

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

„Przygotowanie, wdrożenie i utrzymanie systemu Słupskiej Karty Mieszkańca wraz z wydrukiem i cykliczną dostawą kart fizycznych”.

Ustala się następujące etapy wdrożenia Karty licząc od zawarcia umowy:

- a) Etap I - opracowanie, wdrożenie i dostarczenie dedykowanej strony WWW, panelu administracyjnego do zarządzania systemem oraz przeprowadzenie szkoleń z obsługi systemu dla administratorów i operatorów do dnia 15.12.2021 r.
- b) Etap II - dostarczenie aplikacji mobilnej dla użytkowników i partnerów systemu oraz przeprowadzenie szkoleń z obsługi systemu dla partnerów i operatorów w terminie 3 miesięcy od dnia podpisania umowy.
- c) Etap III - wydruk i dostawa kart fizycznych.
- d) Etap IV - świadczenie usługi serwisu po okresie gwarancji.

1.Opracowanie, wdrożenie i dostarczenie:

1) Dedykowanej strony www (strona publiczna zakładki: aktualności, o programie, pliki do pobrania, rejestracja/logowanie, kalendarium, wykaz zniżek/partnerzy, zostań partnerem programu, najczęściej zadawane pytania, kontakt, link do pobrania aplikacji mobilnej, politykę prywatności oraz politykę ochrony danych osobowych, klauzulę informacyjną o przetwarzaniu danych, deklarację dostępności); po zalogowaniu przez użytkownika Karty Mieszkańca składanie wniosków o wydanie karty wraz z możliwością załączania plików, wyborem punktu odbioru karty fizycznej; możliwość edycji profilu i dodania zdjęcia; możliwość przypisania profili dzieci do profilu rodzica; możliwość zablokowania/odblokowania karty; możliwość wysyłania powiadomień push do aplikacji mobilnej Mieszkańca przez Operatora; historia użycia karty wraz z wysokością oszczędności; przeglądanie usług skierowanych do grup przypisanych do profilu Mieszkańca wraz z wyszukiwarką i filtrowaniem listy;

2) Panelu administracyjnego do zarządzania Systemem;

- a) zarządzanie kontami Partnerów; potwierdzanie ich kont; resetowanie haseł;
- b) możliwość dodawania i logowania Operatorów Systemu zarządzających kontami; dodawanie,edycja kont Mieszkańców; dodawanie wniosku o kartę, zlecenie wydruku; dodawanie określonych grup uprawnionych do korzystania z usług; akceptacja/odrzućenie złożonych wniosków; pobieranie danych statystycznych dotyczących listy kart, Partnerów, usług i użycia kart;
- c) logowanie Partnerów: zarządzanie udostępnionymi przez nich usługami/zniżkami - w tym tryb pracy roboczej; dodawanie kont pracowników Partnera, nadawanie uprawnień; przegląd historii użycia oferowanych usług/zniżek; możliwość użycia karty poprzez panel bez konieczności posiadania aplikacji dla Partnerów; wyświetlanie informacji o dziennym użyciu kart oraz wartości tych usług;

d) logowanie Administratora: możliwość zarządzania wszystkimi funkcjami przypisanymi Operatorom; definiowanie punktów, w których będzie można odebrać fizyczną kartę; definiowanie szablonów automatycznych wiadomości wychodzących z systemu; definiowanie kategorii, do której może zostać przypisana dana usługa np. gastronomia, kultura, sport, noclegi, edukacja; definiowanie regulaminów, oświadczeń, zgód wyświetlanych przy logowaniu dla Partnerów, rejestracji Mieszkańców, przy składaniu wniosków o kartę; definiowanie grup automatycznych oraz manualnych, które mogą zostać przypisane do profili Mieszkańców oraz usług;

e) zarządzanie usługami: komunikaty automatyczne przy dodawaniu/edycji/usuwaniu usługi na wskazany adres Operatora; możliwość pracy nad usługą roboczo, bez widoczności na stronie; deklarowanie typu zniżki - kwotowa, procentowa, usługa z określoną ceną, zniżka wymagająca określonej liczby punktów u Partnera lub na koncie u Użytkownika; ustawienie okresu ważności usługi; ustawienie maksymalnej liczby użyci dla jednego Mieszkańca z możliwością zadeklarowania limitu w podziale na użycieienne, tygodniowe, miesięczne i roczne; możliwość zadeklarowania karencji między kolejnymi użyciami w minutach i sekundach; możliwość ustawienia ceny bazowej, od której będzie naliczany rabat; możliwość dodania opisu usługi oraz zdjęć; możliwość dodania usług współdzielonych przez więcej niż jednego Partnera

3) Aplikacji mobilnej dla użytkowników Systemu, która musi umożliwić posiadaczowi Karty Mieszkańca Słupska sparowanie swojego indywidualnego konta mieszkańca z urządzeniem mobilnym (elektroniczny obraz karty), pokazywać wszystkie dane widniejące na karcie fizycznej, proces parowania urządzenia z kartą musi być zabezpieczony w mechanizm weryfikacji użytkownika w taki sposób, aby nie można było wyczytać przypadkowo znalezionej karty mieszkańca za pomocą numeru karty czy numeru MIFARE, być dostępna za darmo w wiodących sklepach z aplikacjami na platformy Android i iOS oraz spełniać wymogi ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych)

Aplikacja musi zawierać podstawowe dane:

- a) imię i nazwisko użytkownika;
- b) nr karty i data jej ważności;
- c) informacja o przyznanych ulgach;
- d) historia użycia karty;
- e) wysyłanie informacji do mieszkańców;
- f) zdjęcie posiadacza karty;
- g) wyświetlanie kodów do kontroli karty przez Partnerów Programu (QR, NFC, kod kreskowy)

4) Aplikacji mobilnej dla partnerów Systemu;

Przygotowanie aplikacji mobilnej do weryfikacji kart dla Partnerów Programu Karty Mieszkańca Słupska metodą zbliżeniową NFC na urządzeniach mobilnych lub zeskanowanego kodu kreskowego lub QR a także udostępnienie strony internetowej/aplikacji komputerowej pozwalającej na weryfikację kart za pomocą czytnika kart NFC podłączonego do komputera lub czytnika kodów QR i kreskowych. Możliwość użycia karty za pomocą wpisania ręcznego numeru karty. Aplikacja powinna pokazywać podstawowe dane odczytane z karty - ważność karty, zniżki przypisane użytkownikowi karty. Aplikacja nie może prezentować żadnych danych osobowych użytkownika.

5) Serwis i asysta techniczna dla operatorów Systemu.

Podjęcie działań serwisowych nastąpi w czasie 3h od momentu zgłoszenia. Zgłoszenia realizowane według ich priorytetu, czas realizacji liczony od momentu podjęcia zgłoszenia:

- a) priorytet krytyczny (nie działający system) - czas realizacji zgłoszenia do 24h;

- b) priorytet wysoki (ograniczone działanie systemu) - czas realizacji zgłoszenia do 2 dni roboczych;
- c) priorytet niski (błędy nie wpływające na działanie systemu) - czas realizacji zgłoszenia do 3 dni roboczych.

6) wydruk i cykliczna dostawa Zamawiającemu kart fizycznych o następujących parametrach :

a) Dane techniczne:

Rozmiar: 85.6 x 54mm ± 0.1mm

Grubość: 0.86mm ± 0.04mm

Druk: offset 4/4 CMYK dwustronny

Laminacja: połysk

Chip NFC: NXP NTAG213

b) Indywidualizacja:

Druk: retrasferowy, czerń

Informacje: Imię, Nazwisko, kod kreskowy z indywidualnym numerem, kod QR

Programowanie: indywidualny numer użytkownika

Wersja graficzna karty do uzgodnienia z Zamawiającym.

7) Wymagane są następujące funkcjonalności:

a) zarządzanie użytkownikami programu i ich uprawnieniami;

b) prowadzenie bazy użytkowników (wprowadzanie danych osobowych- imię, nazwisko, PESEL z automatycznym wypełnianiem daty urodzenia, adres zamieszkania; możliwość dodania do profilu zdjęcia profilowego z pliku);

c) możliwość dodawania nowych Partnerów programu;

d) możliwość przypisania ulgi/bonusu dla uczestnika Programu;

e) możliwość generowania raportów dotyczących wydanych kart i udzielonych zniżek;

f) możliwość zdalnego zablokowania karty przez operatora systemu;

g) możliwość wydawania duplikatów kart;

h) możliwość zmiany danych przypisanych do konta - np. w przypadku zmiany nazwiska;

i) możliwość wprowadzenia danych do systemu poprzez zautomatyzowane formularze wniosków dostępne przez stronę internetową systemu;

j) udostępnienie wszystkim posiadaczom kart indywidualnych kont, na których poprzez stronę internetową będą mogli zarządzać udostępnionymi im usługami (dołączanie i aktualizacja wymaganych dokumentów, składanie wniosków o przedłużenie ważności karty, cofania lub wyrażanie zgód na nowe funkcjonalności itp.)

k) dane statystyczne, w tym: dzienne wykorzystanie kart, wartość wykorzystanych zniżek, dziennej liczby aktywowanych kart, miesięcznej liczby wprowadzonych Partnerów, tygodniowej liczby profili oczekujących na potwierdzenie, tygodniowej liczby kart oczekujących na wydanie, raporty z danymi o kartach, raporty z danymi o wykorzystaniu usług z wyszczególnieniem danych pod kątem wykorzystanych zniżek, płci, wieku itp.

l) przygotowanie i wdrożenie panelu rejestracji indywidualnych, imiennych kont przez administratorów, operatorów i partnerów Systemu, w którym rejestrowane są następujące dane:

- imię (obowiązkowo),

- nazwisko (obowiązkowo),

- nazwa podmiotu/firmy, którą reprezentują (obowiązkowo),

- stanowisko (obowiązkowo),

- adres e-mail (obowiązkowo),

- numer telefonu (obowiązkowo),

m) przygotowanie i wdrożenie panelu rejestracji indywidualnych, imiennych kont przez mieszkańców Słupska, umożliwiającym składanie wniosków o wydanie lub przedłużenie aktywności Karty Mieszkańca w kolejnych okresach podatkowych, co wiąże się z podaniem następujących danych osobowych:

- imię (obowiązkowo),

- nazwisko (obowiązkowo),
- data urodzenia (obowiązkowo),
- adres zamieszkania (obowiązkowo),
- zdjęcie (opcjonalnie)
- adres e-mail (opcjonalnie),
- numer telefonu (opcjonalnie),

oraz:

- możliwością załączenia skanów lub zdjęć dokumentów potwierdzających uprawnienia do wydania lub przedłużenia aktywności Karty Mieszkańca (obowiązkowo),
- możliwością wyboru punktu wydawania kart fizycznych (opcjonalnie).

n) możliwość akceptacji przez operatora Systemu wniosku o wydanie Karty Mieszkańca po weryfikacji wymaganych dokumentów,

o) możliwość ustawienia przez operatora Systemu okresu aktywności/ważności kart fizycznych, w tym również kart wydanych bezterminowo,

p) możliwość automatycznego unieważnienia Karty w Systemie w przypadku nie odebrania Karty w terminie 3 miesiące od daty złożenia wniosku o jej wydanie,

r) możliwość unieważnienia/blokady Karty przez Organizatora Programu wraz z możliwością rejestracji daty i powodu unieważnienia/blokady Kart,

s) możliwość anulowania unieważnienia/zdjęcia blokady przez Organizatora programu/możliwość tworzenia w Systemie grup osób, którym przysługiwać będą zniżki, ulgi i uprawnienia np. grupy wiekowe itp.,

8) przygotowanie i wdrożenie panelu rejestracji i modyfikacji ulg, zniżek i uprawnień umożliwiającego wprowadzanie na bieżąco do Systemu informacji o przyznawanych ulgach, zniżkach i uprawnieniach - dostęp do rejestracji, modyfikacji, akceptacji i usuwania zapisów określają uprawnienia operatorów i partnerów Systemu,

9) możliwość przydzielenia ulgi, zniżki i uprawnienia wszystkim posiadaczom Karty lub wybranej grupie lub wybranym grupom,

10) możliwość blokady konta partnera przez operatora Systemu w przypadku rezygnacji partnera z uczestnictwa w programie „Karty Mieszkańca”,

11) możliwość blokady/unieważnienia Karty po zgłoszeniu przez posiadacza Karty zgubienia Karty lub podejrzenia jej użycia przez nieuprawnione osoby,

12) obsługa i serwis Systemu,

13) możliwość wykonania różnych zestawień statystycznych dot. m. in. wykorzystanych ulg, zniżek i uprawnień, ilości udostępnianych ulg, zniżek i uprawnień itp.,

14) wsparcie techniczne dla administratorów i operatorów Systemu:

- telefonicznie pod nr tel. od poniedziałku do piątku w godz.

- za pośrednictwem poczty e-mail:..... od poniedziałku do piątku w godz.

2. Konta administratorów Organizatora Programu uprawniają do:

- 1) dostępu do kont użytkowników Systemu,
- 2) weryfikacji i akceptacji złożonych przez mieszkańców Słupska wniosków o wydanie Karty,
- 3) ustawienia okresu ważności Karty w chwili wydania Karty posiadaczowi,
- 4) blokady, unieważnienia Karty w przypadku jej zagubienia, zniszczenia lub podejrzenia użycia Karty przez nieuprawnioną osobę,
- 5) dostępu do informacji o udzielonych i wykorzystanych zniżkach, ulgach i uprawnieniach.

3. Konta operatorów Organizatora Programu uprawniają do:

- 1) weryfikacji i akceptacji złożonych przez mieszkańców Słupska wniosków o wydanie Karty,
- 2) ustawienia okresu ważności Karty w chwili wydania Karty posiadaczowi,

- 3) blokady, unieważnienia Karty w przypadku jej zagubienia, zniszczenia lub podejrzenia użycia Karty przez nieuprawnioną osobę.
4. Konta partnerów uprawniają do:
 - 1) rejestracji i modyfikacji ulg i zniżek oraz uprawnień dla grup,
5. Konta mieszkańców Słupska uprawniają do:
 - 1) zarządzania swoim kontem czyli aktualizacji danych, dostępie do informacji o okresie aktywności Karty, informacji o udzielonych i wykorzystanych zniżkach, zmiany hasła logowania do konta w Systemie,
 - 2) składania wniosków o wydanie karty lub przedłużenie aktywności karty w kolejnych latach podatkowych.
6. Wykonawca zastrzega sobie możliwość zmiany w dowolnej chwili funkcjonalności Systemu rozbudowując go o nowe funkcje i udogodnienia dla użytkowników Systemu oraz zmiany w istniejących funkcjonalnościach.
7. Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany świadczonych usług, ich dodawania i modyfikacji.
8. W zakresie zmian funkcjonalności, o których mowa w ust. 9 i 10, Strony Umowy zastrzegają, że wszelkie zmiany, które odbiegają od ustaleń stron Umowy zmieniają uzgodnioną funkcjonalność Systemu wymagają poinformowania Zamawiającego i uzyskania zgody Zamawiającego w postaci papierowej lub elektronicznej (e-mail).
9. Warunek, o którym mowa w ust. 11 nie musi być zachowany w przypadku wprowadzania zmian mających na celu naprawę błędów Systemu i nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu.
10. Wykonawca zastrzega sobie możliwość dokonywania planowanych przerw w dostępie do Systemu w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
11. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo i stabilność Systemu, Organizator Programu ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia działania Systemu, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu.
12. Zamawiający przewiduje w ramach powtórzenia usług podobnych rozszerzenie systemu o różne funkcjonalności tj. np. potwierdzenie uczestnictwa w wydarzeniach organizowanych w ramach realizacji zadań publicznych lub integracji z biletem metropolitarnym oraz dostawę kart fizycznych.
13. Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 1) utrzymania Systemu w tym podjęcie działań serwisowych z funkcjonowaniem systemu do 3 godzin od momentu zgłoszenia;
 - 2) zapewnienia całodobowego dostępu do Systemu: 7 dni w tygodniu przez 24 h;
 - 3) graficznego przygotowania aplikacji, strony www oraz karty w uzgodnieniu z Zamawiającym;
 - 4) tworzenia kopii bezpieczeństwa i archiwizacji danych w systemie;
 - 5) zapewnienie dostępności serwera hostingowego min. 98% w skali roku
 - 6) przeprowadzenie szkoleń z obsługi Systemu w miejscach i terminach uzgodnionych z Zamawiającym:
 - a) jednego jednodniowego szkolenia dla administratorów i operatorów Systemu;
 - b) trzech jednodniowych szkoleń dla partnerów Systemu;
 - 7) przygotowania, przetestowania i udostępnienia Systemu na platformie Wykonawcy. wdrożenia, przeprowadzenia szkoleń, całodobowego dostępu do Systemu dla Zamawiającego i użytkowników oraz partnerów, asysty technicznej oraz zmian funkcjonalnych Systemu świadczonych.
 - 8) całodobowy dostęp do Systemu dla Zamawiającego i użytkowników oraz partnerów, asysta techniczna oraz zmiany funkcjonalne Systemu świadczonych usług do 31 grudnia 2024 roku.
 - 9) wydrukowania i dostawy Zamawiającemu kart fizycznych w ilości nie przekraczającej 30000 szt przez cały okres trwania umowy. Karty będą zamawiane cyklicznie, na

elektroniczne zgłoszenie Zamawiającego, a ich dostawa nastąpi w ciągu 14 dni od daty zamówienia.

14. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do systemu, w którym będą zarejestrowani mieszkańcy przystępujący do Programu Karty Mieszkańca Słupska, w zakresie umożliwiającym Zamawiającemu nadzór nad powierzonymi danymi osobowymi uczestników Programu. Opracowany przez Zleceniobiorcę System musi spełniać wymogi powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. Wymogi ustawy z 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (z późn. zmianami) oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.

Zamawiający jako administrator danych osobowych Uczestników powierzy Zleceniobiorcy na podstawie odrębnej umowy przetwarzanie danych osobowych Uczestników w zakresie i w celu niezbędnym do realizacji przedmiotu niniejszej umowy.

15. Wykonawca zapewni spełnienie wymagań określonych w ustawie o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, tak by wdrożony System był dostosowany do potrzeb osób z dysfunkcją wzroku a także wszystkich obowiązujących w okresie obowiązywania umowy przepisów dotyczących funkcjonowania stron publicznych.

16. Wykonawca zgłosi na piśmie Zamawiającemu zakończenie przygotowania systemu oraz gotowość jego uruchomienia w terminie do 15 grudnia 2021r. Po zgłoszeniu gotowości Systemu strony przeprowadzą test jego funkcjonowania. Jeżeli próba wypadnie pomyślnie System zostanie uruchomiony. W przypadku stwierdzenia, że system nie działa prawidłowo, Zamawiający wyznaczy Zleceniobiorcy termin nie dłuższy niż 7 dni kalendarzowych do usunięcia stwierdzonych wad.

Termin obowiązywania umowy od dnia podpisania do 31 grudnia 2024r.