

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia modyfikacja istniejącego sklepu internetowego Zarządu Dróg i Zieleni w Gdyni pod względem funkcjonalno – użytkowym.

Sklep internetowy – należy pod tym rozumieć serwis internetowy dostępny pod adresem: <https://gdynia.e-abonamenty.pl/>.

Szyna danych – należy przez to rozumieć platformę integrującą wyposażoną w dedykowane interfejsy API opartą na zasadach otwartych standardów umożliwiającą podłączenie do niej różnych źródeł informacji.

Ogólny opis istniejącego rozwiązania sklepu internetowego:

Sklep internetowy posiada funkcję zakupu abonamentu/identyfikatora (rodzaje zgodne z uchwałą nr XXI/443/12 Rady Miasta Gdyni z dnia 27 czerwca 2012r. w sprawie: *ustalenia strefy płatnego parkowania na terenie miasta Gdyni oraz wysokości stawek za parkowanie i opłaty dodatkowej, sposobu ich pobierania oraz wprowadzenia opłaty abonamentowej (t.j.: Dz. Urz. Woj. Pomorskiego z 2023r. poz. 2803)*). W celu dokonania zamówienia wymagane jest założenie konta przez użytkownika z poziomu publicznego, a następnie złożenie zamówienia, które przesyłane jest do programu windykacyjno-księgowego,

w którym weryfikowane ono jest przez pracownika ZDiZ (z wyłączeniem abonamentu ogólnodostępnego, którego weryfikacja jest automatyczna). Po weryfikacji użytkownik dostaje link do dokonania opłaty. Po dokonanej opłacie informacja przesyłana jest do programu, księgowana i abonament/identyfikator zostaje aktywowany. Pracownik ZDiZ ma możliwość dowolnej konfiguracji i naniesienia elementów graficznych w samym sklepie, jak i na nadruku otrzymywanym przez klienta.

I. Wymagania ogólne

1. Sklep internetowy musi być w pełni zgodny ze standardami WCAG 2.1. oraz Ustawą o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Na podstronie sklepu internetowego należy umieścić deklarację dostępności.
2. Projekt graficzny sklepu internetowego musi być opracowany dla różnego rodzaju wielkości ekranów, aby zapewnić responsywność wyświetlanego contentu dla użytkownika.
3. Projekt graficzny sklepu internetowego musi być wykonany w oparciu o wizualizację układu sekcji i modułów strony głównej serwisu <https://www.zdiz.gdynia.pl/> oraz przykładowych podstron i uzgodniony z rzecznikiem prasowym Zarządu Dróg i Zieleni w Gdyni.
4. Sklep internetowy musi zapewnić dostęp do najważniejszych informacji serwisu www, w jak najmniejszej ilości kliknięć – preferowane są maksymalnie 3 kliknięcia. Zastosowane rozwiązania muszą minimalizować liczbę czynności, które musi wykonać użytkownik korzystając z danej funkcji.

5. System nawigacji sklepu internetowego powinien być intuicyjny oraz ergonomiczny dla użytkownika, zapewniać łatwy dostęp do poszukiwanej treści za pośrednictwem modułów, stanowić przejrzysty i zrozumiały system komunikacji.
6. Sklep internetowy musi być zabezpieczony w sposób umożliwiający uwierzytelnienie osoby logowanej np. poprzez profil zaufany, podpis kwalifikowany itp. (Zamawiający pozyska niezbędne certyfikaty. Zamawiający dopuszcza inną metodę uwierzytelnienia do czasu przekazania certyfikatów Wykonawcy). Bez uwierzytelnienia nie będzie możliwości założenia konta. Pracownik ZDiZ ze swojego konta będzie miał możliwość ręcznego uwierzytelniania kont użytkowników zewnętrznych nie posiadających wymaganej formy uwierzytelnienia.
7. Sklep internetowy musi informować użytkowników o kończącym się terminie abonamentu/identyfikatora poprzez bramkę sms oraz e-mail w zależności od wyboru dokonanego przez użytkownika.
8. Na etapie wykonania przedmiotu zamówienia odbywać się będą spotkania Zamawiającego z Wykonawcą, cyklicznie co dwa tygodnie, w celu omówienia dotychczasowych postępów prac nad sklepem internetowym i modulem ZZA oraz zaplanowania kolejnych etapów prac związanych z przedmiotem zamówienia. Spotkania będą odbywały się online, cyklicznie pomiędzy stronami, w ustalonych dniach tygodnia i godzinach.
9. W sklepie internetowym należy umieścić zakładki z informacjami kontaktowymi do Biura Obsługi Klienta Strefy Płatnego Parkowania, regulaminem, instrukcją obsługi serwisu, informacją o przetwarzaniu danych osobowych.
10. Rozbudowa sklepu internetowego o dodatkowy moduł oprogramowania Zaawansowanego Zarządzania Abonamentami – [ZZA] stanowiący rozwiązanie komplementarne połączone z istniejącą szyną danych oraz oprogramowaniem windykacyjno - księgowym.
11. Modyfikacji oprogramowania sklepu internetowego dokonać może podmiot, który posiada autoryzację producenta sklepu w formie certyfikatu potwierdzającego zgody na wprowadzanie modyfikacji oprogramowania, który dołączy do formularza ofertowego.
12. Prezentacja informacji w sklepie internetowym/ZZA musi być spójna. Dostęp do stron odbywać się będzie na 3 poziomach:
 - publicznym;
 - administracyjnym (umożliwiającym tworzenie kont i nadawanie uprawnień, nieograniczona ilość licencji stanowiskowych);
 - zastrzeżonym dla pracowników (z panelem logowania do przesłanych treści dla wybranych grup odbiorców); dostępem na podstawie loginu i hasła utworzonego przez administratora danej strony.

Zamawiający wymaga poziomów dostępu wskazanych powyżej, które nadrzędnie muszą spełniać wymogi bezpieczeństwa i być zabezpieczone w sposób uniemożliwiający dostęp do danych w sposób nieuprawniony z sieci http://

13. Wszelkie treści udostępniane w sklepie internetowym i module ZZA muszą być zgodne z obowiązującymi aktami prawa.
14. Wykonywane prace nie mogą powodować przerwania ciągłości pracy Zamawiającego.

II. Wymagania funkcjonalne modułu oprogramowania Zaawansowanego Zarządzania Abonamentami – [ZZA].

1. ZZA poprzez sklep internetowy musi umożliwiać:

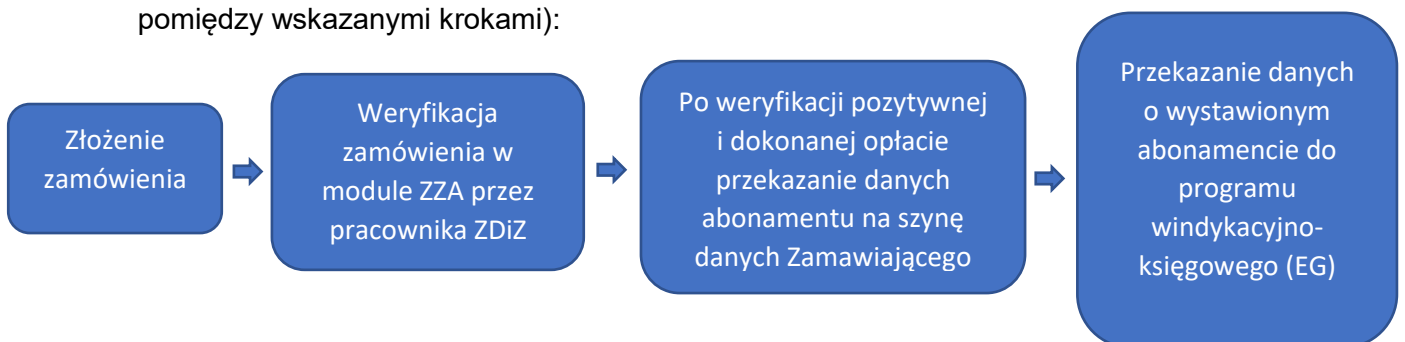
a) z poziomu użytkownika rozszerzenie o:

- założenie konta dla użytkownika z poziomu publicznego z koniecznością wprowadzenia danych – imię, nazwisko, adres, adres e-mail, nr telefonu, numer rejestracyjny i marka pojazdu, a także koniecznością jednorazowej autoryzacji danych poprzez profil zaufany lub przez uprawnionego pracownika ZDiZ (Zamawiający dopuszcza podzielenie procesu założenia konta na dwa etapy. W pierwszym etapie użytkownik może wprowadzić dane osobowe, takie jak imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu. W drugim etapie, po autoryzacji danych, użytkownik może dodać numer rejestracyjny i markę pojazdu.),
- dokonywanie płatności online poprzez serwis BlueMedia (Zamawiający podtrzymuje obecnie funkcjonujący mechanizm płatności w formie przelewu na indywidualne konto bankowe),
- możliwość przesyłania do pracownika ZDiZ wiadomości podczas weryfikacji zamówienia (w formie komunikatora),

b) z poziomu pracownika:

- założenie konta dla użytkownika przez pracownika ZDiZ z koniecznością wprowadzenia danych – imię, nazwisko, adres, adres e-mail, nr telefonu, numer rejestracyjny i marka pojazdu, z wysłaniem hasła na telefon/e-mail,
- wybór rodzaju zamawianego abonamentu/identyfikatora w formie ikon graficznych z opisem,
- wybór okresu obowiązywania – daty rozpoczęcia i liczby dni/miesiący obowiązywania abonamentu lub identyfikatora,
- możliwość edycji parametrów przypisanych do konta – m.in. imienia i nazwiska, adresu, nr rejestracyjnego, marki pojazdu,
- przesyłanie informacji e-mail/sms do użytkownika z przypomnieniem o upływającym okresie zamówionego abonamentu/identyfikatora po wybraniu przez niego tej opcji podczas składania zamówienia (w formie koniecznego do zaznaczenia pola wyboru TAK/NIE),
- wgląd w historię zamówień (podgląd przesłanych plików),
- monitorowanie statusu płatności,
- możliwość przesyłania do użytkownika wiadomości podczas weryfikacji zamówienia (w formie komunikatora),
- prowadzenie kartoteki dokumentów złożonych przez użytkownika (możliwość załączania dokumentów) oraz podgląd konta i jego całej historii,
- przechowywanie informacji o wprowadzonych zmianach na koncie użytkownika i administratora,
- brak możliwości złożenia zamówienia bez dodania wymaganej ilości plików z informacją o maksymalnym rozmiarze pliku,
- przesyłanie wiadomości zwrotnej do użytkownika (z powiadomieniem e-mail) po wykonanej weryfikacji w formie indywidualnej lub z gotowego szablonu,
- przesłanie wiadomości przez użytkownika poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie, umożliwiającej komunikację z pracownikiem ZDiZ poprzez moduł ZZA,

- odzyskiwanie i możliwość zmiany hasła do konta.
2. ZZA musi być w pełni powiązany ze sklepem internetowym, szyną danych Zamawiającego oraz oprogramowaniem windykacyjno-księgowym. Wszelkie treści umieszczone w ZZA muszą być tworzone w uzgodnieniu z Zamawiającym.
 3. Sklep internetowy z modułem ZZA musi wysyłać codziennie na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail statystykę zawierającą:
 - zestawienie użytkowników – liczba wszystkich kont, liczba nowych kont z okresu ostatnich 24h, liczba nowych kont z bieżącego miesiąca;
 - zestawienie wykupionych internetowo abonamentów i identyfikatorów:
 - wszystkie z podziałem na rodzaj, wykupione w obecnym miesiącu,
 - łączna liczba aktywnych z podziałem na rodzaj,
 - zamówione w ciągu ostatnich 24h,
 - zamówione i niezweryfikowane,
 - zweryfikowane i nieopłacone,
 - zapłacone w ciągu ostatnich 24h przez Blue Media,
 - zapłacone w obecnym miesiącu przez Blue Media,
 - zweryfikowane pozytywnie i opłacone w obecnym miesiącu,
 - zweryfikowane pozytywnie oczekujące na wpłatę,
 - zweryfikowane negatywnie w obecnym miesiącu,
 - w trakcie weryfikacji,
 - zwrócone (rezygnacja klienta w trakcie trwania),
 - anulowane,
 - datę ostatniej synchronizacji ZZA z oprogramowaniem Zamawiającego.
 - zestawienie wykupionych w Biurze Obsługi Klienta Strefy Płatnego Parkowania abonamentów i identyfikatorów:
 - wszystkie z podziałem na rodzaj, wykupione w obecnym miesiącu,
 - łączna liczba aktywnych z podziałem na rodzaj,
 - opłacone w obecnym miesiącu,
 - zwrócone (rezygnacja klienta w trakcie trwania),
 - anulowane,
 - datę ostatniej synchronizacji ZZA z oprogramowaniem Zamawiającego.
 4. ZZA musi wysyłać codziennie na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail raport rozliczeniowy z dokonywanych transakcji.
 5. Schemat weryfikacji zamówienia i przepływu danych (schemat przedstawia ogólne założenia nie obrazuje konkretnych czynności przepływu danych odbywającego się pomiędzy wskazanymi krokami):



6. ZZA musi umożliwiać weryfikację zamówień złożonych przez użytkowników pod względem złożonych dokumentów i wprowadzonych podczas składania zamówienia

danych z możliwością potwierdzenia (weryfikacja pozytywna), odrzucenia (weryfikacja negatywna) lub wysłania wiadomości z prośbą o uzupełnienie dokumentów.

7. Weryfikacja złożonego zamówienia musi dostosowywać się pod dokumenty wymagane dla wybranego rodzaju abonamentu/identyfikatora i obejmować:
 - wybór rodzaju abonamentu i zakresu dat obowiązywania,
 - przypisanie kompleksu ulic z granicą obowiązywania abonamentu ze słownika,
 - wybór rodzaju meldunku i czasu jego obowiązywania,
 - pola wyboru załączenia PIT/ZAP-3/zaświadczenia z US,
 - pola zaznaczenia daty ważności i wpisania numeru karty parkingowej osoby niepełnosprawnej,
 - pola wyboru tytułu użytkownika pojazdu,
 - brak możliwości zakończenia weryfikacji bez zaznaczenia wszystkich wymaganych pól dla danego rodzaju abonamentu.

III. Dokumentacja i szkolenia

1. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu instrukcję użytkownika w języku polskim w formie elektronicznej (w formacie .pdf oraz .doc), a także w formie papierowej.
2. Wykonawca przedstawi ogólny i szczegółowy opis architektury oraz całego rozwiązania i powiązania z systemami zewnętrznymi.
3. Wykonawca przeprowadzi serię (dwa razy po 6h) szkoleń z obsługi dostarczonego systemu w siedzibie Zamawiającego. Szkolenie musi obejmować zarówno aspekt operacyjny jak i techniczno-utrzymaniowy. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji harmonogram szkolenia. Terminy szkoleń zostaną ustalone z Zamawiającym.
4. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić wymaganą obowiązującymi przepisami prawa ochronę danych osobowych oraz do podpisania z Zamawiającym umowy powierzenia danych osobowych.
5. Wykonawca udzieli 24 miesięcznej rękojmi i gwarancji na wykonany przedmiot zamówienia, licząc od dnia podpisania protokołu odbioru wykonanej czynności, przez Zamawiającego i Wykonawcę protokołem odbioru bez uwag.
6. Wykonawca udzieli bezterminowych licencji na wykonane prace i użytkowanie, a także potwierdzi je odpowiednim certyfikatem.

IV. Środowisko sprzętowe

1. ZZA musi być zainstalowane w serwerowni ZDiZ oraz kompatybilne z oprogramowaniem Zamawiającego zarządzającego powierzchnią serwerową.
2. Zamawiający informuje, że posiada w serwerowni:
 - a) wyposażenie sprzętowe,
 - b) oprogramowania zarządzające.
3. Router zewnętrzny.
4. Przykładowe parametry środowiska sprzętowego, na którym miałyby być zainstalowane nowe rozwiązania:

Procesor: cztery rdzenie wirtualne,
Pamięć RAM : 8GB,
Przestrzeń dyskowa: 100 GB,
System Operacyjny: Linux Debian 12.

V. Serwis i utrzymanie sklepu internetowego wraz z modułem ZZA

1. Zakres usługi utrzymania serwisowego (SLA):

- Zamawiający posiada sklep internetowy znajdujący się obecnie w domenie - <https://gdynia.e-abonamenty.pl/>, który umożliwia zakup dowolnego abonamentu w strefie płatnego parkowania w Gdyni,
- Sklep internetowy posiada możliwość integracji z dowolnym agentem rozliczeniowym umożliwiającym automatyczne płatności (24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu) szybkimi przelewami online i kartami płatniczymi. Dotychczas Zamawiający korzysta z usług Blue Media z siedzibą w Sopocie,
- Dane dotyczące zakupionych abonamentów muszą pojawiać się w dedykowanym katalogu na szynie danych (ESB) będącej w posiadaniu Zamawiającego, skąd informacje o ich zakupie będą prezentowane w programie System EG,
- Zamawiający w ramach wsparcia serwisowego i utrzymania dla sklepu internetowego zastrzega sobie prawo dowolnej konfiguracji i naniesienia elementów graficznych zarówno w samym e-sklepie jak i na nadruku otrzymywanym przez klienta, oraz w razie potrzeby konfiguracji nowych rodzajów abonamentów parkingowych,
- Wykonawca jest zobowiązany utrzymywać przez cały okres trwania umowy w pełnej sprawności technicznej sklep internetowy i dostarczony w ramach niniejszego zamówienia moduł ZZA.

2. Zakres czynności Wykonawcy w ramach bieżącej współpracy, Wykonawca zobowiązany jest do:

- prowadzenia we współpracy z Zamawiającym działań związanych z kontrolą i utrzymaniem poprawności działania oprogramowania (działania te w szczególności dotyczą dostosowywania oprogramowania Wykonawcy do aktualnych wersji systemów – poprawki krytyczne i bezpieczeństwa systemów wdrażane są niezwłocznie, a pozostałe dostosowanie musi nastąpić nie później niż 30 dni od ich publikacji):
 - w środowisku serwerowym (Microsoft Windows Server) w zakresie działania sklepu internetowego,
 - w środowisku webowym – sklep internetowy,
- utrzymywania i zapewnienia gotowości do działań na każde żądanie Zamawiającego oraz prowadzenia dokumentacji istotnych zdarzeń i wykonywanych prac – Wykonawca będzie prowadził miesięczne zestawienia wykonanych prac i przedstawiał je Zamawiającemu. W zakres dokumentowanych prac muszą wchodzić również wszystkie zdalne sesje nawiązane z komputerami i serwerami Zamawiającego,
- utrzymywania i ponoszenia kosztów dla bramki SMS,

- utrzymywania wszelkich połączeń pomiędzy szyną danych i oprogramowaniem księgowo-windykacyjnym Zamawiającego, tak aby transmisja danych przebiegała bez zakłóceń,
- kontroli poprawności wprowadzanych danych do systemu i ich bieżącego korygowania w razie konieczności (np. popełnienia błędu po stronie Zamawiającego),
- aktualizacji oprogramowania w związku ze zmianami m.in. przepisów prawa powszechnie obowiązującego ustanowionego zarówno na szczeblu lokalnym jak i centralnym oraz na zlecenie Zamawiającego,
- analizy zgłoszonych przez Zamawiającego problemów merytorycznych dotyczących systemów i programów,
- usuwania wykrytych błędów przez Zamawiającego podczas użytkowania i testów systemu,
- usuwania wykrytych błędów wynikających z awarii sprzętowych, systemu operacyjnego, usług systemowych, pozostałego oprogramowania współpracującego z systemami Wykonawcy (dotyczy działań w ramach obsługi oprogramowania objętego umową),
- optymalizacji działania oprogramowania tak, aby umożliwić szybkie i sprawne jego działanie,
- przeniesienia programów na nową platformę sprzętową/systemową na żądanie Zamawiającego,
- udostępniania wszelkiego rodzaju danych zawartych w bazie danych oraz oprogramowaniu na żądanie Zamawiającego,
- udzielania Zamawiającemu konsultacji technicznych (m.in. w zakresie infrastruktury sieciowej, platformy serwerowej i storage, zastosowanego rozwiązania wirtualizacyjnego, przy czym konsultacje mają mieć na celu podniesienie parametrów pracy oprogramowania Wykonawcy w infrastrukturze Zamawiającego) za pomocą platformy zgłoszeniowej (w przypadku braku reakcji Zleceniodawcy w ciągu 14 dni na udzieloną odpowiedź Zleceniobiorcy zgłoszenia będą uznawane za rozwiązane i zostaną zamknięte),
- dążenia we współpracy z Zamawiającym do doskonalenia oprogramowania będącego przedmiotem niniejszej umowy – w zakresie użytych rozwiązań technicznych, praktyk programistycznych, bieżącej konfiguracji z uwzględnieniem bezpieczeństwa teleinformatycznego,
- przeprowadzania szkoleń dla pracowników Zamawiającego po każdorazowej aktualizacji lub rozbudowie systemu w uzgodnieniu z reprezentantami Zamawiającego,
- wykonywania wizyt serwisowych (konsultacji/szkoleń) w zakresie Przedmiotu nn. Umowy w siedzibie Zamawiającego,
- utrzymywania platformy testowej w ramach infrastruktury Zamawiającego dla SystemEG, EPP oraz powiązanych Webservisów,
- zapewnienia w ramach utrzymania systemów cyklicznej zmiany haseł dostępowych do systemów – co najmniej raz na kwartał oraz na każde żądanie Zamawiającego,
- zapewnienia dostępu do wszystkich bieżących tematów na platformie zgłoszeniowej dotyczących systemów,

- zapewnienia bezpiecznego kanału (z użyciem szyfrowania) przesyłu dużych plików w tym baz danych Zamawiającego pomiędzy infrastrukturą Zamawiającego, a własną,
- tworzenia sygnatury dla plików wykonywalnych swoich aplikacji (po każdej ich zmianie), zgodne z rozwiązaniami skanującymi aktywność programów i ruch sieciowy, wdrożonymi u Zamawiającego.