

Miasto Zabrze

Opis Przedmiotu Zamówienia

Na realizację zamówienia pod nazwą: „Wdrożenie usług na platformie eBOK” w ramach realizacji projektu pn.: „Miasto Przestrzeni Rozwoju” w ramach programu ROZWÓJ LOKALNY, współfinansowanego ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2014 – 2021.

Spis treści

1.	Wprowadzenie	2
2.	Definicje i skróty użyte w Opisie Przedmiotu Zamówienia	3
3.	Cele realizacji zamówienia.....	4
4.	Analiza przepisów prawa regulujących świadczenie e-usług	5
4.1.	Prawo dziedzinowe.....	5
4.2.	Prawo dotyczące rejestrów publicznych	5
4.3.	Prawo dotyczące elektronicznych usług.....	6
4.4.	Prawo dotyczące ochrony danych osobowych i infrastruktury informatycznej	7
5.	Opis istniejących rozwiązań dziedzinowych i posiadanej infrastruktury niezbędnej do realizacji zamówienia	7
6.	Zakres rzeczowy Zamówienia	9
7.	Wymagania realizacji Przedmiotu Zamówienia	13
7.1.	Ogólne wymagania realizacji Zamówienia	13
7.2.	Wymagania techniczne	14
7.3.	Wymagania technologiczne – bazodanowe	15
7.4.	Wymagania wydajnościowe	17
7.5.	Wymagania dotyczące bezpieczeństwa	18
7.6.	Wymagania gwarancyjne	19
8.	Wymagania dotyczące realizacji e-usług.....	21
9.	Wymagania dotyczące szkoleń użytkowników.....	22

1. Wprowadzenie

Opis przedmiotu Zamówienia, zwany dalej OPZ, precyzuje i stawia podstawowe wymagania, jakie muszą być spełnione dla prawidłowej realizacji zamówienia pod nazwą: „Wdrożenie usług na platformie eBOK” w ramach realizacji projektu pn.: „Miasto Przestrzeni Rozwoju” w ramach programu ROZWÓJ LOKALNY, współfinansowanego ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego na lata 2014 – 2021.

Celem głównym przygotowania OPZ jest określenie wymagań techniczno-technologicznych, w szczególności wymagań funkcjonalnych i niefunkcjonalnych istotnych dla rozwoju platformy eBOK wdrożonej w Urzędzie Miejskim w Zabrze. Platforma ta służy do świadczenia e-usług zgodnie z zasadami uniwersalnego projektowania. Kluczowym elementem będzie rozbudowa platformy eBOK wdrożonej w ramach projektu pn. „Cyfrowe Usługi Miast dla Przedsiębiorców – CUMP” dofinansowanego w ramach programu operacyjnego Wiedza, Edukacja, Rozwój 2014-2020 ze Środków Europejskiego Funduszu Społecznego, Działanie 2.18 „Wysokiej jakości usługi administracyjne”. Platforma eBOK zapewnia dostępność cyfrową dla osób z niepełnosprawnościami zgodnie z zapisami ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848).

Istotą i celem zamówienia jest wdrożenie kompleksowych rozwiązań informatycznych zintegrowanych z obecnie eksploatowanymi systemami dziedzinnymi do obsługi procesu opłaty za wywóz odpadów komunalnych, procesu obsługi podatkowej w zakresie podatku od środków transportowych i procesu obsługi opłaty za wieczyste użytkowanie oraz wprowadzenie modyfikacji i rozwój istniejących funkcjonalności na platformie eBOK niezbędnych do realizacji innych niepodatkowych świadczeń.

OPZ podzielony został na następujące rozdziały tematyczne:

1. Cele realizacji zamówienia.
2. Analiza przepisów prawa regulujących świadczenie e-usług.
3. Opis istniejących rozwiązań dziedzinnowych i posiadanej infrastruktury niezbędnej do realizacji zamówienia.
4. Zakres rzeczowy realizowanego zamówienia.
5. Wymagania realizacji przedmiotu zamówienia, w tym:
 - a. ogólne wymagania realizacji Zamówienia,
 - b. wymagania dotyczące realizacji e-Usług,
 - c. wymagania gwarancyjne.

2. Definicje i skróty użyte w Opisie Przedmiotu Zamówienia

W dokumentacji użyto następujące definicje i skróty:

1. **Błąd** – jest to nieprawidłowe lub nieefektywne działanie Programu lub jego funkcji. Błąd jest klasyfikowany na etapie jego obsługi jako Błąd krytyczny lub Błąd niekrytyczny. Dla każdego typu Błędu dopuszcza się zastosowanie Tymczasowego sposobu postępowania;
2. **Błąd krytyczny** – jest to:
 - a. błąd uniemożliwiający korzystanie z funkcji Programu, niezbędnych do bieżącej pracy Użytkowników, lub
 - b. błąd powodujący przekroczenie terminów ustawowych, lub
 - c. błąd powodujący przekroczenie terminów ustalonych wewnętrznymi procedurami Zamawiającego, lub
 - d. zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ lub błędnie działa jeden (lub więcej) rozbudowanych komponentów platformy eBOK, ograniczający wydajność lub funkcjonalność i uniemożliwiający Zamawiającemu korzystanie z dodanych funkcjonalności i e-usług, zgodnie z jego specyfikacją techniczną/instrukcją użytkownika;
3. **Błąd niekrytyczny** - jest to nieprawidłowe lub nieefektywne działanie Programu lub jego funkcji;
4. **Dane** – wartości logiczne, liczbowe, tekstowe, jakościowe lub ich zbiory, które można rozpatrywać w powiązaniu z określonymi zasobami lub w oderwaniu od jakichkolwiek zasobów, podlegające przetwarzaniu w toku określonych procedur;
5. **e-usługi** (usługi on-line) – usługi, których świadczenie odbywa się za pomocą Internetu, jest zautomatyzowane (może wymagać niewielkiego udziału człowieka) i zdalne¹. Od usługi w ujęciu tradycyjnym, e-usługę odróżnia brak udziału człowieka po drugiej stronie oraz świadczenie na odległość;
6. **Informacja** – dane, które dostarczają opisu właściwości lub stanu wybranych obiektów lub opisują relacje pomiędzy obiektami lub wartościują poszczególne obiekty lub opisują stan układu obiektów należących do pewnego zbioru w odniesieniu do innego układu;
7. **Platforma eBOK** – portal podatkowy dostarczony w ramach realizacji Projektu pn.: „Cyfrowe Usługi Miast dla Przedsiębiorców – CUMP” dofinansowanego w ramach programu operacyjnego Wiedza, Edukacja, Rozwój 2014-2020 ze Środków Europejskiego Funduszu Społecznego, Działanie 2.18 „Wysokiej jakości usługi administracyjne”;
8. **Projekt CUMP** – projekt informatyczny o publicznym zastosowaniu pod nazwą: „Cyfrowe Usługi Miast dla Przedsiębiorców”- przyjęty skrót CUMP dofinansowanego w ramach programu operacyjnego Wiedza, Edukacja, Rozwój 2014-2020 ze Środków Europejskiego Funduszu Społecznego, Działanie 2.18 „Wysokiej jakości usługi administracyjne”;
9. **Profil zaufany** - bezpłatna metoda potwierdzania tożsamości obywatela w systemach elektronicznej administracji – odpowiednik kwalifikowalnego podpisu elektronicznego, weryfikowanego certyfikatem kwalifikowanym. Wykorzystując profil zaufany obywatel może załatwić sprawy administracyjne (np. wnoszenie podań, odwołań, skarg) drogą elektroniczną bez konieczności osobistego udania się do urzędu;

¹ Strona www PARP, www.parp.gov.pl, Według definicji „Regulamin przeprowadzania konkursu w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka Priorytet 8: Społeczeństwo informacyjne – zwiększanie innowacyjności gospodarki Działanie 8.1: Wsparcie działalności gospodarczej w dziedzinie gospodarki elektronicznej”

10. **Rejestr** – uporządkowany, wyposażony w system identyfikatorów wykaz zasobów wraz z atrybutami;
11. **Rejestr publiczny** – rejestr, ewidencję, wykaz, listę, spis albo inną formę ewidencji, służące do realizacji zadań publicznych, prowadzone przez podmiot publiczny na podstawie odrębnych przepisów ustawowych;
12. **Środki komunikacji elektronicznej** – środki komunikacji elektronicznej w rozumieniu art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
13. **System** – obiekt (fizyczny lub abstrakcyjny) utworzony przez zbiór lub zbiór elementów, powiązanych w określonej strukturze (pozostających w określonych relacjach fizycznych, logicznych lub funkcjonalnych) związany z realizacją wskazanego celu lub funkcjonalności;
14. **System CUMP** – system zrealizowany w ramach projektu CUMP, rozwiązania informatyczne wykorzystujące aktualnie używane systemy dziedzinowe (dokumentacja dostępna pod adresem <https://bip.miastozabrze.pl/engine//bip/8/95?grp=212597>) w oparciu o zbudowane magistrale usług łączące zbudowane portale podatkowe z systemami dziedzinowymi do obsługi podatków);
15. **Usługa sieciowa / internetowa** (ang. web service) – realizowana programistycznie usługa świadczona poprzez sieć telekomunikacyjną, a w tym sieć komputerową, w szczególności przez Internet. Usługa sieciowa jest składnikiem oprogramowania, niezależnym od platformy sprzętowej oraz implementacji, dostarczającym określonej funkcjonalności;
16. **XML – Format XML** (Extensible Markup Language) jest to obecnie powszechnie uznany standard publiczny, umożliwiający wymianę danych między różnymi systemami.

3. Cele realizacji zamówienia

Celem głównym realizacji zadania „Wdrożenie usług na platformie eBOK” w ramach realizacji projektu pn.: „Miasto Przestrzeni Rozwoju” w ramach programu ROZWÓJ LOKALNY, współfinansowanego ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego na lata 2014 – 2021 jest zwiększenie dostępności do usług świadczonych elektronicznie w obszarach podatków i opłat lokalnych w zakresie podatku od środków transportowych, opłaty za wywóz odpadów komunalnych oraz opłaty za wieczyste użytkowanie, istotnych z punktu widzenia mieszkańca oraz przedsiębiorcy Miasta Zabrze.

Osiągnięcie tego celu będzie możliwe poprzez usprawnienie procesu obsługi podatkowej, automatyzacji rozliczeń i poprawy dostępności do informacji poprzez rozbudowę istniejących i wdrożenie nowych rozwiązań w tym zakresie. Przyczyni się to bezpośrednio do osiągnięcia wskazanej integracji świadczonych e-usług wysokiego poziomu na wystandaryzowanych platformach podatkowych, poprawiających efektywność zarządzania usługami dziedzinowymi oraz do uproszczenia dostępu do usług publicznych.

4. Analiza przepisów prawa regulujących świadczenie e-usług

1. Zamówienie publiczne musi być zrealizowane zgodnie z przepisami prawnymi (łącznie z wychodzącymi zmianami) w zakresie:
 - a. prawa dziedzinowego,
 - b. rejestrów publicznych,
 - c. elektronicznych usług,
 - d. ochrony danych osobowych.
2. Szczegółowy zakres przepisów prawa został opisany w poniższych podrozdziałach.

4.1. Prawo dziedzinowe

1. Ustawa z dnia 25 czerwca 2015 r. o zmianie ustawy o samorządzie gminnym oraz samorządzie powiatowym oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2017 poz. 2232, z 2021 poz. 1038, z 2022 poz. 559 z późn. zm.).
2. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (Dz. U. z 2021 r. poz. 305, 1236, 1535, 1773, 1927, 1981, 2054, 2270 z późn. zm.).
3. Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021 r. poz. 2017, 2105, 2106 z późn. zm.).
4. Ustawa z dnia 12 stycznia 1991 r. o podatkach i opłatach lokalnych (Dz. U. z 2022 r. poz. 1452 z późn. zm. – dalej UoPiOL).
5. Ustawa z dnia 21 sierpnia 1997 r. o gospodarce nieruchomościami (Dz. U. z 2021 r. poz. 1899 z późn. zm.).
6. Ustawa z dnia 13 września 1996 r. o utrzymaniu czystości i porządku w gminach (t.j. Dz.U. z 2021 r., poz. 888 ze zm.).
7. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 1540 z późn. zm.)
8. Ustawa z dnia 15 listopada 1984 r. o podatku rolnym (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 333).
9. Ustawa z dnia 30 października 2002 r. o podatku leśnym (t.j. Dz. U. 2019 r. poz. 888 z późn. zm.).

4.2. Prawo dotyczące rejestrów publicznych

1. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. 2021 r. poz. 2070 z późn. zm.) – dalej UoIPP.
2. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych – dalej KRI (Dz. U. 2017 poz. 2247 z późn. zm.).
3. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 27 września 2005 r. w sprawie sposobu, zakresu i trybu udostępniania danych zgromadzonych w rejestrze publicznym (Dz.U. 2005 Nr 205 poz. 1692).
4. Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. 2001 Nr 112 poz. 1198 z późn. zm.).
5. Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 9 stycznia 2012 r. w sprawie ewidencji miejscowości, ulic i adresów (Dz.U. 2021 poz. 1368).

6. Rozporządzenie Komisji (WE) NR 1205/2008 z dnia 3 grudnia 2008 r. w sprawie wykonania dyrektywy 2007/2/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w zakresie danych (Dz. Urz. UE L 326/12 PL z 4.12.2008r.

4.3. Prawo dotyczące elektronicznych usług

1. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. 2021 r. poz. 2070 z późn. zm.) – dalej UoIPP.
2. Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2020 poz. 344 z późn. zm.) – dalej UoŚU.
3. Ustawa z dnia 5 września 2016r.o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz. U. 2021 poz. 1797 z późn. zm.).
4. Rozporządzenie parlamentu europejskiego i rady (ue) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE.
5. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735, 1491, 2052 z późn. zm.).
6. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych (Dz.U. 2011 nr 14 poz. 67).
7. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 8 maja 2014r. zmieniające rozporządzenie w sprawie sporządzania pism w formie dokumentów elektronicznych, doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych (Dz.U. 2014 poz. 590).
8. Ustawa z dnia 5.07.2002 r. o ochronie niektórych usług świadczonych drogą elektroniczną opartych lub polegających na dostępie warunkowym (Dz.U. z 2015 r., poz. 1341).
9. Rozporządzenie Komisji (WE) NR 976/2009 z dnia 19 października 2009 r. w sprawie wykonania dyrektywy 2007/2/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w zakresie usług sieciowych (Dz. Urz. UE L 274/9 PL z 20.10.2009r.).
10. Dyrektywa 2003/98/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 17 listopada 2003 r. w sprawie ponownego wykorzystywania informacji sektora publicznego (Dz. Urz. UE L 345/90 z 31.12.2013r.).
11. Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2021 r. poz. 576, z 2022 r. poz. 501 z późn. zm.).
12. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2019 poz. 848 z późn. zm.).

4.4. Prawo dotyczące ochrony danych osobowych i infrastruktury informatycznej

1. Rozporządzenie 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 w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej, L 119, 4 maja 2016) – dalej RODO.
2. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018 poz. 1000 z późn. zm.) – dalej UODO.
3. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych – dalej KRI (Dz. U. 2017 poz. 2247 z późn. zm.).
4. Ustawa z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (Dz. U. 2018 poz. 1560 z późn. zm.)

5. Opis istniejących rozwiązań dziedzinowych i posiadanej infrastruktury niezbędnej do realizacji zamówienia

Miasto Zabrze posiada niezbędne elementy infrastrukturalne i systemowe do świadczenia usług elektronicznych, takie jak:

1. Niezbędny sprzęt komputerowy w zakresie stacji komputerowych do eksploatacji, administrowania i zarządzania platformą eBOK wdrożoną w ramach projektu CUMP.
2. Niezbędny sprzęt serwerowy, na którym można było uruchomić bezpieczne zwirtualizowane portale podatkowe.
3. Serwisowane aplikacje dziedzinowe mające możliwość integracji z platformą eBOK w celu świadczenia e-usług.
4. Bezpieczne i szybkie sieci i łącza internetowe do dystrybucji informacji i publikacji portali internetowych.

W zakresie wspomagania procesów dotyczących podatku od środków transportowych, opłaty za wieczyste użytkownictwo, opłaty za wywóz odpadów komunalnych i innych opłat wykorzystywany jest Zintegrowany System Wspomagania Zarządzania Miastem „System Otago” w skład, którego wchodzi m.in. następujące moduły:

- KSON – Kompleksowy System Obsługi Nieczystości,
- KAKSON – Księgowość Analityczna Kompleksowego Systemu Obsługi Nieczystości,
- NWPOJ – Naliczanie podatku od środków transportowych,
- WPOJ – Windykacja podatku od środków transportowych,
- OPGRU – Naliczanie opłat za wieczyste użytkownictwo gruntów,
- WOGRU – Windykacja opłat za wieczyste użytkownictwo gruntów,
- PNIER – Naliczanie podatku od nieruchomości,

- WNIER – Windykacja podatku od nieruchomości i leśnego,
- PROL – Naliczanie podatku rolnego, leśnego i od nieruchomości,
- WROL – Windykacja podatku rolnego, leśnego i od nieruchomości,
- WPBUD – Obsługa wpływów budżetowych,
- KOS – Kartoteka Osób Fizycznych i Prawnych.

Dostawcą ww. podsystemów jest firma Asseco Data Systems S.A. z Gdańska. Zintegrowany System Wspomagania Zarządzania Miastem „System Otago” działa na bazie danych Oracle.

W ramach realizacji projektu CUMP uruchomiona została platforma eBOK powiązana z modułem do obsługi płatności oraz zapewniająca świadczenie e-usług na 4 lub 5 poziomie spersonalizowanym. Platforma ta zapewnia m.in. następujące funkcjonalności:

- a) uwierzytelniania użytkownika na etapie logowania za pomocą środków identyfikacji elektronicznej;
- b) działanie w oparciu o magistralę usług WSO2 EI 6.2.x dostarczoną w ramach zrealizowanego projektu CUMP oraz integrację z web serwisami tej magistrali w celu automatycznego świadczenia e-usług na 4 poziomie dojrzałości dla przedsiębiorców w zakresie automatycznego udostępniania informacji z systemów dziedziny na żądanie klienta, w tym płatności elektronicznych poprzez udostępnianie informacji o stanie należności w zakresie podatków od nieruchomości, leśnego i rolnego wraz z możliwością dokonania opłaty.

Dodatkowo uruchomiona w Mieście Zabrze platforma eBOK posiada możliwość zdefiniowania innych opłat, które nie są pobierane z systemów dziedziny, a które klient mógłby opłacać za pośrednictwem platformy. Platforma eBOK zintegrowana jest również z aplikacją do monitorowania satysfakcji klienta oraz aplikacją powiadamiania klienta za pośrednictwem e-mail oraz SMS.

Szczegółowe informacje dotyczące wdrożonej platformy eBOK znajdują się w dokumentacji Opis Przedmiotu Zamówienia - Wdrożenie zintegrowanych systemów oraz niezbędnej infrastruktury dla 5 partnerów projektu: „Cyfrowe Usługi Miast dla Przedsiębiorców” – CUMP w ramach zadania 1: Elektronizacja procesu obsługi podatkowej w urzędach jednostek samorządu terytorialnego, automatyzacja rozliczeń oraz poprawa dostępności do informacji o sposobie załatwiania i przebiegu spraw (e-usług) (dokumentacja dostępna pod adresem <https://bip.miastozabrze.pl/engine//bip/8/95?grp=212597>). Dodatkowo po wdrożeniu platformy eBOK zostały dodane nowe funkcjonalności, takie jak: płatności koszykowe – możliwość opłaty kilku należności poprzez jedną płatność oraz możliwość dodawania dodatkowych opłat, które nie są generowane z systemów dziedziny. W zakresie panelu administracyjnego dodana została funkcjonalność pozwalająca zarządzać treścią na platformie eBOK, która pozwala na dodawanie podstron z treścią i zdjęciami.

6. Zakres rzeczowy Zamówienia

Uwzględniając zdefiniowane cele projektu „Wdrożenie usług na platformie eBOK” jak i zapotrzebowanie na świadczenie elektronicznych usług publicznych przez Miasto Zabrze, ustalono następujący zakres zadań do realizacji projektu:

Zadanie 1. Rozbudowa istniejącej platformy eBOK o nowe funkcjonalności w zakresie płatności elektronicznych, w tym:

1. Rozbudowa platformy eBOK - udostępnienie należności w zakresie podatku od środków transportowych, w tym:
 - 1.1. Udostępnienie klientowi na platformie eBOK informacji o wysokości opłaty za podatek od środków transportowych pobranej z systemu dziedzinnego.
 - 1.2. Udostępnienie funkcji elektronicznej płatności za wskazaną ratę/kilka rat/część raty lub płatność podatku od środków transportowych.
 - 1.3. Wyświetlanie statusów dla dokonanych płatności m.in. płatność anulowana, opłacona, odrzucona.
2. Rozbudowa platformy eBOK – udostępnianie informacji w zakresie opłaty za odpady komunalne, w tym:
 - 2.1. Udostępnienie klientowi na platformie eBOK informacji o wysokości opłaty za wywóz odpadów komunalnych.
 - 2.2. Udostępnienie funkcji elektronicznej płatności za wskazaną ratę/kilka rat/część raty lub opłatę za wywóz odpadów komunalnych.
 - 2.3. Wyświetlanie statusów dla dokonanych płatności m.in. płatność anulowana, opłacona, odrzucona.
3. Rozbudowa platformy eBOK – udostępnienie informacji w zakresie opłaty za wieczyste użytkowanie, uwzględniając podział na wieczyste użytkowanie Gminy i Skarbu Państwa, w tym:
 - 3.1. Udostępnienie klientowi na platformie eBOK informacji o wysokości opłaty za wieczyste użytkowanie pobranej z systemu dziedzinnego.
 - 3.2. Udostępnienie funkcji elektronicznej płatności za wskazaną należność lub jej część za wieczyste użytkowanie.
 - 3.3. Wyświetlanie statusów dla dokonanych płatności m.in. płatność anulowana, opłacona, odrzucona.
4. Udostępnienie funkcjonalności opłacenia dowolnej kwoty w zakresie wskazanego przez klienta podatku/opłaty (podatku od nieruchomości, podatku leśnego, podatku rolnego i podatku od środków transportowych, opłaty za odpady komunalne, opłaty za wieczyste użytkowanie) bezpośrednio na indywidualny rachunek danego klienta.
5. Rozbudowa platformy eBOK w zakresie innych opłat definiowanych, w tym:
 - 5.1. System powinien automatycznie podstawiać opis/tytuł płatności, który nie może być zmieniany przez użytkownika.
 - 5.2. Użytkownik powinien mieć możliwość dodania treści do opisu/tytułu do zdefiniowanej treści wskazanej w pkt. 5.1..
 - 5.3. Generowanie potwierdzenia dokonanej poprzez platformę eBOK płatności do pliku pdf. Potwierdzenie powinno zawierać szczegółowe informacje o użytkowniku dokonującego opłaty wraz z informacją o kwocie i rodzaju dokonanej opłaty zgodnie z przepisami prawa. Wygenerowany dokument potwierdzenia powinien być widoczny na platformie eBOK i możliwy do pobrania w każdym momencie.

- 5.4. W momencie wygenerowania potwierdzenia płatności przez platformę eBOK, dokument ten powinien zostać automatycznie wysłany na adres mailowy, wskazany na platformie w danych kontaktowych oraz zapisany w historii płatności użytkownika.
- 5.5. Na platformie eBOK użytkownik powinien mieć dostęp do historii wszystkich dokonanych opłat dodatkowych, wraz z możliwością pobrania potwierdzenia.

Zadanie 2. Udostępnienie na platformie eBOK możliwości elektronicznego wypełniania i składania deklaracji podatkowych, w tym:

1. Udostępnienie na platformie eBOK narzędzia do wypełniania oraz składania formularzy podatkowych on-line, w tym deklaracji podatkowych i ich korekt, które spełnia poniższe wymagania:
 - 1.1. narzędzie to będzie dostępne on-line dla zalogowanych użytkowników na platformie eBOK;
 - 1.2. narzędzie to musi zawierać spersonalizowane elementy treści oraz grafiki i logo;
 - 1.3. portal eBOK musi umożliwiać publikację uchwał ze stawkami podatków i opłat lokalnych;
 - 1.4. musi służyć do obsługi następujących podatków: podatku od nieruchomości (formularze: DN-1, ZDN-1, ZDN-2, IN-1, ZIN-1, ZIN-2, ZIN-3), podatku rolnego (formularze: DR-1, ZDR-1, ZDR-2, IR-1, ZIR-1, ZIR-2, ZIR-3), podatku leśnego (formularze: DL-1, ZDL-1, ZDL-2, IL-1, ZIL-1, ZIL-2, ZIL-3), podatku od środków transportowych (formularze: DT-1, DT-1/A);
 - 1.5. formularze wskazane w pkt. 1.4 muszą być aktualizowane przez Wykonawcę zgodnie ze zmianą przepisów prawa w tym zakresie;
 - 1.6. musi zawierać kalkulatory deklaracji i informacji podatkowych z automatycznie dobranymi stawkami podatkowymi obowiązującymi w Mieście Zabrze;
 - 1.7. musi zapewniać przyjazny proces wypełniania formularzy podatkowych tzn.:
 - 1.7.1. narzędzie musi być intuicyjne i przejrzyste prowadząc mieszkańca krok po kroku (walidacja pól, aby mieszkaniowiec nie pominął obowiązkowych danych, podpowiedzi, wyjaśnienia) z automatycznym doбором załączników; Narzędzie powinno prowadzić mieszkańca poprzez wybór dostępnych opcji/pozycji formularza (w oparciu o dobre praktyki wykorzystane w podobnych narzędziach jak np. „Twój e-PIT”, „Przyjazne deklaracje”);
 - 1.7.2. kalkulatory deklaracji/informacji podatkowych muszą automatycznie dobierać stawki podatkowe i obliczać podatek;
 - 1.7.3. narzędzie musi pozwolić wygenerować komplet dokumentów gotowy do złożenia w Urzędzie Miejskim w Zabrzu, a także pozwolić na zapisanie dokumentów na dysku komputera mieszkańca;
 - 1.7.4. w przypadku, gdyby mieszkaniowiec chciał np. w kolejnym roku skorzystać z narzędzia to powinna być możliwość wczytania na witrynę danych z zapisanych wcześniej przez mieszkańca dokumentów;
 - 1.7.5. musi być możliwość podpisania dokumentów podpisem zaufanym poświadczonym Profilem Zaufanym i Podpisem elektronicznym kwalifikowanym oraz przesłania ich na skrzynkę podawczą Urzędu Miejskiego w Zabrzu przez ePUAP.
 - 1.8. kalkulatory deklaracji i informacji muszą być na bieżąco aktualizowane oraz optymalizowane w wyniku potrzeb mieszkańców nieodpłatnie w ramach serwisu świadczonego przez Wykonawcę;
 - 1.9. musi być zintegrowane z elektroniczną skrzynką podawczą Urzędu Miejskiego w Zabrzu;
 - 1.10. w procesie przetwarzania danych:

- 1.10.1. nie może dochodzić do zautomatyzowanego przetwarzania danych oraz do profilowania;
- 1.10.2. dane osobowe nie będą przekazywane do krajów trzecich/organizacji międzynarodowych;
- 1.10.3. w procesie przetwarzania danych dopuszcza się pliki cookie jedynie takie, które są technicznie i funkcjonalnie niezbędne do korzystania z platformy oraz zapewnienia stabilności i bezpieczeństwa. Klienci muszą mieć informację o stosowanych plikach cookie oraz możliwość samodzielnego decydowania o tym, czy chcą zezwolić na ich stosowanie.
- 1.11. dodanie możliwości ustawiania słowników dla generowanych dokumentów w kalkulatorze, w tym m.in. możliwość zmiany stawek podatku, uchwał itd. z poziomu panelu administracyjnego.
2. Udostępnienie niezbędnych integracji w celu zapewnienia elektronicznego obiegu deklaracji w systemach i na platformach funkcjonujących w Urzędzie Miejskim w Zabrzu:
 - 2.1. Po wypełnieniu deklaracji na platformie eBOK użytkownik musi mieć możliwość podpisania i przesłania na skrzynkę ePUAP Urzędu Miejskiego w Zabrzu. Do podpisania i wysyłki deklaracji podatkowych należy wykorzystać mechanizmy platformy ePUAP.
 - 2.2. Po zarejestrowaniu w systemie obiegu dokumentów funkcjonującym w Urzędzie Miejskim w Zabrzu przesłanej przez użytkownika platformy eBOK deklaracji podatkowej, dokument ten musi zostać zaciągnięty do systemu dziedzinnego i podpisany pod odpowiednią kartę kontową podatnika.

Zadanie 3. Rozbudowa istniejącej platformy eBOK o dodatkowe funkcjonalności dla użytkowników, w tym:

1. Dodatkowo w celu usprawnienia wszystkich procesów zachodzących na platformie eBOK musi zostać ona rozbudowana o następujące funkcjonalności:
 - 1.1. Możliwość wprowadzenia adresu zagranicznego na platformie eBOK w części dotyczącej danych adresowych.
 - 1.2. Automatycznej zmiany statusu płatności na kontach współwłaścicieli po dokonaniu płatności danego podatku/opłaty przez jednego z nich. Zmiana statusu musi nastąpić w momencie dokonania opłaty (uzyskania statusu „opłaconą” poprzez platformę), a nie dopiero w momencie zaksięgowania na karcie kontowej tej nieruchomości. Zmiana statusu ma odbywać się wyłącznie na platformie eBOK (bez zmian w podsystemach dziedzinnych).
 - 1.3. Weryfikacja numeru PESEL dla nowo tworzonych kont użytkowników z kontami zarejestrowanymi (zablokowanie możliwości dodania kolejnego konta z tym samym numerem PESEL).

Zadanie 4. Udostępnianie decyzji wymiarowych na platformie eBOK, w tym:

1. Udostępnienie użytkownikowi podglądu decyzji wymiarowych w zakresie podatków od nieruchomości, leśnego, rolnego za okres ostatnich 5 lat. W przypadku, gdy użytkownik posiada zaległości powyżej 5 lat powinien mieć dostęp do wszystkich decyzji, dla których posiada niezapłacone zobowiązanie.

Zadanie 5. Rozbudowa panelu administracyjnego platformy eBOK, w tym:

1. Panel administracyjny dla platformy eBOK musi zostać rozbudowany o funkcjonalności do zarządzania w przedmiotowych projektowanych zakresach (dla nowych świadczeń, funkcjonalności i narzędzi).
2. Udostępnienie możliwości zapamiętania ustawień sortowania we wszystkich listach występujących w panelu administracyjnym platformy eBOK. Na chwilę obecną przy przejściu między zakładkami przywracany jest stan sprzed ustawienia sortowania.
3. Możliwość dodawania komunikatów na platformie eBOK, poprzez Panel Administracyjny, które będą wyświetlane przy dokonywaniu płatności w podsumowaniu lub widocznym dla użytkownika miejscu w zakładce dotyczącej „Należności”.
4. Dodanie na platformie możliwości przesyłania do użytkowników powiadomień bezpośrednio na platformę, które wyświetlane będą w tym samym miejscu co powiadomienia w zakresie płatności (zakładka Powiadomienia).
5. Funkcjonalność powiadomień SMS oraz e-mail w panelu administracyjnym musi zostać rozszerzona o możliwość przekazywania informacji w zakresie nowych świadczeń.
6. Możliwość dostępu do danych prezentowanych w portalu poprzez domenę „miastozabrze.pl” z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa.

Zadanie 6. Zmiany w systemach dziedzinowych w związku z rozwojem platformy eBOK oraz jej panelu administracyjnego, w tym:

1. Jeżeli rozbudowa platformy eBOK wymagać będzie zmian po stronie systemów dziedzinowych Wykonawca dokona odpowiednich i niezbędnych modyfikacji w tych systemach.
2. Rozbudowa platformy eBOK oraz panelu administracyjnego nie powinna mieć wpływu na istniejące już w systemie funkcjonalności oraz stabilność i działanie platformy.

Zadanie 7. Zmiana domeny dla platformy eBOK, w tym:

1. Umożliwienie dostępu do danych prezentowanych w portalu poprzez domenę „miastozabrze.pl” z uwzględnieniem zasad bezpieczeństwa.

Zadanie 8. Szkolenia, w tym:

1. Szkolenia z rozbudowanych funkcjonalności dla użytkowników oraz administratorów.

Zadanie 9. Usługi związane z dofinansowaniem rozwoju platformy eBOK, w tym:

1. Zamieszczenie na platformie eBOK odpowiednich dla Norweskiego Mechanizmu Finansowego na lata 2014 – 2021 logotypów.
2. Zamieszczenie na platformie eBOK linku do strony projektu pn.: „Miasto Przestrzeni Rozwoju” w ramach programu ROZWÓJ LOKALNY, współfinansowanego ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego 2014 – 2021.

Wykonawca przy realizacji powyższego zakresu zobowiązany jest do dostarczenia niezbędnej dokumentacji dla rozszerzonych/rozbudowanych funkcjonalności platformy eBOK w szczególności:

1. Dokumentacja techniczna obejmująca architekturę wdrożonych rozwiązań.
2. Dokumentację techniczną i instrukcję obsługi komponentów technicznych w ramach wdrożonych rozwiązań.
3. Dokumentacja zarządzania zmianą i zarządzania wersją w zakresie wdrożonych rozwiązań.
4. Instrukcja obsługi dla wdrożonych rozwiązań.

5. Wytyczne bezpieczeństwa wraz z analizą ryzyk przetwarzania danych osobowych dla wdrożonych rozwiązań.
6. Scenariusze testowe dla wdrożonych rozwiązań.
7. Obowiązki i zadania Wykonawcy i Zamawiającego w utrzymaniu wdrożonych rozwiązań.
8. Scenariusze odtworzenia po awarii.
9. Strukturę baz danych – opis tabel, z których korzysta platforma eBOK.

W ramach prac wdrożeniowych Wykonawca musi zrealizować następujące usługi:

1. Przygotowanie warstwy sprzętowo-systemowo-bazodanowej Zamawiającego, w tym:
 - a. Analiza przedwdrożeniowa zasobów sprzętowych i zasobów sieciowych (parametry aktualnie funkcjonujących serwerów, szybkość łącza internetowego),
 - b. Dostawa kompletu niezbędnych licencji na wszelkie komponenty techniczne dla rozbudowanych funkcjonalności platformy eBOK,
 - c. Konfiguracja środowiska teleinformatycznego dla rozbudowanych funkcjonalności platformy eBOK,
 - d. Testowanie i zapewnienie gotowości całego środowiska sprzętowo-systemowo-bazodanowego wymaganego do realizacji wdrożenia rozbudowanych funkcjonalności platformy eBOK,
 - e. Szkolenie techniczne dla administratorów w wymiarze minimum 7 dni obejmujących zakres zamówienia.
2. Przygotowanie do wdrożenia, w tym:
 - a. Analiza procesów, które mają być obsługiwane na platformie eBOK w tym zmian w systemach dziedzinowych,
 - b. Przygotowanie harmonogramu pracy oraz zasad współpracy we wdrożeniu,
 - c. Przygotowanie organizacyjne zespołów do wykonywania analizy przedwdrożeniowej obejmujące wyznaczenie osób zaangażowanych w realizację przedmiotu zamówienia, ról i obowiązków tych osób, omówienie zakresu, harmonogramu prac, zasad współpracy i realizacji oraz monitorowania prac,
 - d. Opracowanie architektury (mapy) rozwiązania w zakresie rozbudowanych funkcjonalności platformy eBOK z uwzględnieniem powiązań pomiędzy systemami dziedzinowymi, szyną danych, platformą eBOK oraz określenie przepływów danych pomiędzy komponentami technicznymi i przekazania struktur baz danych.

7. Wymagania realizacji Przedmiotu Zamówienia

7.1. Ogólne wymagania realizacji Zamówienia

Zgodnie z przedmiotem zamówienia należy rozbudować funkcjonującą w Mieście Zabrze platformę eBOK o dodatkowe e-usługi wysokiego poziomu dojrzałości oraz nowe usprawnienia i funkcjonalności dla użytkowników. Rozbudowa dotyczy platformy eBOK dostarczonej w ramach projektu „Cyfrowe Usługi Miast dla Przedsiębiorców – CUMP” dofinansowanego w ramach programu operacyjnego Wiedza, Edukacja, Rozwój 2014-2020 ze Środków Europejskiego Funduszu Społecznego Działanie 2.18 „Wysokiej jakości usługi administracyjne”. Nowe funkcjonalności wdrożone na platformie eBOK mogą wymusić zmiany po stronie systemów dziedzinowych. Przy projektowaniu

nowych funkcjonalności Wykonawca winien jest wykorzystać szynę danych dostarczoną w ramach ww. projektu.

Dodatkowo rozwój platformy eBOK powinien zostać wykonany zgodnie z następującymi ogólnymi wymaganiami:

- 1) Rozbudowa platformy eBOK powinna być zgodna z aktualnymi przepisami prawnymi, a usługi serwisowe muszą obejmować zmiany prawne,
- 2) Nowe funkcjonalności platformy eBOK powinny mieć budowę zapewniającą pełną integrację wszystkich elementów oraz umożliwiającą prowadzenie rejestrów i ewidencji podatkowych przez pracowników Zamawiającego, w ramach ich codziennych obowiązków z wykorzystaniem obecnie funkcjonujących systemów dziedzinowych i portali,
- 3) Rozbudowana platforma eBOK powinna zapewniać bezpieczeństwo, szybkość przepływu i aktualność zgromadzonych w nim informacji, poprzez oparcie go na jednej bazie,
- 4) Rozbudowana platforma eBOK powinna umożliwiać dostęp do udostępnianych na niej danych poprzez przeglądarki internetowe, bez konieczności instalowania jakiegokolwiek innego oprogramowania po stronie użytkowników końcowych,
- 5) Narzędzia do administrowania rozbudowaną platformą eBOK powinny zapewniać zarządzanie jego elementami w sposób intuicyjny i zrozumiały dla administratorów,
- 6) Dane i informacje w zakresie nowych funkcjonalności platformy eBOK powinny być udostępniane przez komórki nimi zarządzające innym komórkom i podmiotom, które są niezbędne do realizacji ich zadań,
- 7) Platforma eBOK w zakresie nowych funkcjonalności powinna zapewnić, dzięki standardom wymiany danych i ujednoliconym e-usługom interoperacyjne wykorzystanie danych i informacji,
- 8) Główną cechą funkcjonalną rozbudowy platformy eBOK o nowe funkcjonalności powinna być jej integracja z obecnie funkcjonującymi w Urzędzie Miejskim w Zabrze systemami dziedzinowymi i szyną danych. W przypadku potrzeby modyfikacji systemów dziedzinowych w związku z rozbudową platformy eBOK koszty tych zmian zostaną pokryte przez Wykonawcę.

7.2. Wymagania techniczne

1. Rozbudowana platforma eBOK musi umożliwiać użytkownikom wydajną pracę na stanowiskach roboczych wykorzystywanych przez pracowników Zamawiającego, które stanowią komputery z oprogramowaniem systemowym MS Windows, zabezpieczone oprogramowaniem antywirusowym.
2. Rozbudowana platforma eBOK musi działać w sieci komputerowej Zamawiającego w standardzie TCP/IP.
3. Dostarczone w ramach niniejszego zamówienia funkcjonalności platformy eBOK muszą poprawnie działać z aktualnymi wersjami przeglądarek WWW w aktualnych wersjach odpowiednich dla poszczególnych systemów operacyjnych (przynajmniej Microsoft Edge wersja 102.0.0, Firefox wersja 101, Chrome wersja 102.0) a także powinny być dostosowywane do nowych wersji przeglądarek wydawanych w czasie trwania umowy wsparcia.

4. Dostarczone w ramach platformy eBOK nowe funkcjonalności nie mogą wymagać instalacji dodatkowych bezpłatnych i płatnych komponentów typu plug-in przez użytkowników (pracowników Zamawiającego, Administratorów, klientów).

7.3. Wymagania technologiczne – bazodanowe

Platforma eBOK oraz zintegrowane z nią systemy dziedzinowe oparte są na relacyjnej bazie danych RDBMS Oracle. Aby zostały zrealizowane cele realizacji zadania „Wdrożenie usług na platformie eBOK” w ramach projektu pn.: „Miasto Przestrzeni Rozwoju” w ramach programu ROZWÓJ LOKALNY, współfinansowanego ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego na lata 2014 – 2021, oprogramowanie bazodanowe musi spełniać następujące równoważne warunki techniczne:

1. Dostępność oprogramowania na współczesne 64-bitowe platformy Unix (HP-UX dla procesorów PA-RISC i Itanium, Solaris dla procesorów SPARC i Intel/AMD, IBM AIX), Intel/AMD Linux 32-bit i 64-bit, MS Windows 32-bit i 64-bit. Identyczna funkcjonalność serwera bazy danych na platformie eBOK.
2. Niezależność platformy systemowej dla oprogramowania klienckiego / serwera aplikacyjnego od platformy systemowej bazy danych.
3. Możliwość przeniesienia (migracji) struktur bazy danych i danych pomiędzy ww. platformami bez konieczności rekompilacji aplikacji bądź migracji środowiska aplikacyjnego.
4. Przetwarzanie z zachowaniem spójności i maksymalnego możliwego stopnia współbieżności. Modyfikowanie wierszy nie może blokować ich odczytu, z kolei odczyt wierszy nie może ich blokować do celów modyfikacji. Jednocześnie spójność odczytu powinna gwarantować uzyskanie rezultatów zapytań odzwierciedlających stan danych z chwili jego rozpoczęcia, niezależnie od modyfikacji przeglądanego zbioru danych.
5. Możliwość zagnieżdżania transakcji – powinna istnieć możliwość uruchomienia niezależnej transakcji wewnątrz transakcji nadrzędnej. Przykładowo – musi być możliwy następujący scenariusz: każda próba modyfikacji tabeli X powinna w wiarygodny sposób odłożyć ślad w tabeli dziennika operacji, niezależnie czy zmiana tabeli X została zatwierdzona czy wycofana.
6. Wsparcie dla wielu ustawień narodowych i wielu zestawów znaków (włącznie z Unicode).
7. Możliwość migracji zestawu znaków bazy danych do Unicode.
8. Możliwość redefiniowania przez klienta ustawień narodowych – symboli walut, formatu dat, porządku sortowania znaków za pomocą narzędzi graficznych.
9. Skalowanie rozwiązań opartych o architekturę trójwarstwową: możliwość uruchomienia wielu sesji bazy danych przy wykorzystaniu jednego połączenia z serwera aplikacyjnego do serwera bazy danych.
10. Możliwość utworzenia wielu aktywnych zbiorów rezultatów (zapytań, instrukcji DML) w jednej sesji bazy danych.
11. Wsparcie protokołu XA.
12. Wsparcie standardu JDBC 3.0.
13. Zgodność ze standardem ANSI/ISO SQL 2003 lub nowszym.

14. Motor bazy danych musi umożliwiać wskazywanie optymalizatorowi SQL preferowanych metod optymalizacji na poziomie konfiguracji parametrów pracy serwera bazy danych oraz dla wybranych zapytań. Powinna istnieć możliwość umieszczania wskazówek dla optymalizatora w wybranych instrukcjach SQL.
15. Brak formalnych ograniczeń na liczbę tabel i indeksów w bazie danych oraz na ich rozmiar (liczbę wierszy).
16. Wsparcie dla procedur i funkcji składowanych w bazie danych. Język programowania musi być językiem proceduralnym, blokowym (umożliwiającym deklarowanie zmiennych wewnątrz bloku) oraz wspierającym obsługę wyjątków. W przypadku, gdy wyjątek nie ma zadeklarowanej obsługi wewnątrz bloku, w razie jego wystąpienia wyjątek musi być automatycznie propagowany do bloku nadrzędnego bądź wywołującej go jednostki programu.
17. Procedury i funkcje składowane powinny mieć możliwość parametryzowania za pomocą parametrów prostych jak i parametrów o typach złożonych, definiowanych przez użytkownika. Funkcje powinny mieć możliwość zwracania rezultatów jako zbioru danych, możliwego do wykorzystania jako źródło danych w instrukcjach SQL (czyli występujących we frazie FROM). Ww. jednostki programowe powinny umożliwiać wywoływanie instrukcji SQL (zapytania, instrukcje DML, DDL), umożliwiać jednocześnie otwarcie wielu tzw. kursorów pobierających paczki danych (wiele wierszy za jednym pobraniem) oraz wspierać mechanizmy transakcyjne (np. zatwierdzanie bądź wycofanie transakcji wewnątrz procedury).
18. Możliwość kompilacji procedur składowanych w bazie do postaci kodu binarnego (biblioteki dzielonej).
19. Możliwość deklarowania wyzwalaczy (triggerów) na poziomie instrukcji DML (INSERT, UPDATE, DELETE) wykonywanej na tabeli, poziomie każdego wiersza modyfikowanego przez instrukcję DML oraz na poziomie zdarzeń bazy danych (np. próba wykonania instrukcji DDL, start serwera, stop serwera, próba zalogowania użytkownika, wystąpienie specyficznego błędu w serwerze). Ponadto mechanizm wyzwalaczy musi umożliwiać oprogramowanie obsługi instrukcji DML (INSERT, UPDATE, DELETE) wykonywanych na tzw. niemodyfikowalnych widokach (views).
20. W przypadku, gdy w wyzwalaczu na poziomie instrukcji DML wystąpi błąd zgłoszony przez motor bazy danych bądź ustawiony wyjątek w kodzie wyzwalacza, wykonywana instrukcja DML powinna być automatycznie wycofana przez serwer bazy danych, zaś stan transakcji po wycofaniu musi odzwierciedlać chwilę przed rozpoczęciem instrukcji w której wystąpił ww. błąd lub wyjątek.
21. Powinna istnieć możliwość autoryzowania użytkowników bazy danych za pomocą rejestru użytkowników założonego w bazie danych.
22. Baza danych powinna umożliwiać wymuszanie złożoności hasła użytkownika, czasu życia hasła, sprawdzanie historii haseł, blokowanie konta przez administrator bądź w przypadku przekroczenia limitu nieudanych logowań.
23. Przywileje użytkowników bazy danych powinny być określane za pomocą przywilejów systemowych (np. prawo do podłączenia się do bazy danych – czyli utworzenia sesji, prawo do tworzenia tabel itd.) oraz przywilejów dostępu do obiektów aplikacyjnych (np. odczytu / modyfikacji tabeli, wykonania procedury). Baza danych powinna umożliwiać nadawanie ww. przywilejów za pośrednictwem mechanizmu grup użytkowników / ról bazodanowych. W danej chwili użytkownik może mieć aktywny dowolny podzbiór nadanych ról bazodanowych.
24. Możliwość wykonywania i katalogowania kopii bezpieczeństwa bezpośrednio przez serwer bazy danych. Możliwość zautomatyzowanego usuwania zbędnych kopii bezpieczeństwa przy zachowaniu odpowiedniej liczby kopii nadmiarowych - stosownie do założonej polityki nadmiarowości backup'ów. Możliwość integracji z powszechnie stosowanymi systemami backupu

(Legato, Veritas, Tivoli, OmniBack, ArcServe itd). Wykonywanie kopii bezpieczeństwa powinno być możliwe w trybie offline oraz w trybie online.

25. Możliwość wykonywania kopii bezpieczeństwa w trybie online (hot backup).
26. Odtwarzanie powinno umożliwiać odzyskanie stanu danych z chwili wystąpienia awarii bądź cofnąć stan bazy danych do punktu w czasie. W przypadku odtwarzania do stanu z chwili wystąpienia awarii odtwarzaniu może podlegać cała baza danych bądź pojedyncze pliki danych.
27. W przypadku, gdy odtwarzaniu podlegają pojedyncze pliki bazy danych, pozostałe pliki baz danych mogą być dostępne dla użytkowników.
28. Wbudowana obsługa wyrażeń regularnych zgodna ze standardem POSIX dostępna z poziomu języka SQL jak i procedur/funkcji składowanych w bazie danych.
29. Możliwość pracy na maszynie wyposażonej maksymalnie w 2 gniazda procesorowe (ang. Sockets.).
30. Relacyjna baza danych powinna posiadać możliwość wsparcia serwisowego jego producenta.

7.4. Wymagania wydajnościowe

1. Odpowiednia wydajność oznacza, że platforma eBOK w zakresie nowych funkcjonalności zapewnia odpowiednio szybką reakcję na działania użytkowników. Średni czas odświeżania/odbudowy ekranu po czynności wykonanej przez użytkownika w sieci lokalnej nie powinien trwać dłużej niż 5 sek. Warunek ten dotyczy standardowych czynności wykonywanych w systemie takich jak nawigacja po sekcjach, zakładkach. Warunek ten nie dotyczy odświeżania strony internetowej po wykonanym zapytaniu w kartotekach. Warunek ten nie dotyczy funkcji, które są związane z wykonywaniem globalnych operacji na bazie danych takich, jak np. sporządzanie raportów i jednocześnie nie są one wykonywane w trakcie codziennej, rutynowej pracy z systemem.
2. Czas wyświetlenia danych na platformie eBOK również w zakresie nowych funkcjonalności po uruchomieniu zapytania w e-usłudze nie powinien przekraczać odpowiednio:
 - a. 8 sekund w przypadku zadania zapytania o dane unikalne obiektu lub zapytania, którego składową są dane unikalne. Jako dane unikalne rozumiemy dane identyfikujące jednoznacznie dany obiekt np. identyfikator dokumentu, znak sprawy, nr PESEL osoby, nr NIP dla osób prawnych, nadanego loginu i hasła,
 - b. 10 sekund w przypadku zapytania o dane pozostałe przy założeniu, że zadane zapytanie będzie bazowało na przynajmniej dwóch kryteriach danych pozostałych. Jako dane pozostałe rozumiemy pole które nie identyfikuje jednoznacznie obiektu np. nazwisko osoby, , nazwa ulicy itp.,
 - c. 20 sekund w przypadku zapytania o dane pozostałe przy założeniu, że zadane zapytanie będzie bazowało na pojedynczym kryterium.
3. W opisanym limicie czasu powinna odświeżyć się strona oraz musi zostać wyświetlony co najmniej pierwszy rekord zwrócony przez zapytanie.
4. Zadaniem Wykonawcy będzie wykonanie testów wydajnościowych dla nowych funkcjonalności na platformie eBOK po wdrożeniu systemu zgodnie ze zdefiniowanym i wcześniej przygotowanymi scenariuszami w uzgodnieniu z Zamawiającym.
5. Testy i scenariusze przygotowane przez Wykonawcę muszą być uzgodnione z Zamawiającym na etapie analizy przedwdrożeniowej.

7.5. Wymagania dotyczące bezpieczeństwa

1. Rozbudowana platforma eBOK musi zapewniać poufność, dostępność i integralność informacji z uwzględnieniem takich atrybutów, jak autentyczność, rozliczalność, niezaprzeczalność i niezawodność zgodnie z wymogami rozdziału IV KRI (§16 i §20), poprzez oparcie go na jednolitym środowisku bazodanowym, zapewniającym rejestrację każdej operacji związanej przetwarzaniem danych osobowych, tj. np. odczyt, zmiana, kopia, usunięcie, modyfikacja.
2. Magistrala usług musi zapewniać dodatkowo funkcjonalność bezpiecznej wymiany danych z aplikacjami dziedzinowymi tylko w zakresie danego zapytania klienta, bez potrzeby udostępniania całych baz.
3. Rozwiązania techniczne zastosowane w ramach rozbudowy platformy eBOK powinny umożliwiać tworzenie kopii zapasowych (archiwizacja pełną i przyrostową) danych oraz możliwość odtworzenia po awarii w czasie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy.
4. Zaoferowane rozwiązanie powinno być zdolne do tworzenia kopii zapasowych (backupu) danych nie rzadziej niż raz dziennie.
5. Zaoferowane rozwiązanie powinno umożliwiać wybór między archiwizacją pełną, a przyrostową.
6. Na podstawie kopii zapasowych powinno być możliwe automatyczne odtworzenie systemu wraz z danymi w dowolnym momencie i do wskazanego punktu w czasie.
7. Rozbudowana platforma eBOK musi zapewniać działania zgodnie z zasadami gwarantującymi taką eksploatację Infrastruktury, aby zapewniać bezpieczeństwo informacji rozumiane jako: poufność, integralność i dostępność.
8. System powinien działać w oparciu o przygotowane Wytyczne Bezpieczeństwa uzgodnione i przyjęte do stosowania przez wszystkich użytkowników systemu.
9. Wykonawca uwzględniając możliwości Zamawiającego przedstawi plan ciągłości działania platformy eBOK, w tym scenariusze odtworzenia platformy po awarii. Wykonawca wspólnie z Zamawiającym przetestują otworzenie platformy po awarii w uzgodnionym terminie i zakresie.
10. W ramach rozbudowy platformy eBOK należy wdrożyć narzędzie WAF (Web Application Firewall), które musi posiadać następujące właściwości:
 - 10.1. Zgodny z PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard);
 - 10.2. Certyfikacja ICSA lab;
 - 10.3. Zgodny z OWASP 10;
 - 10.4. Możliwość pracy w trybie hybrydowym (blacklist, whitelist);
 - 10.5. Wsparcie dla XML;
 - 10.6. Tryb uczenia się;
 - 10.7. Wsparcie dla DDoS L4 - L7 (opcjonalnie);
 - 10.8. DNS firewall;
 - 10.9. Możliwość logowania zdarzeń;
 - 10.10. Możliwość powiadamiania poprzez e-mail w przypadku ataku;
 - 10.11. Możliwość szyfrowanie wskazanych pól (np. pole do wprowadzania danych login i hasło) w czasie rzeczywistym;
 - 10.12. System nie może wymagać jakichkolwiek zmiany po stronie chronionych aplikacji także wymagać instalacji dodatkowego oprogramowania na urządzeniu końcowym;
 - 10.13. Możliwość uczenie się prawidłowego ruchu do aplikacji;
 - 10.14. Możliwość zarządzanie za pomocą interfejsu graficznego przez: przeglądarkę internetową, w tym co najmniej przy pomocy: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge;
 - 10.15. Powinien działać w modelu SaaS;

10.16. Możliwość wykonania backupu konfiguracji systemu;

7.6. Wymagania gwarancyjne

1. Wykonawca w ramach udzielonej gwarancji na rozbudowane funkcjonalności oraz wdrożone e-usługi na platformie eBOK powinien świadczyć usługi serwisowe do dnia 28.05.2025 r.
2. Wykonawca musi zagwarantować, że przedmiot Zamówienia będzie działał zgodnie z jego dokumentacją, dostarczonymi opisami i instrukcjami oraz wymogami wynikających z przepisów prawa, o których mowa w rozdziale 4, oraz spełniał standardy bezpieczeństwa.
3. Na usługi serwisowe w ramach gwarancji określone w pkt. 1 oraz 2 składają się m.in. następujące świadczenia:
 - a. usuwania Błędów w działaniu funkcjonalności platformy eBOK oraz wdrożonych e-usług,
 - b. usuwania usterek wynikających z wad w oprogramowaniu dziedzinowym i aplikacyjnym uniemożliwiających jego działanie zgodne z zakresem funkcjonalnym,
 - c. w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości w funkcjonowaniu rozbudowanego oprogramowania Wykonawca zobowiązany jest wprowadzić odpowiednie zmiany (poprawki) na własny koszt, w terminach określonych w ust. 5,
 - d. bieżące aktualizacje oprogramowania systemowego, aplikacyjnego i narzędziowego mających wpływ na działanie platformy eBOK, w tym dostosowanie systemu do aktualnych przepisów prawnych oraz zapewnienie utrzymania standardów bezpieczeństwa także poprzez działania zmierzające do mitygacji zgłaszanych podatności;
 - e. utrzymanie serwisowe narzędzia WAF;
 - f. wgrywanie wszystkich niezbędnych certyfikatów do prawidłowego funkcjonowania platformy eBOK.
4. Usuwanie Błędów następować powinno w zależności od wagi/poziomu krytyczności w następujących terminach:
 - a. W przypadku Błędu krytycznego, - Wykonawca przystąpi niezwłocznie do jego usunięcia i usunie go w terminie nie dłuższym niż 1 (jeden) Dzień Roboczy licząc od dnia następnego po dniu, w którym doręczono Wykonawcy zgłoszenie Błędu krytycznego;
 - b. W przypadku Błędu niekrytycznego, - Wykonawca przystąpi do jego usunięcia nie później niż w ciągu 2 (dwóch) Dni Roboczych i usunie go w terminie nie dłuższym niż 5 (pięć) Dni Roboczych licząc od dnia następnego po dniu, w którym doręczono Wykonawcy zgłoszenie Błędu niekrytycznego (nie wliczając czasu na przystąpienie do jego usunięcia);
5. Zgłoszenia Błędów dokonywane będą przez Zamawiającego w Dni Robocze w Godzinach roboczych drogą mailową, a w uzasadnionych sytuacjach np. awaria w inny ustalony przez Strony sposób i potwierdzony na piśmie pod rygorem nieważności. W zgłoszeniu Zamawiający zobowiązany będzie do podania opisu Błędu, okoliczności jego wystąpienia lub dokładnej ścieżki postępowania Użytkownika, która doprowadziła do powstania Błędu.

W szczególności Błąd krytyczny wymaga podania podstawy tj. przyczyny, dla której jest wymagany ten tryb jego usunięcia.

6. Brak uzasadnienia powoduje zakwalifikowanie jako Błąd niekrytyczny. W przypadku zgłoszenia Błędu zawierającego nieprawdziwe, niepełne lub niewystarczające informacje do jego zdiagnozowania lub usunięcia, Wykonawca wystąpi o uzupełnienie lub skorygowanie informacji podanych w takim zgłoszeniu. Czas na przystąpienie i usunięcie Błędu zostanie wówczas zawieszony i nie biegnie do chwili udzielenia pełnych informacji umożliwiających właściwą diagnozę lub usunięcie zgłoszenia danego Błędu.
7. Zamawiający udostępni Wykonawcy bezpieczne połączenie do platformy eBOK, w celu zdalnej możliwości usuwania Błędów, w celu weryfikacji zgłoszeń dokonywanych przez Zamawiającego lub innych czynności potrzebnych dla świadczenia usług świadczonych w ramach udzielonej gwarancji.
8. W przypadku, gdy w celu usunięcia Błędu lub wykonania innego rodzaju czynności w ramach usług świadczonych w ramach udzielonej gwarancji konieczne jest przeprowadzanie przez Wykonawcę prac zdalnie tj. za pomocą bezpiecznego połączenia do platformy eBOK oraz e-usług zainstalowanych na Platformie Informatycznej Zamawiającego (za pomocą VPN lub innego ustalonego pomiędzy Stronami), terminy określone w ustępach powyżej przewidziane na usunięcie Błędów lub wykonanie innych usług ulegają zawieszeniu do czasu udostępnienia przez Zamawiającego bezpiecznego połączenia do platformy eBOK oraz e- usług zainstalowanych na Platformie Informatycznej Zamawiającego.
9. Strony uznają, że Błąd jest usunięty w terminie (określonym w ustępie 4 powyżej, odpowiednio dla Błędów krytycznych i niekrytycznych), jeżeli do końca dnia, w którym upływa termin na usunięcie danego Błędu Wykonawca dokona jego zdalnego usunięcia, bezpośrednio w zakresie rozszerzonych funkcjonalności platformy eBOK oraz e-usług zainstalowanych na Platformie Informatycznej Zamawiającego, o czym powiadamia Zamawiającego pocztą elektroniczną na adres mailowy, z którego dokonano zgłoszenia lub też przedstawi tymczasowy sposób postępowania tzw. obejście Błędu. W przypadku zastosowania tymczasowego sposobu postępowania Strony wspólnie ustalą, nowy definitywny termin usunięcia Błędu nie dłuższy niż 7 Dni Roboczych.
10. Nieskuteczne wykonanie czynności opisanych w powyższym punkcie traktowane jest jak brak usunięcia błędu.
11. W zakresie dopuszczalnym przez prawo, gwarancja określona w niniejszej Umowie jest wyłączna i zastępuje jakiegokolwiek inne, wyraźne lub dorozumiane gwarancje. W szczególności Strony wyłączają zastosowanie przepisów kodeksu cywilnego i innych regulujących odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi do niniejszej Umowy i umów zawartych na jej podstawie za wyjątkiem sprzętu serwerowego.

8. Wymagania dotyczące realizacji e-usług

1. E -usługi wdrożone w ramach zadania „Wdrożenie usług na platformie EBOK” w ramach realizacji projektu pn.: „Miasto Przestrzeni Rozwoju” w ramach programu ROZWÓJ LOKALNY, współfinansowanego ze środków Norweskiego Mechanizmu Finansowego na lata 2014 – 2021 , muszą zapewniać funkcjonalność pozwalającą na obsługę wybranych procedur administracyjnych. Zarówno użytkownik zewnętrzny (np. obywatel, przedsiębiorca, inny urzędnik), jak i użytkownik wewnętrzny (np. pracownik JST) za pośrednictwem platformy eBOK , powinien móc zgodnie z jego uprawnieniami korzystać z udostępnionych mu danych, usług sieciowych. Implementacja e-usług musi umożliwić udostępnienie informacji zawartych w aplikacjach dziedzinowych. Każdy użytkownik zewnętrzny będzie musiał się wcześniej uwierzytelnić za pomocą środków identyfikacji elektronicznej lub za pośrednictwem potwierdzonych danych logowania.
2. E-usługi udostępnione na platformie eBOK muszą spełniać wymagania Artykułu 27 Rozporządzenia parlamentu europejskiego i rady (ue) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE.
3. Do określenia poziomu dojrzałości e-usług na poziomie 4 / 5 przyjęto, że są to usługi transakcyjne / spersonalizowane:
 - a. udostępniane w całości poprzez sieć,
 - b. nie jest potrzebna forma papierowa na żadnym etapie ich realizacji łącznie z elektroniczną płatnością;
 - c. klient nie musi przychodzić do JST na żadnym etapie załatwiania sprawy,
 - d. klient otrzymuje automatyczne potwierdzenie sms-em o konieczności wykonania płatności za dany podatek (jeśli zadeklarował taką formę komunikacji),
 - e. pracownik JST nie musi ręcznie wprowadzać danych do systemu dziedzinowego,
 - f. pracownik JST nie musi weryfikować danych o dokonanych operacjach płatności elektronicznych.
4. W ramach projektu muszą być zrealizowane następujące e-usługi:
 - a. Udostępnienie informacji o stanie należności w zakresie podatków od środków transportowych – poziom 4;
 - b. Udostępnienie informacji o stanie należności w zakresie opłaty za wywóz odpadów komunalnych – poziom 4;
 - c. Udostępnienie informacji o stanie należności w zakresie opłaty za wieczyste użytkowanie – poziom 4;
 - d. Dokonanie opłaty (e-płatności) w zakresie podatku od środków transportowych – poziom 5;
 - e. Dokonanie opłaty (e-płatności) w zakresie opłaty za wywóz odpadów komunalnych – poziom 5;
 - f. Dokonanie opłaty (e-płatności) w zakresie opłaty za wieczyste użytkowanie – poziom 5.
5. Świadczenie e-usług musi być realizowane w oparciu o platformę eBOK. Wykorzystanie internetowych rozwiązań komunikacyjnych musi zapewnić korzystanie z e-usług niezależnie od miejsca przebywania i wykorzystywanej przeglądarki internetowej zapewniając pełną mobilność

urządzeń użytkowników końcowych (wystarczy komputer, telefon, tablet itp. posiadający dostęp do Internetu) bez konieczności instalacji i konfiguracji dodatkowego oprogramowania.

6. Przedmiot wdrożenia powinien obejmować dostawę, instalację i konfigurację e-usług transakcyjnych/spersonalizowanych, dla których nastąpi wykonanie stosownych rozwiązań technicznych (web serwisów) zapewniających integrację z aplikacjami dziedzinowymi poprzez magistralę usług funkcjonujących w JST.
7. Przedmiot wdrożenia powinien spełniać standardy bezpieczeństwa zgodnie z metodyką OWASP (Top 10, WSTG, ASVS).

9. Wymagania dotyczące szkoleń użytkowników

1. Harmonogram szkoleń, powinien zostać uzgodniony na etapie wdrożenia systemu wspólnie przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy. Wykonawca przedstawi do akceptacji propozycję szczegółowego harmonogramu szkoleń.
2. Wykonawca powinien przeprowadzić szkolenia dla administratorów Zamawiającego w wymiarze minimum 7 dni w zakresie:
 - a. administracji magistralą usług;
 - b. szkolenie wdrożeniowe z panelu administracyjnego w zakresie nowych funkcjonalności platformy eBOK;
 - c. obsługi słowników i innych komponentów integrujących;
 - d. obsługi narzędzia WAF;
 - e. składowych, komponentów, architektury zaproponowanego rozwiązania.
3. Wykonawca zobowiązany jest zorganizować szkolenia w zakresie umożliwiającym każdemu użytkownikowi sprawne posługiwanie się określonymi komponentami systemu stosownie do pełnionej przez nią roli.
4. Z przeprowadzonych szkoleń Wykonawca sporządzi protokoły, które zawierać muszą informację o dacie i miejscu szkolenia, uczestnikach szkolenia oraz podpisy uczestników szkolenia potwierdzające uczestnictwo i zakres zdobytych umiejętności, ankiety ewaluacyjne.
5. Wykonawca powinien przygotować i przesłać do uzgodnienia szczegółowy zakres każdego szkolenia, co najmniej tydzień przed planowanym terminem szkolenia.
6. Szkolenia powinny być przeprowadzone w udostępnionych przez Zamawiającego salach szkoleniowych bądź zdalnie.