

Zakup i wdrożenie systemu e-Portal dla potrzeb świadczenia internetowej obsługi interesantów ze szczególnym uwzględnieniem obszaru podatków i opłat, integracja e-Portalu z systemami dziedzinowymi dla potrzeb elektronicznej obsługi podatkowej i automatyzacji rozliczeń oraz integracja z system obiegu dokumentów w zakresie stanu załatwienia spraw

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

I. Cele Projektu

Wdrożenie ma umożliwić świadczenie e-Usług w następującym zakresie:

1. ePodatki – udostępnienie informacji o stanie należności danego podatnika w zakresie podatków i opłat występujących w Urzędzie, pozyskiwania informacji o wystawionych decyzjach podatkowych i nakazach płatniczych.
2. ePłatności - dokonanie płatności on-line na rachunek Urzędu.
3. Powiadomienia – możliwość tworzenia automatycznych powiadomień o zaległościach podatkowych i wydarzeniach dla użytkowników i wysyłania ich na wskazane adresy e-mail lub sms.
4. Umożliwienie załatwienia sprawy w Urzędzie (dostęp do kart usług i formularzy wystawionych na ePUAP).
5. Moje sprawy – przeglądanie danych w zakresie pism i spraw z systemu obiegu dokumentów dla zalogowanego użytkownika.
6. Informacja o urzędzie.
7. Aktualności.
8. Ankiety – możliwość tworzenia ankiet dla użytkowników (mieszkańców) i otrzymania informacji zwrotnych.
9. Kalendarz wydarzeń – edycja i udostępniania dla użytkowników portalu kalendarza wydarzeń.
10. Formularz kontaktowy.
11. Możliwość zapisania się do newslettera i otrzymywania aktualności z urzędu na skrzynkę email.

II. Wymagania funkcjonalne w zakresie e-Portalu

1. e-Portal musi być zbudowany w oparciu o architekturę trójwarstwową (warstwa prezentacji, warstwa logiki, warstwa bazy danych).
2. e-Portal musi być zapewniać bezpieczeństwo danych (w tym w szczególności danych osobowych).
3. e-Portal musi spełniać wymogi WCAG 2.1.
4. System od strony technicznej musi zapewnić skalowalność w zakresie wydajności, pojemności oraz dołączania nowych użytkowników i elementów infrastruktury sprzętowej.
5. System musi pozwalać na dostęp do danych wielu użytkownikom na raz, zapewniając jednocześnie ochronę tych danych przed utratą spójności lub zniszczeniem.

6. System powinien posiadać mechanizmy śledzenia zmian w każdym z posiadanych modułów i rejestr zmian dokonanych przez użytkowników.
7. System musi posiadać polskojęzyczny interfejs użytkownika z obsługą polskich liter i zapewniać sortowanie informacji według polskiego alfabetu w całym obszarze aplikacji.
8. W systemie powinna być dostępna obsługa dziennika z informacjami związanymi z udanymi i nieudanymi próbami logowania do systemu z możliwością filtrowania danych zapisywanych w tym logu.
9. e-Portal musi umożliwiać komunikację z użytkownikami przy użyciu połączenia szyfrowanego 256-bitowym certyfikatem (protokół SSL). Certyfikat musi zostać wygenerowany przez zaufane Centrum Certyfikacji. Jedynie część informacyjna mającą charakter publiczny, może być obsługiwana poprzez protokół http bez stosowania szyfrowania.
10. e-Portal musi umożliwiać uwierzytelnienie użytkowników za pomocą Krajowego Węzła Identyfikacji Elektronicznej.
11. System musi zapewniać również możliwość uwierzytelnienia użytkowników z wykorzystaniem lokalnego konta systemu (identyfikatora i hasła) i przydzielanie dostępu przez obecność w urzędzie i weryfikację dokumentu tożsamości.
12. Administrator systemu powinien mieć możliwość definiowania parametrów dotyczących złożoności i długości hasła, okresu ważności hasła czy zasad niepowtarzalności hasła itd.
13. Hasła użytkowników w systemie muszą być przechowywane w postaci zaszyfrowanej i nie powinno być możliwości ich odtworzenia, lecz jedynie zresetowania.
14. System powinien zawierać automatyczny mechanizm polegający na wymuszaniu zmiany hasła co x dni, ustalanych przez administratora systemu.
15. Ważne akcje w systemie (np. logowanie do systemu, zmiana hasła przez użytkownika) powinny wymagać dodatkowego potwierdzenia np. za pomocą mechanizmu CAPTCHA.
16. Funkcjonalność systemu powinna obejmować moduły dostępne bez rejestracji w systemie, jak i moduły dostępne po zarejestrowaniu w aplikacji (dla co najmniej trzech grup użytkowników: administratorów systemu, pracowników urzędu i użytkowników zewnętrznych – mieszkańców).
17. W zakresie strony publicznej (dostępność bez konieczności zalogowania się w systemie) dla użytkowników e-Portal powinien udostępniać minimum następujące funkcjonalności:
 - prezentacja informacji o urzędzie,
 - funkcjonalność obsługi formularza kontaktowego (wysyłania wiadomości do urzędu),
 - prezentacja aktualności zdefiniowanych przez urząd,
 - prezentacja kalendarium wydarzeń wprowadzonych przez urząd,
 - przeprowadzanie ankiet wśród mieszkańców,
 - możliwość zapisania się do newslettera i otrzymywania aktualności z urzędu na skrzynkę email.
18. W zakresie części dostępnej dla administratora systemu e-Portal powinien udostępniać minimum następujące funkcjonalności:

- definiowanie użytkowników systemu,
 - definiowanie parametrów systemu,
 - obsługa słowników systemowych (dane instytucji, zasady zabezpieczeń systemu, parametry eUsług),
 - obsługa logów systemowych: historia logowań, zalogowani użytkownicy, logi dotyczące zdarzeń w systemie,
 - redakcja portalu CMS (artykuły, kalendarium, ankiety, inne parametry).
19. W zakresie części dostępnej dla pracowników urzędu e-Portal powinien udostępniać minimum następujące funkcjonalności:
- zakładanie i weryfikacja kont użytkowników zewnętrznych (nie posiadających Profilu Zaufanego),
 - możliwość przelogowania się na konta użytkowników zewnętrznych (mieszkańców), celem weryfikacji wyświetlanych dla nich informacji – tylko do odczytu danych.
20. W zakresie części dostępnej dla zalogowanych użytkowników e-Portal powinien udostępniać minimum następujące funkcje:
- ePodatki – przeglądanie danych w zakresie zobowiązań podatkowych zalogowanego użytkownika w podziale na poszczególne podatki i opłaty występujące w Urzędzie,
 - Moje sprawy – przeglądanie danych w zakresie pism i spraw z systemu obiegu dokumentów dla zalogowanego użytkownika,
 - eUsługi – funkcjonalność dostępu do kart usług i formularzy wystawionych np. na ePUAP.
21. W zakresie modułu ePodatki system powinien udostępniać minimum następujące funkcjonalności:
- pozyskanie informacji w zakresie wystawionych decyzji wymiarowych, nakazów płatniczych, terminu ich płatności, informacji o dokonanych wpłatach, saldo należności dotyczącego podatków i opłat,
 - przeglądanie danych w zakresie zobowiązań podatkowych w podziale na poszczególne podatki i opłaty występujące w Urzędzie,
 - przesyłanie informacji o zbliżającym się terminie płatności za pośrednictwem drogi mailowej lub sms,
 - możliwość dokonania płatności wybranych należności podatkowych poprzez system bankowości internetowej (KIR).

III. Świadczenie usług w zakresie wdrożenia systemu:

Wykonawca w ramach wdrożenia systemu skonfiguruje połączenia Portalu Mieszkańca z Krajowym Węzłem Identyfikacji Elektronicznej oraz dostarczy certyfikat niezbędny do połączenia z Krajowym Węzłem (ważność certyfikatu - dwa lata). Wykonawca zapewni integracje systemu z systemami używanymi przez Zamawiającego tj. Zintegrowanym Systemem Zarządzania GMINA autorstwa ZETO Koszalin Sp. z o.o. w zakresie udostępniania danych finansowych z aplikacji Podatki i Opłaty Lokalne oraz Systemem Zarządzania Dokumentem eKancelaria autorstwa ZETO Koszalin Sp. z o.o. w zakresie informacji na temat stanu załatwiania sprawy.

IV. Szkolenie

Wykonawca zapewni szkolenie dla pracowników Zamawiającego co najmniej w zakresie administrowania systemem oraz w zakresie pracy merytorycznej. Szkolenie obejmie:

1. Zasady korzystania z systemu i zasady zabezpieczeń systemu,
2. Uzupełnianie parametrów i słowników systemowych,
3. Obsługa eUsług,
4. Obsługa Użytkownicy systemu (Przeglądanie historia logowań , przeglądanie zalogowanych użytkowników,
5. Obsługa portalu (CMS),
6. Podgląd, Przelogowanie na konto mieszkańca.

V. Hosting

W ramach przedmiotu zamówienia Wykonawca zapewni hosting systemu na okres 12 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru.

VI. Opieka autorska

1. W ramach przedmiotu zamówienia system zostanie objęty opieką autorską na okres 12 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru. Opieka autorska obejmuje:
 - Usuwanie błędów i awarii systemów wynikających z winy producenta systemu.
 - Udzielanie konsultacji telefonicznych oraz odpowiedzi na zapytania przesłane za pomocą portalu zgłoszeniowego udostępnionego przez producenta.
 - 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.
2. Wykonawca udostępni Zamawiającemu system elektronicznych zgłoszeń poprzez który Zamawiający będzie miał możliwość zgłaszania wszelkich usterek i awarii oraz będzie miał dostęp do informacji o zmianach w poszczególnych aplikacjach.