**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**SPIS TREŚCI**

[**1.** **Wprowadzenie** 2](#_Toc182841650)

[**2.** **Terminy i skróty użyte w dokumencie** 2](#_Toc182841651)

[**3.** **Akceptanci SzKM** 2](#_Toc182841652)

[**4.** **Zniżki** 3](#_Toc182841653)

[**5.** **Rodzaje kart** 3](#_Toc182841654)

[**6.** **Dostawa kart identyfikacyjnych** 3](#_Toc182841655)

[**7.** **Poszczególne elementy zamówienia** 4](#_Toc182841656)

[**8.** **Aplikacja do zarządzania SzKM – funkcjonalności** 5](#_Toc182841657)

[**9.** **System (opis podstawowej struktury)** 9](#_Toc182841658)

[**10.** **Aplikacja mobilna dla Akceptantów (partnerów)** 13](#_Toc182841659)

[**11.** **Aplikacja karty elektronicznej** 13](#_Toc182841660)

[**12.** **Wydawanie i personalizacja SzKM oraz infrastruktura z tym związana** 15](#_Toc182841661)

[**13.** **Dokumentacja techniczna** 16](#_Toc182841662)

[**14.** **Testy** 16](#_Toc182841663)

[**15.** **Szkolenia** 17](#_Toc182841664)

[**16.** **Utrzymanie Systemu i Asysta techniczna** 17](#_Toc182841665)

[**17.** **Skalowalność i wydajność Systemu** 18](#_Toc182841666)

[**18.** **Termin realizacji zamówienia** 18](#_Toc182841667)

[**19.** **SLA oraz zgłaszanie błędów** 18](#_Toc182841668)

[**20.** **Moduły** 19](#_Toc182841669)

[**I.** **Moduł zgłoszeń – e-interwencje:** 19](#_Toc182841670)

[**II.** **Moduł zgłoszeń – e-interwencje** 21](#_Toc182841671)

[**21.** **Komunikacja z Zamawiającym** 21](#_Toc182841672)

1. **Wprowadzenie**

Celem zamówienia jest wdrożeniei uruchomienie w Mieście Szczecinek systemu służącego do realizacji programu Karta Mieszkańca "Mój Szczecinek"

Program Karty Mieszkańca „Mój Szczecinek” ma na celu wprowadzenie preferencji w korzystaniu z usług publicznych i komercyjnych dla osób rozliczających PIT w mieście Szczecinek.

Przedmiotowy zakres obejmuje wdrożenie systemu:

* umożliwiającego realizację programu lojalnościowego w wyznaczonych obiektach miejskich,
* umożliwiającego wdrożenie programu lojalnościowego w podmiotach sektora prywatnego.
1. **Terminy i skróty użyte w dokumencie**

|  |  |
| --- | --- |
| **TERMIN LUB****SKRÓT** | **OPIS** |
| **Szczecinecka Karta Mieszkańca** | przedmiot wdrożenia opisany w poniższym dokumencie |
| **SzKM** | Szczecinecka Karta Mieszkańca |
| **QR 2D** | forma graficznego zapisu informacji w postaci dwuwymiarowych obrazkówzłożonych z czarno-białych kwadratów – kod, który będzie identyfikacyjnymSzKM |
| **SLA** | ang. *Service Level Agreement* –poziomu dostępności usług |
| **API** | zbiór reguł ściśle opisujący, w jaki sposób programy lub podprogramy będąkomunikowały się ze sobą |
| **Karta****identyfikacyjna** | elektroniczna aplikacja mobilna lub plastikowa karta fizyczna oznakowana graficznie, prezentująca unikalne identyfikatory użytkownika |
| **PWW** | Punkt Weryfikacji Wniosków |
| **BOI** | Biuro Obsługi Interesantów |

1. **Akceptanci SzKM**

Wdrożenie programu na obecnym etapie zakłada akceptację SzKM przez miejskie jednostki oraz instytucje, które zostaną wskazane na etapie wdrożenia.

1. **Zniżki**

Zakres ulg lub zniżek obejmował będzie tworzenie grup bonifikat definiowanych jako konkretne pakiety cech.

SzKM powinna umożliwiać dalsze rozszerzanie oraz dynamiczną zmianę grup bonifikat, w tym promocje czasowe oraz uzależnione od grupy społecznej, wiekowej lub zdefiniowanej przez Operatora jak również uzależnione od zadanego progu ilościowego lub jakościowego, po przekroczeniu, którego posiadacz SzKM otrzyma bonifikatę automatycznie (tj. bez konieczności angażowania posiadacza).

1. **Rodzaje kart**

SzKM powinna być wydawana jako:

* Karta elektroniczna – elektroniczna aplikacja mobilna (domyślnie),
* Karta identyfikacyjna (plastikowa) – jako karta wykonana z tworzywa sztucznego – wydawana na życzenie.

Karta elektroniczna powinna umożliwiać wyświetlanie na ekranie telefonu kodu QR 2D oraz kodu kreskowego.

SzKM w formie plastikowej powinna posiadać:

* możliwość wstępnego („fabrycznego”) nadruku awersu oraz rewersu zgodnie ze wzorem wizualizacji, który zostanie przekazany przez Zamawiającego po podpisaniu umowy na realizację zadania,
* możliwość nadrukowania i zaimplementowania numeru karty,
* możliwość umieszczenia kodu QR 2D,
* możliwość umieszczenia kodu kreskowego,
* możliwość umieszczenia modułu Mifare przeznaczone do automatycznego odczytu w urządzeniach elektronicznych.
1. **Dostawa kart identyfikacyjnych**

Na Etapie I i II realizacji zadania (wdrożenie) Wykonawca dostarczy łącznie 5 000 kart identyfikacyjnych.

Przewiduje się, że w okresie utrzymania Systemu SzKM Zamawiający będzie mógł skorzystać z prawa opcji, w ramach którego zakupi maksymalnie do 25 000 kart identyfikacyjnych. Opcja może być wykonana kilkakrotnie, każdorazowo w pakietach stanowiących wielokrotność 1 250 sztuk z uwzględnieniem limitu wskazanego powyżej.

Wzór graficzny karty stanowi załącznik do opisu przedmiotu zamówienia.

1. **Poszczególne elementy zamówienia**

Zamówienie obejmuje wdrożenie i utrzymanie programu Karty Mieszkańca „Mój Szczecinek”, w podziale na następujące Etapy:

1. **Etap I** - termin realizacji to maksymalnie 30 dni od podpisania Umowy.

Prace, które Wykonawca zobowiązany jest zrealizować w ramach Etapu I:

1. opracowanie, testy oraz konfiguracja Systemu teleinformatycznego umożliwiającego wdrożenie i obsługę SzKM, w tym:
2. przygotowanie i konfiguracja Systemu w wersji beta (wersja testowalna) – w zakresie ustalonym pomiędzy stronami,
3. szkolenie personelu wskazanego przez Zamawiającego z obsługi systemu (w zakresie nadawania uprawnień do karty i weryfikacji składanych dokumentów),
4. testy wersji beta Systemu, w tym aplikacji mobilnej,
5. przygotowanie aplikacji mobilnej wraz z umieszczeniem jej w sklepach Google oraz Apple,
6. uruchomienie środowiska do backupu danych,
7. przedstawienie do akceptacji Zamawiającego wizualizacji/koncepcji graficznej rozwiązań informatycznych.
8. przygotowanie i dostarczenie pakietu 10 000 szt. kart plastikowych umożliwiających uczestnictwo w programie.
9. **Etap II –** termin realizacji to maksymalnie 120 dni od podpisania Umowy.

Prace, które Wykonawca zobowiązany jest zrealizować w ramach Etapu II:

Opracowanie docelowego systemu, testy oraz konfiguracja systemu teleinformatycznego umożliwiającego wdrożenie i obsługę SzKM, w tym:

1. analiza możliwości połączenia systemu z systemami działającymi w Mieście, jednostkach budżetowych Miasta, spółkach miejskich (np. system sprzedaży biletów do kina lub na basen, wypożyczalnia rowerów, system biblioteczny, system rezerwacji kortów, integracja z budżetem obywatelskim, dynamiczna informacja pasażerska – kiedyprzyjedzie.pl),
2. zebranie uwag od użytkowników i Zamawiającego,
3. konfiguracja produkcyjnej wersji Systemu na podstawie uwag i wskazówek zebranych od Zamawiającego i użytkowników, w odniesieniu do wersji beta systemu,
4. testy wersji produkcyjnej Systemu, w tym aplikacji mobilnej,
5. szkolenie personelu wskazanego przez Zamawiającego z obsługi systemu,
6. produkcyjne uruchomienie Systemu (z możliwością podziału na etapy).
7. **Etap III** – termin realizacji to 24 miesięcy od daty zakończenia Etapu II.

Utrzymanie systemu SzKM obejmujące:

1. utrzymanie systemu, w tym zapewnienie aktualizacji systemu niezbędnych dla jego prawidłowego działania,
2. świadczenie usług asysty.

System powinien być otwarty, tak aby docelowo w Etapie II i III możliwe było budowanie w nim dodatkowych funkcjonalności.

1. **Aplikacja do zarządzania SzKM – funkcjonalności**
2. System powinien działać w modelu usługowym SaaS (Software as a Service) z wykorzystaniem Aplikacji mobilnej oraz Karty identyfikacyjnej.
3. System powinien być dostępny w polskiej wersji językowej.
4. Komunikacja systemu powinna odbywać się połączeniem szyfrowanym (dla strony internetowej na poziomie HTTPS z wykorzystaniem protokołów TLS) zgodnie z aktualnymi przepisami Unii Europejskiej.
5. System powinien zapewniać mechanizm cyklicznego tworzenia kopii bezpieczeństwa danych w cyklu 24-godzinnym na niezależny nośnik w celu dodatkowego zabezpieczenia przed ich utratą w trakcie działania systemu online oraz dzienne kopie z ostatniego miesiąca.
6. Baza danych powinna być przechowywana i uruchamiana na serwerach Wykonawcy usługi.
7. Serwery powinny być zlokalizowane na terenie Polski przez cały okres obowiązywania umowy. Fizyczna lokalizacja serwerów zostanie przekazana zamawiającemu przed podpisaniem umowy.
8. System powinien obsługiwać Aplikację mobilną dla użytkowników (w tym partnerów handlowych), zainstalowaną na smartfonach (z systemem Android 7.0 i nowsze oraz iOS 12.0 i nowsze) oraz stronę internetową (portal informacyjny oraz Panel użytkownika, administratora i partnera handlowego).
9. Do identyfikacji mieszkańców służyć będą unikalne identyfikatory Użytkownika, które można prezentować w urządzeniach mobilnych za pomocą Aplikacji mobilnej i alternatywnie Karty identyfikacyjnej, odczytać zaś w Panelu administracyjnym, Panelu partnera, aplikacji mobilnej dla partnerów.
10. System powinien posiadać wbudowany generator kodów QR 2D.
11. Panel administracyjny powinien umożliwiać m.in.:
12. tworzenie ról określających uprawnienia do systemu dla każdego Użytkownika, Administratora niższego szczebla i Partnera,
13. tworzenia kont dla wewnętrznych Administratorów niższego szczebla,
14. tworzenie dodatkowych grup bonifikat,
15. przypisywanie do konta Karty identyfikacyjnej (dodawanie i usuwanie),
16. wyszukiwanie/filtrowanie mieszkańców po imieniu, nazwisku, adresie e-mail, numerze telefonu, posiadanych grupach bonifikat lub identyfikatorach Użytkownika,
17. tagowanie Użytkowników, Partnerów i wydarzeń, obsługę statystyk i generowanie raportów w formie zanonimizowanej, całości systemu lub jego części (m.in.: ze względu na wiek, płeć, skorzystania z usługi partnera handlowego/specjalnego, oznaczonego Tagu, wskazanych zainteresowań) z uwzględnieniem określonej daty lub przedziału czasowego np. miesięcznego,
18. obsługę z poziomu przeglądarki internetowej,
19. tworzenie wydarzeń,
20. administrowanie Użytkownikami oraz Partnerami,
21. wprowadzanie opisów Partnerów,
22. zarządzanie dostępną pulą zainteresowań, dostępnych do wyboru dla Użytkowników (m.in. dodawanie i usuwanie zainteresowania),
23. zarządzanie ofertą Partnerów (dodawaniem i usuwaniem usług),
24. edycję Formularzy zgłoszeniowych wraz z opisem pól (zarówno dla widoku przeglądarkowego, jak i Aplikacji mobilnej),
25. tworzenia Słownika ulic.
26. System powinien posiadać funkcję umożliwiającą zarządzanie treścią strony internetowej portalu, m.in.: formularzem kontaktowym, tworzeniem aktualności, edycji treści i jej uaktualnieniem,
27. Panel użytkownika powinien umożliwiać między innymi:
28. przeglądanie danych Użytkownika i możliwość edycji,
29. wgląd do przyznanych grup bonifikat,
30. zgłoszenie blokady identyfikatora w przypadku zgubienia urządzenia mobilnego lub Karty identyfikacyjnej,
31. resetowanie hasła poprzez wysłanie linku zmiany hasła lub SMS z czasowym hasłem,
32. wskazanie daty końca aktywnego statusu uprawnień,
33. złożenie Formularza zgłoszeniowego o nową grupę bonifikat wraz z podglądem statusu,
34. wybór i zmianę zainteresowań w ramach dostępnej puli,
35. wyświetlenie historii zgód udzielonych przez Użytkownika,
36. wyświetlenie historii aktywności (korzystania z benefitów),
37. System będzie umożliwiał dodanie do konta Użytkownika dodatkowych identyfikatorów.
38. System powinien zapewniać obsługę bieżącego przyjmowania Formularzy zgłoszeniowych, zarówno online, jak i w Biurze Obsługi Interesantów i Punktach Wydawania Kart.
39. System powinien zapewniać możliwość odrzucenia Formularza zgłoszeniowego o daną grupę bonifikat z podaniem przyczyny.
40. System powinien gwarantować w zakresie działania SzKM prowadzenie ewidencji oraz identyfikacji mieszkańców, zarządzanie kontami mieszkańców, możliwość dodawania i usuwania grup bonifikat, Kart identyfikacyjnych.
41. System powinien umożliwić utworzenie konta grupowego w zakresie:
42. utworzenia i zdefiniowania grupy,
43. wyboru zarządzającego grupą,
44. tworzenia kont dla dzieci, po spełnieniu kryteriów zawartych w regulaminie programu, konto będzie miało możliwość funkcjonować jako samodzielne konto,
45. wskazania, którzy członkowie grupy mogą okazać unikalne identyfikatory wszystkich członków grupy, do której przynależą.
46. System powinien umożliwiać komunikację z mieszkańcami poprzez Aplikację mobilną, Portal użytkownika, email oraz SMS, dodatkowo zapewniając komunikację:
47. do konkretnego Użytkownika,
48. dla danej ulicy
49. do Użytkowników zdefiniowanych danym tagiem,
50. do Użytkowników zdefiniowanych ramami wiekowymi,
51. do Użytkowników, którzy wybrali zainteresowanie z dostępnej puli,
52. oraz pozwalać na dołączenie do wiadomości hiperłącza do zewnętrznych grafik, materiałów wideo lub witryn.
53. System powinien posiadać bazę relacyjną. System powinien zapewniać bieżącą walidację w trakcie trwania umowy, zapewnić eksport danych w formacie otwartym (np. JSON lub XML) po zakończeniu współpracy. Powinien również posiadać opis środowiska, w którym można odczytać dane z kopii zapasowych.
54. System powinien pozwalać na korzystanie z programu przy pomocy Karty identyfikacyjnej dla wszystkich grup bonifikat.
55. Strona internetowa powinna zawierać wszystkie funkcjonalności i informacje niezbędne do właściwej obsługi Systemu SzKM.
56. System powinien posiadać automatyczny mechanizm usuwania załączników do Formularza zgłoszeniowego po terminie wskazanym przez Zamawiającego.
57. System powinien pozwalać na wyświetlanie komunikatów zarówno w Aplikacji mobilnej jak i stronie internetowej, generować statystyki wyświetleń (tzw. kliknięć) danego komunikatu.
58. Strona internetowa powinna zapewniać responsywność strony do rozmiarów różnych ekranów telefonów, tabletów i komputerów.
59. Strona internetowa powinna być zgodna z WCAG 2.1 w wersji AA oraz być zgodna z ustawą z dnia 8 maja 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
60. Mechanizm uwierzytelniania w Systemie powinien opierać się na loginie i haśle (hasło musi składać się z minimum 8 znaków, hasło nie może zawierać polskich znaków, hasło powinno zawierać zarówno małe jak i duże litery, hasło powinno zawierać cyfry, powinno zawierać znaki specjalne (np.: &, @, !).
61. System musi zapewniać bezpieczeństwo zgodnie 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 oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
62. System musi zawierać portal do obsługi karty mieszkańca. Portal powinien zawierać w szczególności aktualności dotyczące systemu, ofertę partnerów i Jednostek Miejskich, a także formularz zamówienia SzKM. Portal ten powinien być ogólnodostępny. Mieszkaniec ma mieć możliwość zgłaszania reklamacji poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego bez potrzeby logowania do panelu.
63. Mieszkaniec musi mieć możliwość rejestracji w Systemie. Podczas procesu rejestracji, system musi umożliwić mieszkańcowi dodanie jednego lub więcej członków rodziny. Proces rejestracji wymagać musi podania adresu e-mail, na który powinien zostać wysłany link aktywujący konto. Zweryfikowany adres e-mail ma zapewnić kanał komunikacji z mieszkańcem.
64. System musi przewidywać możliwość rejestracji osób wykluczonych cyfrowo. Rejestracja ta powinna być wykonywana przez pracowników administracji w Biurze Obsługi Interesantów i Punktach Wydawania Kart. W przypadku takiej rejestracji wymagany powinien być numer telefonu zamiast adresu e-mail.
65. System musi posiadać możliwość resetu hasła w następującej procedurze:
66. dla osób posiadających w systemie adres e-mail - wysyłka linku do zmiany hasła, który będzie ważny przez określony czas
67. dla osób wykluczonych cyfrowo - wysyłka smsa z tymczasowym hasłem o określonym czasie ważności, które musi zostać zmienione przy pierwszym logowaniu.
68. System musi posiadać system naliczania punktów za korzystanie z karty. Powinien posiadać możliwość definiowania rodzajów punktów i ilości zdobywanych punktów w zależności od sposobu korzystania z systemu.
69. **System (opis podstawowej struktury)**
	* 1. **Panel ogólny**
			1. System musi posiadać wbudowane narzędzie CMS do zarzadzania treścią w panelu ogólnym.
			2. W panelu ogólnym powinien być dostęp do następujących grup informacji:
				1. Aktualności w postaci artykułów ze zdjęciami
				2. Wydarzenia – informacje o wydarzeniach z możliwością wizualizacji ich w kalendarzu
				3. Informacje o i dla partnerów
				4. Informacje o ofercie – pakietach ulg i zniżek
				5. Najczęściej zadawane pytania
				6. Informacje o punktach obsługi
				7. Logowanie
			3. Strona internetowa powinna być zgodna z WCAG 2.1 w wersji AA oraz być zgodna z ustawą z dnia 8 maja 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1440)
		2. **Panel użytkownika**
			1. dostęp do panelu użytkownika musi być zabezpieczony logowaniem,
			2. w panelu użytkownika musza znaleźć się następujące grupy informacji,
				1. informacje o posiadanych identyfikatorach i przyznanych pakietach,
				2. informacje o dostępnych zniżkach i ulgach,
				3. informacje o posiadanych biletach, jeśli są dostępne,
				4. historia korzystania ze zniżek,
				5. profil użytkownika oraz jeśli jest osobą zarządzającą profile członków rodziny/grupy,
				6. informacje o zgodach,
				7. panel zgłoszeń.
		3. **Panel administratora**
			1. dostęp do panelu administratora musi być zabezpieczony logowaniem
			2. system musi posiadać możliwość definiowania ról dla administratorów tak by przydzielać im uprawnienia do odpowiednich informacji w systemie.
			3. Z poziomu panelu administratora realizowane będą następujące funkcje:
				1. **Zarzadzanie partnerami programu**

System musi posiadać możliwość zdefiniowania partnera programu i dodanie jego wizytówki w portalu.

Wizytówka partnera musi zawierać minimum: dane adresowe ze wskazaniem na mapie, dane kontaktowe, informacje opisowe, linki do social mediów, zdjęcia, logo (jednakże zakres ich wypełnienia będzie zależeć od partnera).

System musi posiadać możliwość definiowania kategorii partnerów w postaci słownika.

System musi posiadać możliwość zdefiniowania dowolnej ilości zniżek u jednego partnera z określeniem ich wartości, ilości oraz typu punktów przyznanych za skorzystanie z niej.

System musi generować unikalny dla każdej zniżki kod QR

* + - * 1. **Zarządzanie uczestnikami programu**

System musi posiadać mechanizm filtrowania widoku użytkowników minimalnie wg następujących kryteriów: cechy, pakiety, punkty, karty, zgody, wnioski, właściwości osoby takie jak wiek, adres zamieszkania, posiadana aplikacja mobilna

Widok osoby musi zawierać minimum informacji o identyfikatorach, pakietach, punktach, nagrodach, wnioskach zgłoszeniach, biletach, rodzinie/grupie, cechach, zgodach.

Z poziomu administracyjnego system musi umożliwić wykonanie następujących operacji na uczestników programu:

Dodanie/usunięcie identyfikatora

Dodanie/usunięcie pakietu

Dodanie/usunięcie punktów

Dodanie faktury/potwierdzenia transakcji

Przypisanie do rodziny/grupy

Dodanie/usunięcie cechy

Dodanie/usunięcie zgody

* + - * 1. **Zarządzenie wnioskami**

System musi prezentować złożone wnioski z informacją o ich statusie,

System musi wskazywać które wnioski można rozpatrzyć, a które wymagają najpierw rozpatrzenia wniosku opiekuna

System musi umożliwiać przeszukiwanie złożonych wniosków po pakietach, cechach, numerze wniosku, imieniu i nazwisku

System musi na bieżąco wyświetlać informacje o osobach pracujących w panelu wniosków,

system musi mieć możliwość automatycznej weryfikacji wniosków o wydanie karty i automatycznego przyznania karty,

* + - * 1. **Zarządzanie zgłoszeniami**

System musi posiadać możliwość dokonywania zgłoszeń przez użytkowników

System musi posiadać słowniki kategorii zgłoszeń oraz źródeł zgłoszeń

System musi wspierać obsługę zgłoszeń poprzez przypisanie odpowiedniej osoby do zgłoszenia ręcznie lub automatycznie na podstawie kategorii.

* + - * 1. **Zarządzanie ofertą**

Administrator musi mieć możliwość definiowania projektów, pakietów, punktów i nagród.

* + - * 1. **Panel Weryfikatora**

System musi umożliwiać weryfikację kart oraz przysługujących uprawnień przez wpisanie/wczytanie numeru karty w panelu weryfikatora.

* + - * 1. **Zarządzanie słownikami**

System musi posiadać możliwość definiowania następujących słowników

Ulice

Osiedla

Punkty odbioru kart

Szkoły

Cechy osób

Pola dodatkowe

Zainteresowania

Zgody

Kategorie wydarzeń

Kategorie partnerów

Kategorie zgłoszeń

Źródła zgłoszeń

Typy kart

Typy punktów

Przyczyny odrzuceń wniosków

* + - * 1. **Statystyki**

System musi posiadać moduł statystyczny który prezentuje dane dotyczące:

Kont – ilości zakładanych kont w czasie, liczebności rodzin zakładających konta, rozkładu wieku zakładających konta

Kart – liczba wydawanych kart w czasie, rozkład poszczególnych typów kart, dzienna liczba wydawanych kart, rozkład wieku posiadaczy.

Pakietów – przyznawanie pakietów w czasie, ze względu na typ, wariant oraz podmiot.

Skorzystania z kart – z podziałem na usługi, zniżki ze względu na miejsce skorzystania, rozkład skorzystań w ujęciu dziennym

System musi umożliwiać eksport danych dotyczących wejść, skorzystania ze zniżek, kart i pakietów w formatach: \*.xls, \*.csv, \*.pdf.

System musi posiadać możliwość weryfikacji statystycznej ilości sprzedawanych biletów.

System musi posiadać możliwość prezentowania statystyk dot. wybranego partnera.

System musi posiadać możliwość zaimportowania danych z GUS i prezentacji statystyk na tle danych demograficznych z GUS.

* + - * 1. **Obsługa portalu**

System musi umożliwiać dodawanie artykułów zawierających minimum:

Nazwę

Tytuł

Definiowane tagi wg których artykuł będzie wyświetlany w odpowiednich miejscach na portalu

Daty aktywności oraz daty publikacji artykułu w portalu

Dodanie zdjęć ze wskazaniem zdjęcia głównego

Zawartość skrócona

Treść

Dodawanie mediateki (folderu multimedialnego)

Powiązania artykułu z wydarzeniem, innym artykułem, partnerem.

Utworzenie artykułu jako pozycji menu.

System musi umożliwiać dodawanie plików do portalu

System musi umożliwiać definiowanie menu portalu

System musi posiadać narzędzie umożliwiające podgląd WYSIWYG stron w portalu i edycje ich układu.

System musi posiadać możliwość edytowania szablonów, na podstawie których dodawane treści są prezentowane na portalu

* + - * 1. **Komunikacja z użytkownikami i operacje grupowe**

Na podstawie zbioru użytkowników wybranego za pomocą filtrów system musi mieć możliwość przeprowadzenia operacji grupowych:

Wysyłki maila

Dodania cechy

Dodania pakietu

Wysłania powiadomienia PUSH

Wysyłki sms – system musi informować o całkowitej długości wiadomości sms oraz o przewidywanych kosztach.

1. **Aplikacja mobilna dla Akceptantów (partnerów)**
2. Aplikacja musi być dostępna na smartfony z systemem Android w wersji 7.0 i nowsze oraz iOS 12.0 i nowsze.
3. Połączenie pomiędzy systemem a aplikacją musi być szyfrowane (długość klucza minimum 256 bitów), zabezpieczone odpowiednim certyfikatem SSL
4. Aplikacja musi zapewnić możliwość zeskanowania identyfikatora mieszkańca w przypadku karty elektronicznej lub portfela Google Pay i Apple Pay, poprzez skanowanie kodu kreskowego / QR zawierającego numer karty – także w trybie off-line.
5. System musi umożliwiać partnerom dodawanie swoich pracowników jako użytkowników i nadawanie im uprawnień do weryfikacji zniżek i ulg,
6. System musi prezentować dostępne zniżki i ulgi w kontekście zalogowanego partnera.
7. System musi umożliwić partnerom dostęp do statystyk dotyczących ich oferty.
8. **Aplikacja karty elektronicznej**
9. Aplikacja karty elektronicznej powinna zostać udostępniona wraz z opisem wszystkich interfejsów programistycznych (API).
10. Aplikacja powinna być dostępna, utrzymywana oraz aktualizowana przez Wykonawcę w sklepach internetowych (Google Play, App Store) przez cały okres utrzymania systemu.
11. Użytkownik SzKM musi mieć możliwość zainstalowania aplikacji karty elektronicznej na kilku urządzeniach równocześnie (np.karty członków rodziny).
12. Użytkownik musi mieć możliwość instalacji kilku kart na jednym urządzeniu
13. Aplikacja musi być dostępna na smartfony z systemem Android w wersji 5.1 lub wyższej oraz iOS w wersji 10.0 lub wyższej i powinna zawierać:
	1. ekran logowania - logowanie przy użyciu loginu i hasła (tego samego co do portalu SzKM);
	2. przypominanie hasła na adres email;
	3. logowanie z użyciem zabezpieczeń biometrycznych (po pierwszym logowaniu możliwość zabezpieczenia aplikacji odciskiem palca lub FaceID);
	4. obsługę rodzin w aplikacji;
	5. możliwość przełączenia osoby (na przykład na dziecko) w celu okazania jego karty, czy edycji danych;
	6. ekran zarządzania rodziną;
	7. ekran karty elektronicznej oraz posiadanych pakietów;
	8. wyświetlenie identyfikatora w dwóch rodzajach (kod QR, kod kreskowy);
	9. wyświetlenie listy posiadanych pakietów;
	10. możliwość dodania / wnioskowania o kolejny pakiet;
	11. wyświetlenie zniżek i usług wchodzących w skład pakietu z oznaczonym wykorzystaniem „zużytych” wejść;
	12. ekran historii;
	13. wyświetlenie historii użycia karty;
	14. ekran profilu;
	15. wyświetlanie danych osobowych;
	16. wyświetlanie i edycja danych adresowych;
	17. wyświetlanie i edycja danych kontaktowych;
	18. wyświetlanie i edycja zainteresowań;
	19. wyświetlanie i edycja danych dodatkowych;
	20. przeglądanie i wycofywanie zgód udzielonych w systemie;
	21. powiadomienia push;
	22. wyświetlanie powiadomienia push na pasku powiadomień;
	23. ekran powiadomień wewnątrz aplikacji;
	24. ekran aktualności;
	25. wyświetlanie aktualności;
	26. filtrowanie aktualności po kategoriach;
	27. wyszukiwanie aktualności;
	28. ekran wydarzeń
	29. wyświetlanie wydarzeń dodanych do systemu;
	30. filtrowanie i wyszukiwanie wydarzeń;
	31. dodawanie wydarzeń do ulubionych;
	32. trzymywanie informacji o odwołanych wydarzeniach;
	33. ekran FAQ.
14. Połączenie pomiędzy systemem a aplikacją musi być szyfrowane (długość klucza minimum 256 bitów), zabezpieczone odpowiednim certyfikatem SSL.
15. Aplikacja musi zapewnić możliwość zeskanowania identyfikatora mieszkańca poprzez skanowanie kodu kreskowego/QR zawierającego numer karty.
16. Aplikacja ma pełnić funkcję zintegrowanego nośnika danych umożliwiającego mieszkańcom korzystanie z dostępnych w systemie Usług.
17. Aplikacja powinna umożliwiać wizualizację unikalnych identyfikatorów oraz wyświetlanie na ekranie urządzenia. Wizualizacja powinna umożliwiać zidentyfikowanie mieszkańca oraz posiadanych przez niego uprawnień za pomocą Unikalnych identyfikatorów, które mogą zostać odczytane przez urządzenia zewnętrzne do weryfikowania uprawnień i/lub panel Partnera.
18. Aplikacja powinna umożliwiać przeczytanie oznaczenie Partnera np. odczytanie kodu QR Partnera w celu odznaczenia w systemie skorzystania z programu jako alternatywny scenariusz, w którym Partner nie dysponuje urządzeniem mobilnym do weryfikacji karty.
19. Aplikacja musi umożliwiać dostęp do panelu użytkownika oraz panelu zgłoszeniowego.
20. Aplikacja karty elektronicznej musi spełniać wymagania dostępności określone w ustawie z 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz.848).
21. Aplikacja powinna umożliwiać Użytkownikowi korzystanie ze wszystkich funkcjonalności Systemu w zakresie przyznanych uprawnień.
22. **Wydawanie i personalizacja SzKM oraz infrastruktura z tym związana**

System powinien uwzględniać następujące role logiczne i fizyczne

1. **Punkt Weryfikacji Wniosków (PWW)**

Uwzględnienie PWW w strukturze logicznej systemu jest niezbędne ze względu na konieczność weryfikacji i formalnego zatwierdzania wniosków składanych przez mieszkańców.

Rola ta powinna zostać przydzielona Jednostce/Wydziałowi Urzędu Miejskiego, który będzie posiadał kompetencje formalne w tym zakresie.

1. **Biuro Obsługi Interesantów (BOI)**

Główny punkt obsługi interesantów oraz zgłoszeń w zakresie działania programu - punkt będzie wskazany przez Zmawiającego po podpisaniu Umowy.

1. **Punkty Wydawania Kart (PWK)**

Umiejscowienie PWK będzie określone przez Zamawiającego na etapie wdrożenia systemu (Etap 1).

1. **System musi pozwalać na integrację z kartą identyfikacyjną o parametrach:**
	* wymiary: 54 x 86 mm (CR-80),
	* możliwość nadruku kolorowego, dwustronnego, o niskiej ścieralności,
	* możliwość nadrukowania kodu QR 2D metodą laserową
	* podłoże: materiał PVC o grubości min 0,76 mm,
	* projekt graficzny karty identyfikacyjnej będzie dostarczony przez Zamawiającego po podpisaniu umowy.
	* moduł zbliżeniowy Mifare Classic 1 kb - do odczytu i zapisu, częstotliwość pracy 13,56 MHz, pamięć całkowita 1 kbajt (wysoka), kodowanie danych, definiowalny przez użytkownika dostęp do każdego bloku pamięci, opcja umieszczenia do 16 różnych aplikacji w module, unikalny numer seryjny

System za pomocą skanerów kodu kreskowego / QR 2D Partnerów w Panelu Partnera pozwoli na zeskanowanie unikalnego identyfikatora w celu weryfikacji uprawnień do danej grupy bonifikat.

System powinien umożliwiać składanie wniosku online wraz z dołączeniem pliku z wymaganymi dokumentami, dla Aplikacji mobilnej z poziomu wniosku system powinien umożliwić dodatkowo wykonanie zdjęcia wymaganych dokumentów, dołączenia zdjęcia z galerii telefonu lub pamięci. System powinien posiadać konwerter plików do rozdzielczości ustalonej i wymaganej przez system.

1. **Dokumentacja techniczna**

Dokumentacja techniczna Systemu musi zawierać co najmniej następujące elementy:

* 1. instrukcję Operatora Systemu (zakres dedykowany m.in. pracownikom PWW oraz BOI),
	2. instrukcję użytkownika aplikacji do zarządzania SzKM
	3. instrukcje dla Akceptantów/Partnerów SzKM,
	4. instrukcję dla posiadacza SzKM.
1. **Testy**

W trakcie realizacji Etapu I i II Wykonawca przeprowadzi testy Systemu przy udziale Zamawiającego.

Testy powinny obejmować:

1. testy funkcjonalne (zgodnie z wymaganiami niniejszego dokumentu),
2. testy dostępności zgodnie z wymaganiami WCAG oraz ustawy z 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. poz.848),
3. testy integracyjne,
4. testy wydajnościowe,
5. testy bezpieczeństwa.
6. **Szkolenia**

Wykonawca przeszkoli wskazanych przez Zamawiającego pracowników w zakresie obsługi Sytemu.

Szkolenie potwierdzone zostanie protokołem ze szkolenia.

Ile szkoleń – 3 szkolenia.

Około – 50 osób

Administrator/ użytkownik niższy szczebel/ szkolenie dla partnerów miejskich, szkolenie dla partnerów komercyjnych (filmy z obsługi podstawowych funkcji systemu).

1. **Utrzymanie Systemu i Asysta techniczna**

System powinien być utrzymywany przez okres 24 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru Etapu II (bez uwag).

W okresie utrzymania Wykonawca zapewni dostępność Systemu zgodnie z zapisami SLA.

Wykonawca musi wykonywać kopie bezpieczeństwa bazy danych umożliwiające odtworzenie zawartości danych z kopii bezpieczeństwa w razie wynikłej potrzeby (np. utraty integralności danych) lub na żądanie Zamawiającego.

Wykonanie usługi Utrzymania Systemu SzKM i asysty technicznej będzie rozliczane w miesięcznych okresach rozliczeniowych, na podstawie raportów. Raport ten będzie zawierał co najmniej:

1. informację o dostępności Systemu SzKM w danym okresie rozliczeniowym,
2. informację o czasie trwania częściowej oraz utrudnionej dostępności Systemu,
3. informację o innych istotnych zdarzeniach w danym okresie rozliczeniowym.

Wykonawca ma zapewnić w okresie utrzymania Systemu telefoniczne wsparcie techniczne (asystę techniczną) dla Zamawiającego, użytkowników i partnerów komercyjnych. Wykonawca zapewni również przyjmowanie zgłoszeń za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Asysta ma być świadczona zgodnie z zapisami pkt.19 (SLA oraz zgłaszanie błędów).

1. **Skalowalność i wydajność Systemu**

System powinien zapewnić obsługę:

* + co najmniej 30 000 użytkowników programu (posiadaczy SzKM),
	+ przez co najmniej 300 partnerów komercyjnych,
	+ z użyciem co najmniej 10 terminali,
	+ aktywację karty elektronicznej poprzez sieć Internet,
	+ wydawanie kart plastikowych w min. 2 wskazanych PWK/BOI.

System powinien gromadzić dane z wykorzystaniem SzKM przez okres utrzymania systemu.

1. **Termin realizacji zamówienia**

Termin realizacji Etapu I to maksymalnie 120 dni od podpisania Umowy.

Termin realizacji Etapu II to 36 miesięcy od daty zakończenia Etapu I.

1. **SLA oraz zgłaszanie błędów**
	* 1. SLA:
2. Poziom usługi SLA 99,8 % w ujęciu miesięcznym określany dla całego systemu.
3. Wykonawca zapewni system rejestracji zgłoszeń pozwalający na określenie daty i godziny zgłoszenia przez Operatora, daty i czasu przyjęcia zgłoszenia, dacie i czasie zakończenia zgłoszenia z opisem rozwiązania przez Wykonawcę.
4. W wyjątkowych przypadkach zgłoszenia przez Zamawiającego mogą odbywać się drogą elektroniczną na wskazanego maila przez Wykonawcę lub inną formą komunikacji (np. telefonicznie).
5. Wykonawca zapewni wsparcie techniczne dla Operatora również drogą telefoniczną od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 16:00.
	* 1. Błąd krytyczny zgłaszany przez Operatora:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategoria błędu** | **Czas przyjęcia zgłoszenia** | **Czas naprawy\*** | **Godziny obowiązywania** |
| **Błąd krytyczny** | **1h** | **12 h** | godz. 9:00-16:00 w dni robocze |
| **12 h** | **24 h** | godz. 16:00-9:00 w dni robocze |
| **48 h** | **64 h** | dni wolne i świąteczne |
| **Błąd niekrytyczny** | **4 h** | **96 h** | godz. 9:00-16:00 w dni robocze |

*\* W czas naprawy wliczony jest czas przyjęcia zgłoszenia - do czasu naprawy błędów w aplikacji mobilnej nie wlicza się czasu weryfikacji aplikacji w sklepie google/apple.*

1. Błąd krytyczny - niezgodność z funkcjonalnościami określonymi w niniejszym Załączniku, powodująca niedogodności i ograniczenia w użytkowaniu Systemu w zakresie:
* szyfrowanie danych w systemie (m.in. nieważność certyfikatów),
* brak dostępu do któregoś z Paneli (użytkownika, partnera, administratora) w zakresie logowania, prezentowania i odczytywania identyfikatorów (jednoczesny brak możliwości zaprezentowania/odczytania kodu QR i numeru cyfrowego),
* brak możliwości złożenia formularza zgłoszeniowego,
* brak możliwości weryfikacji formularza zgłoszeniowego,
* brak możliwości dodania/usunięcia karty identyfikacyjnej,
* brak możliwości zablokowania konta Użytkownika/Karty Identyfikacyjnej przez Użytkownika lub Operatora,
* znaczne ograniczenie funkcjonalności systemu.
1. Błąd niekrytyczny - należy przez to rozumieć nieprawidłowe działanie Systemu, niezgodne z funkcjonalnościami określonymi w niniejszym Załączniku, powodujące niedogodności i ograniczenia w użytkowaniu Systemu, lecz umożliwiające Zamawiającemu korzystanie z funkcji Systemu niezbędnych do bieżącej pracy.

W ramach błędu krytycznego oraz niekrytycznego Wykonawca może zastosować rozwiązanie tymczasowe (ang. *workaround*) jeżeli rozwiązanie błędu wiąże się z koniecznością przygotowania aktualizacji systemu, w każdym przypadku do akceptacji Operatora.

1. **Moduły**

System musi umożliwiać tworzenie modułów. Podstawowe, przykładowe moduły wskazano poniżej:

* 1. **Moduł zgłoszeń – e-interwencje:**
		+ 1. Moduł musi posiadać system zgłoszeń z tytułem zgłoszenia, opisem szczegółowym, możliwością dodania zdjęcia oraz oznaczenia miejsca na mapie (mapa szczegółowa ze szczególnym uwzględnieniem terenu miasta/gminy).
			2. Moduł musi pobierać automatycznie geolokalizację (za zgodą użytkownika) tak, aby odbiorca widział oznaczone ręcznie miejsce.
			3. Moduł powinien automatycznie wskazywać odbiorcy dane osoby zgłaszającej;
			4. Moduł musi posiadać możliwość przekazania zgłoszenia do innej jednostki.
			5. Moduł musi posiadać możliwość określenia kategorii, źródeł zgłoszenia oraz wydziału/jednostki.
			6. Moduł musi posiadać możliwość zarządzania uprawnieniami do otrzymywania powiadomień, w szczególności o nowych zgłoszeniach, nowych wiadomościach do zgłoszenia itd.
			7. Moduł musi posiadać możliwość wysyłania powiadomień o zmianie statusu zgłoszenia lub o przekazaniu zgłoszenia do innej jednostki.
			8. Moduł musi posiadać możliwość wysyłania wiadomości dotyczących zgłoszenia między zgłaszającym a osobami, zajmującymi się jego realizacją, wraz z możliwością dołączenia załącznika.
			9. Moduł musi posiadać możliwość przekazania zgłoszonej interwencji na adres
			e-mail wskazany przez Zamawiającego, który przekaże sprawę merytorycznemu wydziałowi/jednostce.
			10. Moduł musi posiadać możliwość opcjonalnego wyboru funkcjonalności do aktywowania przez administratora go obsługującego.
			11. Moduł musi umożliwiać stworzenie słownika typów odpadów wraz z określeniem nazwy, koloru oraz znaku graficznego odpadu.
			12. Moduł musi umożliwiać dodanie terminu wywozu danego typu odpadu dla wskazanej ulicy
			13. Moduł musi umożliwiać zaimportowanie harmonogramu wywozu określonego typu odpadu dla zdefiniowanych w słowniku systemu ulic.
			14. Moduł musi prezentować harmonogram odbioru odpadów dla adresu zamieszkania mieszkańca.
			15. Moduł musi umożliwiać wygenerowanie powiadomienia dla mieszkańców, w tym m.in. o terminie wywozu odpadów
			16. Moduł musi umożliwiać synchronizowanie harmonogramu z kalendarzem Google.
			17. Moduł musi umożliwiać wyszukanie przykładowego rodzaju odpadu, który wskaże jakiego typu jest to odpad i zaprezentuje harmonogram wywozu tego typu odpadu.
			18. Moduł musi umożliwić prezentację informacji na temat terminów i stawek opłat za odpady.
			19. Moduł musi umożliwić prezentację informacji w jaki sposób sortować odpady, w tym do jakich pojemników/worków z podziałem na kolory, jak sortować popiół, odpady wielkogabarytowe, zużyty sprzęt elektryczny i elektroniczny, odpady budowalne, zużyte baterie i drobne akumulatory, przeterminowane leki, odpady niebezpieczne, opony a także inne odpady powstające na terenie nieruchomości zamieszkałych.
			20. Moduł musi umożliwić prezentacje punktu odbioru odpadów z adresem i danymi kontaktowymi oraz opisem punktu odbioru. Dodatkowo musi umożliwić dodanie kolejnego punktu odbioru odpadów z adresem i danymi kontaktowymi oraz opisem punktu odbioru, w szczególności dla innych grup odpadów, np. zużytych olei, części samochodowych czy odpadów porolniczych.
			21. Moduł musi posiadać możliwość opcjonalnego wyboru funkcjonalności do aktywowania przez administratora go obsługującego oraz administrowania nim przez kilku użytkowników.
	2. **Moduł zgłoszeń – e-interwencje**
		+ 1. Moduł musi posiadać system zgłoszeń z tytułem zgłoszenia, opisem szczegółowym, możliwością dodania zdjęcia oraz oznaczenia miejsca na mapie (mapa szczegółowa ze szczególnym uwzględnieniem terenu miasta/gminy).
			2. Moduł musi pobierać automatycznie geolokalizację (za zgodą użytkownika) tak, aby odbiorca widział oznaczone ręcznie miejsce.
			3. Moduł powinien automatycznie wskazywać odbiorcy dane osoby zgłaszającej;
			4. Moduł musi posiadać możliwość przekazania zgłoszenia do innej jednostki.
			5. Moduł musi posiadać możliwość określenia kategorii, źródeł zgłoszenia oraz wydziału/jednostki.
			6. Moduł musi posiadać możliwość zarządzania uprawnieniami do otrzymywania powiadomień, w szczególności o nowych zgłoszeniach, nowych wiadomościach do zgłoszenia itd.
			7. Moduł musi posiadać możliwość wysyłania powiadomień o zmianie statusu zgłoszenia lub o przekazaniu zgłoszenia do innej jednostki.
			8. Moduł musi posiadać możliwość wysyłania wiadomości dotyczących zgłoszenia między zgłaszającym a osobami, zajmującymi się jego realizacją, wraz z możliwością dołączenia załącznika.
			9. Moduł musi posiadać możliwość przekazania zgłoszonej interwencji na adres
			e-mail wskazany przez Zamawiającego, który przekaże sprawę merytorycznemu wydziałowi/jednostce.
			10. Moduł musi posiadać możliwość opcjonalnego wyboru funkcjonalności do aktywowania przez administratora go obsługującego.
1. **Komunikacja z Zamawiającym**

Kluczowe decyzje związane z realizacją poszczególnych Etapów podejmuje Zamawiający.

Decyzje wynikające z bieżących potrzeb podejmowane będą w trakcie spotkań i telekonferencji zorganizowanych pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym, udokumentowanych właściwymi notatkami sporządzonymi przez Wykonawcę i zatwierdzonymi przez Zamawiającego (inicjatorem spotkań może być każda ze stron sygnalizując taką potrzebę z minimum 3-dniowym wyprzedzeniem, chyba że strony ustalą inaczej).