pobierane z SD.
20. System 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 SD,
* aktywować konto interesanta,
* przypisać interesanta do grup użytkowników.

1. Administrator musi mieć możliwość powiązania użytkownika z kontem kontrahenta w SD.
2. Użytkownik zalogowany do systemu musi mieć możliwość przeglądania i zmiany własnych danych.
3. Użytkownik musi mieć możliwość zmiany hasła.
4. Użytkownik musi mieć możliwość powiązania konta z kontem ePUAP.
5. Użytkownik musi mieć możliwość odłączenia konta od ePUAP.
6. Użytkownik musi mieć możliwość przeglądu swoich danych kontrahenta z SD, o ile jego konto zostało powiązane z kontem kontrahenta SD.
7. Dane podstawowe prezentowane w przypadku powiązania konta z kontrahentem SD to co najmniej: nazwisko imię / nazwa, typ, PESEL, NIP, data wyrejestrowania lub zgonu (jeśli widnienie w SD).
8. O ile konto powiązane jest z SD, system musi prezentować dla danego użytkownika:

* Dane zameldowania, o ile użytkownik jest zameldowany na terenie JST;
* Listę nieruchomości, gdzie dla każdej nieruchomości prezentowana jest wielkość, typ nieruchomości, typ własności lista opłat i podatków pobieranych z tytułu nieruchomości: m.in.: podatek od osób fizycznych, podatek od osób prawnych;
* Listę dokumentów z rozdzieleniem na dokumenty wpływające do JST oraz wychodzące z JST dla zalogowanego użytkownika w zakresie e-usług.

1. Po zalogowaniu na swoje konto interesant musi mieć możliwość wyświetlenia informacji o wszystkich swoich należnościach wobec JST pobranych z SD oraz historię swoich płatności. Portal musi umożliwiać 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.
2. Każda należność powinna zawierać co najmniej takie informacje jak: numer decyzji, naliczone odsetki oraz koszty upomnień i wezwań, czy był na nią wystawiony tytuł wykonawczy itp.
3. Możliwość prezentowania i wyszukiwania konkretnej należności według rodzaju, daty, terminu płatności itp.
4. Jeżeli należność została dopiero częściowo spłacona to użytkownik musi mieć możliwość otrzymania pełnej informacji w układzie: ile było wpłat na daną należność, kwota każdej płatności, data płatności oraz informację czy płatność została już zaksięgowana czy nie i saldo do zapłaty.
5. Możliwość wyświetlania historii wszystkich interakcji finansowych mieszkańca   
   z urzędem, jakie zostały zrealizowane poprzez system.
6. Aplikacja musi być zintegrowana z systemami bankowymi oraz systemem płatności Krajowej Izby Rozliczeniowej, w celu umożliwienia uregulowania należności online.
7. Aplikacja musi pozwalać na wnoszenie opłat za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych w różny sposób tzn. przez wygenerowanie płatności na wybraną należność i opłacenie, lub na zaznaczenie kilku należności i zapłacenie je jednym przelewem.
8. Możliwość ustawienia sortowania wyświetlanych danych rosnąco lub malejąco względem dowolnego z wyświetlanych parametrów należności.
9. Jeśli należność jest płatna w ratach (np. należności podatkowe, należności rozłożone przez urząd na raty) portal winien również przedstawiać klientowi informację, którą ratę kwota płatności stanowi.
10. W sytuacji, kiedy kilku klientów jest solidarnie zobowiązanych do zapłaty należności klient zalogowany do portalu musi widzieć również minimum imię, nazwisko i adres pozostałych współzobowiązanych. W przypadku podmiotów gospodarczych będzie to nazwa firmy i jej siedziba.
11. W przypadku, jeśli należność powstała w drodze decyzji administracyjnej urzędu numer decyzji ma być również widoczny dla klienta.
12. Możliwość ukrycia wyświetlania wybranych parametrów należności wyszukiwanych na ekranie użytkownika.
13. Aplikacja powinna posiadać mechanizmy kontroli i bezpieczeństwa chroniące użytkowników przed kilkukrotnym wniesieniem płatności z tego samego tytułu.
14. Portal musi generować komunikaty informujące i/lub ostrzeżenia wizualne dla użytkownika podczas próby ponownego zlecenia płatności dla należności, dla których płatność została zlecona za pośrednictwem portalu a transakcja jeszcze jest przetwarzana.
15. Możliwość wydrukowania wypełnionego polecenia przelewu bankowego lub pocztowego, dla zaznaczonej jednej lub zaznaczonych wielu należności.
16. Możliwość wyszukiwania i prezentowania należności według jej rodzaju np. „pokaż tylko opłaty za dzierżawę” itp.
17. Możliwość wyszukiwania i prezentowania należności według statusu płatności tzn. np. pokaż tylko zaległe itp.
18. Możliwość wysyłania przypomnień o terminie płatności za pośrednictwem sms.
19. Wygenerowane płatności zlecone za pośrednictwem portalu, ale jeszcze nie zaksięgowane powinny zawierać informacje takie jak: nr konta bankowego na które została przelana płatność, kwota i data zlecenia, status zlecenia oraz data wykonania.
20. Możliwość ustawienia sortowania wyświetlanych danych rosnąco lub malejąco względem dowolnego z wyświetlanych parametrów.
21. Informacje o wygenerowanych płatnościach muszą być przesyłane z portalu do SD. Proces przesyłania danych musi mieć możliwość ustawienia częstotliwości wykonana dla administrator systemu (w zakresie od „raz na dobę” do „co 5 minut”).
22. Możliwość wyszukiwania lub filtrowania należności według co najmniej: konta bankowego na które została przelana płatność, rodzaju należności, kwoty, typu płatności, stanu zlecenia, daty zlecenia.
23. Możliwość przeglądu operacji księgowych już zrealizowanych tzn. opłaconych (wpłaty, zwroty, przeksięgowania)
24. Przegląd operacji księgowych już zrealizowanych na należnościach (wpłaty, zwroty, przeksięgowania) z wyszczególnionym dla każdej operacji co najmniej: jej rodzaju, konta bankowego na którym została zaksięgowana operacja, identyfikator, rok, rata, kwota, vat, odsetki, kwota zapłacona faktycznie, data i godzina przelewu.
25. Możliwość ustawienia sortowania wyświetlanych danych rosnąco lub malejąco względem dowolnego z wyświetlanych parametrów.
26. Możliwość wyszukiwania lub filtrowania zrealizowanych i zaksięgowanych operacji według co najmniej: kontrahenta SD, rodzaju należności, terminu płatności od – do.
27. Dla należności dotyczących nieruchomości system musi prezentować dodatkowo minimum: numer decyzji, typ nieruchomości, numer nieruchomości, numer dokumentu własności/władania, datę wydania dokumentu – pobrane z SD.
28. Dla należności dotyczących podatku od osób prawnych system musi prezentować dodatkowo rok wydania decyzji, typ dokumentu, rodzaj podatku.
29. Dla danych upomnienia system musi prezentować dodatkowo: numer upomnienia, rok upomnienia, koszt upomnienia, datę wydania upomnienia, datę odbioru upomnienia, kwotę do zapłaty.
30. Moduł musi posiadać stronę główną umożliwiającą dodanie nazwy adresu, znaku graficznego JST, ustawienie głównych funkcji, do których szybko mogą dotrzeć klienci JST.
31. System musi być zaprojektowany w modelu trójwarstwowym:

* warstwa danych,
* warstwa aplikacji,
* warstwa prezentacji - przeglądarka internetowa - za pośrednictwem której następuje właściwa obsługa systemu przez użytkownika końcowego.

1. System 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).
2. Dokumentacja Systemu musi być dostępna z poziomu oprogramowania w postaci elektronicznej (pliki PDF lub DOC lub RTF).
3. System musi zapewniać weryfikację wprowadzanych danych w formularzach   
   i kreatorach.
4. System powinien umożliwiać okresowe wykonywanie, w sposób automatyczny, pełnej kopii aplikacji i danych systemu.
5. System powinien posiadać funkcjonalność zarządzania dostępem do aplikacji:

* administrator systemu ma możliwość tworzenia, modyfikacji oraz dezaktywacji kont użytkowników;
* administrator systemu powinien móc nadawać uprawnienia użytkownikom;
* administrator systemu powinien mieć możliwość przypisywać użytkowników do grup;
* system pozwalać powinien na zmianę danych uwierzytelniających użytkownika.

1. System powinien posiadać możliwość określenia maksymalnej liczby nieudanych prób logowania, po przekroczeniu której użytkownik zostaje zablokowany.
2. System powinien być odporny na znane techniki ataku i włamań, typowe dla technologii, w której został wykonany.
3. System powinien prowadzić dziennik zdarzeń (w postaci logów systemowych)   
   i dostępu do obiektów danych, dokumentów, operacji na słownikach umożliwiający odtwarzanie historii aktywności poszczególnych użytkowników systemu.
4. System musi umożliwiać wysyłanie wiadomości i powiadomień generowanych   
   w systemie następującymi metodami: sms, email, aplikacja mobilna.
5. System musi umożliwiać automatyczne wysyłanie wiadomości i powiadomień generowanych w zakresie minimum: Informacja o wystawionej decyzji; Informacja   
   o zbliżającym się terminie płatności; Informacja o zaległości; Wezwanie do złożenia deklaracji.

**Wdrożenie portalu podatkowego objąć powinno:**

1. Instalację i konfigurację rozwiązania na infrastrukturze sprzętowo – systemowej zapewnionej przez Zamawiającego
2. Przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej. W tym zakresie Zamawiający wymaga co najmniej, aby:

* Analiza Przedwdrożeniowa została opracowana w oparciu o Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia (SOPZ), Harmonogram wdrożenia.
* Wykonawca przekazał Zamawiającemu Dokumentację Analizy Przedwdrożeniowej (DAP) w formie elektronicznej (.pdf, .doc /.docx).
* DAP zawierać powinna co najmniej: harmonogram wdrożenia; uzgodniony   
  z Zamawiającym podział ról w systemie i określenie niezbędnych uprawnień   
  w systemie dla poszczególnych ról; szczegółowy opis realizacji wymogów określonych w niniejszym załączniku; założenia konfiguracji i parametryzacji oferowanego oprogramowania;

1. Przeprowadzenie instruktaży oraz asysty stanowiskowej dla użytkowników oprogramowania:

* Zamawiający wymaga od Wykonawcy przeprowadzenia instruktaży teoretycznych i praktycznych dla wszystkich użytkowników wewnętrznych wskazanych przez urząd systemów w zakresie niezbędnym do właściwego   
  i pełnego wykorzystania przez nich możliwości jakie oferują.
* Wykonawca przeprowadzi we współpracy z każdym wskazanym przez urząd pracownikiem analizę stanowiskową zadań realizowanych w systemie charakterystycznych dla konkretnych merytorycznych stanowisk pracowniczych.
* Wykonawca przeprowadzi instruktaż dla administratorów w zakresie zarządzania użytkownikami i uprawnieniami oraz zabezpieczania i odtwarzania danych systemu.
* Materiały merytoryczne niezbędne dla przeprowadzenia instruktaży użytkowników oprogramowania muszą być opracowane przez Wykonawcę oraz przekazane Zamawiającemu wraz z prawem do ich dalszego powielania   
  i wykorzystywania w trakcie późniejszych instruktaży organizowanych   
  i prowadzonych przez Zamawiającego lub osoby trzecie dla użytkowników Systemów.
* Wykonawca musi opracować i dostarczyć materiały merytoryczne dla uczestników poszczególnych instruktaży, najpóźniej w dniu rozpoczęcia instruktażu, w formie papierowej i elektronicznej (w formacie .docx i .pdf).
* Wykonawca musi dostarczyć instrukcje obsługi dla administratorów   
  i użytkowników i przekazać je Zamawiającemu wraz z prawem do ich dalszego powielania i wykorzystywania w trakcie późniejszych instruktaży organizowanych i prowadzonych przez Zamawiającego lub osoby trzecie dla użytkowników systemów.
* Wykonawca jest zobowiązany do uaktualniania i dostarczania nowych wersji instrukcji obsługi dla administratorów i użytkowników w przypadku każdej zmiany wpływającej na sposób funkcjonowania oprogramowania, która nastąpi   
  w okresie objętym gwarancją.
* Harmonogram i zakres instruktaży muszą zostać przygotowane przez Wykonawcę i zatwierdzone przez Zamawiającego na etapie Analizy Przedwdrożeniowej.
* Zamawiający wymaga przeprowadzenia instruktaży w wymiarze godzinowym nie mniejszym niż: dla grupy administratorów - 5 godzin; dla każdej grupy użytkowników obsługujących dane obszary merytoryczne - 5 godzin.
* Instruktaże muszą odbywać się w dni robocze, w siedzibie Urzędu w godzinach od 8.00 do 15:00. Instruktaże kilkudniowe odbywać się będą w cyklu dzień po dniu.
* W celu przeprowadzenia instruktaży Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia wykwalifikowanej kadry wykładowców, gwarantujących odpowiedni poziom wiedzy i umiejętności koniecznych do sprawnego posługiwania się systemami przez użytkowników Zamawiającego.
* Wykonawca musi przygotować listy obecności dla uczestników instruktaży   
  i przekazać je Zamawiającemu po przeprowadzeniu instruktaży.
* Liczebność pojedynczej grupy dla administratorów i użytkowników kluczowych obsługujących obszary merytoryczne nie może przekroczyć 8 osób.
* Zamawiający zakłada ilość grup użytkowników nie mniejszą niż: administratorzy – 1 grupa, użytkownicy kluczowi obsługujący obszary merytoryczne - 2 grupy, przy czym ostateczny podział użytkowników na grupy przeprowadzony zostanie przy opracowywaniu ostatecznego harmonogramu instruktaży na etapie Analizy Przedwdrożeniowej.

1. Wdrożenie produkcyjne systemu zgodnie z opracowaną DAP, w tym konfiguracja   
   i testowanie systemu.
2. Po wdrożeniu Wykonawca przekaże Zamawiającemu wszelkie niezbędne dokumenty w celu umożliwienia mu korzystania z wdrożonego oprogramowania, w tym instrukcje użytkownika i administratora wdrożonego oprogramowania.
3. Opracowanie formularzy elektronicznych dla wdrażanych e-usług publicznych
4. Formularze elektroniczne powinny być tworzone z wykorzystaniem języka XForms oraz XPath.
5. Wykonawca opracuje formularze elektroniczne (zgodnie z właściwymi przepisami prawa) na podstawie przekazanych przez Zamawiającego kart usług   
   z formularzami w formacie edytowalnym.
6. Wszystkie formularze elektroniczne Wykonawca przygotuje z należytą starannością tak, aby pola do uzupełnienia w tych formularzach zgadzały się   
   z polami formularzy w formacie edytowalnym.
7. Pola wskazane przez Zamawiającego jako pola obowiązkowe w formularzach   
   w formacie edytowalnym, muszą zostać polami obowiązkowymi również   
   w formularzach elektronicznych.
8. Układ graficzny wszystkich formularzy powinien być w miarę możliwości jednolity.
9. Wizualizacja formularzy elektronicznych nie musi być identyczna ze wzorem   
   w formacie edytowalnym, ale musi zawierać dane w układzie niepozostawiającym wątpliwości co do treści i kontekstu zapisanych informacji, w sposób zgodny ze wzorem.
10. Przygotowując formularze Wykonawca musi dążyć do maksymalnego wykorzystania słowników.
11. W budowanych formularzach należy wykorzystać mechanizm automatycznego pobierania danych z profilu zaufanego – celem uzupełnienia danych   
    o wnioskodawcy.
12. Formularze muszą zapewniać walidację wprowadzonych danych po stronie klienta i serwera zgodnie z walidacją zawartą w schemacie dokumentu.
13. Jeśli w formularzu elektronicznym występują pola PESEL, REGON lub kod pocztowy, to pola te muszą być walidowane pod kątem poprawności danych wprowadzanych przez wnioskodawcę.
14. Każdy opracowany przez Wykonawcę formularz (w postaci pliku XML) musi zostać przekazany Zamawiającemu na okres 7 dni roboczych w celu dokonania sprawdzenia i wykonania testów na formularzu.
15. Po okresie testów, o których mowa w wymaganiu poprzednim, Zamawiający przekaże Wykonawcy ewentualne poprawki i uwagi dotyczące poszczególnych formularzy, które Wykonawca usunie w ciągu 7 dni.
16. Wykonawca przygotuje wzory dokumentów elektronicznych zgodnie ze standardem ePUAP w formacie XML zgodnym z formatem Centralnego Repozytorium Wzorów Dokumentów.
17. Zamawiający dopuszcza możliwość wykorzystania przez Wykonawcę wzorów, które są już opublikowane w CRWD po akceptacji Zamawiającego.
18. Wygenerowane dla poszczególnych formularzy wzory dokumentów elektronicznych, składające się z plików: wyróżnik (wyroznik.xml), schemat (schemat.xml), wizualizacja (styl.xsl) oraz muszą zostać dostosowane do wymogów formatu dokumentów publikowanych w CRWD i spełniać założenia interoperacyjności.
19. W ramach projektu Wykonawca przygotuje i przekaże Zamawiającemu wszystkie wzory dokumentów elektronicznych w celu złożenia wniosków o ich publikację  
     w CRWD (jeżeli będzie taka konieczność).

W przypadku, jeżeli system teleinformatyczny ePUAP będzie dawał możliwość publikacji formularzy elektronicznych na etapie realizacji zamówienia przewiduje się dodatkowo wykonanie następujących prac:

* Bazując na przygotowanych wzorach dokumentów elektronicznych oraz opracowanych na platformie ePUAP formularzach elektronicznych Wykonawca przygotuje instalacje aplikacji w środowisku ePUAP.
* Aplikacje muszą być zgodne z architekturą biznesową ePUAP oraz architekturą systemu informatycznego ePUAP.
* Przygotowane aplikacje muszą zostać zainstalowane przez Wykonawcę na koncie ePUAP Zamawiającego.
* Zainstalowane aplikacje muszą spełniać wymogi ePUAP oraz pozytywnie przechodzić przeprowadzone na ePUAP walidacje zgodności ze wzorami dokumentów.
* Na czas realizacji projektu Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do części administracyjnej platformy ePUAP konta JST z uprawnieniami do konsoli administracyjnej Draco, ŚBA i usług.
* W przypadku zwłoki w publikacji wzorów dokumentów CRWD realizowanej przez Ministerstwo Cyfryzacji (administrator ePUAP) dopuszcza się dokonanie odbioru tej części zamówienia w ramach lokalnej publikacji w CRWD z zastrzeżeniem, że Wykonawca dokona przekonfigurowania aplikacji po pomyślnej publikacji CRWD przez Ministerstwo Cyfryzacji.
* Zamawiający przekaże Wykonawcy opisy usług w formacie edytowalnym.
* Zamawiający dopuszcza, aby Wykonawca wykorzystał opis usług, które są umieszczone na platformie ePUAP po akceptacji opisu usługi przez Zamawiającego.
* Zadaniem Wykonawcy jest odpowiednie powiązanie opisów usług zamieszczonych na ePUAP z odpowiednimi usługami.
* Wykonawca przygotuje definicję brakujących opisów usług na ePUAP oraz udzieli wsparcia Zamawiającemu, który zwróci się do Ministerstwa Cyfryzacji w celu akceptacji i umieszczenia ich na platformie ePUAP.
* Wszystkie opisy usług zostaną przyporządkowane do jednego lub więcej zdarzenia życiowego z Klasyfikacji Zdarzeń, a także do Klasyfikacji Przedmiotowej Usług ePUAP.
* W przypadku, jeżeli system teleinformatyczny ePUAP nie będzie dawał możliwości publikacji formularzy elektronicznych na etapie realizacji zamówienia, przewiduje się przygotowanie i przeprowadzenie procesu instalacji formularzy elektronicznych przez Wykonawcę na określonej do pełnienia tej funkcji ogólnopolskiej platformie.