**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:
   1. 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),
   2. dane osobowe przechowywane przez System nie mogą być przetwarzane (w tym przechowywane, kopiowane, przesyłane) poza obszarem Europejskiego Obszaru Gospodarczego,
   3. 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 prowadzona 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:
    1. 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);
    2. 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),
    3. wskazane przez Zamawiającego osoby po otrzymaniu hasła powinny mieć także możliwość jego samodzielnej zmiany;
    4. 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,
    5. każda z osób wskazanych przez Zamawiającego powinna mieć dostęp do Systemu (treści zgłoszeń, ich rejestru, korespondencji z sygnalistami) za pomocą panelu zarządzania zgłoszeniami,
    6. Zamawiający powinien mieć możliwość dostosowania treści szablonu zgłoszenia do swoich potrzeb (np. możliwość określania jakie kategorie informacji powinno zawierać zgłoszenie),
    7. 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 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 oprogramowanie 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 smartfonu, 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 składnia 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.