

Aktualny Załącznik nr 1 do ogłoszenia o konkursie ofert nr ZP.271.3.17.2023 z dnia

01.09.2023 r.

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Spis treści

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

1. Wprowadzenie

Celem zadania jest wdrożenie systemu ulg w opłatach za korzystanie z miejskich obiektów użyteczności publicznej oraz innych usług świadczonych przez Miasto Ustroń, przeznaczonego dla użytkowników miasta Ustroń.

Wdrożenie „Ustrońskiej Karty Mieszkańca” ma na celu wprowadzenie preferencji w korzystaniu z usług publicznych i komercyjnych dla mieszkańców miasta Ustroń.

Przedmiotowy zakres obejmuje wdrożenie systemu:

1. umożliwiającego uiszczenie opłaty za parking przez aplikacje mobilną oraz bezpłatnego korzystania z parkingów miejskich dla mieszkańców miasta Ustroń,
2. umożliwiającego realizację programu lojalnościowego w wyznaczonych obiektach miejskich,
3. umożliwiającego wdrożenie karty i programu lojalnościowego w podmiotach sektora prywatnego.

2. Terminy i skróty użyte w dokumencie

TERMIN LUB SKRÓT	OPIS
Ustrońska Karta Mieszkańca	przedmiot wdrożenia opisany w poniższym dokumencie
UKM	Ustrońska Karta Mieszkańca
QR 2D	forma graficznego zapisu informacji w postaci dwuwymiarowych obrazków złożonych z czarno-białych kwadratów – kod, który będzie identyfikacyjnym UKM
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
PWK	Punkt Wydawania Kart
BOI	Biuro Obsługi Interesantów
Użytkownik niezweryfikowany	Osoba korzystająca z aplikacji posiadająca konto, która nie złożyła wniosku do PWW / nie została zweryfikowana przez PWW
Użytkownik Gość	Osoba korzystająca z aplikacji nieposiadająca konta.

3. Akceptanci UKM

Wdrożenie programu na obecnym etapie zakłada akceptację UKM przez miejskie Jednostki oraz instytucje.

4. Zniżki

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

UKM 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 UKM otrzyma bonifikatę automatycznie bez konieczności angażowania posiadacza.

5. Rodzaje kart

1. UKM powinna być wydawana jako:
 - a) Karta elektroniczna – elektroniczna aplikacja mobilna (domyślnie),
 - b) Karta identyfikacyjna (plastikowa) – jako karta wykonana z tworzywa sztucznego – wydawana na życzenie.
2. Karta elektroniczna powinna umożliwiać wyświetlanie na ekranie telefonu kodu QR 2D oraz kodu kreskowego. Karta powinna mieć możliwość komunikacji zbliżeniowej (NFC), o ile urządzenie mobilne będące jej nośnikiem obsługuje standard NFC (w standardzie pozwalającym na korzystanie z parkomatów miejskich)
3. Karty plastikowa są spersonalizowane z nadrukowaną wizualizacją.
4. Karta plastikowa charakteryzuje się przygotowaną na stałe szatą graficzną – nadruk danych wykonywany będzie w siedzibie Zamawiającego.
5. Wykonawca zobowiązany jest przekazać formę kodu kreskowego do nadruku na karcie oraz wszystkie inne dane jakie będą potrzebne do odczytu danych z karty plastikowej.

6. Poszczególne elementy zamówienia

1. Zamówienie obejmuje wdrożenie i utrzymanie Systemu. Termin realizacji do 6 listopada 2023 r.

Prace, które Wykonawca zobowiązany jest zrealizować w terminie do 14 dni od dnia podpisania Umowy:

1.1. Opracowanie, testy oraz konfiguracja dedykowanego systemu teleinformatycznego umożliwiającego wdrożenie i obsługę UKM 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 parkomaty (atpark), Eko Harmonogram, Karta Biblioteczna, wyszukiwarka połączeń komunikacyjnych (Teroplan), strona internetowa ustron.pl
- 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 terminie do 30 dni od dnia podpisania Umowy:

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

- a. przygotowanie aplikacji mobilnej wraz z umieszczeniem jej w sklepach Google, Apple oraz Huawei
- 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. produkcyjne uruchomienie systemu w zakresie obsługi systemu parkingowego,

Prace, które Wykonawca zobowiązany jest zrealizować w terminie do 6 listopada 2023 r.:

- a. gotowość systemu do uruchomienia i wdrożenia programu lojalnościowego we wskazanych jednostkach Miasta Ustroń.
- b. Wprowadzenie karty bibliotecznej, wyszukiwarki połączeń komunikacyjnych, kalendarza wywozu odpadów

2. Asysta techniczna – termin realizacji to 12 miesięcy od daty odbioru zamówienia.

2.1. Utrzymanie systemu UKM obejmujące:

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

System powinien być otwarty, tak aby w ramach asysty technicznej możliwe było budowanie w nim dodatkowych funkcjonalności.

7. Analiza przedwdrożeniowa

W ramach realizacji zamówienia Wykonawca przeprowadzi analizę przedwdrożeniową (zgodnie z terminami pkt.6.1.1.a), która obejmowała będzie:

1. określenie procedury importu do systemu danych z istniejących programów atpark, Eko Harmonogram, Karta Biblioteczna oraz wyszukiwarki połączeń
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.

8. Aplikacja do zarządzania UKM – funkcjonalności

System powinien działać w modelu usługowym SaaS (Software as a Service)

System powinien być dostępny w polskiej wersji językowej.

Komunikacja systemu powinna odbywać się połączeniem szyfrowanym (dla strony internetowej na poziomie HTTPS z wykorzystaniem protokołów TLS) zgodnie z aktualnymi przepisami Unii Europejskiej.

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.

Baza danych powinna być przechowywana i uruchamiana na serwerach Wykonawcy usługi.

Serwery powinny być zlokalizowane na terenie Unii Europejskiej przez cały okres obowiązywania umowy. Fizyczna lokalizacja serwerów zostanie przekazana zamawiającemu przed podpisaniem umowy.

1. Zakładanie konta

- 1) System musi zapewniać możliwość samodzielnego zakładania konta przez użytkownika online, poprzez stronę www oraz aplikację mobilną.
- 2) System musi zapewnić możliwość założenia konta użytkownikowi przez administratorów systemu za pomocą panelu administracyjnego
- 3) System musi umożliwić zakładanie kont rodzinnych, poprzez dodawanie członków rodzinnych do konta osoby zarządzającej.
- 4) System musi umożliwić zakładanie kont grupowych, definiowanie grup oraz wskazywanie zarządzającego grupą.
- 5) Systemu musi posiadać obsługę kont osób niepełnoletnich, zapewnić informowanie o fakcie zarządzania danymi osobowymi przez osobę zarządzającą kontem oraz umożliwiać odłączenie konta w przypadku osiągnięcia pełnoletności.
- 6) System musi posiadać możliwość resetu hasła poprzez wysłkę linku do zmiany hasła na e-mail użytkownika lub smsa z tymczasowym hasłem w wypadku braku adresu e-mail.
- 7) Systemu musi posiadać słownik zainteresowań, które użytkownicy wybierają podczas zakładania konta
- 8) System musi umożliwiać definiowanie dodatkowych pól w formularzu zakładania konta.
- 9) System musi posiadać słownik pytań weryfikacyjnych na które należy udzielić odpowiedzi przed założeniem konta.
- 10) System musi wspierać obsługę zgód marketingowych/RODO i dowolnych innych, ich akceptację lub cofnięcie oraz przechowywać informacje o zmianach.
- 11) Systemu musi posiadać mechanizm anonimizacji kont w przypadku rezygnacji uczestnika.

2. Logowanie

- 1) System musi posiadać możliwość logowania zarówno przez panel użytkownika jak i aplikację mobilną.
- 2) Panel użytkownika musi umożliwiać logowanie do aplikacji mobilnych za pomocą wygenerowanego kodu QR
- 3) System musi wspierać logowanie za pomocą weryfikacji dwuetapowej.

- 4) Mechanizm uwierzytelniania w Systemie powinien oparty być 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, cyfry, znaki specjalne (np.: &, @, !).

3. Program kartowy

1. Obsługa wniosków

- 1.1. System musi zapewnić możliwość składania wniosków poprzez formularze online jak i z aplikacji mobilnej
- 1.2. System musi zapewniać możliwość dołączenia zdjęcia i/lub skanu dokumentu do wniosku.
- 1.3. System musi posiadać konwerter plików graficznych do ustalonej rozdzielczości.
- 1.4. System musi zapewniać możliwość zaakceptowania/odrzućenia wniosku wraz z obsługą powiadomienia użytkownika o tych zdarzeniach drogą mailową.
- 1.5. System musi umożliwić zdefiniowanie czasu po którym załączniki składane do wniosków będą usuwane
- 1.6. Przyczyny odrzucenia wniosku muszą być definiowanym słownikiem.
- 1.7. System musi umożliwiać automatyzację akceptacji wniosków na podstawie listy numerów PESEL.

2. Cechy

- 2.1. W systemie musi istnieć słownikowa struktura cech użytkownika opisująca posiadana przez użytkownika cechę np. Uczeń, senior, turysta.
- 2.2. Cechy muszą mieć definiowalny okres ważności a system musi weryfikować cechy przy przyznawaniu pakietów ulg lub zniżek.
- 2.3. System musi umożliwiać dziedziczenie cech przez członków rodziny, z określeniem wieku, do którego dziedziczenie może następować.
- 2.4. System musi posiadać możliwość zdefiniowania czy cecha ma być weryfikowana online czy tylko w punktach obsługi

3. Identyfikatory

- 3.1. Podstawowymi identyfikatorami w systemie powinny być karta z chipem i/lub kodem kreskowym lub QR oraz aplikacja mobilna.
- 3.2. System musi umożliwiać obsługę dowolnej ilości identyfikatorów użytkownika np. kilku rodzajów kart czy numeru rejestracyjnego pojazdu.
- 3.3. System musi wspierać personalizację kart za pomocą drukarki poprzez generowanie pliku pdf wg ustalonego szablonu.

4. Pakiety

- 4.1. System musi posiadać logiczną strukturę pakietu który grupuje oferty partnerów.

4.2. Pakiety muszą mieć możliwość zdefiniowania kryteriów przyznawania, wymaganych cech, jak również czasu ważności pakietu, ilości dostępnych pakietów w czasie.

4.3. System musi posiadać możliwość definiowania wariantów pakietów

4.4. System musi umożliwiać definiowanie pakietów płatnych i obsługę ich zakupu

4.5. System musi posiadać możliwość grupowania projektów w projekty.

5. Punkty

5.1. System musi obsługiwać przyznawanie punktów za korzystanie z usług oraz rozliczanie tych punktów za pomocą nagród.

5.2. Typy punktów w systemie muszą być definiowane jako słownik.

5.3. System musi umożliwiać definiowanie nagród z przypisaniem jej nazwy, maksymalnej liczby na osobę, wartości w punktach i określeniu typu punktów

4. Portal

1. Panel ogólny

1.1. System musi posiadać wbudowane narzędzie CMS do zarządzania treścią w panelu ogólnym.

1.2. W panelu ogólnym powinien być dostęp do następujących grup informacji:

1.2.1. Aktualności w postaci artykułów ze zdjęciami

1.2.2. Wydarzenia – informacje o wydarzeniach z możliwością wizualizacji ich w kalendarzu

1.2.3. Informacje o i dla partnerów

1.2.4. Informacje o ofercie – pakietach ulg i zniżek

1.2.5. Najczęściej zadawane pytania

1.2.6. Informacje o punktach obsługi

1.2.7. Logowanie

1.3. 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.

2. Panel użytkownika

2.1. dostęp do panelu użytkownika musi być zabezpieczony logowaniem

2.2. w panelu użytkownika muszą znaleźć się następujące grupy informacji:

2.2.1. informacje o posiadanych identyfikatorach i przyznanych pakietach

2.2.2. informacje o dostępnych zniżkach i ulgach

2.2.3. informacje o posiadanych biletach, jeśli są dostępne

2.2.4. historia skorzystań ze zniżek

2.2.5. profil użytkownika oraz jeśli jest osobą zarządzającą profile członków rodziny/grupy

2.2.6. informacje o zgodach

2.2.7. panel zgłoszeń

3. Panel administratora

3.1. dostęp do panelu administratora musi być zabezpieczony logowaniem

3.2. system musi posiadać możliwość definiowania ról dla administratorów tak by przydzielać im uprawnienia do odpowiednich informacji w systemie.

3.3. Z poziomu panelu administratora realizowane będą następujące funkcje:

3.3.1. Zarządzanie partnerami programu

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

3.3.3. Wizytówka partnera musi zawierać minimum: dane adresowe ze wskazaniem na mapie, dane kontaktowe, informacje opisowe, linki do social mediów, zdjęcia, logo.

3.3.4. System musi posiadać możliwość definiowania kategorii partnerów w postaci słownika

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

3.3.6. System musi generować unikalny dla każdej zniżki kod QR

3.3.7. Zarządzanie uczestnikami programu kartowego

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

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

3.4. Z poziomu administracyjnego system musi umożliwić wykonanie następujących operacji na uczestniku programu:

3.4.1. Dodanie/usunięcie identyfikatora

3.4.2. Dodanie/usunięcie pakietu

3.4.3. Dodanie/usunięcie punktów

3.4.4. Dodanie faktury/potwierdzenia transakcji

3.4.5. Przypisanie do rodziny/grupy

3.4.6. Dodanie/usunięcie cechy

3.4.7. Dodanie/usunięcie zgody

3.5. Zarządzanie wnioskami

- 3.5.1. System musi prezentować złożone wnioski z informacją o ich statusie
- 3.5.2. System musi wskazywać które wnioski można rozpatrzyć, a które wymagają najpierw rozpatrzenia wniosku opiekuna
- 3.5.3. System musi umożliwiać przeszukiwanie złożonych wniosków po pakietach, cechach, numerze wniosku, imieniu i nazwisku
- 3.5.4. System musi na bieżąco wyświetlać informacje o osobach pracujących w panelu wniosków.
- 3.6. Zarządzanie zgłoszeniami
 - 3.6.1. System musi posiadać możliwość dokonywania zgłoszeń przez użytkowników
 - 3.6.2. System musi posiadać słowniki kategorii zgłoszeń oraz źródeł zgłoszeń
 - 3.6.3. System musi wspierać obsługę zgłoszeń poprzez przypisanie odpowiedniej osoby do zgłoszenia ręcznie lub automatycznie na podstawie kategorii.
- 3.7. Zarządzanie ofertą
 - 3.7.1. Administrator musi mieć możliwość definiowania projektów, pakietów, punktów i nagród.
- 3.8. Panel Weryfikatora
 - 3.8.1. System musi umożliwiać weryfikację kart oraz przysługujących uprawnień przez wpisanie/wczytanie numeru karty w panelu weryfikatora.
 - 3.8.2. Zarządzanie słownikami Systemu musi posiadać możliwość definiowania następujących słowników:
 - 3.8.2.1. Ulice
 - 3.8.2.2. Dzielnice
 - 3.8.2.3. Punkty odbioru kart
 - 3.8.2.4. Szkoły
 - 3.8.2.5. Cechy osób
 - 3.8.2.6. Pola dodatkowe
 - 3.8.2.7. Zainteresowania
 - 3.8.2.8. Zgody
 - 3.8.2.9. Kategorie wydarzeń
 - 3.8.2.10. Kategorie partnerów
 - 3.8.2.11. Kategorie zgłoszeń
 - 3.8.2.12. Źródła zgłoszeń
 - 3.8.2.13. Typy kart
 - 3.8.2.14. Typy punktów

3.8.2.15. Przyczyny odrzuceń wniosków

3.9. Statystyki

- 3.9.1. System musi posiadać moduł statystyczny który prezentuje dane dotyczące:
- 3.9.2. Kont – ilości zakładanych kont w czasie, liczebności rodzin zakładających konta, rozkładu wieku zakładających konta
- 3.9.3. Kart – liczba wydawanych kart w czasie, rozkład poszczególnych typów kart, dzienna liczba wydawanych kart, rozkład wieku posiadaczy.
- 3.9.4. Pakietów – przyznawanie pakietów w czasie, ze względu na typ, wariant oraz podmiot.
- 3.9.5. Skorzystania z kart – z podziałem na usługi, zniżki z ew. względu na miejsce skorzystania, rozkład skorzystań w ujęciu dziennym
- 3.9.6. System musi umożliwiać eksport danych dotyczących wejść, skorzystania ze zniżek, kart i pakietów w formacie xlsi/lub csv.
- 3.9.7. System musi posiadać możliwość weryfikacji statystycznej ilości sprzedawanych biletów.
- 3.9.8. System musi posiadać możliwość prezentowania statystyk dot. wybranego partnera.
- 3.9.9. System musi posiadać możliwość zaimportowania danych z GUS i prezentacji statystyk na tle danych demograficznych z GUS.

3.10. Obsługa portalu

- 3.10.1. System musi umożliwiać dodawanie artykułów zawierających minimum:
 - 3.10.1.1. Nazwę
 - 3.10.1.2. Tytuł
 - 3.10.1.3. Definiowane tagi wg których artykuł będzie wyświetlany w odpowiednich miejscach na portalu
 - 3.10.1.4. Daty aktywności oraz daty publikacji artykułu w portalu
 - 3.10.1.5. Dodanie zdjęć ze wskazaniem zdjęcia głównego
 - 3.10.1.6. Zawartość skrócona
 - 3.10.1.7. Treść
 - 3.10.1.8. Dodawanie mediateki (folderu multimedialnego)
 - 3.10.1.9. Powiązania artykułu z wydarzeniem, innym artykułem, partnerem.
 - 3.10.1.10. Utworzenie artykułu jako pozycji menu.
- 3.10.2. System musi umożliwiać dodawanie plików do portalu
- 3.10.3. System musi umożliwiać definiowanie menu portalu

- 3.10.4. System musi posiadać narzędzie umożliwiające podgląd WYSIWYG stron w portalu i edycji ich układu.
- 3.10.5. System musi posiadać możliwość edytowania szablonów na podstawie których dodawane treści są prezentowane na portalu
- 3.11. Komunikacja z użytkownikami i operacje grupowe
 - 3.11.1. Na podstawie zbioru użytkowników wybranego za pomocą filtrów system musi mieć możliwość przeprowadzenia operacji grupowych:
 - 3.11.1.1. Wysyłki maila
 - 3.11.1.2. Dodania cechy
 - 3.11.1.3. Dodania pakietu
 - 3.11.1.4. Wysłania powiadomienia PUSH
 - 3.11.1.5. Wysyłki sms – system musi informować o całkowitej długości wiadomości sms oraz o przewidywanych kosztach.
- 3.12. Panel partnera
 - 3.12.1. System musi umożliwiać partnerom dodawanie swoich pracowników jako użytkowników i nadawanie im uprawnień do weryfikacji zniżek i ulg
 - 3.12.2. System musi prezentować dostępne zniżki i ulgi w kontekście zalogowanego partnera.
 - 3.12.3. System musi umożliwić partnerom dostęp do statystyk dotyczących ich oferty.
- 3.13. Weryfikacja uprawnień.
 - 3.13.1. System musi umożliwiać weryfikację uprawnień do zniżek/ulg oraz ewidencję skorzystania następującymi sposobami:
 - 3.13.1.1. Za pomocą panelu Weryfikatora – poprzez wpisanie lub wczytanie czytnikiem kodu kreskowego/QR numeru karty, co powoduje wyświetlenie dostępnych zniżek dla danej karty oraz zatwierdzenie skorzystania poprzez kliknięcie w baner zniżki
 - 3.13.1.2. Za pomocą aplikacji mobilnej weryfikator poprzez zacytanie numeru karty skanerem kodów, czytnikiem NFC lub ręczne wprowadzenie numeru co powoduje wyświetlenie dostępnych zniżek dla danej karty oraz zatwierdzenie skorzystania poprzez kliknięcie w baner zniżki
 - 3.13.1.3. Za pomocą aplikacji mobilnej użytkownika poprzez zacytanie kodu QR zniżki oraz zatwierdzanie skorzystania z niej klikając w odpowiedni banner
 - 3.13.1.4. Poprzez integracje z systemami zewnętrznymi za pomocą API

9. Aplikacja mobilna dla Akceptantów (partnerów)

1. Aplikacja musi być dostępna na smartfony z systemem Android w wersji 7.0 lub wyższej w sklepie Google Play.
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 i/lub chipa za pomocą NFC
4. Aplikacja na podstawie zalogowanego użytkownika oraz zacytanego numeru karty musi prezentować dostępne zniżki oraz ulgi.
5. Aplikacja musi umożliwiać zaewidencjonowanie skorzystania ze zniżki/ulgi a po zatwierdzeniu skorzystania zwracać informację do systemu.

10. 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, HUAWEI AppGallery) przez cały okres utrzymania systemu.
3. Użytkownik UKM 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.
5. Aplikacja musi być dostępna na smartfony z systemem Android w wersji 7.0 lub wyższej oraz iOS w wersji 12.0 lub wyższej i powinna zawierać:
 - a. ekran logowania - logowanie przy użyciu loginu i hasła (tego samego co do portalu UKM);
 - b. przypomnienie 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 i prezentowania identyfikatorów osoby rodziny/grupy (np. 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. otrzymywanie informacji o odwołanych wydarzeniach;
- gg. ekran FAQ.
- hh. możliwość uiszczenia opłaty za parking lub bezpłatne skorzystanie z parkingu miejskiego
- ii. możliwość kontaktu z atpark (obsługa parkingu) w celu złożenia reklamacji
- jj. wyszukiwarkę połączeń komunikacyjnych (integracja teroplan)
- kk. kalendarz wywozu odpadów (integracja ekoharmonogram)
- ll. zakładkę jakość powietrza - wyświetlanie informacji z ekostupków
- mm. mapę interaktywną miasta Ustroń
- nn. odnośnik do facebooka miasta Ustroń

- oo. możliwość zgłoszenia problemu przez użytkownika (np. Uwagi do działania aplikacji lub zdarzenie/usterka na terenie miasta Ustron)
 - pp. możliwość wypożyczenia/oddania książki (integracja karta biblioteczna)
 - qq. zakładka dyżury aptek
 - rr. zaciąganie wydarzeń i aktualności ze strony ustron.pl
 - ss. możliwość oddawania na podstawie UKM odpadów komunalnych do Punktu Selektywnego Zbierania Odpadów Komunalnych
 - tt. możliwość głosowania na budżet obywatelski
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 lub emulacji NFC.
 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 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.
 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.
 14. Aplikacje muszą posiadać minimum funkcjonalności zawarte w panelu użytkownika.
 15. Aplikacja powinna umożliwiać Użytkownikowi niezwyfikowanemu/Gościami korzystanie ze wszystkich funkcjonalności Systemu (w szczególności opłat parkingowych) z pominięciem funkcjonalności wymagających uwierzytelnienia.

11. Wydawanie i personalizacja UKM 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.

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 działający z parkomatami miejskimi oraz systemami Zamawiającego

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.

12. 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 UKM
- c. instrukcje dla Akceptantów/Partnerów UKM,
- d. instrukcję dla posiadacza UKM.

13. Testy

W trakcie realizacji zamówienia 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.

14. Szkolenia

Wykonawca przeszkoli wskazanych przez Zamawiającego pracowników w zakresie obsługi Systemu.

Szkolenie potwierdzone zostanie protokołem ze szkolenia.

15. Utrzymanie Systemu i Asysta techniczna

System powinien być utrzymywany przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru 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.

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).

16. Skalowalność i wydajność Systemu

System powinien zapewnić obsługę:

- co najmniej 15 000 użytkowników programu (posiadaczy UKM),
- przez co najmniej 300 akceptantów i partnerów komercyjnych,
- z użyciem co najmniej 100 terminali,
- aktywację karty elektronicznej poprzez sieć Internet,
- wydawanie kart plastikowych we wskazanym punkcie PWK/BOI.

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

17. Termin realizacji zamówienia

Termin realizacji zamówienia: do 6 listopada 2023 r.

Termin realizacji asysty technicznej: 12 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru bez uwag.

18. SLA oraz zgłaszanie błędów

1. SLA

- Poziom usługi SLA 99,8 % w ujęciu miesięcznym określany dla całego systemu.
- 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.
- W wyjątkowych przypadkach zgłoszenia przez Zamawiającego mogą odbywać się drogą elektroniczną na wskazanego maila przez Wykonawcę lub inną formą komunikacji (np. telefonicznie).
- 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	1h	12h	godz. 9:00-16:00 w dni robocze
	12h	24h	godz. 16:00-9:00 w dni robocze
	48h	64h	dni wolne i świąteczne,
Błąd niekrytyczny	4h	96h	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/huawei.

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.

19. Komunikacja z Zamawiającym

Kluczowe decyzje związane z realizacją zamówienia 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).