



BP-OPS.261.1.2025

Opis Przedmiotu Zamówienia

I. Informacje ogólne dotyczące przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi polegającej na umożliwieniu składania, przyjmowania i obsługi zgłoszeń wewnętrznych i zewnętrznych o naruszeniach prawa, dokonywanych przez tzw. sygnalistów, za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, który zapewni Wykonawca, zwanego dalej „**Systemem**”.

2. Przedmiot zamówienia dotyczy zgłoszeń o naruszeniach prawa, o których mowa w przepisach 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 (D.U. z 2024 r. poz. 928), zwanej dalej „**ustawą**”

3. Okres świadczenia usługi przez Wykonawcę wynosi **12 miesięcy**. Szczegółowe terminy dotyczące realizacji przedmiotu zamówienia zostały wskazane w Projektowanych postanowieniach umowy (zwanach dalej „**Umową**”) w sprawie zamówienia publicznego, stanowiących **załącznik nr 3 do Zapytania ofertowego**.

4. System powinien spełniać wymagania określone w przepisach powszechnie obowiązującego prawa unijnego i krajowego, w szczególności dyrektywy (UE) 2019/1937 oraz w ustawie. W przypadku zmiany przepisów prawa, Wykonawca w ciągu 14 dni od dnia ich ogłoszenia dostosuje System do wymagań wynikających z tych przepisów.

5. 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).

6. W terminie uzgodnionym przez Strony, lecz nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od rozpoczęcia okresu wskazanego w § 2 ust. 1 Umowy, Wykonawca przeprowadzi krótkie szkolenie instruktażowe (w formie on-line lub w siedzibie Zamawiającego) dotyczące obsługi Systemu i jego poszczególnych funkcjonalności.

II. Wymagania dotyczące funkcjonalności Systemu.

1. System powinien umożliwiać składanie przez sygnalistów zgłoszeń wewnętrznych i zewnętrznych o naruszeniu prawa drogą elektroniczną, poprzez wypełnienie przez sygnalistę szablonu zgłoszenia i wysłanie go w sposób umożliwiający zapoznanie się z treścią zgłoszenia przez osoby wskazane przez Zamawiającego, o których mowa w pkt 8 lit. a.

2. System powinien w jasny i klarowny sposób rozróżniać niezależne od siebie szablony zgłoszenia na wewnętrzny i zewnętrzny. Sygnalista musi mieć możliwość wyboru danego typu zgłoszenia.

3. System powinien być zaprojektowany w sposób zapewniający jednoznaczne i intuicyjne rozróżnienie szablonów do zgłoszeń zewnętrznych i wewnętrznych, aby zminimalizować ryzyko błędnego wyboru przez sygnalistów. Interfejs powinien mieć zaimplementowane wyraźne oznaczenia wizualne oraz elementy identyfikacyjne, które skutecznie pozwolą rozróżnić dany szablon do zgłoszeń.

4. System musi zawierać panel logowania dla dwóch administratorów wewnętrznych oraz dwóch administratorów zewnętrznych. System rozróżniać musi uprawnienia do kontroli nad zgłoszeniami wysłanymi w trybie wewnętrznym oraz zewnętrznym. Administratorzy odpowiedzialni za zgłoszenia wewnętrzne mają mieć podgląd wyłącznie do zgłoszeń i danych wysłanych w trybie wewnętrznym, natomiast administratorzy odpowiedzialni za zgłoszenia zewnętrzne mają mieć podgląd wyłącznie do zgłoszeń i danych wysłanych w trybie zewnętrznym.

5. Zgłaszanie powinno następować za pomocą dedykowanej, indywidualnej strony dla sygnalistów z logo Zamawiającego oraz możliwością podpięcia własnej domeny.

6. System powinien umożliwiać przyjmowanie zgłoszeń przez cały rok – 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.

7. System powinien umożliwiać dokonywanie zgłoszeń zarówno anonimowo, jak i z podaniem danych osobowych przez sygnalistę, przy czym Zamawiający powinien mieć możliwość wyłączenia możliwości przyjmowania zgłoszeń anonimowych, albo przynajmniej ich łatwego wyodrębnienia „jednym kliknięciem” (tak, by – w zależności od przepisów krajowych oraz wewnętrznych regulacji Zamawiającego – zgłoszenia anonimowe mogły zostać łatwo wyselekcjonowane i pozostawione bez rozpatrzenia, usunięte z Systemu). W przypadku zgłoszeń, które zostaną podpisane przez sygnalistę imieniem i nazwiskiem, przyjęte rozwiązania powinny zapewniać poufność danych osobowych.

8. 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 20 MB).

9. 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 maksymalnie cztery osoby wskazane przez Zamawiającego (dwie do zgłoszeń wewnętrznych i dwie do zgłoszeń zewnętrznych), które będą miały dostęp do Systemu po zalogowaniu się (indywidualny login i hasło dla każdej z nich),

b) przyjęty sposób przekazywania dostępu do Systemu dla osób, o których mowa w lit. a, powinien gwarantować poufność tych informacji – nikt poza osobą wskazaną przez Zamawiającego nie powinien mieć dostępu do hasła przekazywanego danej osobie

(przekazanie powinno odbywać się bezpośrednio pomiędzy Wykonawcą a wskazaną przez Zamawiającego osobą),

c) wskazana przez Zamawiającego osoba po otrzymaniu hasła powinna 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 osobie, wskazanej przez Zamawiającego,

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 osoby, o której mowa w lit. a. Powinno być możliwe łatwe tworzenie pól formularzy oraz kategorii zgłoszeń.

10. W sytuacji, w której sygnalista wysłał zgłoszenie, System powinien generować natychmiastowe powiadomienie o otrzymaniu zgłoszenia na adresy e-mail tych dwóch osób ze wskazanych przez Zamawiającego, które upoważnione są do obsługi danej kategorii zgłoszeń (wewnętrzne lub zewnętrzne – opcjonalnie również telefonicznie, ale nie jest to wymóg obligatoryjny).

11. System powinien umożliwiać dalszą komunikację sygnalisty z osobą, o której mowa w pkt 8 lit. a (możliwość wysyłania przez tę osobę do sygnalisty wiadomości, informacji, wniosków o dowolnej treści, wraz z załącznikami, możliwość odpowiadania na te wiadomości przez sygnalistę) – po uprzedniej weryfikacji przez System, że osoba korespondująca z osobą, o której mowa w pkt 8 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 8 lit. a, będą miały pewność, że korespondują z osobą, od której pochodziło zgłoszenie).

12. System powinien umożliwiać monitorowanie obsługi poszczególnych wniosków (alarmowanie o wnioskach, na które nie udzielono odpowiedzi pomimo zbliżającego się terminu na jej udzielenie; Zamawiający powinien mieć możliwość ustawiania warunków monitów, tak by były one dostosowane do terminów określonych w przepisach prawa oraz wewnętrznych regulaminów rozpatrywania zgłoszeń przyjętych przez Zamawiającego).

13. Zgłoszenia, załączniki, dane osobowe i korespondencja sygnalisty z osobami, o których mowa w pkt 8 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 8 lit. a, nikt z organizacji Zamawiającego nie będzie miał dostępu do danych osobowych sygnalisty i informacji wprowadzonych do Systemu.

14. System powinien umożliwiać tworzenie zestawień zgłoszeń, w tym w podziale na zestawienie zgłoszeń wewnętrznych i zewnętrznych (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.

15. System powinien zapewniać pełny rejestr wszystkich zgłoszeń, w tym w podziale na rejestr zgłoszeń wewnętrznych i zewnętrznych, wraz ze ścieżką audytu.

16. System powinien zapewniać możliwość importowania zgłoszeń z aktualnego systemu obsługi zgłoszeń sygnalistów, którym posługuje się Zamawiający lub możliwość ręcznego wprowadzenia treści zgłoszenia dokonanego za pomocą dotychczasowego systemu do obsługi zgłoszeń sygnalistów z możliwością kontynuacji sprawy od etapu, na którym się znajduje w ramach Systemu.

17. System powinien zapewniać kompletność, poufność i integralność danych, w tym ich zabezpieczenie przed dostępem osób nieupoważnionych.

III. Wymagania techniczne dotyczące Systemu:

System powinien zapewniać:

1. możliwość obsługi za pośrednictwem ogólnodostępnych 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. rozwiązanie typu SaaS,

4. mechanizmy ograniczające dokonywanie zgłoszeń przez boty, wysyłanie spamu (np. potwierdzanie wysłania zgłoszenia poprzez CAPTCHA),

5. natychmiastowe powiadomienia o otrzymaniu zgłoszeń (email i/lub sms),

6. opcję anonimowego zgłaszania i dwukierunkowej anonimowej komunikacji ze zgłaszającym,

7. zintegrowany system zarządzania zgłoszeniami z automatyzacją procesów oraz szczegółowym raportowaniem,

8. pełny rejestr wszystkich zgłoszeń, w tym w podziale na rejestr zgłoszeń wewnętrznych i zewnętrznych, wraz ze ścieżką audytu,

9. panel zarządzania zgłoszeniami sygnalistów dla wielu użytkowników,

10. indywidualną stronę dla sygnalistów z logo firmy oraz możliwością podpięcia własnej domeny,

11. komunikację przez stronę www,

12. zachowanie ciągłości korespondencji,

13. powiadomienia e-mail dla osób zarządzających zgłoszeniami, w tym w szczególności o wpłynięciu zgłoszenia, w tym terminy zgodne z dyrektywą UE 2019/1937 oraz ustawą,

14. szyfrowanie treści zgłoszenia wraz z załącznikami,

15. archiwizowanie szyfrowanych zgłoszeń na koncie firmowym,

16. komunikację pomiędzy stronami bez ujawniania tożsamości sygnalisty poprzez serwer,

17. możliwość przypisania zgłoszenia do odpowiedniej osoby w celu odebrania zgłoszenia,

18. możliwość zgłoszenia sygnalisty na dwa dozwolone sposoby (zgodnie z dyrektywą UE 2019/1937 i ustawą):

a) anonimowo,

b) z ujawnieniem tożsamości (email/nazwisko),

19. możliwość zarządzania zgłoszeniami,

20. zabezpieczenia logowania poprzez uwierzytelnianie wielopoziomowe, np. 2FA,

21. możliwość ustawiania statusów zgłoszeń,

22. możliwość odesłania odpowiedzi wraz załącznikami,

23. możliwość zachowania korespondencji wraz z treścią i tematami,

24. możliwość tworzenia formularzy zgłoszeń z panelu administracyjnego dla zarządzających,

25. spełnianie standardów WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).