



UNIA EUROPEJSKA
FUNDUSZ AZYLU,
MIGRACJI I INTEGRACJI

BEZPIECZNA PRZYSTAŃ

Znak: AG.I.272.2.22.2019

Załącznik nr 1 do Zapytania

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Dotyczy zadania pod nazwą: „Zaprojektowanie, wykonanie i wdrożenie Elektronicznego Rejestru Spraw”.

Przedmiotem zamówienia jest wykonanie następujących zadań:

1. Opracowanie Opisu architektury i funkcjonalności Systemu.
2. Zakup wymaganych licencji, instalacja, konfiguracja i uruchomienie platformy serwerowej Systemu w siedzibie Zamawiającego.
3. Instalacja, konfiguracja i uruchomienie bazy danych Systemu.
4. Wykonanie, dostarczenie i wdrożenie Elektronicznego Rejestru Spraw (w tym Interfejsu wewnętrznego (Rejestru Spraw) i Interfejsu zewnętrznego dla klienta i zapewnienie ich integracji i funkcjonowania systemu jako całości).
5. Zapewnienie funkcjonowania Systemu w dwóch niezależnych środowiskach – środowisku operacyjnym i środowisku testowym.
6. Wstępne zasilenie Systemu danymi (dane słownikowe, strony informacyjne z informacjami w wersjach językowych (język polski, angielski, ukraiński) itp.
7. Zapewnienie wymiany danych z systemem kolejkowym z wykorzystaniem dostarczonego API producenta systemu kolejkowego.
8. Przeprowadzenie testów akceptacyjnych Systemu na podstawie opracowanego przez Wykonawcę i zaakceptowanego przez Zamawiającego scenariusza testów.
9. Przeprowadzenie szkoleń dla Administratorów i Użytkowników Systemu.
10. Opracowanie i dostarczenie dokumentacji powykonawczej Systemu.
11. Opracowanie i dostarczenie wszystkich wymaganych instrukcji dla Administratorów i Użytkowników systemu.
12. Przeniesienie praw autorskich do wszelkich utworów powstałych w wyniku wykonywania lub w związku z wykonywaniem niniejszej umowy
13. Świadczenie usług serwisu/wsparcia technicznego przez okres min. 60 miesięcy od daty podpisania Protokołu Końcowego Odbioru. (Okres serwisu/wsparcia technicznego podlega punktacji zgodnie z przyjętym Kryterium oceny ofert)

I. Podstawowe wymagania dla Systemu pn. „Elektroniczny Rejestr Spraw”

1. System powinien zawierać:
 - 1) Elektroniczny Rejestr Spraw (umożliwiający inwentaryzowanie wszystkich prowadzonych spraw, monitorowanie natężenia, rodzaju i terminów postępowań, obciążenia pracowników, dekretację, możliwość dodawania uwag i zaznaczenia braków w poszczególnych sprawach (definiowanych na podstawie wartości słownikowych, braki w sprawach mają być dostępne z poziomu interfejsu dla klienta;

- 2) Kreator pism (według szablonów) wykorzystujących dane ze spisu spraw oraz wartości słownikowe;
 - 3) Raportowanie;
 - 4) Moduł administratora (umożliwiający nadawanie uprawnień dostępu poszczególnym pracownikom);
 - 5) Możliwość automatycznej wysyłki poprzez bramkę sms lub e-mail informacji do klienta;
 - 6) Interfejs zewnętrzny dla klienta z możliwością sprawdzenia bieżącego status sprawy.
2. System powinien funkcjonować poprzez przeglądarkę internetową.
- 1) **Interfejs wewnętrzny (Rejestr spraw)**
 - a. System musi wspierać przeglądarki internetowe wykorzystywane przez Zamawiającego (IE, Chrome, MozillaFirefox) oraz być kompatybilne i współdziałać w sposób niezakłócony z oprogramowaniem systemowym komputerowych stanowisk pracy (system operacyjnym Windows 7, Windows 8.1, Windows 10, Microsoft Office 2010, Microsoft Office 2013, Microsoft Office 2016);
 - 2) **Interfejs zewnętrzny.**
 - b. Interfejs zewnętrzny działający poprzez stronę internetową Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego w Kielcach musi wspierać przeglądarki internetowe ogólnie wykorzystywane przez klientów Urzędu (co najmniej: IE, Opera, Chrome, MozillaFirefox).
 - c. Interfejs zewnętrzny działający poprzez stronę internetową ŚUW w Kielcach musi wspierać przeglądarki internetowe dla co najmniej poniższych mobilnych systemów operacyjnych: iOS, Windows Phone , Android.
 - d. Ze względu na zakładany dostęp do systemu z poziomu urządzeń mobilnych, strony systemu powinny automatycznie dostosowywać się do różnych rozdzielczości ekranu (Responsive Web Design).
3. System musi umożliwić w pełni płynną pracę równoległą minimum 20 użytkowników wewnętrznych równocześnie.
 4. System musi przewidzieć odpytywanie baz danych poprzez interfejs zewnętrzny (Klientów Urzędu). Zamawiający szacuje, że może to być około 500 wejść na dobę.
 5. System powinien zapewniać bezpieczeństwo danych osobowych i chronić przed nieuprawnionym dostępem.
 6. System powinien działać na serwerze wirtualnym znajdującym się na zasobach sprzętowych Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego, tj. Windows Serwer 2016, nie przewiduje się zakupu dodatkowych licencji bazodanowych.
 7. System w części dotyczącej interfejsu zewnętrznego dla klienta powinien być dostępny w trzech wersjach językowych (polskim, angielskim, ukraińskim).
 8. System powinien być na tyle elastyczny i nowoczesny, aby mieć możliwość dalszego rozwijania aplikacji o nowe funkcjonalności oraz importu danych z i do Systemu Pobyt v. 2 oraz EZD PUW.

II. Wymagania techniczne dla Systemu:

1. Dostarczone oprogramowanie musi być oprogramowaniem w wersji aktualnej na dzień jego instalacji.
2. Dodatkowe oprogramowanie firm trzecich, dostarczane w ramach projektu nie może być przeznaczone przez producentów do wycofania z produkcji, sprzedaży lub wsparcia technicznego.

3. Dla dostarczonego oprogramowania należy dostarczyć: licencje, nośniki instalacyjne, instrukcje użytkownika i administratora (w formie elektronicznej).
4. System musi posiadać graficzny interfejs użytkownika gwarantujący wygodne wprowadzanie danych, przejrzystość prezentowania danych na ekranie oraz wygodny sposób wyszukiwania danych po dowolnych kryteriach.
5. System musi być zaprojektowany w architekturze trójwarstwowej. Warstwa danych musi być oparta o silnik bazy danych SQL umożliwiającą instalację na systemie operacyjnym Windows.
6. System musi działać w środowisku zintegrowanych baz danych posiadającym następujące cechy: relacyjność i transakcyjność, komunikacja z aplikacjami w standardzie SQL.
7. System musi pracować w środowisku sieciowym i posiadać wielodostępność pozwalającą na równoczesne korzystanie z bazy danych przez wielu użytkowników.
8. System powinien być zintegrowany pod względem przepływu informacji – dana informacja powinna być możliwa do wykorzystania w każdym module.
9. Wszystkie moduły Systemu muszą pracować na jednym silniku bazy danych.
10. System musi gwarantować możliwość wdrożenia Interfejsu wewnętrznego (modułu Rejestru Spraw) oraz modułu Administratora w ramach sieci wewnętrznej urzędu oraz Interfejsu zewnętrznego dla klienta poprzez Internet dla klientów urzędu.
11. System musi zapewniać możliwość konfigurowania przez Administratora zakresu informacji oraz funkcji Systemu dostępnych dla danego Użytkownika.
12. System musi umożliwiać autoryzację użytkowników przynajmniej poprzez login i hasło, musi wymagać haseł na odpowiednim poziomie bezpieczeństwa, tzn. minimum 8 znaków, w tym przynajmniej jedna duża i mała litera oraz cyfra lub znak specjalny, System musi wymuszać cykliczną zmianę haseł, oraz weryfikację historii zmian haseł.
13. System musi posiadać możliwość rejestracji wybranych operacji wykonywanych przez jego użytkowników oraz sterowania poziomem szczegółowości rejestracji.
14. System musi posiadać mechanizmy umożliwiające weryfikację integralności danych tj. identyfikację użytkownika i ustalenie daty wprowadzenia i modyfikacji danych.
15. System musi posiadać słowniki wewnętrzne.
16. System musi posiadać narzędzia do tworzenia kopii zapasowych oraz mechanizm automatycznego, cyklicznego uruchamiania archiwizacji. Musi także posiadać możliwość przywracania systemu z kopii zapasowej.
17. System musi posiadać możliwość generowania raportów w formacie .xls w oparciu o zadane kryteria.
18. System musi posiadać możliwość wymiany danych z innymi systemami i aplikacjami. Wymiana danych musi odbywać się w oparciu o interfejs API dostarczony przez autorów tych aplikacji.

Zamawiający wymaga, aby przed rozpoczęciem budowy Systemu Wykonawca opracował Opis architektury i funkcjonalności Systemu:

1. Opracowanie Opisu architektury i funkcjonalności wymaga przeprowadzenia niezbędnych uzgodnień z Zamawiającym dotyczących zarówno funkcjonalności, jak i szaty graficznej Systemu;
2. Opis architektury i funkcjonalności Systemu musi zawierać m.in.:
 - 1) Ogólny schemat Elektronicznego Rejestru Spraw, w tym schemat funkcjonalny oraz schemat połączeń poszczególnych modułów;
 - 2) Opis i definicję pojęć używanych w ww. opisie oraz Systemie;
 - 3) Opis metody realizacji prac;
 - 4) Listę i opis wszystkich narzędzi programistycznych, które będą wykorzystane przy tworzeniu Systemu;

- 5) Opis planowanego środowiska funkcjonalnego Systemu (platforma serwerowa, silnik bazy danych, oprogramowanie bazowe niezbędne do uruchomienia Systemu, itp.);
- 6) Opis struktury bazy danych Systemu wraz ze schematem połączeń pomiędzy tabelami.
3. Wykonawca dostarczy Opis architektury i funkcjonalności Systemu w terminie 14 dni kalendarzowych od daty podpisania umowy.
4. Zamawiający będzie mieć 7 dni na zgłoszenie na piśmie uwag do Opisu architektury i funkcjonalności Systemu. Wykonawca, najpóźniej w terminie 7 dni roboczych przekaże Zamawiającemu Opis uwzględniający zgłoszone uwagi;
5. Odbiór Opisu zostanie potwierdzony protokołem Obioru Opisu architektury i funkcjonalności Systemu

III. Opis procedury rozpatrywania wniosków

1. Elektroniczny Rejestr Spraw ma na celu ułatwienie i usystematyzowanie pracy Oddziału ds. Cudzoziemców. Baza spraw usprawni proces rozpatrywania wniosków, zaś dzięki Interfejsowi zewnętrznemu dla klienta będzie możliwe szybkie informowanie cudzoziemców o stanie danej sprawy.
2. Dostęp do Interfejsu zewnętrznego wymaga uprzedniej rejestracji, której cudzoziemiec dokonuje samodzielnie lub przez pełnomocnika. Do wyboru może być konto klienta lub konto pełnomocnika, który może rejestrować różnych klientów.
3. Przy rejestracji klient musi podać przynajmniej następujące dane:
 - 2) Nazwisko i nazwisko rodowe*
 - 3) Imię lub imiona*
 - 4) Imię ojca i matki
 - 5) Datę i miejsce urodzenia
 - 6) PESEL (o ile klient go posiada)
 - 7) Narodowość*
 - 8) Obywatelstwo*
 - 9) Rodzaj dokumentu tożsamości*
 - 10) Seria i numer dokumentu tożsamości*
 - 11) Data ważności dokumentu tożsamości*
 - 12) Adres zamieszkania*
 - 13) Adres e-mail*
 - 14) Telefon komórkowy
 - 15) Login
 - 16) Jedna z opcji: klient albo pełnomocnik

* System musi w miarę możliwości umożliwić wybór z danych słownikowych
4. Po zapisaniu danych nowego użytkownika System wysyła na adres e-mail podany przy rejestracji ID oraz hasło służące do potwierdzenia rejestracji.
5. Po potwierdzeniu rejestracji dane klienta zostają zapisane w bazie klientów Oddziału ds. Cudzoziemców.
6. Pełnomocnik może dokonywać rejestracji klientów z poziomu swojego konta.
7. Pełnomocnik musi się zalogować na konto klienta w celu sprawdzenia stanu danej sprawy lub dokonywania zmian na jego koncie.
8. Pracownik musi mieć możliwość zarejestrowania w bazie danych wniosku złożonego przez klienta osobiście lub za pośrednictwem poczty podając jedynie imię i nazwisko klienta oraz rodzaj i numer dokumentu tożsamości. Pozostałe dane zostaną uzupełnione przez pracownika merytorycznego.

9. Następnie wniosek trafia do Dyrektora WSOiC i zostaje zadekretowany na kierownika Oddziału ds. Cudzoziemców. Dekretacja ta musi odwzorowana w Systemie. Kierownik dekretuje w Systemie wniosek na pracownika merytorycznego. Pracownik merytoryczny uzupełnia w Systemie brakujące dane dotyczące otrzymanego wniosku.
10. Podczas weryfikacji wniosku pracownik merytoryczny może wysyłać do klienta wezwania:
 - 1) uzupełnienie braków formalnych
 - 2) o uzupełnienie braków merytorycznych oraz do złożenia wyjaśnień.
11. Wezwania powinny być generowane na dostępnych w Systemie szablonach, System automatycznie uzupełnia wybrane pola (dane adresowe, numer sprawy, itp.). Pracownik wprowadza jedynie informacje merytoryczne. Szablony poszczególnych pism zostaną dostarczone przez Zamawiającego.
12. Wersja elektroniczna wezwania zostaje przesłana do Interfejsu zewnętrznego i klient ma do niej dostęp za pośrednictwem swojego konta.
13. Pracownik musi mieć także możliwość wysłania informacji do klienta za pośrednictwem SMS lub e-maila.
14. System musi rejestrować wszystkie czynności dokonywane przez poszczególnych pracowników.
15. Dla każdego wniosku musi być odnotowywany przez pracownika merytorycznego moment zakończenia kolejnego etapu postępowania. Baza danych powinna przechowywać takie dane (ID etapu i datę jego zakończenia).
16. System powinien wykorzystywać dane słownikowe w jak największym stopniu.
17. System musi mieć możliwość generowania metryki danej sprawy (zgodnej z wzorem Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 6 marca 2012 r. w sprawie wzoru i sposobu prowadzenia metryki sprawy).

IV. Wymagania dla Interfejsu wewnętrznego

1. Dostęp do interfejsu wewnętrznego musi być realizowany za pomocą loginu i hasła.
2. Każdy pracownik ma dostęp do swoich spraw, kierownik Oddziału ds. Cudzoziemców i Dyrekcja Wydziału Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców ma dostęp do wszystkich spraw zarejestrowanych w Systemie.
3. System musi rejestrować w bazie danych operacje dokonywane przez użytkowników.
4. Wszystkie operacje wykonywane na koncie osoby zastępowanej muszą być oznaczone jako „w zastępstwie za...”.
5. Pracownik musi mieć możliwość wysłania do klienta informacji przez e-mail lub SMS, informacja ta musi być również umieszczona na koncie klienta w Interfejsie zewnętrznym.
6. System musi posiadać funkcjonalność umożliwiającą ustawienie granicznych terminów realizacji poszczególnych spraw i sygnalizowanie przekroczenia tych terminów.
7. System musi posiadać szablony pism i w momencie tworzenia pisma przez pracownika powinien automatycznie uzupełniać niektóre pola danymi znajdującymi się w bazie danych (np. dane klienta, adres, klienta, numer sprawy).
8. System musi umożliwiać dostęp do terminarza, w którym pracownik może zarezerwować termin wizyty dla klienta. Informacja ta zostanie automatycznie umieszczona na koncie klienta.
9. Pracownik musi mieć możliwość rejestracji klienta w momencie wizyty klienta w urzędzie.

V. Wymagania dla modułu Administratora

1. Administrator musi mieć możliwość tworzenia i modyfikacji kont pracowników, w bazie danych systemu muszą być zapisane następujące dane pracowników: imię i nazwisko, stanowisko, numer telefonu, adres e-mail, login i hasło.

2. Administrator nadaje uprawnienia poszczególnym użytkownikom.
3. W Systemie musi być możliwość ustawiania zastępstw dla poszczególnych pracowników wraz z podaniem dat początku i końca zastępstwa.
4. Administrator musi mieć możliwość przeglądania wszystkich operacji wykonanych w Systemie. Przegląd operacji możliwy jest do przeszukania m.in. według zakresu dat, użytkownika, który dokonał operacji, rodzaju operacji.
5. System musi umożliwiać Administratorowi tworzenie raportów i zestawień z funkcjonowania całego systemu, poszczególnych typów spraw oraz pracy poszczególnych pracowników.