**Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego, dotyczącego zrealizowania w gminie Suchy Las zadania pod nazwą: System do obsługi Karty Mieszkańca SLjestemstąd**

# **I. Opis przedmiotu zamówienia**

**Zamówienie obejmuje zrealizowanie w gminie Suchy Las zadania pod nazwą system do obsługi Karty Mieszkańca SLjestemstąd, zwanego dalej Systemem, zakładając jego przygotowanie, wdrożenie i utrzymanie do zakończenia trwania umowy, składającego się z następujących elementów:**

**Słownik pojęć:**

**- Operator Systemu – Wykonawca**

**- Gmina – Gmina Suchy Las - Zamawiający**

**- Mieszkaniec – użytkownik wnioskujący o Kartę Mieszkańca**

**- Partner – firmy lub jednostki organizacyjne Gminy oferujące profity dla Mieszkańców**

1. **Przygotowanie strony internetowej przeznaczonej do obsługi Systemu, w tym w szczególności:**
   1. **Panel administracyjny dla Gminy** 
      1. **zarządzanie uprawnieniami administratorów i redaktorów Systemu**
      2. **możliwość dodawania i logowania administratorów i redaktorów Systemu, zarządzających kontami; zarządzanie kontami Partnerów; dodawanie, potwierdzanie ich kont; resetowanie haseł**
      3. **dodawanie, edycja kont Mieszkańców, możliwość przypisania ulgi/bonusu dla uczestnika Systemu**
      4. **możliwość dopisywania nowych danych i zmiany danych przypisanych do konta – np. w przypadku zmiany nazwiska**
      5. **udostępnienie wszystkim posiadaczom kart indywidualnych kont, na których poprzez stronę internetową będą mogli zarządzać udostępnionymi im usługami (dołączanie i aktualizacja wymaganych dokumentów, składanie wniosków o przedłużenie ważności karty, cofania lub wyrażanie zgód na nowe funkcjonalności itp.)**
      6. **możliwość ustawienia przez Gminę okresu aktywności/ważności kart; domyślnie dla Mieszkańców zamieszkałych w gminie Suchy Las okres ważności karty wynosi dwa lata; weryfikacja nastąpi przez administratora lub redaktora przez pierwszą stronę PIT i Urzędowe Poświadczenia Odbioru przesłane jako skan, wydruk lub zdjęcie w plikach PDF, JPG lub PNG przez Mieszkańca przez aplikację lub stronę Systemu**
      7. **możliwość unieważnienia/blokady karty oraz anulacji unieważnienia/blokady przez Gminę wraz z możliwością rejestracji daty i powodu unieważnienia/blokady kart np. w przypadku rezygnacji, zgubienia lub podejrzenia jej użycia przez nieuprawnione osoby**
      8. **możliwość tworzenia w Systemie grup osób, którym przysługiwać będą zniżki, ulgi i uprawnienia np. grupy wiekowe itp.**
      9. **pobieranie danych statystycznych i generowanie raportów dotyczących listy kart, Partnerów, usług i użyć kart, liczby wejść na stronę www, płci, wieku itp.**
      10. **tworzenie ankiety albo zapytania w ramach budżetu obywatelskiego**
   2. **Część przeznaczona dla osób aplikujących o Kartę Mieszkańca, zwanych dalej Mieszkańcami wraz z zakładką informacyjną o systemie** 
      1. **pliki do pobrania**
      2. **link do pobrania aplikacji**
      3. **FAQ najczęstsze pytania**
      4. **kontakt**
      5. **Moduł do logowania i zarejestrowania dla Mieszkańca; weryfikacja tożsamości odbywać się będzie przez Krajowy Węzeł Identyfikacji Elektronicznej profilem zaufanym; system rejestracji i składania wniosków opisany w pkt 3.**
      6. **Wykonawca wystąpi na podstawie pełnomocnictwa Gminy o udostępnienie Wykonawcy certyfikatów, niezbędnych do przeprowadzenia pełnej integracji z Krajowym Węzłem Identyfikacji Elektronicznej.**
      7. **funkcjonalności wskazane w dziale II Propozycja scenariusza Mieszkańca pkt 1-13**
   3. **Część przeznaczona dla Partnerów systemu – firm z informacją o Partnerach**
      1. **logowanie Partnerów; zarządzanie udostępnionymi przez nich usługami/zniżkami**
      2. **deklarowanie typu zniżki – kwotowa, procentowa, usługa z określoną ceną, zniżka wymagająca określonej liczby punktów u Partnera lub na koncie u Użytkownika, pierwszeństwo zakupu – przedsprzedaż; ustawienie okresu ważności usługi; ustawienie maksymalnej liczby użyć dla jednego Mieszkańca z możliwością zadeklarowania limitu w podziale na użycie dzienne, tygodniowe, miesięczne i roczne; możliwość zadeklarowania karencji między kolejnymi użyciami w minutach i sekundach; możliwość ustawienia ceny bazowej, od której będzie naliczany rabat; możliwość dodania opisu usługi oraz zdjęć; możliwość dodania usług współdzielonych przez więcej niż jednego Partnera; możliwość dodawania aktualnych promocji**
      3. **dodawanie kont pracowników Partnera i administratorów, nadawanie uprawnień**
      4. **przegląd historii użyć oferowanych usług/zniżek; możliwość użycia karty poprzez panel www bez konieczności posiadania aplikacji dla Partnerów;**
   4. **zakładka z benefitami Partnerów i wyszukiwarką wg kategorii**
   5. **aktualności i wydarzenia**
   6. **polityka prywatności oraz polityka ochrony danych osobowych, klauzulę informacyjna o przetwarzaniu danych, deklaracja dostępności; patrz pkt 7**
   7. **definiowanie szablonów automatycznych wiadomości wychodzących z systemu; definiowanie kategorii, do której może zostać przypisana dana usługa np. gastronomia, kultura, sport, edukacja; definiowanie regulaminów, oświadczeń, zgód wyświetlanych przy logowaniu dla Partnerów, rejestracji Mieszkańców, przy składaniu wniosku o kartę**
   8. **Funkcjonalności wskazane w dziale II Przełączenie aplikacji w tryb partnerski pkt 7-8**
2. **Przygotowanie aplikacji mobilnej posiadające elementy wskazane w pkt 1 w założeniach do strony www, dodatkowe elementy to:** 
   1. **możliwość pobrania aplikacji systemu przez Mieszkańca bezpłatnie w sklepach z aplikacjami na platformy Android i iOS w tym Google Play, AppGallery, App Store**
   2. **indywidualne konto mieszkańca w urządzeniu mobilnym (elektroniczny obraz karty), należy pokazać wszystkie dane widniejące na karcie z dynamicznym tłem**
   3. **Aplikacja musi zawierać podstawowe dane z przypisanymi uprawnieniami: imię i nazwisko Mieszkańca; nr karty i data jej ważności; informacja o przyznanych ulgach; wysyłanie informacji do mieszkańców; zdjęcie posiadacza karty, identyfikacyjny kod QR**
   4. **w aplikacji umieszone będą następujące odnośniki do aplikacji funkcjonujących i używanych przez gminę poprzez udostępnione kody API oraz odnośniki w linkach, w szczególności: ROOVE, Blisko, eUrząd, EcoHarmonogram, Gazeta Sucholeska, rozkład jazdy autobusów, RSS wydarzeń umieszczanych na stronie www.suchylas.pl**
   5. **możliwość bezkosztowego rozszerzenia o inne funkcjonalności np. integracji z biletem metropolitarnym, umieszczenie aplikacji systemowej w mObywatel, moduł budżetu obywatelskiego**
   6. **edycji profilu klienta; możliwość dodania zdjęcia; możliwość przypisania profili dzieci do profilu rodzica; możliwość zablokowania/odblokowania karty; historia użyć karty**
   7. **możliwość wysyłania powiadomień push do aplikacji mobilnej na konto Mieszkańca**
   8. **Aplikacja mobilna dla partnerów Systemu;**
      1. **kontrola kodów QR przez Partnerów Systemu; system weryfikacji posiadacza karty mieszkańca poprzez skaner kodów QR i przez stronę internetową za pomocą wpisania ręcznego numeru karty lub szybkiego kodu potwierdzenia; aplikacja powinna pokazywać podstawowe dane odczytane z karty – ważność karty, zniżki przypisane użytkownikowi karty**
3. **System składania wniosków i ich weryfikacja, karta fizyczna:**
   1. **składanie wniosków drogą elektroniczną przez aplikację lub stronę internetowa Systemu przez Mieszkańca o wydanie karty wraz z możliwością załączania plików – pierwszą stronę PIT i Urzędowe Poświadczenia Odbioru przesłane jako skan, wydruk lub zdjęcie w plikach PDF, JPG lub PNG i ich weryfikacja przez Gminę; akceptacja/odrzucenie złożonych wniosków**
   2. **możliwość wprowadzenia danych do systemu poprzez zautomatyzowane formularze wniosków dostępne przez stronę internetową systemu**
   3. **możliwość zdalnego zablokowania karty przez Gminę**
   4. **prowadzenie bazy Mieszkańców (wprowadzanie danych osobowych- imię, nazwisko, PESEL z automatycznym wypełnianiem daty urodzenia, adres zamieszkania potwierdzony przez pierwszą stronę zeznania podatkowego PIT; możliwość dodania do profilu zdjęcia profilowego z pliku; dane będą usuwane po okresie 3 miesięcy – pozostanie wówczas tylko imię, nazwisko i zdjęcie oraz numer identyfikacyjny lub dane niezbędne do zweryfikowania Mieszkańca**
   5. **wybór karty fizycznej, która będzie wyprodukowana i przesłana przez wykonawcę usługi, po opłaceniu kosztów przez Mieszkańca bezpośrednio na adres przez niego wskazany**
   6. **domyślnie Mieszkaniec wnioskuje o kartę mobilną w aplikacji; może zażądać dodatkowo karty fizycznej – plastikowej lub wydania duplikatu karty**
      1. **płatność online – w tym szybka płatność i przelew online, umożliwiająca zapłatę za kartę fizyczną**
      2. **koszt jednej karty dla Mieszkańca z wysyłką nie przekroczy kwoty 10 zł netto**
      3. **termin dostawy karty fizycznej do 21 dni**
   7. **parametry karty fizycznej:**

**Rozmiar: 85.6 x 54mm ± 0.1mm**

**Grubość: 0.86mm ± 0.04mm**

**Druk: offset 4/4 CMYK dwustronny**

**Laminacja: połysk**

* + 1. **informacje: Imię, Nazwisko, zdjęcie, numer karty, kod QR**
    2. **Wersja graficzna karty i szaty graficznej strony www do uzgodnienia z Gminą.**

1. **Serwis techniczny dla operatorów Systemu;** 
   1. **zapewnienie całodobowego dostępu do Systemu: 7 dni w tygodniu przez 24 h; podjęcie działań serwisowych w przypadku awarii uniemożliwiającej Gminie wykorzystanie systemu zgodnie z jego przeznaczeniem do 4 godzin od momentu zgłoszenia; podjęcie działań serwisowych w przypadku pozostałych awarii i błędów Systemu do 48 godzin od momentu zgłoszenia**
   2. **podejmowanie aktualizacji Systemu w celu zapewnienia bezpieczeństwa danych**
   3. **wszelkie przerwy w dostępie do Systemu w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji, będą zgłaszane Gminie oraz wszystkim użytkownikom Systemu przez powiadomienie push nie później niż 24 h przed podjęciem działań serwisowych.**
2. **Wymagane funkcjonalności i zobowiązania Wykonawcy:**
3. **System ma funkcjonować w domenie sljestemstad.pl**
4. **tworzenia kopii bezpieczeństwa i archiwizacji danych w systemie**
5. **pakiet SMS niezbędny do powiadamiania drogą SMS**

**c) zapewnienie dostępności serwera hostingowego min. 99% w skali roku**

**d) przeprowadzenie szkoleń z obsługi Systemu w miejscach i terminach uzgodnionych z Zamawiającym; miejsce udostępni Gmina, sprzęt własny uczestników:**

**- dwóch minimum 3 godzinnych szkoleń dla Gminy dla minimum 5 osób w trakcie każdego ze szkoleń;**

**- trzech minimum 3 godzinnych szkoleń dla Partnerów Systemu dla minimum 10 osób w trakcie każdego ze szkoleń;**

**e) przygotowanie, przetestowanie i udostępnienie Systemu na platformie Wykonawcy**

**f) w niniejszym Opisie przedmiotu zamówienia i Przypadkach użycia podano minimalne wymagania, wykonawca powinien zrealizować wszelkie działania konieczne do prawidłowego funkcjonowania Systemu.**

**6. Dane osobowe:**

**6.1 Wykonawca zapewni Gminie dostęp do Systemu, w którym będą zarejestrowani mieszkańcy przystępujący do Systemu Sucholeskiej Karty Mieszkańca, w zakresie umożliwiającym Gminie nadzór nad powierzonymi danymi osobowymi uczestników Systemu. Opracowany przez Zleceniobiorcę System musi spełniać wymogi powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. Wymogi ustawy z 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (z późń. zmianami) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.**

**6.2 Gmina jako administrator danych osobowych Mieszkańców powierzy Wykonawcy na podstawie odrębnej umowy przetwarzanie danych osobowych Mieszkańców w zakresie i w celu niezbędnym do realizacji przedmiotu niniejszej umowy.**

**6.3 Wykonawca zobowiązany jest na etapie złożenia oferty dołączyć ankietę weryfikacyjną RODO, będącą załącznikiem do niniejszego OPZ.**

**7. Dostępność cyfrowa:**

**Wykonawca zapewni spełnienie wymagań określonych w ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, tak by wdrożony System był dostosowany do wszystkich obowiązujących w okresie obowiązywania umowy przepisów dotyczących funkcjonowania stron publicznych.**

**8. Termin realizacji, gwarancja:**

**8.1 Wykonawca zgłosi na piśmie Gminie zakończenie przygotowania systemu oraz gotowość jego uruchomienia w terminie 3 miesięcy po podpisaniu umowy.**

**8.2 Termin obowiązywania umowy: od dnia podpisania do 31 grudnia 2026 r. z możliwością kontynuacji Systemu w następnych latach.**

**8.3 Gwarancja i rękojmia Wykonawcy obejmuje cały okres trwania umowy.**

# **II. Przypadki użycia (use case) Systemu Karty Mieszkańca**

**Propozycja scenariusza Mieszkańca poprzez stronę internetową**

1. **Rejestracja użytkownika**
   1. **weryfikacja tożsamości profilem zaufanym;**
   2. **przesłanie numeru PIN**
2. **Przypomnienie hasła (reset)**
   1. **z użyciem adresu email**
   2. **z użyciem numeru telefonu / SMS**
3. **Logowanie do panelu mieszkańca / partnera**
   1. **z użyciem numeru PIN**
   2. **z użyciem adresu email**
   3. **Z użyciem numeru telefonu / SMS**
   4. **biometryka – odcisk palca, twarz**
4. **Logowanie na komputerze przez przeglądarkę internetową**
   1. **Chrome**
   2. **Firefox**
   3. **Safari**
   4. **Edge**
   5. **Opera**
5. **Na telefonie komórkowym przez przeglądarkę mobilną:**
   1. **Telefon z systemem IOS**
   2. **Telefon z systemem Android**
6. **Sprawdzenie listy aktualności/wydarzeń wraz z szczegółami**
7. **Sprawdzenie listy benefitów wraz z szczegółami**
8. **Złożenie wniosku podstawowego**
   1. **Złożenie wniosku z błędem**
   2. **Złożenie wniosku z za dużym plikiem np. zdjęcie**
   3. **Wgranie niewłaściwego typu zdjęcia**
   4. **Cofniecie do poprawy**
   5. **Akceptacja wniosku**
   6. **Odrzucenie wniosku**
9. **Złożenie wniosku o program dodatkowy (wariant)**
10. **Złożenie wniosku o dołączenie członka rodziny**
    1. **Zarządzanie kontem rodzinnym**
    2. **Dodanie zgody**
    3. **Cofnięcie zgody**
    4. **Złożenie wniosku o wydanie karty fizycznej**
11. **Złożenie wniosku o druk karty fizycznej**
    1. **Złożenie wniosku o wydanie karty fizycznej**
    2. **Zapłata online za wydanie karty fizycznej**
12. **Zarządzanie kartą fizyczną**
    1. **Zgłoszenie zagubienia / utraty karty fizycznej**
    2. **Złożenie wniosku o wydanie duplikatu karty**
13. **Zarządzanie danymi użytkownika**
    1. **Zmiana danych podstawowych**
    2. **Zmiana hasła**
    3. **Wylogowanie ze wszystkich urządzeń**
    4. **Usunięcie konta**

**Scenariusze Mieszkańca/Partnera - aplikacja mobilna**

1. **Rejestracja użytkownika**
   1. **weryfikacja tożsamości profilem zaufanym;**
   2. **przesłanie numeru PIN**
2. **Przypomnienie hasła (reset)**
   1. **z użyciem adresu email**
   2. **z użyciem numeru telefonu / SMS**
3. **Logowanie do panelu mieszkańca / partnera**
   1. **z użyciem numeru PIN**
   2. **z użyciem adresu email**
   3. **Z użyciem numeru telefonu / SMS**
   4. **biometryka – odcisk palca, twarz**

**4. Sprawdzenie listy aktualności/wydarzeń wraz z szczegółami**

**5. Sprawdzenie listy benefitów wraz z szczegółami**

1. **Wyświetlenie elektronicznej karty mieszkańca**
   1. **Wyświetlenie kodu QR**
   2. **Wyświetlenie szybkiego kodu potwierdzenia**
   3. **Wyświetlenie kart członków rodziny**
2. **Przełączenie aplikacji w tryb partnerski**
   1. **Złożenie wniosku o dołączenie do programu partnerskiego**
   2. **Edycja wizytówki partnera**
   3. **Dodanie benefitu**
   4. **Dodanie wydarzenia**
   5. **Dodanie pracownika lub administratora**
   6. **Weryfikacja statystyk**
   7. **Weryfikacja Mieszkańca, sprawdzenie uprawnień**
3. **Weryfikacja uprawnień**
   1. **Czytanie kodu QR**
   2. **Czytanie szybkiego kodu potwierdzenia**
   3. **Karta fizyczna**
   4. **Weryfikacja użytkownika - prawidłowa**
   5. **Weryfikacja użytkownika - nieprawidłowa**

**Scenariusze Gminy – panel administracyjny**

1. **Konta administracyjne są nadawane przez operatora Systemu**
2. **Wnioski**
   1. **Wnioski użytkowników (z możliwością dodania wniosku w im. Mieszkańca lub partnera)**
   2. **Szczegóły wniosku**
      1. **Podgląd wniosku z możliwością akceptacji, cofnięcia do poprawy oraz odrzucenia. W podglądzie informacja czy Mieszkaniec jest zameldowany czy nie. Podgląd przesłanych przez Mieszkańca plików. Cofniecie do poprawy oraz odrzucenia wymaga wpisania komentarza.**
      2. **Typy wniosków:**
         1. **Wniosek o przyznanie uprawnień do programu karta mieszkańca dla osób uczących się w wieku 18-26 lat.**
         2. **Wniosek o powiązanie konta rodzica z kontem dziecka**
         3. **Wniosek o zmianę danych podstawowych firmy partnera**
         4. **Wniosek o zmianę danych osobowych**
         5. **Wniosek o wydanie karty fizycznej**
         6. **Wniosek o dołączenie firmy do grupy partnerskiej**
         7. **Wniosek o dołączenie do grupy bonifikat**
      3. **Administrator może edytować szablon wniosku dodając zaprogramowane pola, dodawać nowe pliki które musi przesłać użytkownik, dodawać nowe zgody lub edytować istniejące.**
   3. **Ustawienia**
      1. **Po ilu dniach od akceptacji wniosku powinny zostać skasowane załączniki**
   4. **Użytkownicy**
      1. **Lista użytkowników**
      2. **Z poziomu listy mieszkańców możliwość wysłania pojedynczego komunikatu dla konkretnego użytkownika w formie**
         1. **SMS**
         2. **Mail**
         3. **Push na aplikację mobilną**
      3. **Szczegóły użytkownika pokazują całość jego powiązań w systemie (administrator ma możliwość edycji zarówno użytkownika jak i jego powiązań systemowych)**
         1. **Dane**
         2. **Wgrane pliki**
         3. **Lista programów do których należy**
         4. **Lista kart**
         5. **Lista firm, które obsługuje**
         6. **Członkowie rodziny**
         7. **Lista udzielonych zgód**
         8. **Lista zainteresowań użytkowników**
      4. **Słownik ulic**
         1. **Lista ulic przypisanych do miasta j gminy**
      5. **Ustawienia kont**
         1. **Limit niepoprawnych logowań przed blokadą konta**
         2. **Liczba dni do anonimizacji konta**
         3. **Limit wieku od której użytkownik może sam zarządzać swoim kontem**
         4. **Limit wieku od której rodzic nie będzie mógł już zarządzać kontem dziecka**
         5. **Domyślny limit wieku dziedziczenia programów przez dzieci**
         6. **Maksymalny wiek do którego użytkownik może dziedziczyć programy od rodzica**
         7. **Wymagane zgody do posiadania konta**
3. **Karty** 
   1. **Lista kart dostępnych w systemie**
      1. **Możliwość generowania karty do wydruku w formacie PDF**
      2. **Możliwość generowania personalizowanego listu powitalnego dla mieszkańca**
      3. **Możliwość grupowego generowania kart do formatu PDF**
      4. **Możliwość grupowego generowania listów powitalnych do formatu PDF**
      5. **Możliwość edycji karty i jej danych**
   2. **Kategorie kart**
      1. **Lista kart z możliwością utworzenia nowego szablonu karty i przypisanie do programu**
   3. **Ustawienia**
4. **Partnerzy**
   1. **Lista Partnerów dostępnych w systemie z możliwością edycji**
5. **Wydarzenia**
   1. **Lista wydarzeń dostępnych w systemie z możliwością edycji**
6. **Komunikaty**
   1. **Lista komunikatów dostępnych w systemie**
   2. **Możliwość wygenerowania komunikatu do użytkowników**
      1. **Typ wysyłki:**
         1. **SMS**
         2. **Email**
         3. **Push na aplikację mobilną**
      2. **Możliwość wystania do wszystkich lub do wybranych grup użytkowników (Mieszkańcy, Partnerzy, Mieszkańcy danej ulicy itp.)**
7. **Aktualności**
   1. **Lista aktualności dostępnych w systemie z możliwością edycji**
8. **Promocje**
   1. **Lista promocji dostępnych w systemie z możliwością edycji**
9. **Zgody**
   1. **Lista wszystkich zgód dostępnych w systemie z możliwością edycji**
10. **Programy**
    1. **Lista programów (karta mieszkańca, karta seniora itp.) dostępnych w systemie z możliwością edycji**
       1. **Przy dodawaniu lub edycji administrator ma możliwość wyznaczania ustawień programu np.:**
          1. **Jakie zgody są wymagane**
          2. **Jakie dane musi podać użytkownik**
          3. **Jakie pliki musi wgrać**
          4. **Czy dzieci mogą przynależeć do programu**
          5. **Czy program jest dziedziczony**
          6. **Jakie są warunki przynależności do programu**
11. **System powiadomień**
    1. **Powiadomienia do użytkowników o odpowiednich sytuacjach w systemie np. wysłanie karty fizycznej, udzielenie dostępu do systemu**
12. **Dostępy do API**
    1. **Możliwość przyznania dostępu do API systemu instytucji zewnętrznej — konieczność podania danych:**
       1. **Nazwa firmy**
       2. **Data ważności dostępu**
       3. **Aktywność**
       4. **Do jakich elementów ma dostęp w systemie (np. do wybranej promocji).**