



### Wyjaśnienie treści SIWZ Police-cześć 3.

Police, dnia 25.03.2020 r.

**Zamawiający:**

**Gmina Police**

**z siedzibą**

**przy ul. Stefana Batorego 3**

**72-010 Police**

**NIP: 851-10-00-695**

**e-mail: sekretariat@ug.police.pl**

**Adres strony internetowej: [www.bip.police.pl](http://www.bip.police.pl), [www.police.pl](http://www.police.pl)**

**Znak: OR.272.1.2020**

**Wykonawcy**

**(Uczestnicy postępowania)**

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego pn. „*Wdrożenie zintegrowanych systemów dziedzicznych oraz niezbędnej infrastruktury w Urzędzie Miejskim i Jednostek Gminy Police do świadczenia e-usług publicznych wraz z migracją danych i szkoleniami - ZSMP*”, dalej zwane Postępowaniem.

Zamawiający informuje, że w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego pn.: „Wdrożenie zintegrowanych systemów dziedzicznych oraz niezbędnej infrastruktury w Urzędzie Miejskim i Jednostek Gminy Police do świadczenia e-usług publicznych wraz z migracją danych i szkoleniami - ZSMP” nr: **OR.272.1.2020** wpłynęło zapytanie, którego treść wraz z odpowiedzią przekazuję poniżej:

#### **WYJAŚNIENIE TREŚCI SIWZ CZ.3**

Działając na podstawie art. 38 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U. z 2019 poz. 1843 ze zm.), wnosimy o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia (dalej SIWZ) w przedmiotowym Postępowaniu, prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego poprzez udzielenie odpowiedzi na następujące pytania:

**Pytanie 1.**

Dot. 1. Zbudowany w ramach ZSMP Portal Obsługi Klienta – POK musi pozwolić wszystkim interesariuszom miasta na szybki dostęp do wszystkich elektronicznych usług miasta Police.

**PYTANIE:** Proszę o uszczegółowienie zakresu usług elektronicznych miasta.



### Wyjaśnienie treści SIWZ Police-cześć 3.

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że zakres realizacji elektronicznych usług (e-usług) miasta został opisany w rozdziale 6.4.6 i rozdziale 7 Wymagania niefunkcjonalne podsystemów wspomagających świadczenie e-usług.

#### **Pytanie 2.**

Dot. 5. Moduł POK musi umożliwiać podział elektronicznych usług Miasta Police na dowolne kategorie

**PYTANIE:** Co klient rozumie poprzez podział usług? Mają one znajdować się w oddzielnych częściach aplikacji, użytkownik ma mieć dostęp do listy/kafelków kategorii? Co rozumieją Państwo poprzez dowolne kategorie?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że podział usług może być zrealizowane w na wiele sposobów jednym z nich może być dostęp do listy/kafelków wymienionych kategorii. W zależności od typu zalogowanego użytkownika. Zamawiający informuje, że szczegółowe uzgodnienie realizacji tego wymagania musi odbyć się na etapie analizy przedwdrożeniowej.

#### **Pytanie 3.**

Dot 7. Moduł POK powinien umożliwiać obsługę płatności elektronicznych.

**PYTANIE:** Proszę o uszczegółowienie zakresu obsługi płatności elektronicznych

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że podział zakresu obsługi płatności elektronicznych został opisane w Załączniku nr 1 – OPZ w rozdziale 7.5.1.13 Dokonanie płatności elektronicznej – podproces. Szczegółowe uzgodnienie realizacji tego wymagania musi odbyć się na etapie analizy przedwdrożeniowej.

#### **Pytanie 4.**

Dot. 8. Moduł POK powinien umożliwiać wysyłanie wniosków z załącznikami - do systemu obiegu dokumentów lub na adres e-mail.

**PYTANIE:** W jakich sytuacjach wnioski z załącznikami mają być wysyłane na adres e-mail? Czy chodzi tu o adres e-mail Urzędu?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że może to być np. sytuacja w przypadku gdy podczas weryfikacji danego wniosku na żądanie pracownika samorządowego Gminy Policy trzeba będzie przesłać np. dodatkowe załączniki nie ujęte we wzorze elektronicznego formularza. Szczegółowe uzgodnienie realizacji tego wymagania musi odbyć się na etapie analizy przedwdrożeniowej.

#### **Pytanie 5.**

Dot. 10. Moduł POK powinien posiadać wbudowaną obsługę podpisu elektronicznego weryfikowanego certyfikatem zaufanym.

**PYTANIE:** Czy do obsługi podpisu elektronicznego może być wykorzystany profil zaufany

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że może to być profil zaufany jak i każda inna forma zgodnie z wymaganiem z rozdziału 6.4 pkt. 3: „System musi zapewniać możliwość uwierzytelnienia użytkownika do POK za pomocą środka identyfikacji elektronicznej o określonym poziomie bezpieczeństwa (niskim,



### Wyjaśnienie treści SIWZ Police-cześć 3.

średnim lub wysokim), tak aby mogło być realizowane ono za pośrednictwem Węzła Krajowego (zgodnie z art. 60 ust. 4 ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o zmianie ustawy o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2016 poz. 1544 ze zm.).

#### **Pytanie 6.**

Dot. 11. Moduł POK powinien posiadać opcję automatycznego weryfikowania podpisu elektronicznego.

**PYTANIE:** Co to znaczy automatyczna weryfikacja? System powinien weryfikować poprawność podpisu?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że szczegółowe uzgodnienie realizacji tego wymagania powinno odbyć się na etapie analizy przedwdrożeniowej.

#### **Pytanie 7.**

Dot. 13. Moduł powinien posiadać możliwość wysyłania odpowiedzi do petenta.

**PYTANIE:** Czy chodzi Państwu o wysłanie odpowiedzi na przesłane drogą elektroniczną pismo czy o wysłanie wiadomości do użytkownika posiadającego konto w systemie?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że moduł POK dla uwierzytelnionego petenta (interesariusza) powinien móc np. przesłać odpowiedź po złożonym wniosku o poprawnym jego przyjęciu gdy pracownik samorządowy Gminy Police potwierdzi ten fakt w systemie. A zatem petent powinien posiadać konto w systemie. Szczegółowe uzgodnienie realizacji tego wymagania powinno odbyć się na etapie analizy przedwdrożeniowej.

#### **Pytanie 8.**

Dot. 14. Moduł powinien umożliwiać sprawdzanie stanu sprawy zarówno "papierowej" jak i elektronicznej.

**PYTANIE:** Czy to oznacza, że dokument złożony w formie papierowej jest zawsze wprowadzany do systemu, i na podstawie jego wersji elektronicznej ma być sprawdzany stan sprawy?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że każdy dokument będzie rejestrowany w EOD z którego informację o stanie załatwiania danej sprawy, a system ZSMP poprzez POK powinien publikować dla uwierzytelnionego użytkownika (posiadającego konto) stan załatwiania sprawy np.: złożonego wniosku w wersji „papierowej”.

#### **Pytanie 9.**

Dot. 15. Moduł musi prezentować informację z systemów podatkowych z możliwością płatności elektronicznej zobowiązań.

**PYTANIE:** Jakie dokładnie informacje mają być prezentowane? Należności z jakiego tytułu mają być zaciągane z systemów dziedzicznych?

#### **Odpowiedź:**



### Wyjaśnienie treści SIWZ Police-cześć 3.

Zamawiający informuje, że mają być publikowane dane o zobowiązaniach z każdego modułu dziedzinowego, dla którego są zdefiniowane e-usługi w rozdziale 7.5 załącznika nr 1 -OPZ. Zamawiający doprecyzowuje wymaganie z rozdziału 6.4 pkt. 15:

*„Moduł musi prezentować informację o zobowiązaniach interesariusza z każdego modułu dziedzinowego, łącznie z możliwością płatności elektronicznej zgodnie ze zdefiniowanymi procesami biznesowymi w rozdziale 7.5.”*

#### **Pytanie 10.**

Dot. 16. Moduł musi prezentować opis usług na stronie internetowej miasta/gminy.

**PYTANIE:** Czy to oznacza, że portal musi być zintegrowany ze stroną internetową miasta/gminy?

Jeśli tak to w jakim zakresie?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że opis e-usług na stronie POK ZSMP ma zawierać odstawowe informacje o załatwianiu każdej e-usługi tam opublikowanej (np.: kroki do wykonania przez interesariusza w POK aby skorzystać z danej e-usługi i co jest efektem danej e-usługi). Szczegółowe uzgodnienie realizacji tego wymagania musi odbyć się na etapie analizy przedwdrożeniowej.

#### **Pytanie 11.**

Dot. 17. Moduł musi obsługiwać powiadomienia SMS, newsletter, uzgadnianie terminów spotkań z petentami (kalendarz - terminarz).

**PYTANIE:** W jaki sposób mają być uzgadniane terminy spotkań z petentami? Czy ma być to forma "zapisu na spotkanie online"?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że szczegółowe uzgodnienie realizacji tego wymagania musi odbyć się na etapie analizy przedwdrożeniowej. Zamawiający dopuszcza rozwiązanie „zapisu na spotkanie online” ale nie wyklucza innych rozwiązań.

#### **Pytanie 12.**

Dot. 19. Moduł musi zapewniać możliwość badania satysfakcji klienta POK poprzez zadanie dowolnych pytań np

**PYTANIE:** Czy pytania powinny mieć budowę przedstawioną w podpunkcie a i b, a tylko treść pytania ma być dowolna?

#### **Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że szczegółowe uzgodnienie realizacji tego wymagania musi odbyć się na etapie analizy przedwdrożeniowej. Co do realizacji wymagania Zamawiający oczekuje również możliwość formułowania własnych pytań w przygotowanym przez Wykonawcę właściwym rozwiązaniu technicznym.

#### **Pytanie 13.**

Dot. 20. Moduł musi zapewniać możliwość badania klienta POK po kątem aktualnych jak i nowych propozycji kategorii usług, jak i samych usług, które chciałby mieć udostępnione na POK. Badanie powinno odbywać się poprzez wyświetlanie listy proponowanych kategorii i listy proponowanych usług wraz ze znacznikiem. Ilość oddanych głosów powinna umożliwić prowadzenie analizy potrzeb rozwojowych ZSMP.



**PYTANIE:** Czym jest znacznik w liście proponowanych usług?

**Odpowiedź:**

Zamawiający oczekuje propozycji rozwiązań i uzgodnienia realizacji tego wymagania na etapie analizy przedwdrożeniowej.

**Pytanie 14.**

Dot. 22. Moduł musi zapewniać generowanie raportów z przeprowadzonych badań satysfakcji klienta i badań rozwojowych.

**PYTANIE:** Z czego ma się składać taki raport?

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że szczegółowe uzgodnienie realizacji tego wymagania musi odbyć się na etapie analizy przedwdrożeniowej.

**Pytanie 15.**

Dot. 24. Moduł musi zapewniać, że osoba może wyrazić swoją opinię w dowolnym momencie korzystania z POK np.:

**a. po otwarciu strony POK**

**PYTANIE:** Czy ankieta powinna pojawiać się automatycznie w momencie wpisania adresu strony i jego zatwierdzeniu?

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że szczegółowe uzgodnienie realizacji tego wymagania musi odbyć się na etapie analizy przedwdrożeniowej. Zamawiający ma na myśli „**po otwarciu strony POK**” jednoczesne uwierzytelnienie do POK np.: za pomocą profilu zaufanego lub innej formy dla użytkowników nie posiadających konta.

**Pytanie 16.**

Dot. 24. Moduł musi zapewniać, że osoba może wyrazić swoją opinię w dowolnym momencie korzystania z POK np.:

**b. bezpośrednio po zakończeniu korzystania z dowolnej kategorii usług POK;**

**PYTANIE:** Czym jest tutaj kategoria usługi?

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że chodzi o kategorie usług wymienionych przykładowo w pkt. 5 w rozdziale 6.4 załącznika nr 1 -OPZ. Szczegółowe uzgodnienie realizacji tego wymagania musi odbyć się na etapie analizy przedwdrożeniowej

**Pytanie 17.**

Dot. 24. Moduł musi zapewniać, że osoba może wyrazić swoją opinię w dowolnym momencie korzystania z POK np.:

**c. bezpośrednio po wylogowaniu z danej kategorii usług umieszczonych na POK;**

**PYTANIE:** Czy chodzi o wylogowanie użytkownika z aplikacji?

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że chodzi o wylogowanie z modułu POK.

**Pytanie nr 18:**



### Wyjaśnienie treści SIWZ Police-cześć 3.

W odniesieniu do pkt 4.11 „Wymagania dotyczące migracji danych” OPZ zwracamy się z prośbą o potwierdzenie, że dane do migracji zostaną udostępnione przez Zamawiającego w formacie i strukturach opracowanych i przekazanych przez Wykonawcę.

**Odpowiedź:**

Zamawiający informuje, że szczegółowe uzgodnienie realizacji tego wymagania musi odbyć się na etapie analizy przedwdrożeniowej. Szczegółowe wymagania procesu migracji zostały opisane w rozdziale 4.11 „Wymagania dotyczące migracji danych” OPZ. Przed rozpoczęciem migracji Wykonawca musi m.in. wykonać:

- identyfikację źródeł danych,
- analizę możliwości pobrania danych ze źródła,
- ocenę wolumenu, jakości, aktualności, przydatności i konieczności migracji danych – wyznaczenie danych do migracji.

Migracja może być też wykonywana metodą ręczną.

Z poważaniem

**Burmistrz Polic**

**Władysław Diakun**