

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Spis treści

1. Wprowadzenie	2
2. Terminy i skróty użyte w dokumencie	2
3. Akceptanci GKM.....	3
4. Zniżki.....	3
5. Rodzaje kart.....	3
6. Dostawa kart identyfikacyjnych.....	3
7. Poszczególne elementy zamówienia	4
8. Analiza przedwdrożeniowa	5
9. Aplikacja do zarządzania GKM – funkcjonalności.....	5
10. Aplikacja mobilna dla Akceptantów (partnerów)	8
11. Aplikacja karty elektronicznej.....	8
12. Wydawanie i personalizacja GKM oraz infrastruktura z tym związana	10
13. Dokumentacja techniczna	11
14. Testy	11
15. Szkolenia.....	12
16. Utrzymanie Systemu i Asysta techniczna	12
17. Skalowalność i wydajność Systemu	12
18. Termin realizacji zamówienia.....	12
19. SLA oraz zgłaszanie błędów	13
20. Komunikacja z Zamawiającym	14

1. Wprowadzenie

Celem zadania jest wdrożenie systemu ulg w opłatach za korzystanie z miejskich obiektów użyteczności publicznej oraz innych usług świadczonych przez Miasto Gliwice, zintegrowanego z programem „Rodzina 3+” oraz „Senior 60+ i 75+”, przeznaczonego dla gliwickich podatników podatku od osób fizycznych PIT.

Wdrożenie „Gliwickiej Karty Mieszkańca” ma na celu wprowadzenie preferencji w korzystaniu z usług publicznych i komercyjnych dla osób rozliczających PIT w mieście Gliwice.

Przedmiotowy zakres obejmuje wdrożenie systemu:

- integrującego obecnie funkcjonujący na terenie Miasta Gliwice program dla rodzin wielodzietnych „Rodzina 3+”, oraz program zniżek skierowany do osób, które ukończyły 60 lat i mieszkają na terenie Gliwic „Gliwicki Senior 60+ i 75+”,
- umożliwiającego realizację programu lojalnościowego w wyznaczonych obiektach miejskich,
- umożliwiającego wdrożenie karty i programu lojalnościowego w podmiotach sektora prywatnego.

Nie jest planowana integracja „Gliwickiej Karty Mieszkańca” ze Śląską Kartą Usług Publicznych i korzystanie z niej w celu uzyskania zniżki na przejazdy komunikacją miejską w Gliwicach.

„Gliwicka Karta Mieszkańca” nie będzie również obecnie realizowała usługi elektronicznej portmonetki (nieдоступna możliwość deponowania środków płatniczych).

2. Terminy i skróty użyte w dokumencie

TERMIN LUB SKRÓT	OPIS
„Gliwicka Karta Mieszkańca”	przedmiot wdrożenia opisany w poniższym dokumencie
GKM	Gliwicka Karta Mieszkańca
QR 2D	forma graficznego zapisu informacji w postaci dwuwymiarowych obrazków złożonych z czarno-białych kwadratów – kod, który będzie identyfikacyjnym GKM
SLA	ang. Service Level Agreement –poziomu dostępności usług
API	zbiór reguł ściśle opisujący, w jaki sposób programy lub podprogramy będą komunikowały się ze sobą
Karta identyfikacyjna	plastikowa karta fizyczna oznakowana graficznie, prezentująca unikalne identyfikatory użytkownika
PWW	Punkt Weryfikacji Wniosków
BOI	Biuro Obsługi Interesantów

3. Akceptanci GKM

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

4. Zniżki

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

GKM 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 GKM otrzyma bonifikatę automatycznie bez konieczności angażowania posiadacza.

5. Rodzaje kart

GKM 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.

GKM 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,
- matowy pasek do zapisania (np. podpis użytkownika).

6. Dostawa kart identyfikacyjnych

Na Etapie I realizacji zadania (wdrożenie) Wykonawca dostarczy 8 000 kart identyfikacyjnych.

Przewiduje się, że w okresie utrzymania Systemu GKM 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.

7. Poszczególne elementy zamówienia

Zamówienie obejmuje wdrożenie i utrzymanie Systemu w podziale na następujące Etapy:

1. **Etap I** - termin realizacji to maksymalnie 120 dni od podpisania Umowy.

Prace, które Wykonawca zobowiązany jest zrealizować w ramach Etapu I w terminie do 40 dni od dnia podpisania Umowy:

1.1. Opracowanie, testy oraz konfiguracja dedykowanego systemu teleinformatycznego umożliwiającego wdrożenie i obsługę GKM w tym:

- a) przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej (z zastrzeżeniem terminu realizacji do 20 dni od dnia podpisania Umowy),
- b) określenie warunków koniecznych do integracji systemu docelowego z systemami obsługującymi obecnie programy „Gliwicki Senior 67+, 75+” oraz „Rodzina 3+”,
- c) przygotowanie i konfiguracja systemu w wersji beta (wersja testowalna) pod założony model projektu karty,
- d) szkolenie personelu wskazanego przez Zamawiającego z obsługi systemu,
- e) testy wersji beta systemu,
- f) konfiguracja produkcyjnej wersji systemu na podstawie uwag i wskazówek zebranych od Zamawiającego w odniesieniu do wersji beta systemu,
- g) uruchomienie środowiska do backupu danych.

Prace, które Wykonawca zobowiązany jest zrealizować w ramach Etapu 1 w terminie do 120 dni od dnia podpisania Umowy:

1.2. Testy, konfiguracja oraz wdrożenie systemu teleinformatycznego umożliwiającego wdrożenie i obsługę GKM w tym:

- a) przygotowanie aplikacji mobilnej wraz z umieszczeniem jej w sklepach Google oraz Apple,
- b) testy wersji produkcyjnej systemu i aplikacji mobilnej,
- c) konfiguracja produkcyjnej wersji systemu i aplikacji mobilnej na podstawie uwag i wskazówek zebranych od Zamawiającego,
- d) przygotowanie i dostarczenie pakietu 8 000 szt. kart plastikowych umożliwiających uczestnictwo w programie,
- e) produkcyjne uruchomienie systemu,
- f) gotowość systemu do uruchomienia i wdrożenia programu lojalnościowego we wskazanych jednostkach Miasta Gliwice.

2. **Etap II** – termin realizacji to 36 miesięcy od daty zakończenia Etapu I.

2.1. Utrzymanie systemu GKM obejmujące:

- a) utrzymanie systemu, w tym zapewnienie aktualizacji systemu niezbędnych dla jego prawidłowego działania,
- b) świadczenie usług asysty.

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

8. Analiza przedwdrożeniowa

W ramach realizacji Etapu I Wykonawca przeprowadzi analizę przedwdrożeniową (zgodnie z terminami pkt.7.1.1.a), która obejmowała będzie:

1. określenie procedury importu do systemu danych z istniejących programów „Rodzina 3+” oraz „Senior 60+ i 75+”,
2. procedury wydawania Karty plastikowej oraz aktywacji Karty elektronicznej,
3. Plan projektu,
4. Harmonogram wdrożenia,
5. Przedstawienie do akceptacji Zamawiającego wizualizacji/koncepcji graficznej rozwiązań informatycznych.

9. Aplikacja do zarządzania GKM – funkcjonalności

1. System powinien działać w modelu usługowym SaaS (Software as a Service) z wykorzystaniem Aplikacji mobilnej oraz Karty identyfikacyjnej.
2. System powinien być dostępny w polskiej wersji językowej.
3. Komunikacja systemu powinna odbywać się połączeniem szyfrowanym (dla strony internetowej na poziomie HTTPS z wykorzystaniem protokołów TLS) zgodnie z aktualnymi przepisami Unii Europejskiej.
4. System powinien zapewniać mechanizm cyklicznego tworzenia kopii bezpieczeństwa danych w cyklu 24-godzinny na niezależny nośnik w celu dodatkowego zabezpieczenia przed ich utratą w trakcie działania systemu online oraz codzienne kopie z ostatniego miesiąca.
5. Baza danych powinna być przechowywana i uruchamiana na serwerach Wykonawcy usługi.
6. Serwery powinny być zlokalizowane na terenie Polski przez cały okres obowiązywania umowy. Fizyczna lokalizacja serwerów zostanie przekazana zamawiającemu przed podpisaniem umowy.
7. System powinien obsługiwać Aplikację mobilną dla użytkowników, zainstalowaną na smartfonach (z systemem Android w wersji powyżej 5.1 oraz iOS w wersji co najmniej 10) oraz stronę internetową (portal informacyjny oraz Panel użytkownika, administratora i partnera handlowego).
8. 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.
9. System powinien posiadać wbudowany generator kodów QR 2D.
10. Panel administracyjny powinien umożliwiać m.in.:
 - a. tworzenie ról określających uprawnienia do systemu dla każdego Użytkownika, Administratora niższego szczebla i Partnera,
 - b. tworzenia kont dla wewnętrznych Administratorów niższego szczebla,
 - c. tworzenie dodatkowych grup bonifikat,

*Postępowanie pn.: Przygotowanie, wdrożenie i utrzymanie systemu do obsługi programu „Gliwicka Karta Mieszkańca”
oznaczenie sprawy SSM/6/PP/2021*

- d. przypisywanie do konta Karty identyfikacyjnej (dodawanie i usuwanie),
 - e. wyszukiwanie/filtrowanie mieszkańców po imieniu, nazwisku, adresie e-mail, numerze telefonu, posiadanych grupach bonifikat lub identyfikatorach Użytkownika,
 - f. 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,
 - g. obsługę z poziomu przeglądarki internetowej,
 - h. tworzenie wydarzeń,
 - i. administrowanie Użytkownikami oraz Partnerami,
 - j. wprowadzanie opisów Partnerów,
 - k. zarządzanie dostępną pulą zainteresowań, dostępnych do wyboru dla Użytkowników (m.in. dodawanie i usuwanie zainteresowania),
 - l. zarządzanie ofertą Partnerów (dodawaniem i usuwaniem usług),
 - m. edycję Formularzy zgłoszeniowych wraz z opisem pól (zarówno dla widoku przeglądarkowego, jak i Aplikacji mobilnej),
 - n. tworzenia Słownika ulic,
11. System powinien posiadać funkcję umożliwiającą zarządzanie treścią strony internetowej portalu, m.in.: formularzem kontaktowym, tworzeniem aktualności, edycji treści i jej uaktualnieniem,
12. Panel użytkownika powinien umożliwiać między innymi:
- a. przeglądanie danych Użytkownika i możliwość edycji,
 - b. wgląd do przyznanych grup bonifikat,
 - c. zgłoszenie blokady identyfikatora w przypadku zgubienia urządzenia mobilnego lub Karty identyfikacyjnej,
 - d. resetowanie hasła poprzez wysłanie linku zmiany hasła lub SMS z czasowym hasłem,
 - e. wskazanie daty końca aktywnego statusu uprawnień,
 - f. złożenie Formularza zgłoszeniowego o nową grupę bonifikat wraz z podglądem statusu,
 - g. wybór i zmianę zainteresowań w ramach dostępnej puli,
 - h. wyświetlenie historii zgód udzielonych przez Użytkownika,
 - i. wyświetlenie historii aktywności (korzystania z benefitów),
13. System będzie umożliwiał dodanie do konta Użytkownika dodatkowych identyfikatorów.
14. System powinien zapewniać obsługę bieżącego przyjmowania Formularzy zgłoszeniowych, zarówno online, jak i w Biurze Obsługi Interesantów i Punktach Wydawania Kart.
15. System powinien zapewniać możliwość odrzucenia Formularza zgłoszeniowego o daną grupę bonifikat z podaniem przyczyny.
16. System powinien gwarantować w zakresie działania GKM prowadzenie ewidencji oraz identyfikacji mieszkańców, zarządzanie kontami mieszkańców, możliwość dodawania i usuwania grup bonifikat, Kart identyfikacyjnych.
17. System powinien umożliwić utworzenie konta grupowego w zakresie:

- a. utworzenia i zdefiniowania grupy,
 - b. wyboru zarządzającego grupą,
 - c. tworzenia kont dla dzieci, po spełnieniu kryteriów zawartych w regulaminie programu, konto będzie miało możliwość funkcjonować jako samodzielne konto,
 - d. wskazania, którzy członkowie grupy mogą okazać unikalne identyfikatory wszystkich członków grupy, do której przynależą.
18. System powinien umożliwiać komunikację z mieszkańcami poprzez Aplikację mobilną, Portal użytkownika, email oraz SMS, dodatkowo zapewniając komunikację:
- a. do konkretnego Użytkownika,
 - b. dla danej ulicy
 - c. do Użytkowników zdefiniowanych danym tagiem,
 - d. do Użytkowników zdefiniowanych ramami wiekowymi,
 - e. do Użytkowników, którzy wybrali zainteresowanie z dostępnej puli,
 - f. oraz pozwalając na dołączenie do wiadomości hiperłącza do zewnętrznych grafik, materiałów wideo lub witryn.
19. 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.
20. System powinien pozwalać na korzystanie z programu przy pomocy Karty identyfikacyjnej dla wszystkich grup bonifikat.
21. Strona internetowa powinna zawierać wszystkie funkcjonalności i informacje niezbędne do właściwej obsługi Systemu GKM.
22. System powinien posiadać automatyczny mechanizm usuwania załączników do Formularza zgłoszeniowego po terminie wskazanym przez Zamawiającego.
23. System powinien pozwalać na wyświetlanie komunikatów zarówno w Aplikacji mobilnej jak i stronie internetowej, generować statystyki wyświetleń (tzw. kliknięć) danego komunikatu.
24. Strona internetowa powinna zapewniać responsywność strony do rozmiarów różnych ekranów telefonów, tabletów i komputerów.
25. Strona internetowa powinna być zgodna z WCAG 2.1 w wersji AA oraz być zgodna z ustawą Dz. U.2019.848 z dnia 8 maja 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
26. Mechanizm uwierzytelniania w Systemie powinien opierać się na loginie i hasle (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.: &, @, !).
27. 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

uchylecia dyrektywy 95/46/WE oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.

28. 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 GKM. Portal ten powinien być ogólnodostępny. Mieszkaniec ma mieć możliwość zgłaszania reklamacji poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego bez potrzeby logowania do panelu.
29. 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.
30. 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.
31. System musi posiadać możliwość resetu hasła w następującej procedurze:
 - a. dla osób posiadających w systemie adres e-mail - wysyłka linku do zmiany hasła, który będzie ważny przez określony czas
 - b. dla osób wykluczonych cyfrowo - wysyłka smsa z tymczasowym hasłem o określonym czasie ważności, które musi zostać zmienione przy pierwszym logowaniu.
 - c. 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.

10. Aplikacja mobilna dla Akceptantów (partnerów)

1. Aplikacja musi być dostępna na smartfony z systemem Android w wersji 5.1 lub wyższej.
2. Połączenie pomiędzy systemem a aplikacją musi być szyfrowane (długość klucza minimum 256 bitów), zabezpieczone odpowiednim certyfikatem SSL
3. 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

11. Aplikacja karty elektronicznej

1. Aplikacja karty elektronicznej powinna zostać udostępniona wraz z opisem wszystkich interfejsów programistycznych (API).
2. Aplikacja powinna być dostępna, utrzymywana oraz aktualizowana przez Wykonawcę w sklepach internetowych (Google Play, App Store) przez cały okres utrzymania systemu.
3. Użytkownik GKM musi mieć możliwość zainstalowania aplikacji karty elektronicznej na kilku urządzeniach równocześnie (np. karty członków rodziny).
4. Użytkownik musi mieć możliwość instalacji kilku kart na jednym urządzeniu

*Postępowanie pn.: Przygotowanie, wdrożenie i utrzymanie systemu do obsługi programu „Gliwicka Karta Mieszkańca”
oznaczenie sprawy SSM/6/PP/2021*

5. 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:
- a. ekran logowania - logowanie przy użyciu loginu i hasła (tego samego co do portalu GKM);
 - b. przypominanie hasła na adres email;
 - c. logowanie z użyciem zabezpieczeń biometrycznych (po pierwszym logowaniu możliwość zabezpieczenia aplikacji odciskiem palca lub FaceID);
 - d. obsługę rodzin w aplikacji;
 - e. możliwość przełączenia osoby (na przykład na dziecko) w celu okazania jego karty, czy edycji danych;
 - f. ekran zarządzania rodziną;
 - g. ekran karty elektronicznej oraz posiadanych pakietów;
 - h. wyświetlenie identyfikatora w dwóch rodzajach (kod QR, kod kreskowy);
 - i. wyświetlenie listy posiadanych pakietów;
 - j. możliwość dodania / wnioskowania o kolejny pakiet;
 - k. wyświetlenie zniżek i usług wchodzących w skład pakietu z oznaczonym wykorzystaniem „zużytych” wejść;
 - l. ekran historii;
 - m. wyświetlenie historii użycia karty;
 - n. ekran profilu;
 - o. wyświetlanie danych osobowych;
 - p. wyświetlanie i edycja danych adresowych;
 - q. wyświetlanie i edycja danych kontaktowych;
 - r. wyświetlanie i edycja zainteresowań;
 - s. wyświetlanie i edycja danych dodatkowych;
 - t. przeglądanie i wycofywanie zgód udzielonych w systemie;
 - u. powiadomienia push;
 - v. wyświetlanie powiadomienia push na pasku powiadomień;
 - w. ekran powiadomień wewnątrz aplikacji;
 - x. ekran aktualności;
 - y. wyświetlanie aktualności;
 - z. filtrowanie aktualności po kategoriach;
 - aa. wyszukiwanie aktualności;
 - bb. ekran wydarzeń
 - cc. wyświetlanie wydarzeń dodanych do systemu;
 - dd. filtrowanie i wyszukiwanie wydarzeń;
 - ee. dodawanie wydarzeń do ulubionych;
 - ff. trzymywanie informacji o odwołanych wydarzeniach;
 - gg. ekran FAQ.
6. Połączenie pomiędzy systemem a aplikacją musi być szyfrowane (długość klucza minimum 256 bitów), zabezpieczone odpowiednim certyfikatem SSL.

7. Aplikacja musi zapewnić możliwość zeskanowania identyfikatora mieszkańca poprzez skanowanie kodu kreskowego/QR zawierającego numer karty.
8. Aplikacja ma pełnić funkcję zintegrowanego nośnika danych umożliwiającego mieszkańcom korzystanie z dostępnych w systemie Usług.
9. Aplikacja powinna umożliwiać wizualizację unikalnych identyfikatorów oraz wyświetlanie na ekranie urzędnika. Wizualizacja powinna umożliwiać zidentyfikowanie mieszkańca oraz posiadanych przez niego uprawnień za pomocą Unikalnych identyfikatorów, które mogą zostać odczytane przez urządzenie zewnętrzne do weryfikowania uprawnień i/lub panel Partnera.
10. 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.
11. Aplikacja musi umożliwiać dostęp do panelu użytkownika oraz panelu zgłoszeniowego.
12. 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).
13. Aplikacja powinna umożliwiać Użytkownikowi korzystanie ze wszystkich funkcjonalności Systemu w zakresie przyznanych uprawnień.

12. Wydawanie i personalizacja GKM 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.

2. Biuro Obsługi Interesantów (BOI)

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

3. Punkty Wydawania Kart (PWK)

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

4. 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.

13. Dokumentacja techniczna

Dokumentacja techniczna Systemu musi zawierać co najmniej następujące elementy:

- a. instrukcję Operatora Systemu (zakres dedykowany m.in. pracownikom PWW oraz BOI),
- b. instrukcję użytkownika aplikacji do zarządzania GKM
- c. instrukcje dla Akceptantów/Partnerów GKM,
- d. instrukcję dla posiadacza GKM.

14. Testy

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

Testy powinny obejmować:

- a. testy funkcjonalne (zgodnie z wymaganiami niniejszego dokumentu),
- b. 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),
- c. testy integracyjne,
- d. testy wydajnościowe,
- e. testy bezpieczeństwa.

Wykonawca zapewni skonfigurowane środowisko testowe wraz z danymi testowymi.

Plan testów będzie podlegał zatwierdzeniu przez Zamawiającego.

Wykonawca opracuje Raport z testów, w którym wymienione będą wszystkie wykryte podczas testów błędy. Raport ten będzie również podsumowaniem zakresu przetestowanych wymagań oraz wyników przeprowadzonych testów.

15. Szkolenia

Wykonawca przeszkoli wskazanych przez Zamawiającego pracowników w zakresie obsługi Systemu. Szkolenie potwierdzone zostanie protokołem ze szkolenia.

16. Utrzymanie Systemu i Asysta techniczna

System powinien być utrzymywany przez okres 36 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru Etapu I 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 GKM i asysty technicznej będzie rozliczane w miesięcznych okresach rozliczeniowych, na podstawie raportów. Raport ten będzie zawierał co najmniej:

- a) informację o dostępności Systemu GKM w danym okresie rozliczeniowym,
- b) informację o czasie trwania częściowej oraz utrudnionej dostępności Systemu,
- c) informację o innych istotnych zdarzeniach w danym okresie rozliczeniowym.

Wykonawca ma zapewnić w okresie utrzymania Systemu telefoniczne wsparcie techniczne (asystę techniczną) dla Zamawiającego, akceptantów karty 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).

17. Skalowalność i wydajność Systemu

System powinien zapewnić obsługę:

- co najmniej 50 000 użytkowników programu (posiadaczy GKM),
- przez co najmniej 100 akceptantów i partnerów komercyjnych,
- z użyciem co najmniej 100 terminali,
- aktywację karty elektronicznej poprzez sieć Internet,
- wydawanie kart plastikowych w min.5 wskazanych PWK/BOI.

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

18. 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.

19. SLA oraz zgłaszanie błędów

1. SLA

1.1. Poziom usługi SLA 99,8 % w ujęciu miesięcznym określany dla całego systemu.

1.2. 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.

1.3. W wyjątkowych przypadkach zgłoszenia przez Zamawiającego mogą odbywać się drogą elektroniczną na wskazanego maila przez Wykonawcę lub inną formą komunikacji (np. telefonicznie).

1.4. Wykonawca zapewni wsparcie techniczne dla Operatora również drogą telefoniczną od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00-16:00.

2. Błąd krytyczny zgłaszany przez Operatora

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

a) 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.

- b) 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.

20. 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).