

Opis Przedmiotu Zamówienia

Informacje ogólne dotyczące przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi polegającej na umożliwieniu anonimowego i bezpiecznego składania, przyjmowania i obsługi zgłoszeń o naruszeniach prawa, dokonywanych przez tzw. sygnalistów wewnętrznych, za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, który zapewni Wykonawca, zwanego dalej „Platformą”.
2. Do zadań Wykonawcy będzie należeć w szczególności:
 - a) Wdrożenie i serwisowanie Platformy;
 - b) osadzenie Platformy na zewnętrznym serwerze i zapewnienie hostingu przez czas trwania umowy;
 - c) możliwość nieodpłatnego eksportu zgromadzonych danych w sposób umożliwiający migrację danych do innego systemu teleinformatycznego.
3. Okres świadczenia usługi przez Wykonawcę wynosi 36 miesięcy. Szczegółowe terminy dotyczące realizacji przedmiotu zamówienia zostały wskazane w Projektowanych postanowieniach umowy, stanowiących załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego.
4. Platforma musi spełniać wymagania określone w procedowanej ustawie o ochronie sygnalistów oraz wymagania określone w przepisach powszechnie obowiązującego prawa unijnego i krajowego. W przypadku zmiany przepisów prawa, Wykonawca w ciągu 14 dni od dnia ich ogłoszenia dostosuje Platformę do wymagań wynikających z tych przepisów (w przypadku niedostosowania Platformy Zamawiający będzie uprawniony do wypowiedzenia umowy).
5. W ramach zamówienia opcjonalnego Wykonawca będzie świadczył wsparcie analityczne i programistyczne związane z dostosowaniem Systemu do potrzeb Zamawiającego w liczbie do 100 roboczogodzin realizowanych według potrzeb w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie
6. Ochrona danych osobowych:
 - a) Platforma powinna zapewniać rozwiązania zgodne z rozporządzeniem 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), (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1),
 - b) dane osobowe przechowywane w ramach Platformy nie mogą być przetwarzane (w tym przechowywane, kopiowane, przesyłane) poza obszarem Europejskiego Obszaru Gospodarczego,
 - c) w związku z przetwarzaniem danych osobowych Zamawiający powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych, których Zamawiający jest administratorem (tj. danych osobowych zawartych w zgłoszeniach i niezbędnych do obsługi zgłoszeń, przekazywanych za pośrednictwem Platformy). W tym celu niezbędne jest zawarcie z Wykonawcą umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

7. Przed rozpoczęciem korzystania z Platformy przez Zamawiającego, Wykonawca zapewni wskazanym przez Zamawiającego osobom (Użytkownikom) szkolenie instruktażowe (w formie on-line lub w siedzibie Zamawiającego) dotyczące obsługi Platformy i jego poszczególnych funkcjonalności.

Zaoferowane przez Wykonawcę rozwiązanie musi spełniać minimalne wymagania postawione poniżej:

Wymagania dotyczące funkcjonalności Platformy.

Platforma powinna umożliwiać:

1. składanie przez sygnalistów nieograniczonej liczby zgłoszeń o naruszeniu prawa drogą elektroniczną, poprzez uzupełnienie szablonu zgłoszenia i wysłanie go w sposób umożliwiający zapoznanie się z treścią zgłoszenia przez Użytkowników.
2. Zgłaszanie powinno następować za pomocą dedykowanej, indywidualnej strony dla sygnalistów z logo Zamawiającego.
3. Platforma powinna umożliwiać przyjmowanie zgłoszeń przez cały rok - 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. Ewentualne nieprawidłowości w działaniu Platformy, w szczególności przerwy w dostępie do Platformy dla sygnalistów (brak możliwości skutecznego składania zgłoszeń, komunikacji między sygnalistą a Użytkownikami) nie mogą przekroczyć 2% czasu realizacji przedmiotu zamówienia.
4. Platforma powinna umożliwiać dokonywanie anonimowych zgłoszeń. W przypadku zgłoszeń, w których sygnalista umieści swoje dane osobowe, przyjęte rozwiązania powinny zapewniać poufność danych osobowych oraz możliwość ich usunięcia przez Użytkowników z treści zgłoszenia.
5. Platforma powinna umożliwiać sygnaliście dołączanie do zgłoszenia załączników (w tym co najmniej w formatach „pdf.”, „.doc/.docx”, „.xls/.xlsx”, „.jpg.”, „.mp3.”). Łączna maksymalna objętość plików stanowiących załączniki do jednego zgłoszenia nie może być mniejsza niż 20 MB).
6. Dostęp do Platformy i obsługa zgłoszeń:
 - a. ze strony Zamawiającego za obsługę zgłoszeń sygnalistów przy pomocy Platformy (tj. przyjmowanie, obsługę zgłoszeń, korespondencję z sygnalistą) odpowiedzialne będą osoby wskazane przez Zamawiającego (Użytkownicy) - które będą miały dostęp do Platformy po zalogowaniu się przy wykorzystaniu dwustopniowego logowania (indywidualny login i hasło) oraz np. wprowadzenie wygenerowanego hasła jednorazowego przesyłanego przy każdym logowaniu na wskazany adres poczty elektronicznej Użytkownika.
 - b. Platforma powinna przewidywać stopniowanie uprawnień Użytkowników, przykładowo - „Administratorzy”, którzy mają dostęp do wszystkich zgłoszeń, a następnie przypisują zgłoszenia do Użytkowników bądź Zespołów Użytkowników, którzy mają dostęp wyłącznie do przypisanych im zgłoszeń
 - c. na wniosek Zamawiającego Wykonawca przyzna i odbierze wskazanemu przez Zamawiającego Użytkownikowi dostęp do Platformy (np. przekazanie loginu i hasła/zresetowanie hasła) lub przyzna takie uprawnienia Administratorom.
 - d. przyjęty sposób przekazywania dostępu do Platformy dla Użytkowników powinien gwarantować poufność tych informacji - nikt poza Użytkownikami nie powinien mieć dostępu do przekazywanego hasła,
 - e. Użytkownik po otrzymaniu hasła powinien mieć także możliwość jego samodzielnej zmiany,

- f. Zamawiający powinien mieć swobodę w decydowaniu o tym, kto ma dostęp do Platformy - tj. na wniosek Zamawiającego Wykonawca powinien niezwłocznie (tj. nie później niż po upływie 8 h od zgłoszenia żądania) odebrać uprawnienia Użytkownikowi, a także przekazać je innej, wskazanej przez Zamawiającego osobie. Alternatywnie Wykonawca może przyznać takie uprawnienia Administratorom,
 - g. Użytkownik powinien mieć dostęp do Platformy (treści zgłoszeń, ich rejestru, korespondencji z sygnalistami) za pomocą panelu zarządzania zgłoszeniami.
 - h. Zamawiający powinien mieć możliwość dostosowania treści panelu zarządzania zgłoszeniami do swoich potrzeb (np. możliwość określania jakie kategorie informacji powinno zawierać zgłoszenie) samodzielnie z poziomu Platformy lub na wniosek do Wykonawcy.
7. W sytuacji, w której sygnalista wyśle zgłoszenie, Platforma powinna generować natychmiastowe powiadomienie o otrzymaniu zgłoszenia na adres e-mail Użytkowników,
 8. Platforma powinna umożliwiać dalszą komunikację sygnalisty z Użytkownikiem (możliwość wysyłania przez Użytkownika do sygnalisty wiadomości wraz z załącznikami, możliwość odpowiadania na te wiadomości przez sygnalistę).
 9. Możliwość przypisania przez Administratorów zgłoszenia do wybranego Użytkownika/koordynatora lub zespołu Użytkowników,
 10. Platforma musi umożliwiać dostęp do minimum 30 użytkowników/koordynatorów.
 11. Możliwość kategoryzowania i opisywania spraw (przez administratora i użytkowników), np. ze względu na temat, status oraz dodawania przez Administratorów nowych kategorii.
 12. Możliwość zamieszczania komentarzy przez administratora i Użytkowników
 13. Możliwość tworzenia przez Administratorów szablonów odpowiedzi na zgłoszenia, z których skorzystanie będzie możliwe po otwarciu danego zgłoszenia.
 14. Platforma powinna generować dla sygnalisty identyfikator/login i hasło, który sygnalista powinien wpisać na Platformie w celu uzyskania dostępu do treści swojego zgłoszenia oraz odpowiedzi udzielonej przez Użytkownika.
 15. Platforma powinna umożliwiać monitorowanie obsługi poszczególnych zgłoszeń (przypomnienia o zgłoszeniach, na które nie udzielono odpowiedzi, Zamawiający powinien mieć możliwość ustawiania warunków monitów).
 16. Zgłoszenia, załączniki, dane osobowe i korespondencja sygnalisty z Użytkownikiem, powinny być przechowywane na serwerach Wykonawcy znajdujących się na terenie państw należących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Poza Użytkownikami wskazanymi przez Zamawiającego, nikt z organizacji Zamawiającego nie będzie miał dostępu do danych osobowych sygnalisty i informacji znajdujących się na Platformie.
 17. Wykonawca i pracownicy Wykonawcy nie mogą mieć możliwości zapoznania się z treścią zgłoszeń przesyłanych za pośrednictwem Platformy.
 18. Platforma powinna umożliwiać tworzenie zestawień i statystyk zgłoszeń (w tym m.in. zgłoszenia, które wpłynęły od początku, w określonym przedziale czasowym, zgłoszenia przypisane do danej kategorii), a ponadto wyeksportowanie utworzonego zestawienia do pliku „.pdf” lub „.doc/.docx” lub „.xls/.xlsx” i jego wydruk.

19. Platforma powinna zapewniać pełny rejestr wszystkich zgłoszeń wraz ze ścieżką audytu.
20. Platforma powinna zapewniać możliwość archiwizacji zgłoszeń i ich usuwania.
21. Platforma powinna zawierać funkcję maszynowego tłumaczenia zgłoszeń na język polski dostępną dla Użytkowników. Funkcja ta nie może być powiązana z zewnętrznymi aplikacjami.

Wymagania techniczne dotyczące Platformy:

Platforma powinna zapewniać:

1. Możliwość obsługi za pośrednictwem przeglądarek internetowych, w tym m.in.: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera.
2. Responsywność i gotowość do użycia na każdym urządzeniu mobilnym (tak by składanie zgłoszeń było możliwe i wygodne również za pomocą smartfonu, tabletu).
3. Mechanizmy ograniczające dokonywanie zgłoszeń przez boty, wysyłanie spamu (np. potwierdzanie wysłania zgłoszenia poprzez CAPTCHA).
4. Natychmiastowe powiadomienia o otrzymaniu zgłoszeń lub odpowiedzi na wiadomość przesłaną do sygnalisty przez Użytkownika (e-mail i/lub sms).
5. Opcję anonimowego zgłaszania i dwukierunkowej anonimowej komunikacji ze zgłaszającym.
6. Zintegrowany system zarządzania zgłoszeniami z automatyzacją procesów oraz szczegółowym raportowaniem.
7. Pełny rejestr wszystkich zgłoszeń wraz ze ścieżką audytu.
8. Panel zarządzania zgłoszeniami sygnalistów dla wielu użytkowników.
9. Indywidualną stronę dla sygnalistów z logo Zamawiającego.
10. Zachowanie ciągłości korespondencji,
11. Szyfrowanie treści zgłoszenia wraz z załącznikami - połączenie między Zamawiającym, platformą i sygnalistą jest szyfrowane oraz zabezpieczone hasłem.
12. Platforma musi mieć wbudowany system antywirusowy oraz zapewniać funkcję automatycznego usuwania metadanych z plików przekazywanych przez sygnalistów.
13. Zabezpieczenia logowania poprzez uwierzytelnianie wielopoziomowe, np. 2FA.
14. Możliwość ustawiania statusów zgłoszeń.
15. Możliwość przekazania sygnaliście odpowiedzi wraz załącznikami.
16. Możliwość zachowania korespondencji wraz z treścią i tematami
17. Możliwość tworzenia formularzy zgłoszeń z panelu administracyjnego przez Administratorów.
18. Możliwość nieodpłatnego eksportu zgromadzonych danych na żądanie Zamawiającego, w sposób umożliwiający ich przeniesienie do innego systemu teleinformatycznego.