Zał. nr 1 do umowy nr ………... z dnia ………………….

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

„Przygotowanie, wdrożenie i utrzymanie systemu do realizacji Programu Piotrkowska Karta Mieszkańca wraz z aplikacją mobilną”.

Zakres zamówienia obejmuje w szczególności:

* 1. Zaprojektowanie lub wykorzystanie gotowego systemu do wydawania, obsługi i weryfikacji ważności wirtualnych/fizycznych kart mieszkańca (dalej PKM), jego wdrożenie i uruchomienie.
	2. Zaprojektowanie strony internetowej dedykowanej Programowi Piotrkowska Karta Mieszkańca (dalej Program PKM).
	3. Budowa lub wykorzystanie gotowej aplikacji mobilnej kompatybilnej ze stroną internetową Programu PKM.
	4. Utrzymanie systemu, asysta techniczna, serwis.

# Opis systemu

* 1. System powinien umożliwić kontynuację trwającego Programu PKM poprzez zaimplementowanie istniejącej już bazy danych posiadaczy PKM. Każdy dotychczasowy posiadacz PKM powinien móc skorzystać ze swoich uprawnień w ramach nowego systemu Wykonawcy.
	2. System powinien być kompatybilny z posiadanym przez Zamawiającego sprzętem i wyposażeniem, tj. drukarki Zebra Z300, czytniki do weryfikacji kart, kamerki internetowe oraz karty zbliżeniowe.
	3. Wszystkie karty fizyczne będą spersonalizowanymi, mikroprocesorowymi kartami zbliżeniowymi (odczytywane przez NFC).
	4. Wzór graficzny PKM nie ulegnie zmianie, nadruk personalizowany będzie dotyczył tylko fotografii, imienia i nazwiska posiadacza karty oraz unikalnego numeru PKM. Zamawiający dopuszcza możliwość nadruku kodu QR w niezadrukowanej części karty.
	5. W ramach nadzoru nad systemem Zamawiający powinien mieć dostęp zapewniający możliwość korzystania ze wszystkich funkcjonalności systemu.
	6. System powinien zapewniać pełne bezpieczeństwo wszystkich wprowadzonych danych przed ingerencją osób nieuprawnionych.
	7. System powinien być dostosowany do działania przy założeniu, że 100% uprawnionych mieszkańców zawnioskuje o wydanie PKM.
	8. System powinien zapewnić następujące funkcjonalności:
1. Zarządzanie użytkownikami i ich uprawnieniami w systemie;
2. Prowadzenie rejestru posiadaczy PKM (wprowadzenie danych osobowych: imię, nazwisko, PESEL, adres zamieszkania/zameldowania, adres e-mail, nr telefonu, fotografia mieszkańca);
3. Prowadzenie rejestru wydanych PKM;
4. Weryfikację faktu zameldowania w Piotrkowie Trybunalskim na podstawie zaimplementowanej w systemie bazie danych z numerami PESEL,
5. Weryfikację faktu zamieszkiwania na terenie Piotrkowa Trybunalskiego na podstawie przesłanych skanem lub zdjęciem wymaganych dokumentów,
6. Personalizację kart (przypisywania unikalnego numeru do karty mieszkańca);
7. Możliwość przypisywania ulg do mieszkańca;
8. Rejestrację dat odebrania, ważności, zwrotu i blokady karty;
9. Zapamiętywanie historię zmian dotyczących danych osobowych (wprowadzenie danych i historia zmian);
10. Możliwość eksportu danych z rejestrów do uporządkowanego pliku edytowalnego (np. Excel, CSV itp.) ze wskazaniem podczas eksportu zakresu eksportowanych danych;
11. Zapisywanie w bazie informacji nt. operatora wydającego kartę;
12. Dostęp do danych statystycznych, w tym m.in.: dzienne wykorzystanie kart, wartość wykorzystanych zniżek, dziennej liczbie aktywowanych kart, miesięcznej liczbie wprowadzonych Partnerów, tygodniowej liczby wniosków 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, wieku itp.
13. Możliwość zdalnego zablokowania karty przez operatora systemu (np. w przypadku zgłoszenia zagubienia karty);
14. Możliwość zmiany danych przypisanych do karty – ponowna jej personalizacja (np. w przypadku zmiany nazwiska);
15. Możliwość wydawania duplikatów kart;
16. Możliwość wprowadzania danych do systemu poprzez zautomatyzowane formularze wniosków, dostępne przez stronę internetową systemu,
17. Udostępnianie wszystkim posiadaczom kart indywidualnych kont, na których poprzez stronę internetową będą mogli zarządzać udostępnionymi im usługami (m.in. składanie wniosków o przedłużenie karty, edycja zgód marketingowych),
18. Możliwość dodawania nowych partnerów Programu PKM.
	1. Wykonawca powinien zapewnić API i udostępnić Zamawiającemu jego pełną dokumentację, dzięki któremu będzie możliwa weryfikacja uprawnień zapisanych na kontach użytkowników po numerze karty. API powinno umożliwiać integrację podmiotów zewnętrznych (partnerów), które będą chciały odpytać system karty mieszkańca czy posiadacz PKM ma uprawnienia. Wykonawca będzie zobowiązany do bezpłatnego udostępniania dokumentacji API dla partnerów wskazanych przez Zamawiającego.
	2. System nie powinien mieć ograniczeń co do liczby kart, indywidualnych kont mieszkańców, partnerów oraz kont dla pracowników obsługujących system.
	3. System powinien umożliwiać proces kontroli uprawnień posiadaczy PKM. Kontrola tych uprawnień powinna być możliwa na kilka sposobów, m.in.:
19. Za pomocą czytników NFC podpinanych do USB;
20. Dla partnerów nieposiadających czytników NFC i stanowisk komputerowych, kontrola powinna odbywać się za pomocą dedykowanej aplikacji mobilnej PKM. Partner loguje się do niej za pomocą swojego konta i powinien móc zweryfikować uprawnienia poprzez zeskanowanie aparatem dostępnym w urządzeniu kodu QR lub dla urządzeń wyposażonych w moduł NFC poprzez zbliżenie ich do urządzenia;
21. Powinna być również możliwość wpisania ręcznie numeru PKM na dedykowanej stronie internetowej w panelu dla partnera.
	1. System powinien posiadać:
22. CMS do zarządzania stroną internetową, dzięki któremu Zamawiający będzie mógł zmienić kolorystykę strony, dodać/zmienić banery, dodawać nowe zakładki w menu, dodawać artykuły, które umożliwią promocję programu. Artykuły powinny posiadać możliwość planowania ich publikacji, aby można było przygotować je wcześniej.
23. Opcję konfiguracji danych na stronie internetowej, m.in. adresy odbioru kart, dodawania dokumentów, zmiany regulaminu czy innych dokumentów zamieszczonych na stronie;
24. Opcję tworzenia grup uprawnień, aby umożliwić np. tworzenie kont dla pracowników z określonymi zadaniami tj. grupa uprawnień do obsługi wniosków, do weryfikacji kart, z dostępem do CMS. Zamawiający powinien mieć możliwość definiowania grup uprawnień.
25. Opcję automatycznych powiadomień wysyłanych w formie maila/ smsa/ powiadomienia PUSH i możliwość konfigurowania ich treści w zakresie m.in.:
* Aktywacji konta użytkownika,
* Resetu hasła użytkownika,
* Przedłużenia ważności karty,
* Potwierdzenia złożenia wniosku,
* Odrzucenia wniosku,
* Karty do odbioru,
* Akceptacji wniosku,
* Usunięcia konta mieszkańca.
	1. System powinien posiadać możliwość anonimizacji, usunięcia dokumentów z bazy danych (np. pierwszej strony PIT) po określonej liczbie dni.
	2. System powinien mieć możliwość wysyłania do mieszkańców, którzy wyrazili odpowiednie zgody na wysyłanie wiadomości e-mail, smsów oraz powiadomień PUSH.
	3. System powinien posiadać funkcjonalność zakładania kont dla członków rodziny;
	4. Wykonawca powinien zapewnić bezpieczne logowanie do systemu.

# Opis strony internetowej:

* 1. Uruchomiona strona internetowa powinna umożliwić następujące czynności:
1. Złożenie elektronicznego formularza wniosku o wydanie/przedłużenie PKM,
2. Możliwość utworzenia indywidualnego konta posiadacza PKM i dostęp do niego po zalogowaniu się.
	1. Na stronie internetowej powinny być umieszczone również:
3. Moduł aktualności, który umożliwiałby publikowanie artykułów,
4. Zakładka z aktualnymi zniżkami (miejskimi i prywatnymi) z wyszukiwarką,
5. Zakładka dla chcących przyłączyć się do programu PKM – instrukcja jak zostać partnerem programu PKM;
6. Zakładka z dokumentami dot. programu PKM,
7. Inne elementy zaproponowane przez Wykonawcę i zaakceptowane przez Zamawiającego.
	1. Strona internetowa powinna posiadać panel dla partnera, który będzie umożliwiał weryfikację ważności uprawnień posiadaczy PKM poprzez ręczne wprowadzenie numeru karty.
	2. Przed ostatecznym uruchomieniem strony grafika, kolorystyka, wizualizacja, funkcjonalności itp. zostaną ustalone z Zamawiającym.
	3. Strona internetowa musi spełniać wymagania zapisane w Ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, w tym zgodna z wytycznymi WCAG w wersji 2.1.
	4. Strona internetowa powinna się wyświetlać poprawnie i zgodnie na popularnych przeglądarkach internetowych m.in.: Chrome, Opera, Safari, FireFox, Samsung Internet, Edge.

# Opis aplikacji mobilnej:

* 1. Budowa lub wykorzystanie gotowej aplikacji mobilnej Piotrkowskiej Karty Mieszkańca, jej utrzymanie i obsługa serwisowa.
	2. Aplikacja mobilna powinna mieć możliwość bezpłatnego pobrania i jej zainstalowania z internetowych sklepów aplikacyjnych (Google Play, App Store, App Gallery itp.).
	3. Aplikacja mobilna powinna umożliwiać obsługę mieszkańca np. wysyłanie wniosku o wydanie i przedłużenie PKM, generowanie kodu QR lub kodu kreskowego karty.
	4. Aplikacja mobilna powinna umożliwiać wysyłanie danych weryfikacyjnych z jej poziomu, np. zrobienie zdjęcia i wysłanie pierwszej strony PIT do systemu.
	5. Aplikacja mobilna powinna umożliwiać obsługę partnera m.in. weryfikować ważność uprawnień posiadacza PKM.

# Utrzymanie systemu, asysta techniczna i serwis:

* 1. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu system w formie usługi SaaS.
	2. Wykonawca zobowiązany będzie świadczyć usługi przy użyciu serwerów znajdujących się na terenie Unii Europejskiej.
	3. Wykonawca w trakcie trwania umowy zobowiązany będzie do zapewnienia serwisu całego systemu służącego do realizacji Programu PKM.
	4. W okresie gwarancji serwis będzie świadczony nieodpłatnie.
	5. Zgłoszenia awarii będą dokonywane telefonicznie, pocztą elektroniczną lub inną drogą zaproponowaną przez Wykonawcę.
	6. W przypadku wystąpienia awarii Wykonawca zobowiązany będzie je usunąć w terminach:
1. Awaria krytyczna (awaria uniemożliwiająca pracę lub realizację najważniejszych czynności w Systemie) – do 8 godzin zegarowych od chwili pisemnego zawiadomienia o wystąpieniu awarii,
2. Awaria zwykła (awaria nie wpływająca na funkcjonowanie systemu, ale konieczna do usunięcia) – do 24 godzin roboczych od chwili pisemnego zawiadomienia o wystąpieniu awarii.
	1. Przed podjęciem działań związanych z usunięciem awarii lub usterki, które mogą skutkować utratą danych, Wykonawca zobowiązany będzie do poinformowania o tej możliwości Zamawiającego.

# Wymagania ogólne:

* 1. Wykonawca powinien zagwarantować szkolenia pracowników, którzy będą obsługiwać system oraz wsparcie techniczne, merytoryczne, doradcze, helpdesk podczas trwania umowy.
	2. Użyte oprogramowanie musi pochodzić z autoryzowanego kanału sprzedaży producentów na rynek polski lub stanowić własność intelektualną i majątkową stworzoną przez Wykonawcę.
	3. System wraz z oprogramowaniem powinien posiadać gwarancję na czas trwania umowy.
	4. Wykonawca powinien zapewnić możliwość rozwoju systemu w przyszłości wraz z pojawiającymi się nowymi rozwiązaniami teleinformatycznymi oraz z nowymi potrzebami uczestników projektu.
	5. Dostęp do e-usług, które zostaną wdrożone w ramach niniejszego projektu będzie nieodpłatny oraz powszechnie dostępny (jedynym ograniczeniem będzie konieczność posiadania dostępu do Internetu).
	6. Wykonawca powinien w ramach realizowanej usługi stosować mechanizmy okresowego tworzenia kopii bezpieczeństwa danych w cyklu 24 godzinnym na niezależnym serwerze, w celu dodatkowego ich zabezpieczenia przed utratą. Ostatnia kopia z tygodnia powinna trafić do puli kopii stanowiących backup tygodniowy. Ostatnio backup tygodniowy przechodzi do puli kopii stanowiących backup miesięczny. Zamawiający powinien mieć zapewniony ciągły dostęp do 4 ostatnich kopii tygodniowych. Po upływie 4. tygodnia na nośniku zawierającym najstarsze archiwum tygodniowe zapisuje się najnowsze. Wykonawca będzie miał obowiązek przetrzymywania danych na serwerach zabezpieczonych przed dostępem z zewnątrz przez osoby nieuprawnione.
	7. W razie ewentualnej zmiany przepisów, Wykonawca powinien umożliwić w przyszłości, aby system wraz z przechowywanymi danymi, można było przenieść/zainstalować na serwerach Zamawiającego lub wskazanych przez Zamawiającego.
	8. Wykonawca powinien zagwarantować odpowiednią dostępność systemu i jego sprawność przez cały okres obowiązywania umowy.
	9. System, aplikacja i strona www przez cały termin realizacji umowy, będą własnością Wykonawcy i dzierżawione przez Zamawiającego, a koszty dzierżawy wliczone zostaną przez Wykonawcę w jego ogólne wynagrodzenie.
	10. Po zakończeniu umowy baza danych mieszkańców i partnerów przetwarzanych w systemie zostaną zarchiwizowane na niezależny nośnik i przekazane Zamawiającemu oraz usunięte z serwerów i systemu Wykonawcy.