

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

„Portal komunikacyjny i aplikacja mobilna” RRG.2600.31.2023.MP

Przedmiotem zamówienia jest dostawa i wdrożenie oprogramowania (Systemu), dzięki któremu mieszkańcy będą mogli uzyskać przez Internet za pośrednictwem portalu (przeglądarki internetowej) oraz aplikacji mobilnej, dostęp do informacji o naliczonych podatkach i opłatach, sprawdzić aktualny stan zobowiązań i dokonać ich płatności, umówić wizytę w urzędzie, uczestniczyć w konsultacjach społecznych oraz otrzymywać powiadomienia o terminach zbliżających się płatności i o zdarzeniach lokalnych. System musi umożliwiać przesyłanie dokumentów i wniosków do urzędu, co pozwoli załatwiać czynności użytkownikom w dogodnym dla siebie czasie, 24 godziny na dobę, bez wychodzenia z domu. Korzystanie z Systemu przez Użytkowników jest bezpłatne i dostępne dla wszystkich. Aby korzystać z Systemu niezbędne będzie posiadanie Profilu Zaufanego, konta w bankowości elektronicznej lub dowodu osobistego z warstwą elektroniczną.

Działania związane z wdrożeniem aplikacji obejmują zakup licencji na czas nieograniczony, bez ograniczenia liczby użytkowników, a następnie wdrożenie. Zakup nieograniczonej licencji pozwoli na zabezpieczenie utrzymania trwałości projektu i umożliwi stopniowe rozszerzanie zakresu usług. Rozbudowa portalu w tym wdrożenie aplikacji mobilnej obejmuje:

- Wsparcie i aktualizacja aplikacji mobilnej;
- Wsparcie i aktualizacja modułu Konsultacje Społeczne;
- Wsparcie i aktualizacja modułu Rezerwacja wizyt;
- Logowanie do portalu komunikacji aplikacją mObywatel.

Przedmiot zamówienia obejmuje również:

- Uruchomienie i udostępnienie w portalu i aplikacji 15 e-usług w formie formularzy elektronicznych;
- Przygotowanie plików formularzy;
- Przygotowanie wzorów formularzy do publikacji w CRWDE;
- Umieszczenie formularzy w portalu i aplikacji mobilnej.

Aplikacja mobilna to aplikacja dostępna na urządzenia mobilne, która w bezpieczny sposób za pomocą logowania PINem lub biometrią pozwoli uzyskać dostęp do korespondencji z urzędem, umówić wizytę w urzędzie czy wziąć udział w konsultacji społecznej. Jest bezpłatna dla użytkownika końcowego i stworzona dla urządzeń mobilnych typu smartfon oraz tablet z systemem operacyjnym Android lub iOS. Aplikacja dostosowana jest do wymagań WCAG 2.1. Głównym celem aplikacji mobilnej jest dostarczanie obywatelom i przedsiębiorcom bezpiecznego dostępu do danych z Rejestrów Publicznych a także sprawnej komunikacji z instytucjami publicznymi. Rozbudowany portal i aplikacja wykorzystują ISP zawarte w CRWDE ePUAP, bazie skrytek podmiotów publicznych ESP ePUAP oraz rejestrach danych, które są w posiadaniu JST, a także istniejące e-usługi publiczne: wzory dokumentów opublikowane w CRWDE.

Rozbudowany portal i aplikacja będą zintegrowane z Krajowym Węzłem Tożsamości (KWT) oraz ze skrytką ESP danego urzędu a także z systemem płatności elektronicznych i systemami dziedzicznymi wykorzystywanymi przez JST. Pierwsze logowanie użytkownika utworzy automatycznie konto w portalu i w aplikacji.

Administrator portalu komunikacji i aplikacji ma możliwość wysyłki komunikatów i aktualnych informacji dla mieszkańców o nagłych sytuacjach, utrudnieniach lub ważnych wydarzeniach (np. powiadomienia o ważnych wydarzeniach na terenie gminy, alerty kryzysowe, itp.). Portal komunikacji i aplikacja mobilna są oprogramowaniem otwartym, wyposażonym w API, co umożliwia integrację z kolejnymi usługodawcami.

Portal komunikacyjny i aplikacja mobilna	RRG.2600.31.2023.MP
Opis przedmiotu zamówienia	Strona 1 z 5

Celem budowy lub rozbudowanego portalu i aplikacji jest zapewnienie różnych interfejsów dostępowych w zakresie komunikacji, podłączenia i wykorzystywania nowych usług.

Wdrożenie wraz z aktualizacją umożliwia zagwarantowanie stałej obsługi i aktualizacji danych, formularzy, sposobów komunikacji zgodnej z WCAG 2.1 zawartej w portalu i aplikacji.

W ramach budowy lub rozbudowanego portalu komunikacji i aplikacji mobilnej dostępne będą następujące moduły:

- e-Formularze – wszystkie przygotowywane e-formularze są zgodne ze standardem dokumentów e-PUAP, które oparte są o format XML. Każdy e-formularz składa się z dwóch części - formularza oraz wzoru. Za pomocą formularza klient wprowadza dane, natomiast wzór jest wizualizacją formularza, nawiązującą wyglądem do dokumentu papierowego zgodnego ze wzorem określonym we właściwym akcie normatywnym. Format wzorów jest zgodny z formatem przyjętym dla Centralnego Repozytorium Wzorów Dokumentów Elektronicznych (CRWDE), który opiera się na rekomendacjach opisanych i umieszczonych w portalu interoperacyjność e-PUAP;
- Konsultacje społeczne – wszyscy mieszkańcy i podatnicy danego samorządu otrzymają możliwość inicjowania i prowadzenia konsultacji społecznych w sprawach ich dotyczących, a także tworzenia forów dyskusyjnych, prowadzenia ankiet po zautoryzowaniu się poprzez Węzeł Krajowy Tożsamości lub aplikację mObywatel. System umożliwienia mieszkańcom i podatnikom oddanie głosu w sprawie, która wymaga lub umożliwia udział w konsultacjach społecznych oraz zgłoszenie inicjatyw obywatelskich, które w dalszej kolejności mogą być poddane konsultacjom społecznym;
- Rezerwacja wizyt w urzędzie – portal i aplikacja umożliwiają umówienie przez internet terminu wizyty w celu załatwienia konkretnej sprawy w urzędzie. System Rezerwacji Wizyt w Urzędzie jako wspólna platforma umożliwia skrócenie czasu obsługi interesantów. Zalety dla Mieszkańca: może szybko z każdego miejsca umówić wizytę w urzędzie w 4 szybkich krokach, Wyszukiwarka haseł – po wpisaniu celu wizyty, wyświetla wyłącznie komórki organizacyjne, które w swoim opisie mają taki cel wpisany, może to zrobić bez potrzeby logowania się, wystarczy adres e-mail, jeśli umówi wizytę po zalogowaniu się do portalu, ma dostęp do całej historii swoich wizyt, może zmieniać terminy, dane adresowe są wypełniane automatycznie, otrzymuje każdorazowo powiadomienia e-mail, gdy dojdzie do jakiegokolwiek zmiany w terminie wizyty (np. odwołanie ze względu na siłę wyższą, propozycja przełożenia terminu, czy też potwierdzenie umówionej wizyty wraz z linkiem do wizyty online), Zalety dla Urzędu: indywidualne podejście do nadzoru – każdy pracownik będzie miał dostęp do swojego kalendarza i będzie mógł zarządzać swoimi wizytami w danej komórce organizacyjnej, duża automatyzacja w umawianiu wizyt – Urzędnik nie musi pilnować i sprawdzać ręcznie czy ktoś się umówił na wizytę czy nie, otrzyma powiadomienie i zostanie przekierowany do szczegółów tej wizyty, intuicyjne zarządzanie wizytami – z poziomu listy czy widoku kalendarza, opcje filtracji w zależności od komórek, statusie wizyt, przyjmującym, interesancie itd., możliwość dodania wizyty w imieniu interesanta, gdy np. ktoś zadzwoni i zechce umówić wizytę, proste i szybkie tworzenie kalendarzy – w kilka minut można stworzyć cykl wizyt dla komórki organizacyjnej na cały rok, inteligentny i bezpieczny – gdy chcemy usunąć kalendarz, system sprawdza i blokuje akcję, jeśli na ten dzień jest umówiona jakaś wizyta. W ramach wdrożenia zapewnione zostanie: uruchomienie aplikacji mobilnej powiązanej z portalem, uruchomienie modułu Konsultacje Społeczne w portalu i aplikacji, uruchomienie modułu Rezerwacja wizyt.

Na zakończenie wdrażania odbędą się szkolenia dla pracowników z obsługi systemu i aplikacji. Zakłada się dwa dni szkolenia.

Zamawiający wymaga rozbudowy istniejących systemów w celu uzyskania minimum poniższych funkcjonalności lub wdrożenia innego systemu spełniającego następujące wymagania:

1. System powinien umożliwiać przedsiębiorcom i mieszkańcom dostęp po weryfikacji tożsamości do danych podatkowych zgromadzonych w systemach dziedzinowych.

Portal komunikacyjny i aplikacja mobilna	RRG.2600.31.2023.MP
Opis przedmiotu zamówienia	Strona 2 z 5

2. Minimalna lista formularzy zaimplementowanych w Systemie – 15 sztuk w tym minimum 10 sztuk w aplikacji mobilnej.
3. Formularze i wzory (styl, schemat i wyróżnik) powinny być zgodne z ustawą.
4. System powinien umożliwiać dokonywanie płatności online (podatki, opłaty lokalne, opłata skarbową) z wykorzystaniem minimum dwóch dostawców płatności w języku polskim.
5. System powinien umożliwiać Użytkownikowi umawianie wizyty w urzędzie. Umawianie wizyt powinno być dostępne dla Użytkowników zalogowanych i niezalogowanych.
6. System powinien umożliwić Użytkownikowi zgłoszenie i uczestnictwo w konsultacjach społecznych Jednostki Samorządu Terytorialnego.
7. System powinien stanowić tzw. „pojedynczy punkt kontaktowy” (front-office) dla Użytkowników (Użytkowników Końcowych) jednostki samorządu terytorialnego, w powiązaniu z systemami dziedzinowymi zainstalowanymi u Zamawiającego.
8. System powinien posiadać bezpieczną i wiarygodną wymianę dokumentów elektronicznych między klientem/Użytkownikiem a Urzędem oraz z podmiotami publicznymi za pośrednictwem powszechnie dostępnej sieci teleinformatycznej.
9. System powinien być zintegrowany z Elektroniczną Skrzynką Podawczą i umożliwiać za jej pośrednictwem wysyłanie dokumentów elektronicznych.
10. System powinien być zintegrowany z systemem EZD oraz aplikacją mobilną, w tym umożliwiać również odbieranie dokumentów wysłanych z Urzędu przez EZD do Użytkownika.
11. Wykorzystana technologia oraz rozwiązania konstrukcyjne powinna zapewniać otwartość w zakresie dalszego rozwoju portalu.
12. System powinien być dostosowany zgodnie z wymogami WCAG 2.1.
13. System powinien umożliwiać rozpatrywanie wniosków o dostęp do Konta Firmowego dla osób prawnych przez konto osoby fizycznej.
14. System powinien posiadać funkcjonalność umożliwiającą stałe monitorowanie najważniejszych usług w systemie i powiadamiającą mailowo administratora o błędach w systemie (np. zerwanie połączenia VPN, brak dostępności Profilu Zaufanego).
15. System powinien umożliwiać przeglądanie logów.
16. Rejestracja nowego użytkownika odbywa się automatycznie podczas pierwszego logowania za pomocą Krajowego Węzła Tożsamości (KWT).
17. Wszystkie dokumenty tworzone przez Użytkownika w Portalu są wysyłane do Urzędu przez ESP, a ich odebranie potwierdzone jest za pomocą UPP.
18. System udostępnia e-usługę, za pomocą której, Użytkownik będzie mógł wyrazić Zgodę na Otrzymywanie Korespondencji w Formie Elektronicznej (ZOKFE) od Urzędu.
19. Interfejs Systemu powinien być dostępny za pomocą przeglądarki internetowej (Microsoft Edge, Firefox, Chrome, Safari w najnowszych wersjach) pracującej w dowolnym systemie operacyjnym (MS Windows, Linux oraz Mac OS X), jeśli dana przeglądarka jest dostępna dla danego systemu operacyjnego.
20. Aplikacji mobilna powinna funkcjonować w ramach zintegrowanego Systemu.
21. Aplikacja mobilna jest bezpłatna dla użytkownika końcowego, dostępna w wersji na telefon i tablet z systemem operacyjnym Android oraz iOS.
22. Dostarczona aplikacja musi być pełnoprawną aplikacją natywną. Przygotowanie i przetwarzanie danych odbywa się bezpośrednio w aplikacji. Aplikacja komunikuje się z serwerem w celu zapisu oraz odczytu danych.
23. Z poziomu aplikacji mobilnej Użytkownik powinien mieć dostęp do zasobów bez konieczności instalowania oddzielnych aplikacji po zalogowaniu się za pomocą kodu PIN lub biometrii
24. Użytkownik końcowy aplikacji mobilnej ma możliwość korzystania z 2 profili aplikacji – osoby fizycznej lub profilu firmowego.
25. Aplikacja mobilna musi umożliwiać zmianę kodu PIN wykorzystywanego do logowania do aplikacji.

Portal komunikacyjny i aplikacja mobilna	RRG.2600.31.2023.MP
Opis przedmiotu zamówienia	Strona 3 z 5

26. Użytkownik z poziomu aplikacji mobilnej powinien mieć możliwość wziąć udział w konsultacjach społecznych o różnym typie, min.: ankieta, opiniowanie dokumentu, forum dyskusyjne.
27. Użytkownik może wybrać powiadomienia, które chce otrzymywać (w ramach co najmniej 10 kategorii zdefiniowanych przez administratora Systemu). Dodatkowo może ustawić okres, po których powiadomienia będą usuwane.
28. Użytkownik ma dostęp w aplikacji mobilnej do: ustawień aplikacji w tym ustawienia powiadomień, moich danych, oświadczeń, dostępie w tym zmiana kodu PIN, ustawienia bądź rezygnacji z biometrii oraz usunięcie danych aplikacji, usunięcia urządzenia, regulaminu aplikacji, wylogowania się.
29. Z zakładki ułatwienia dostępu użytkownik może zmienić kolor oraz kontrast ekranów aplikacji wybierając jedną z co najmniej dwóch opcji: podstawowy (WCAG 2.1) i czarno-żółty lub pozostać przy standardowym widoku aplikacji. Po wyborze koloru użytkownik ma możliwość wybrania wielkości liter wyświetlanych w aplikacji, może wybrać wielkość: standardową, średnią i dużą.
30. Aplikacja mobilna powinna działać na systemach od iOS 13.0 i Android 8.0.1 oraz nowszych.
31. Dla aplikacji mobilnej należy uwzględnić wytyczne OWASP Mobile Top 10 - <https://owasp.org/www-project-mobile-top-10/>;
32. Aplikacja mobilna powinna być zintegrowanym elementem Systemu.
33. System ma umożliwić umówienie wizyty Użytkownika w Urzędzie.
34. Po umówieniu wizyty, na podany adres e-mail zostanie wysłana wiadomość z potwierdzeniem rejestracji wizyty

Przedmiot zamówienia musi spełniać wymagania następujących aktów prawnych

1. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.
2. Ustawa z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1781 z późn. zm.).
3. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 lipca 2011 roku w sprawie podstawowych wymagań bezpieczeństwa informatycznego (Dz.U. 2011 nr 159, poz. 948 z późn. zm.)
4. Ustawa z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2021 r., poz.1062 z późn. zm.)
5. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 roku o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2021 r., poz. 2070 z późn. zm.)
6. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 roku 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 z późn. zm.)
7. Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz. U. 2021 poz. 1797 z późn. zm.)
8. Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.)
9. Ustawa z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. 2020 r. poz. 2320 z późn. zm.).
10. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie niezbędnych elementów struktury dokumentów elektronicznych (Dz. U. 2006 r. Nr 206 poz. 1517 z późn. zm.).
11. Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz. U. z 2021 r. poz. 1797 z późn. zm.)
12. Ustawa z dnia 14 czerwca Kodeks Postępowania Administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735 t.j.).
13. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. ordynacja podatkowa (Dz. U. z 2021 r. poz. 1540 t.j.)
14. Ustawa z dnia 30 października 2002 r. o podatku leśnym (Dz. U. 2019 poz 888 t.j.)
15. Ustawa z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych (Dz. U. 2019 poz. 1170 t.j.)

Portal komunikacyjny i aplikacja mobilna	RRG.2600.31.2023.MP
Opis przedmiotu zamówienia	Strona 4 z 5

16. Ustawa z dnia 15 listopada 1984 . o podatku rolnym (Dz. U. 2020 poz. 333 t.j.)
17. Ustawa z dnia 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (Dz. U. 2021 poz. 888 t.j.)
18. Ustawa z dnia 8 marca 1990 o samorządzie gminnym (Dz.U. 2021 poz. 1372 z późn. zm.).
19. Ustawa z 27 kwietnia 2001 r. Prawo ochrony środowiska (Dz.U. 2021 poz. 1973 z późn. zm.).
20. Ustawa z 27 marca 2003 r. o planowaniu i zagospodarowaniu przestrzennym (Dz.U. 2021 poz. 741 z późn. zm.).
21. Ustawa z dnia 3 października 2008r. o udostępnianiu informacji o środowisku i jego ochronie, udziale społeczeństwa w ochronie środowiska oraz o ocenach oddziaływania na środowisko (Dz.U. 2021 poz. 2373 z późn. zm.).
22. Ustawa o działalności pożytku publicznego i wolontariacie jednostki samorządu terytorialnego (Dz. U. 2020 poz. 1057 z późn. zm.).
23. Ustawa z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. 2021 poz. 658 z późn. zm.)
24. Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 18 czerwca 2019 r. w sprawie sposobu przesyłania informacji o nieruchomościach i obiektach budowlanych oraz deklaracji na podatek od nieruchomości za pomocą środków komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2019 poz. 1185 z późn. zm.).
25. Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 30 maja 2019 r. w sprawie wzorów informacji o nieruchomościach i obiektach budowlanych oraz deklaracji na podatek od nieruchomości (Dz.U. 2019 poz. 1104 z późn. zm.).
26. Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 6 czerwca 2019 r. w sprawie sposobu przesyłania informacji o gruntach oraz deklaracji na podatek rolny za pomocą środków komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2019 poz. 1153 z późn. zm.).
27. Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 30 maja 2019 r. w sprawie wzorów informacji o gruntach i deklaracji na podatek rolny (Dz.U. 2019 poz. 1105 z późn. zm.).
28. Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 3 czerwca 2019 r. w sprawie wzorów informacji o lasach i deklaracji na podatek leśny (Dz.U. 2019 poz. 1126 z późn. zm.).
29. Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 6 czerwca 2019 r. w sprawie sposobu przesyłania informacji o lasach oraz deklaracji na podatek leśny za pomocą środków komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2019 poz. 1154 z późn. zm.).
30. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2019 poz. 848 z późn. zm.)
31. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U.2020.1062 z późn. zm.)