

ZAPYTANIE OFERTOWE

I. Zamawiający

Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie

Biuro Obsługi Urzędu

00-950 Warszawa, plac Bankowy 3/5

BOU-II.122.1.2024

II. Przedmiot zapytania ofertowego:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi polegającej na umożliwieniu składania, przyjmowania i obsługi przez Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie zgłoszeń o naruszeniach prawa w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 2024 r. o ochronie sygnalistów za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, który zapewni Wykonawca.

III. Kryteria oceny ofert

Cena – 100 %.

IV. Warunki realizacji zamówienia:

- 1) Wykonawca zrealizuje przedmiot zamówienia poprzez zapewnienie systemu teleinformatycznego umożliwiającego składanie, przyjmowanie i obsługę zgłoszeń o naruszeniach prawa dokonywanych przez tzw. sygnalistów, za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, który zapewni Wykonawca, zwanego dalej „Systemem”;
- 2) System powinien spełniać wymagania określone do składania, przyjmowania i obsługi zgłoszeń wynikające z przepisów powszechnie obowiązującego prawa unijnego i krajowego, w szczególności dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1937 z dnia 23 października 2019 r. w sprawie ochrony osób zgłaszających naruszenia prawa Unii (Dz. Urz. UE. L Nr 305, str. 17), zwanej dalej „dyrektywą (UE) 2019/1937” oraz ustawy z dnia 14 czerwca 2024 r. o ochronie sygnalistów (Dz. U. z 2024 r. poz. 928). W przypadku zmiany przepisów prawa, Wykonawca w ciągu 14 dni od dnia ich ogłoszenia dostosuje System do wymagań wynikających z tych przepisów;
- 3) okres świadczenia usługi przez Wykonawcę wynosi 12 miesięcy;
- 4) ochrona danych osobowych:
 - a) System powinien 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 przez System 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, wprowadzanych do Systemu).
- 5) w terminie uzgodnionym przez Strony, lecz nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od daty zapewnienia Systemu, Wykonawca przeprowadzi krótkie szkolenie instruktażowe (w formie on-line) dotyczące obsługi Systemu i jego poszczególnych funkcjonalności;
 - 6) System powinien umożliwiać składanie przez sygnalistę zgłoszeń o naruszeniu prawa drogą elektroniczną, poprzez uzupełnienie przez sygnalistę szablonu zgłoszenia i wysłanie go w sposób umożliwiający zapoznanie się z treścią zgłoszenia przez osoby wskazane przez Zamawiającego;
 - 7) dokonywanie zgłoszeń powinno następować za pomocą dedykowanej, indywidualnej strony dla sygnalistów z logo Zamawiającego oraz możliwością podpięcia własnej domeny;
 - 8) System powinien umożliwiać przyjmowanie zgłoszeń przez cały rok – 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę;
 - 9) w ramach Systemu Wykonawca zapewni mobilną aplikację na systemy operacyjne Android i iOS umożliwiającą nagrywanie rozmów przeprowadzanych przy pomocy telefonu z zainstalowaną aplikacją, jak również nagrywania rozmów przeprowadzonych osobiście oraz zapewniającą transkrypcję wszystkich nagrań oraz bezpośredni ich transfer na serwer i połączenie go z prowadzoną sprawą;
 - 10) System powinien umożliwiać dokonywanie zgłoszeń zarówno anonimowo jak i z podaniem danych osobowych przez sygnalistę, przy czym Zamawiający powinien mieć możliwość łatwego wyodrębnienia zgłoszeń anonimowych „jednym kliknięciem” (tak, by – w zależności od przepisów krajowych oraz wewnętrznych regulacji Zamawiającego – zgłoszenia anonimowe mogły zostać łatwo wyselekcjonowane i pozostawione bez rozpatrzenia). W przypadku zgłoszeń, które zostaną podpisane przez sygnalistę imieniem i nazwiskiem, przyjęte rozwiązania powinny zapewniać poufność danych osobowych.

- 11) System powinien umożliwiać sygnaliście dołączanie do zgłoszenia załączników (maksymalna objętość jednego pliku załącznika, jaką może dołączyć do wiadomości sygnalista, nie może być mniejsza niż 5 MB, łączna maksymalna objętość plików stanowiących załączniki do jednego zgłoszenia nie może być mniejsza niż 40 MB);
- 12) dostęp do Systemu i obsługa zgłoszeń:
- a) ze strony Zamawiającego za obsługę zgłoszeń sygnalistów przy pomocy Systemu (tj. przyjmowanie, obsługę zgłoszeń, korespondencję z sygnalistą) odpowiedzialne będą co najmniej dwie osoby wskazane przez Zamawiającego, które będą miały dostęp do Systemu po zalogowaniu się (indywidualny login i hasło dla każdej osoby);
 - b) przyjęty sposób przekazywania dostępu do Systemu dla osób, o których mowa w lit. a, powinien gwarantować poufność tych informacji – nikt poza osobami wskazanymi przez Zamawiającego nie powinien mieć dostępu do hasła przekazywanego danej osobie (przekazanie powinno odbywać się bezpośrednio pomiędzy Wykonawcą a wskazaną przez Zamawiającego osobą),
 - c) wskazane przez Zamawiającego osoby po otrzymaniu hasła powinny mieć także możliwość jego samodzielnej zmiany;
 - d) Zamawiający powinien mieć swobodę w decydowaniu o tym, kto ma dostęp do Systemu – tj. na wniosek Zamawiającego Wykonawca powinien niezwłocznie (tj. nie później niż po upływie 8 h od zgłoszenia żądania) odebrać uprawnienia danej osobie, a także przekazać je innej, wskazanej przez Zamawiającego osobie, jak również nadać uprawnienia nowej osobie,
 - e) każda z osób wskazanych przez Zamawiającego powinna mieć dostęp do Systemu (treści zgłoszeń, ich rejestru, korespondencji z sygnalistami) za pomocą panelu zarządzania zgłoszeniami,
 - f) Zamawiający powinien mieć możliwość dostosowania treści szablonu zgłoszenia do swoich potrzeb (np. możliwość określania jakie kategorie informacji powinno zawierać zgłoszenie),
 - g) tworzenie szablonów zgłoszeń powinno być możliwe z panelu administracyjnego dostępnego dla osób, o których mowa w lit. a. Powinno być możliwe łatwe tworzenie pól formularzy oraz kategorii zgłoszeń;
- 13) w sytuacji, w której sygnalista wyśle zgłoszenie, System powinien generować natychmiastowe powiadomienie o otrzymaniu zgłoszenia na adres e-mail osób wskazanych przez Zamawiającego, o których mowa w pkt 12 lit. a (opcjonalnie również telefonicznie, ale nie jest to wymóg obligatoryjny);

- 14) System powinien umożliwiać dalszą komunikację sygnalisty z osobami, o których mowa w pkt 12 lit. a, poprzez możliwość wysyłania przez te osoby oraz sygnalistę wiadomości, pism, wniosków o dowolnej treści, wraz z załącznikami i możliwość odpowiadania na nie. System musi umożliwiać weryfikację sygnalisty po uprzedniej aby zapewnić, że osoba korespondująca z osobą, o której mowa w pkt 12 lit. a, jest osobą, która wcześniej wysłała dane zgłoszenie. System powinien w związku z tym np. generować dla sygnalisty login i hasło lub identyfikator zgłoszenia, który sygnalista powinien wpisać do Systemu w celu uwierzytelnienia tożsamości (dzięki temu osoby, o których mowa w pkt 12 lit. a, będą miały pewność, że korespondują z osobą, od której pochodziło konkretne zgłoszenie);
- 15) System powinien umożliwiać monitorowanie obsługi poszczególnych wniosków (alarmowanie o wnioskach, na które nie udzielono odpowiedzi pomimo zbliżającego się czasu na jej udzielenie; Zamawiający powinien mieć możliwość ustawiania warunków monitów, tak by były one dostosowane do terminów określonych w przepisach prawa oraz procedurach, regulaminach i innych zasadach przyjętych przez Zamawiającego);
- 16) zgłoszenia, załączniki, dane osobowe i korespondencja sygnalisty z osobami, o których mowa w pkt 12 lit. a, powinny być przechowywane na serwerach Wykonawcy znajdujących się na terenie państw należących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Poza osobami, o których mowa w pkt 12 lit. a, nikt z organizacji Zamawiającego nie będzie miał dostępu do danych osobowych sygnalisty i informacji wprowadzonych do Systemu;
- 17) System musi umożliwiać tworzenie i wyeksportowanie wszelkich dokumentów i załączników do pliku „.pdf.” lub „.doc/.docx.” i ich wydruk;
- 18) System musi umożliwiać tworzenie zestawień zgłoszeń (w tym m.in. zgłoszenia, które wpłynęły od początku, w określonym przedziale czasowym), a ponadto wyeksportowanie utworzonego zestawienia do pliku „.pdf.” lub „.doc/.docx.” i jego wydruk;
- 19) System musi być kompatybilny z oprogramowaniem Microsoft, w tym z systemem operacyjnym Windows oraz pakietem Office;
- 20) System musi zapewniać pełny rejestr wszystkich zgłoszeń wraz ze ścieżką audytu;
- 21) System musi zapewniać możliwość obsługi za pośrednictwem ogólnodostępnych przeglądarek internetowych, w tym m.in.: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera, itp. oraz responsywność i gotowość do użycia na każdym urządzeniu mobilnym (tak by składanie zgłoszeń było możliwe i wygodne również za pomocą smartfona, tabletu);
- 22) System musi zapewniać rozwiązanie typu SaaS;

- 23) System musi zapewniać mechanizmy ograniczające dokonywanie zgłoszeń przez boty, wysyłanie spamu (np. potwierdzanie wysłania zgłoszenia poprzez CAPTCHA);
- 24) natychmiastowe powiadomienia o otrzymaniu zgłoszeń i innych wiadomości oraz pism (email i opcjonalnie sms);
- 25) System musi zapewniać opcję anonimowego zgłaszania i dwukierunkowej anonimowej komunikacji ze zgłaszającym;
- 26) System musi zapewniać panel zarządzania zgłoszeniami sygnalistów dla wielu użytkowników;
- 27) System musi zapewniać zachowanie ciągłości korespondencji;
- 28) System musi chronić dane w sposób przewidziany dla dokumentów zastrzeżonych, w tym zapewniać szyfrowanie treści zgłoszenia wraz z załącznikami zabezpieczające przed nieuprawnionych zapoznaniem się z nimi przez osoby nie wyznaczone przez Zamawiającego;
- 29) Wykonawca musi posiadać certyfikat zgodności z normą PN-ISO/IEC 27001 w zakresie przedmiotu zamówienia;
- 30) System musi zapewniać archiwizowanie szyfrowanych zgłoszeń na koncie firmowym;
- 31) System musi zapewniać komunikację pomiędzy stronami bez ujawniania tożsamości sygnalisty poprzez serwer;
- 32) System musi zapewniać możliwość przypisania zgłoszenia do odpowiedniej osoby w celu odebrania zgłoszenia;
- 33) System musi zapewniać zabezpieczenia logowania poprzez uwierzytelnianie wielopoziomowe, np. 2FA;
- 34) System musi zapewniać możliwość ustawiania statusów zgłoszeń.

V. Termin związania ofertą

Składający ofertę jest nią związany przez okres 30 dni od upływu terminu składania ofert.

VI. Termin, miejsce i sposób składania ofert

Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.

Ofertę należy złożyć na formularzu stanowiącym załącznik do zapytania ofertowego w terminie do **13.12.2024** roku, godzina **10:00**, drogą e-mailową na adres: bou@mazowieckie.pl

VII. Informacja o dokumentach jakie wykonawca musi załączyć do oferty

Do oferty należy załączyć:

1) wydruk z CEIDG/KRS.

VIII. Informacja dotycząca negocjacji z wykonawcami

Zamawiający dopuszcza prawo do:

- 1) negocjowania oferowanych cen ze wszystkimi Wykonawcami, którzy złożyli prawidłowe oferty;
 - 2) odstąpienia od realizacji zamówienia na każdym etapie postępowania bez konieczności podania przyczyny;
 - 3) zmiany terminu realizacji zamówienia bez konieczności podania przyczyny;
 - d) dokonania zmian w niniejszym zapytaniu ofertowym przed upływem składania ofert.
- Informacja o zmianie zostanie umieszczona na stronie internetowej Zamawiającego.

IX. Informacja o sposobie komunikacji zamawiającego z wykonawcami

Porozumiewanie się z Zamawiającym w związku z zapytaniem ofertowym:

Osoba uprawniona ze strony Zamawiającego do kontaktów z Wykonawcami:

Pan Maciej Boruc, nr tel. (22) 695-60-64 lub 889-051-034, adres e-mail:

mboruc@mazowieckie.pl.

X. Załączniki do zapytania ofertowego:

- 1) formularz ofertowy;
- 2) protokół odbioru usługi.