

Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego nr OR-ZW-IV.1333.6.2025.AS

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

System informatyczny służący do dokonywania zgłoszeń zewnętrznych do organów Województwa Mazowieckiego i obsługi zgłoszeń dokonywanych przez użytkowników zewnętrznych (sygnalistów) (zwanego dalej „Systemem”) wraz z usługą opieki serwisowej i utrzymania tego Systemu.

Ogólny opis Systemu wraz z wymaganiami:

- 1) System będzie działać w przeglądarce internetowej. System będzie dostosowany i poprawnie wyświetlany na wszystkich popularnych typach przeglądarek internetowych. System będzie dostosowany do poprawnego wyświetlania na ekranach różnych urządzeń: komputerów PC, urządzeń mobilnych, tabletów, telefonów.
- 2) System będzie działać na serwerach udostępnionych i wskazanych przez Wykonawcę. Wykonawca będzie odpowiedzialny za ochronę systemu w przypadku awarii zasilania wraz z urządzeniami podtrzymującymi zasilanie.
- 3) System zapewni spełnienie wymagań określonych w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
- 4) System domyślnie będzie gwarantował bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych (w szczególności pozyskiwania, przechowywania, modyfikacji, udostępniania i usuwania) zgodnie z wymaganiami art. 25 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
- 5) Dane przetwarzane będą wyłącznie na terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
- 6) System będzie spełniać wymagania określone w ustawie z dnia 14 czerwca 2024 roku o ochronie sygnalistów.
- 7) System zapewni spełnienie wymagań określonych w ustawie z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne.
- 8) Wykonawca zagwarantuje wdrożenie i zastosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, aby przetwarzanie danych osobowych spełniało wymogi rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
- 9) Wykonawca zagwarantuje bezpieczeństwo informacji znajdujących się w systemie przez zastosowanie odpowiednich środków bezpieczeństwa. Zamawiający wymaga w szczególności, aby:
 - 1) System logował każdą akcję wykonywaną przez odbiorcę zgłoszeń obsługującego system;
 - 2) System umożliwiał usunięcie danych po ustaniu okresu ich przechowywania określonego w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych zawartej z wykonawcą;

- 3) dostęp do Systemu był zabezpieczony za pomocą aktualnie obowiązującego u Zamawiającego standardu uwierzytelniania;
 - 4) System podlegał monitoringowi i aktualizacji zabezpieczeń;
 - 5) System zapewniał wdrożenie scenariuszy testowych w celu weryfikacji poprawności zapisywania się generowanych dokumentów przy uwzględnieniu ich równoległego rejestrowania i zapisywania przez wielu użytkowników, pod kątem zapewnienia ich poufności, integralności i dostępności;
 - 6) System zapewniał sporządzanie kopii zapasowej (kopii bezpieczeństwa) nośników instalacyjnych i nośników z zainstalowanym oprogramowaniem.
- 10) System zapewni:
- 1) poufność – ochronę przed ujawnieniem nieuprawnionemu odbiorcy;
 - 2) integralność – ochronę przed nieuprawnioną modyfikacją lub zniszczeniem;
 - 3) dostępność – dostęp do zasobów;
 - 4) rozliczalność – określenie i weryfikowanie odpowiedzialności za wykorzystanie systemu informacyjnego;
 - 5) autentyczność – weryfikację tożsamości podmiotów i prawdziwości zasobów;
 - 6) niezawodność – gwarancję oczekiwanego zachowania Systemu i otrzymywanych wyników.
- 11) System będzie spełniać minimalne wymagania dla systemów teleinformatycznych, zgodnie z wymaganiami określonymi w rozdziale IV rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 21 maja 2024 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.
- 12) Wykonawca zagwarantuje udostępnienie przestrzeni dyskowej o pojemności minimum 40 GB służącej do gromadzenia i przetwarzania przez Zamawiającego danych związanych ze zgłoszeniami dokonywanymi przez zewnętrznych użytkowników, w tym plików i załączników.
- 13) System będzie dostępny pod dedykowanym dla Zamawiającego adresem URL.
- 14) Połączenie do Systemu będzie szyfrowane przy użyciu aktualnego protokołu TLS.
- 15) System będzie zapewniał archiwizację danych zgłoszeniowych zgodnie z art. 8 ust. 4 i 8 oraz art. 46. ust. 4 ustawy z dnia 14 czerwca 2024 r. o ochronie sygnalistów.

I. Szczegółowy opis funkcjonalny systemu:

1. System ma służyć, w szczególności do:

- 1) zapewnienia funkcjonalności umożliwiającej dokonywanie zgłoszeń zewnętrznych przez użytkowników zewnętrznych, tj. dokonywanie zgłoszeń zewnętrznych na odpowiednich formularzach, przekazywanie ich do wskazanych w zgłoszeniach zewnętrznych właściwych organów, komunikację odbiorców zgłoszeń z użytkownikami zewnętrznymi;
- 2) założenia kont administratorów (min. 2) umożliwiających m.in. zakładanie kont dla odbiorców zgłoszeń;
- 3) zakładania przez konta administratorów nielimitowanej liczby kont odbiorców zgłoszeń uprawnionych do odbierania i zarządzania zgłoszeniami u Zamawiającego;
- 4) zakładania nielimitowanej liczby kont Analityka/Radcy Prawnego (tj. kont przeznaczonych dla osób, które pomagają w ostatecznym rozstrzygnięciu zgłoszeń) oraz zapewnienia, aby konta

Analityka/Radcy Prawnego miały dostęp tylko do zgłoszeń, które zostały im udostępnione przez odbiorców zgłoszeń.

Zamawiający wymaga dodatkowo, aby udostępniony System obejmował:

- 1) formularz zgłoszenia odpowiadający treścią formularzowi stanowiącemu załączniki do:
 - a) Uchwały nr 161/24 Sejmiku Województwa Mazowieckiego z dnia 17 grudnia 2024 roku w sprawie ustalenia procedury przyjmowania zgłoszeń zewnętrznych oraz podejmowania działań następczych przez Sejmik Województwa Mazowieckiego,
 - b) Uchwały nr 1469/49/24 Zarządu Województwa Mazowieckiego z dnia 23 grudnia 2024 roku w sprawie ustalenia procedury przyjmowania zgłoszeń zewnętrznych oraz podejmowania działań następczych przez Zarząd Województwa Mazowieckiego, oraz
 - c) Zarządzenia nr 88/24 Marszałka Województwa Mazowieckiego z dnia 19 grudnia 2024 roku w sprawie ustalenia procedury przyjmowania zgłoszeń zewnętrznych oraz podejmowania działań następczych przez Marszałka Województwa Mazowieckiego;
- 2) możliwość dostosowania wizualnego aspektu strony zgłoszeniowej poprzez zamieszczenie grafik zgodnie z Systemem Identyfikacji Wizualnej Marki Mazowsze.

2. Funkcjonalność w zakresie dokonywania zgłoszeń zewnętrznych:

1. System daje możliwość określenia unikalnego adresu URL strony zgłoszeniowej co ułatwia identyfikację i dostęp.
2. System daje możliwość wyboru organu województwa, do którego kierowane jest zgłoszenie.
3. Dokonywanie zgłoszeń odbywa się bez konieczności tworzenia konta w Systemie przez użytkownika zewnętrznego.
4. Wykorzystanie zaawansowanych algorytmów szyfrowania, takich jak AES-256, do ochrony przesyłanych danych.
5. System umożliwia dodawanie załączników do dodawanego zgłoszenia.
6. Generowanie dokumentu potwierdzającego nadanie zgłoszenia w formie pliku PDF, dostępnego do pobrania lub wydruku przez użytkownika zgłoszenia.

3. Funkcjonalność w zakresie przyjmowania zgłoszeń zewnętrznych i ich obsługi:

1. Automatyczne powiadamianie o nowych zgłoszeniach na adresy mailowe odbiorców zgłoszeń i administratorów, które zostaną przekazane Wykonawcy w formie pisemnej.
2. Konfigurowalne przypomnienia mailowe dotyczące zgłoszeń.
3. Obsługa zgłoszeń z różnych kanałów – możliwość dodawania do systemu skanów zgłoszeń dokonanych papierowo w formie PDF.
4. Możliwość przekazania zgłoszenia do właściwego organu województwa, w przypadku błędnego wyboru organu województwa przez użytkownika zewnętrznego.
5. Dowolne definiowanie ról i uprawnień odbiorcy zgłoszeń pozwalające na dostosowanie dostępu do Systemu zgodnie z funkcjami i potrzebami.
6. Możliwość zmiany liczby odbiorców zgłoszeń.
7. Możliwość obsługi dowolnej liczby zgłoszeń przez każdego odbiorcę.
8. Deszyfrowanie treści zgłoszeń na urządzeniach odbiorców zgłoszeń.
9. System zapewnia możliwość komunikacji odbiorców zgłoszeń z użytkownikami zewnętrznymi, którzy założyli jak i nie założyli konta w Systemie.
10. Konfigurowalna długość archiwizacji danych zgłoszeniowych ustalana przez odbiorców zgłoszeń.
11. System umożliwia pobieranie przesłanego zgłoszenia wraz z załącznikami w sposób zapewniający integralność pobieranych danych.

12. Generowanie rejestrów zgłoszeń obejmujących elementy określone w art. 46 ust. 3 ustawy o ochronie sygnalistów dla każdego z organów województwa oraz możliwość ich wypełniania i edytowania.

4. Funkcjonalność w zakresie administratora Systemu:

1. Platforma umożliwia obsługę przez dowolną liczbę administratorów.
2. Możliwość monitorowania przebiegu procedowania zgłoszeń u Zamawiającego oraz ocenę terminowości i postępu w ich realizacji.
3. Możliwość dostosowywania formularzy zgłoszeń poprzez dodawanie i usuwanie pól, decydowanie o obowiązkowych i opcjonalnych polach, edycję tekstów wyświetlanych przed oraz po wypełnieniu formularza.
4. Eksport pojedynczych zgłoszeń lub całego rejestru ułatwiający archiwizację, analizę i udostępnianie danych.
5. Zarządzanie listą możliwych kategorii zgłoszeń i przypisywanie do nich dedykowanych odbiorców.
6. Administratorzy mają dostęp do szczegółowych rejestrów bezpieczeństwa, które zawierają informacje o wszystkich działaniach podejmowanych w Systemie, takich jak logowanie się użytkowników, zmiany w ustawieniach systemowych, modyfikacje w danych zgłoszeniowych czy działania podejmowane przez odbiorców zgłoszeń.

II. Szczegółowy opis techniczny systemu:

1. Komunikacja pomiędzy użytkownikiem zewnętrznym a odbiorcą zgłoszenia odbywa się w sposób zasyfrowany.
2. W przypadku wykorzystywania przez stronę internetową opcjonalnych plików śledzących (cookies), Wykonawca stworzy i zapewni wyświetlanie na stronie odpowiedniego komunikatu według wytycznych Zamawiającego.
3. System musi być skonfigurowany domyślnie w taki sposób, aby uzyskiwał jak najmniej uprawnień na urządzeniach końcowych (ograniczając się do uprawnień niezbędnych do poprawnego funkcjonowania systemu).
4. Mechanizm plików śledzących w ramach ustawień standardowych musi blokować wykorzystywanie plików, które nie są niezbędne do prawidłowego działania strony (np. pliki analityczne, statystyczne, społecznościowe).
5. Komunikat powinien umożliwiać wybór plików cookies, na wykorzystanie których zgadza się użytkownik strony (z wyłączeniem plików niezbędnych do jej funkcjonowania). Ponadto komunikat musi zawierać odesłanie (link) do podstrony określającej zasady wykorzystywania plików cookie oraz przetwarzania danych tzw. Polityki prywatności.
6. Zamieszczona na stronie Polityka prywatności może być modyfikowana zgodnie ze standardami ustalonymi przez Zamawiającego.
7. Podstrona określająca zasady wykorzystania plików śledzących musi umożliwiać zmianę decyzji użytkownika – cofnięcie wyrażonej zgody (jeśli zgoda była wyrażona).
8. Wykonawca zapewni przekazanie Zamawiającemu informacji o plikach cookies wykorzystywanych przez stronę internetową w następującym zakresie: nazwa pliku, cel instalacji pliku, okres przechowywania pliku, kategoria pliku (np. statystyczny, niezbędny do funkcjonowania strony, analityczny), w celu zamieszczenia tych informacji w polityce prywatności.

9. Stworzenie i modyfikacja mechanizmu do generowania raportów z funkcjonowania Systemu.
10. Zabezpieczenie danych osobowych przechowywanych w bazie danych oraz kopiach bezpieczeństwa przez ich szyfrowanie.
11. Mechanizmy umożliwiające dokonywanie zgłoszeń zewnętrznych powinny mieć wdrożone zabezpieczenia przed atakami spamowymi (np. botami spamującymi).
12. Rozwiązywanie bieżących problemów technicznych związanych z obsługą strony internetowej zgłaszanych przez użytkowników.
13. Udostępnianie stworzonych i zmodyfikowanych funkcjonalności/mechanizmów do testowania pracownikom Zamawiającego.
14. Korygowanie błędów pojawiających się podczas testowania jak i w trakcie korzystania przez użytkowników ze stworzonych funkcjonalności maksymalnie w ciągu 24h od zgłoszenia błędu.
15. W przypadku dodawania nowych funkcjonalności na stronę internetową lub wprowadzania zmian wymagających ograniczenia dostępu użytkownikowi zewnętrznemu do strony, Wykonawca zapewni umieszczenie na stronie internetowej komunikatu o przerwie technicznej informując wcześniej o takim zamiarze Zamawiającego.