

KRÓTKI OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług przyjmowania wniosków wizowych w rozumieniu art. 43 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 810/2009 z dnia 13 lipca 2009 r. ustanawiającego Wspólnotowy Kodeks Wizowy (WKW) na rzecz Zamawiającego – Konsulatu Generalnego RP w Stambule, których maksymalną liczbę szacuje się na nie więcej niż 16 000 (słownie: szesnaście tysięcy) w okresie trwania umowy wynoszącym maksymalnie 12 miesięcy.

Poprzez przyjmowanie wniosków wizowych będących w dyspozycji Wykonawcy w 5 Punktach Przyjmowania Wniosków Wizowych w Stambule (europejska i azjatycka część miasta), Izmirze, Gaziantep i Trabzonie (zwanych dalej PPWW) należy rozumieć przyjmowanie wniosków o wydanie wizy Schengen, o wydanie wizy krajowej oraz przyjmowanie wniosków o ponowne rozpatrzenie wniosku o wydanie wizy Schengen lub o ponowne rozpatrzenie wniosku o wydanie wizy krajowej.

Wymagane będzie świadczenie usług informacyjnych dla wnioskodawców w szczególności poprzez utworzenie i utrzymywanie dedykowanej witryny internetowej, z zastosowaniem zaawansowanych narzędzi informatycznych, które umożliwią rejestrację spotkania przez osoby trzecie, osoby prawne czy algorytmy, która powinna być dostępna w językach: polskim, tureckim i angielskim, jak i prowadzenie obsługi telefonicznej i e-mailowej klienta w językach: polskim, tureckim i angielskim oraz zamieszczanie informacji na tablicach informacyjnych w każdym PPWW. Strona internetowa musi umożliwiać umawianie spotkań w celu złożenia wniosku wizowego oraz przyjmowanie opłaty serwisowej pobieranej od jednego przyjętego wniosku wizowego od wnioskodawcy (opłata od wnioskodawcy będzie pobierana w momencie dokonywania rejestracji przez wnioskodawcę poprzez stronę internetową).

Proces weryfikacji wnioskodawcy polegać będzie na weryfikacji przez Wykonawcę adresu e-mail i tureckiego numeru telefonu wnioskodawcy, oraz wymagać będzie zastosowania systemu umożliwiającego weryfikację w czasie rzeczywistym tożsamości osoby zapisującej się na złożenie wniosku wizowego (wideoweryfikacja) – dot. rejestracji spotkania/przełożenia/anulowania spotkania wizowego w systemie Wykonawcy.

W procesie weryfikacji obsługiwany będzie paszport wnioskodawcy.

1. System musi posiadać bazę referencyjną dokumentów (SPECIMEN) z krajów wyszczególnionych w *Publicznym rejestrze on-line autentycznych dokumentów tożsamości i dokumentów podróży* (PRADO), znajdującym się na oficjalnym portalu Rady UE i Rady Europejskiej (<https://www.consilium.europa.eu/prado/pl/prado-start-page.html>), który umożliwia sprawdzenie za zgodność ze wzorem przedstawionego przez wnioskodawcę paszportu.
2. W sytuacji, gdy wnioskodawca posługuje się paszportem, który nie posiada chipa RFID i/lub nie ma możliwości zweryfikowania certyfikatu danego kraju, którym zostały podpisane dane, należy wprowadzić dodatkowy element weryfikacji poprzez zastosowanie przelewu zwrotnego kartą bankową Wnioskodawcy albo członka najbliższej rodziny lub jego opiekuna prawnego.

3. W sytuacji, gdy wnioskodawca posługuje się paszportem z chipem RFID, gdzie dane zostały podpisane ważnym certyfikatem danego kraju, nie należy dokonywać weryfikacji poprzez przelew zwrotny.
4. Weryfikacja paszportu użytego do identyfikacji oraz danych na nich zapisanych przebiega automatycznie.
5. System musi obsługiwać odczyt danych z paszportu przez interfejs NFC oraz odczyt danych przez OCR zawartych w MRZ.
6. Weryfikacji mogą być poddawane wszystkie dane znajdujące się w paszporcie (wraz ze zdjęciem) lub wybrane przez Zamawiającego.
7. Podczas weryfikacji, wnioskodawcy powinny być prezentowane w czasie rzeczywistym wskazówki pomagające w robieniu zdjęć.
8. System powinien zapewniać kontrolę jakości obrazu podczas przechwytywania wideo i selfie oraz ich kompresję podczas transferu.
9. Mechanizm porównawczy dokonuje weryfikacji z uwzględnieniem normalizacji wszystkich znaków, tj. ignoruje wielkość liter i pomija znaczenie znaków diakrytycznych lub z pominięciem normalizacji, w zależności od ustawionego parametru systemu.
10. Algorytm weryfikujący powinien posiadać funkcjonalność pozwalającą stwierdzić, czy wnioskodawcą jest osoba, a nie np. bot, tj. wykrywać i blokować próby oszukania systemu poprzez prezentację zdjęć przez automat/skrypt lub podstawioną osobę. Oznacza to, że w ramach procesu uwierzytelniania wykonywana jest kontrola:
 - „liveness detection”, która wykrywa czy Wnioskodawca jest prawdziwą, „żywą” osobą,
 - „liveness face matching”, która porównuje twarz pomiędzy zdjęciem referencyjnym a klatkami wideo z nagrań na żywo.
11. Algorytm weryfikujący powinien wykonywać kontrolę spójności pomiędzy danymi wejściowymi, wprowadzonymi na początku procesu, a danymi wyodrębnionymi z analizowanego paszportu oraz między danymi w różnych częściach dokumentu jak MRZ, VIZ (strefa wizualna), a pobranymi z chipa poprzez NFC oraz sprawdzać co najmniej:
 - zgodność ze wzorem przedstawionego paszportu,
 - datę ważności paszportu,
 - czy kraj wydania paszportu (według MRZ lub wzoru graficznego) jest tym oczekiwanym,
 - czy data wystawienia paszportu jest zgodna z pierwszą datą wystawienia uznanego wzoru,
 - czy model graficzny paszportu jest poprawny w stosunku do MRZ,
 - czy obliczenia sumy kontrolnej MRZ są prawidłowe,
 - czy format alfanumeryczny MRZ jest prawidłowy, zgodnie z normą ICAO i specyfiką kraju,
 - czy znaki paska MRZ są prawidłowo wyrównane i czy czcionka jest prawidłowa,
 - czy w przypadku dokumentu, który powinien zawierać kod dwuwymiarowy (2DDOC) jest on obecny i zgodny z oczekiwanym standardem,

- czy podpis w 2DDOC jest ważny,
- czy dana strona paszportu zawiera zdjęcie i czy jest ono we właściwym miejscu,
- czy wszystkie zabezpieczenia widoczne w paszporcie są zgodne i obecne,
- czy analizowany paszport nie jest czarno-białą kserokopią.

PPWW musi spełniać następujące wymagania:

Musi znajdować się w obrębie centrum miasta z uwzględnieniem łatwego dla wnioskodawców dojazdu środkami transportu miejskiego, niedaleko od stacji metra (o ile w danym mieście funkcjonuje), przystanków komunikacji miejskiej. PPWW powinny umożliwić obsługę kasową klienta. Musi być ochroniany przez 24 godziny na dobę przy użyciu monitoringu i systemów alarmowych oraz minimum w godzinach otwarcia PPWW przy użyciu ochrony fizycznej.

Musi zapewniać warunki do obsługi osób niepełnosprawnych i z ograniczeniami ruchowymi, tj. posiadać podjazd dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich oraz dla rodziców z wózkami z dziećmi, odpowiednio zaadaptowaną windę dla takich osób w przypadku PPWW usytuowanych na piętrach budynku, co najmniej jedno stanowisko przystosowane do obsługi ww. osób oraz odpowiednio przystosowaną toaletę.

Świadczenie usługi musi być wykonywane w sposób należyty i efektywny z zachowaniem wysokich standardów jakości oraz zasad rzetelności i profesjonalizmu, mając na uwadze, że jej jakość będzie wpływać na postrzeganie Zamawiającego i wizerunek Rzeczypospolitej Polskiej.

Przy realizacji zamówienia wykonawca zapewni obsługę przez osoby niekarane, o schludnej prezencji, ubrane zgodnie z formalnymi zasadami obowiązującymi w urzędach i o odpowiednich kwalifikacjach, tj. posiadających co najmniej wykształcenie średnie i znajomość języka tureckiego na poziomie biegłości co najmniej C1. Ponadto w każdym PPWW co najmniej jeden pracownik skierowany do realizacji zamówienia będzie posiadał znajomość języka angielskiego na poziomie C1 odpowiednio poświadczonym.

W Stambule wykonawca zapewni w PPWW dodatkowego, dyspozycyjnego w godzinach pracy PPWW pracownika, który będzie koordynował pracę wszystkich PPWW. Pracownik ten powinien posiadać wykształcenie wyższe oraz znajomość języków polskiego i tureckiego albo tureckiego i angielskiego albo polskiego i angielskiego określono na poziomie co najmniej C1 odpowiednio poświadczonym. Dodatkowo pracownik ten nie będzie włączony w proces przyjmowania wniosków wizowych bezpośrednio, a będzie pełnił rolę koordynatora, w tym będzie miał bezpośredni kontakt z Zamawiającym.

Dopuszcza się wykorzystywanie PPWW dla obsługi przedstawicielstw dyplomatycznych i konsularnych innych państw Unii Europejskiej w zakresie świadczenia usług przyjmowania wniosków wizowych w rozumieniu art. 43 Wspólnotowego Kodeksu Wizowego.

Przy wykonywaniu czynności, wykonawca musi stosować przepisy ogólne rozporządzenia o ochronie danych oraz polskich przepisów o ochronie danych osobowych, przepisy określone w załączniku X do Wspólnotowego Kodeksu Wizowego.

Usługodawca musi dysponować własnymi narzędziami IT oraz możliwościami kadrowo-technologicznymi tak, aby całokształt prac związanych ze stroną internetową i systemem

teleinformatycznym, jak bieżący nadzór, programowanie, modernizacja, dostosowanie systemów do nowych potrzeb, mógł być realizowany bez zbędnej zwłoki i nie był uzależniony od pomiotów zewnętrznych.