

Znak sprawy: BI.271.21.2023

Biuro Informacji  
i Nowych Mediów  
Urząd Miasta Zgierza

## Opis przedmiotu zamówienia

I. Nazwa i miejsce realizacji zamówienia:

**Wprowadzenie Zgierskiej Karty Mieszkańca w ramach projektu „Zgierz – nowoczesne miasto po godzinach” współfinansowanego ze środków Mechanizmu Finansowego EOG 2014-2021 w ramach programu „Rozwój Lokalny”.**

II. Kod zamówienia, główny przedmiot: 30162000-2 Karty „inteligentne”

III. Opis przedmiotu zamówienia:

Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć i uruchomić, w terminie do 24.11.2023, Program Zgierska Karta Mieszkańca, obejmujący zaprojektowanie i wykonanie systemu Zgierskiej Karty Mieszkańca (dalej ZKM), wdrożenie prostej strony internetowej promującej ZKM i jej partnerów oraz zawierającej formularz – wniosek o wydanie karty mieszkańca, wdrożenie w aplikacji mobilnej Miasto Zgierz widoku ZKM i funkcjonalności zgodnie z warunkami szczegółowymi oraz w ramach gwarancji zapewnić działania całego systemu wraz z wszystkimi dodatkami przez 5 lat od daty podpisania protokołu odbioru Zamówienia.

1. System musi być opracowany w modelu SaaS - oprogramowanie jako usługa w chmurze obliczeniowej o następujących minimalnych parametrach:

- a) Serwery znajdujące się na terytorium Rzeczypospolitej Polski posiadające współczynnik dla Data Center - Tier 3+.
  - b) Publiczna chmura z certyfikatem ISO 27001 i CSA STAR z dostępnością na poziomie minimum 99%.
  - c) Dane muszą być replikowane do kilku węzłów sieci, aby eliminować ryzyko utraty danych.
  - d) Codziennie tworzenie kopii bezpieczeństwa danych. Kopia musi być przechowywana przez minimum 21 dni.
2. System CMS musi być napisany w języku PHP 8.1 lub wyższym. Dane powinny być przechowywane w bazie danych MySQL 5.5 lub wyższej. Całość powinna być oparta o serwer HTTP Apache 2 uruchomiony na systemie Linux. Część działająca w przeglądarce powinna być napisana w językach HTML5, CSS3 i JavaScript.
3. Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość zarządzania Programem Zgierska Karta Mieszkańca poprzez wskazany panel administracyjny CMS, a także stworzy stronę internetową do obsługi i promocji ZKM oraz jej Partnerów wraz z zawartym formularzem pozwalającym na złożenie wniosku o wydanie Zgierskiej Karty Mieszkańca;
  4. Wykonawca zaprojektuje formularz pozwalający na przesłanie wniosku o wydanie oraz przedłużenie ważności karty mieszkańca;
  5. Wykonawca zapewni kompatybilność utworzonej strony internetowej oraz wszystkich funkcjonalności ZKM z aplikacją mobilną Miasto Zgierz wyposażoną w API możliwe do integracji w ramach niniejszego zamówienia z założeniem, że wszystkie wymagane funkcjonalności tj. logowanie z funkcją utrzymania logowania przy ponownym uruchomieniu aplikacji, wyświetlanie karty, obsługa formularzy wydania i odnowienia karty, wyświetlenie ważności itd. dostępna będzie bezpośrednio z poziomu aplikacji mobilnej – nie dopuszcza się rozwiązania typu web-view. Wszelkie koszty z tym związane ponosi Wykonawca;

6. Wykonawca zapewni możliwość weryfikacji ważności ZKM poprzez stworzenie strony, po której otwarciu poprzez sczytanie indywidualnego kodu karty lub wpisaniu w formularzu numeru karty od razu pojawią się informacje o karcie: data ważności i rodzaje karty;
7. Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość przeglądania i redagowania wniosków dotyczących przedłużenia istniejącej już karty, w tym wyświetlanie stosownych komunikatów a także możliwość zmiany danych we wniosku i w karcie;
8. Wykonawca zaprojektuje wielopoziomowy system nadawania uprawnień redaktorów, możliwość nadawania uprawnień dostępu grupie użytkowników do wybranych pozycji menu, stron, katalogów z plikami oraz modułów;
9. Wykonawca zapewni Zamawiającemu przeglądanie kart mieszkańca ZKM i zarządzanie nimi, a w szczególności możliwość zablokowania/odblokowania karty mieszkańca, możliwość edycji treści karty mieszkańca, możliwość wygenerowania nowego hasła, możliwość przeglądania historii wniosków związanych z kartą mieszkańca, możliwość całkowitego usunięcia karty mieszkańca (w tym danych związanych z wnioskami o wydanie/przedłużenie ważności karty mieszkańca);
10. Wykonawca zapewni możliwość składania wniosków o Zgierską Kartę Mieszkańca zarówno w części publicznej strony internetowej jak i poprzez integrację z aplikacją mobilną Miasto Zgierz poprzez udostępniony formularz pozwalający na przesłanie wniosku o wydanie oraz o przedłużenie ważności karty mieszkańca;
11. Wykonawca zapewni możliwość włączenia do nowo tworzonego systemu dotychczas funkcjonującej zgierskiej Karty Seniora wraz wprowadzi dane użytkowników Zgierskiej Karty Seniora z udostępnionej bazy MySQL i nada im w systemie odpowiedni status wraz z przysługującymi profitami;
12. Wykonawca zapewni możliwość dodawania do ZKM minimum 5 rodzajów użytkowników (np. junior, młodzież, dorosły, senior, rodzina) oraz przyporządkowania każdej z grup dowolnych profitów;
13. System i jego interfejs oraz dokumentacja techniczna powinny być sporządzone w języku polskim.

14. Zamawiający wymaga, aby system generował grafiki i możliwość jej wydruku na fizycznej karcie za pomocą odpowiedniej drukarki
15. Wykonane serwisy muszą poprawnie funkcjonować na następujących przeglądarkach w najnowszych wersjach: Firefox, Internet Explorer, Microsoft Edge, Chrome, Safari, Opera.
16. Zamawiający wymaga, aby portal był responsywny i zgodny ze standardem dostępności WCAG 2.1 oraz spełniać wymagania Rozporządzenia 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, oraz Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
17. Oprogramowanie, narzędzia i usługi wykonane lub użyte w trakcie tworzenia systemu spełniać będą wszystkie obowiązujące wymagania zawarte w prawie polskim oraz odpowiednich dyrektywach UE. Kodowanie znaków: UTF-8;
18. Wykonawca zapewni przechowywanie skasowanych stron oraz plików przez zdefiniowaną liczbę dni z opcją odzyskania oraz powiadomienie poprzez e-mail administratora o czynności kasowania wykonanych przez redaktorów – możliwość włączania/wyłączania powiadomienia osobno dla skasowanych plików i stron;
19. Wykonawca zapewni dziennik logowań, który zapisuje daty i czasy logowań i próby logowań.
20. System będzie posiadał rejestrację zdarzeń – rejestrowanie czynności redaktora: wprowadzanie, edytowanie, usuwanie;
21. System będzie posiadał funkcję wymuszania zmiany haseł redaktorów w definiowanych okresach czasu;
22. Wykonawca w okresie trwania umowy przynajmniej raz w roku przeprowadzać będzie testy penetracyjne systemu;
23. Wykonawca zapewni pozytywne wyniki testów bezpieczeństwa Systemu CMS obejmujące zakresem standard reprezentujący najważniejsze krytyczne podatności zgodnie z TOP 10

według Open Web Application Security Project: <https://owasp.org/www-project-top-ten/> wraz z raportem potwierdzającym zgodność zakresie:

- a) A01:2021-Broken Access Control;
- b) A02:2021-Cryptographic Failures;
- c) A03:2021-Injection;
- d) A04:2021-Insecure Design;
- e) A05:2021-Security Misconfiguration;
- f) A06:2021-Vulnerable and Outdated Components;
- g) A07:2021-Identification and Authentication Failures;
- h) A08:2021-Software and Data Integrity Failures;
- i) A09:2021-Security Logging and Monitoring Failures;
- j) A10:2021-Server-SideRequestForgery.

24. Wykonawca zapewni na serwerze zainstalowane oprogramowanie typu firewall np. ModSecurity

IV. Gwarancja i serwis gwarancyjny 5 lat lub dłużej zgodnie ze złożoną ofertą od daty podpisania protokołu odbioru, usługa wsparcia technicznego musi być świadczona przez serwis producenta oprogramowania w języku polskim, ponadto:

- a) Wykonawca udzieli w ramach gwarancji wsparcia oraz asysty technicznej przez okres jej trwania, zgodnie ze złożoną ofertą od daty podpisania protokołu odbioru na wdrożony system wraz z wszystkimi elementami niezbędnymi do jego prawidłowego funkcjonowania. W okresie tym Zamawiający będzie miał dostęp do darmowych aktualizacji wdrożonego oprogramowania.
- b) Wykonawca zapewni również infrastrukturę, miejsce na serwerach oraz hosting w obszarach niezbędnych dla prawidłowego działania systemu. Czas reakcji na zgłoszenie problemów w formie e-mail może wynieść maksymalnie 3 godziny.

V. Szczegółowe wymagania dotyczące gwarancji:

- 1 Wykonawca zobowiązuje się w ramach gwarancji nieodpłatnie do dostarczania wolnych od wad kolejnych wersji Systemu.
- 2 Wykonawca zapewni wystarczającą ilość konsultantów do zapewnienia ciągłości usługi gwarancji.
- 3 Wykonawca w ramach gwarancji nieodpłatnie zapewni wszelkie modyfikacje wynikające ze zmian przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
- 4 W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego:
  - a) usuwania błędów z przyczyn zawinionych przez Wykonawcę będących konsekwencją wystąpienia: błędu w Systemie, błędu lub wady fizycznej pakietu aktualizacyjnego lub instalacyjnego, błędu w dokumentacji administratora lub w dokumentacji użytkownika, błędu w wykonaniu usług przez Wykonawcę;
  - b) Usuwania błędów związanych z realizacją usługi wdrożenia Systemu;
  - c) Usuwania błędów spowodowanych aktualizacjami Systemu.
5. Obsługa gwarancyjna nie obejmuje:
  - a) Usuwania błędów powstałych w wyniku niewłaściwej eksploatacji Systemu przez Zamawiającego;
  - b) Dokonywania modyfikacji Systemu na życzenie Zamawiającego, jeśli modyfikacje takie nie są związane ze zmianami w przepisach prawa powszechnie obowiązującego związanych bezpośrednio z jego funkcjonowaniem.
6. Wykonawca musi informować Zamawiającego o dostępnych aktualizacjach i poprawkach Systemu.
7. Wykonawca zapewnia dostosowanie do powszechnie obowiązujących przepisów nie później niż w dniu ich wejścia w życie, o ile vacatio legis dla tych przepisów nie będzie krótsze niż 30 dni, chyba, że strony ustalą inaczej.
8. Zgłoszenia będą klasyfikowane na Błędy: Krytyczne, Poważne i Inne:
  - a) Błąd Krytyczny – oznacza sytuację, w której Zamawiający w ogóle nie może korzystać z Systemu, lub żaden z modułów systemu nie działa poprawnie w 100% na skutek ujawnienia się błędu.

b) Błąd Poważny – oznacza sytuację, w której co najmniej jedna funkcja systemu lub jeden moduł napotyka w Systemie na ograniczenia ilościowe lub funkcjonalne uniemożliwiające ich prawidłowe działanie na skutek ujawnienia się błędu.

c) Błąd Inny – oznacza sytuację, w której przeprowadzenie określonych operacji w Systemie jest niemożliwe, lub daje niepoprawny rezultat na skutek ujawnienia się błędu, jednak nie uniemożliwia realizacji podstawowych funkcji Systemu.

9. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia błędów w następujących terminach:

a) Błąd Krytyczny – przystąpienie do usuwania błędu, w tym przedstawienie sposobu działania w ciągu 24 godzin, a usunięcie błędu w ciągu 2 Dni od chwili zaakceptowania przez strony sposobu działania.

b) Błąd Poważny – przystąpienie do usuwania błędu, w tym przedstawienie sposobu działania w ciągu 24 godzin, a usunięcie błędu w ciągu 7 Dni od chwili zaakceptowania przez strony sposobu działania.

c) Błąd Inny – rozwiązanie nie później niż w ciągu 2 miesięcy od zgłoszenia błędu.

10. W każdym przypadku Zamawiający i Wykonawca mogą uzgodnić inny czas dostarczenia rozwiązania niż określono w warunkach gwarancji. W takim przypadku niezbędne jest potwierdzenie ustalonego terminu w formie pisemnej, faksem lub e-mailem.

11. Szczegółowe wymagania dotyczące wsparcia technicznego, merytorycznego oraz konsultacji w celu utrzymania poprawnej pracy Systemu zgodnego z wymaganiami zamówienia:

a) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca świadczył wsparcie i asystę techniczną w ramach gwarancji, zgodnie ze złożoną ofertą od daty podpisania protokołu odbioru.

b) Wykonawca zapewni usługę wsparcia użytkowników (usługę typu helpdesk) udostępniając:

e-mail oraz numerem telefonu do zgłaszania usterek, czynny w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00; portal typu helpdesk – dostępny on-line w trybie 356/7/24, gdzie będą publikowane statusy zgłoszeń.

c) Przez niniejszy portal będą mogły być dokonywane zgłoszenia błędów.

- d) Wsparcie użytkowników ma obejmować świadczenie usługi wsparcia technicznego, merytorycznego oraz konsultacji w celu utrzymania poprawnej pracy systemu zgodnego z wymaganiami zamówienia.
- e) W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do udzielania odpowiedzi na pytania Użytkowników i Administratorów związane z bieżącą eksploatacją Systemu.
- f) Wykonawca zapewni w godzinach 8:00 – 16:00 w dni robocze obecność specjalistów mających niezbędną wiedzę i doświadczenie z zakresu eksploatacji Systemu.

**Łukasz Sobieralski**  
**Główny Specjalista**  
**Pełnomocnik ds.**  
**Informacji i Nowych**  
**Mediów**

Zgierz, dnia 22.06.2023r.