



Warszawa, 20 sierpnia 2018 r.

Do wszystkich zainteresowanych

ZAPYTANIE OFERTOWE

dotyczące wykonania usługi polegającej na wytworzeniu, wdrożeniu, utrzymaniu oraz rozwoju systemu informatycznego, który będzie służył do obsługi uczestników Programu Wspierania i Rozwoju Wolontariatu Długoterminowego „Korpus Solidarności”, realizowanego przez Narodowy Instytut Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego (NIW-CRSO).

I. Nazwa i adres zamawiającego.

Narodowy Instytut Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego

Al. Jana Pawła II 12

00-124 Warszawa

NIP: 7010780575

REGON: 368854582

II. Określenie przedmiotu zamówienia.

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na wytworzeniu, wdrożeniu, utrzymaniu, zapewnieniu hostingu oraz rozwoju Systemu Obsługi Wolontariatu (SOW).
2. Usługa będzie realizowana w dwóch etapach: I etap – wykonanie i wdrożenie SOW; II etap – utrzymanie, hosting oraz rozwój SOW
3. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia zawarty został w rozdziale XVII niniejszego dokumentu.
4. Zleceniodawca na realizację przedmiotu zamówienia zamierza przeznaczyć kwotę nieprzekraczającą w PLN równowartości 30 000 euro brutto.

III. Dodatkowe informacje.

1. Zamawiający nie przewiduje możliwości składania ofert wariantowych.
2. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
3. Zamawiający nie przewiduje ustanowienia dynamicznego systemu zakupów.
4. Zamawiający nie przewiduje zawarcia umowy ramowej.
5. Zamawiający nie żąda wniesienia wadium.
6. Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.
7. Zamawiający – Narodowy Instytut Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego informuje, iż będzie przetwarzał dane osobowe uzyskane w trakcie niniejszego postępowania, a w szczególności: dane osobowe ujawnione w ofertach i



dokumentach i oświadczeniach dołączonych do oferty. Przetwarzanie danych osobowych przez zamawiającego jest niezbędne dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez zamawiającego i wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze danych osobowych. W związku z tym, wykonawca przystępując do postępowania jest obowiązany do wyrażenia zgody na przetwarzanie informacji zawierających dane osobowe oraz do pisemnego poinformowania i uzyskania zgody każdej osoby, której dane osobowe będą podane w ofercie, oświadczeniach i dokumentach złożonych w postępowaniu. Na tę okoliczność wykonawca złoży stosowne oświadczenie zgodnie z treścią formularza oferty.

IV. Termin wykonania zamówienia.

Termin realizacji I etapu realizacji zamówienia nastąpi do dnia 20 grudnia 2018 r., a II etapu do dnia 31 grudnia 2019 r. Ramowy harmonogram zamówienia określony został w rozdziale XVII ust. 2 niniejszego dokumentu.

V. Warunki udziału wykonawców w postępowaniu.

1. Wymagane minimalne doświadczenie, kwalifikacje i warunki.

Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony, jeżeli:

- a. wykonawca wykaże, że w okresie ostatnich pięciu lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, należycie wykonał co najmniej 2 usługi polegające na budowie i/lub modyfikacji i utrzymaniu internetowych i intranetowych aplikacji klienckich na kwotę min. 30 000,00 zł brutto każda z nich,
- b. na potwierdzenie spełniania warunku, Wykonawca załączy dowody (poświadczenia lub oświadczenia) potwierdzające, że wykazane dostawy zostały wykonane należycie

VI. Oświadczenia i dokumenty wymagane dla potwierdzenia spełniania warunków.

1. Ocena spełniania warunku, o którym mowa w ust. 1 rozdziału V zostanie dokonana wg formuły "spełnia/nie spełnia" na podstawie złożonego wraz z ofertą wykazu usług stanowiącego Załącznik nr. 2 zapytania ofertowego. Z treści załączonych dokumentów winno jednoznacznie wynikać, że ww. warunek wykonawca spełnia.

VII. Sposób udzielania wyjaśnień.

1. Wykonawca może zwrócić się do zamawiającego z prośbą o wyjaśnienie treści niniejszego zapytania ofertowego. Zapytanie należy kierować na adres e-mail: dariusz.pietrowski@niw.gov.pl, podając w temacie e-maila „Wniosek o wyjaśnienie treści zapytania ofertowego SOW”.



2. Zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść zapytania ofertowego. Jeżeli w wyniku zmiany treści zapytania ofertowego jest niezbędny dodatkowy czas na wprowadzenie zmian w ofertach, zamawiający przedłuży termin składania ofert.

VIII. Informacja o sposobie porozumiewania się z wykonawcami.

1. W niniejszym postępowaniu o udzielenie zamówienia oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje zamawiający i wykonawcy przekazują drogą elektroniczną. Adresem pod który należy kierować ww. korespondencję do zamawiającego jest: dariusz.pietrowski@niw.gov.pl Jeżeli zamawiający lub wykonawca przekazuje oświadczenia, wnioski, zawiadomienia każda ze stron na żądanie drugiej potwierdzi fakt ich otrzymania.
2. W przypadku niepotwierdzenia przez wykonawcę faktu otrzymania przekazanego przez zamawiającego oświadczenia, wniosku, zawiadomienia oraz informacji, o których mowa w ust. 1 zamawiający uzna, że dotarły one do wykonawcy w dniu i godzinie jego nadania i były czytelne.
3. Zamawiający nie będzie udzielał wyjaśnień na zapytania dotyczące treści niniejszego zapytania ofertowego kierowane w formie ustnej bezpośredniej lub drogą telefoniczną.

IX. Termin związania złożoną ofertą.

1. Termin związania ofertą wynosi 30 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
2. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą.

X. Opis sposobu przygotowania oferty.

1. Złożona oferta musi odpowiadać treści zapytania ofertowego.
2. Ofertę stanowi:
 - a. wypełniony formularz oferty sporządzony zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr. 1 do zapytania ofertowego,
 - b. pełnomocnictwo dla osoby/osób podpisującej ofertę i oświadczenia (jeśli uprawnienie tych osób nie wynika z innych dokumentów dołączonych do oferty),
 - c. aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji działalności gospodarczej.
 - d. potwierdzenie spełniania warunku, o którym mowa w ust.1 pkt V

Uwaga:

Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o których mowa wyżej składa informację z odpowiedniego rejestru albo, w przypadku braku takiego rejestru w państwie, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, innego równoważnego dokumentu wydanego przez właściwy organ sądowy lub administracyjny państwa, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania - wraz z tłumaczeniem na język polski.



3. Wykonawcy ponoszą wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
4. Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane. Oferty, których treść wykonawca zmieni po upływie terminu składania ofert, zamawiający odrzuci.
5. Nie ujawnia się informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli wykonawca, nie później niż w terminie składania oferty, zastrzegł, że nie mogą być one udostępnione. Wykonawca nie może zastrzec informacji: nazwy (firmy) oraz adresu wykonawcy, ceny, terminu wykonania zamówienia, warunków płatności.

XI. Miejsce i termin składania oferty.

1. Oferty należy przesyłać w wersji elektronicznej do dnia 3 września 2018 r. na adres e-mail: dariusz.pietrowski@niw.gov.pl podając w temacie e-maila „Oferta dotycząca systemu obsługi wolontariatu SOW”.
2. Oferta złożona po terminie nie będzie rozpatrywana.

XII. Opis sposobu obliczenia ceny.

1. Cenę brutto oferowaną za wykonanie całości przedmiotu zamówienia określonego w rozdziale XVII zapytania ofertowego należy umieścić w formularzu oferty stanowiącym Załącznik 1 do zapytania ofertowego.
2. Wykonawca wskaże w formularzu oferty cenę za realizację całości przedmiotu zamówienia zgodnie z wyceną znajdującą się w formularzu oferty.
3. Walutą ceny oferty jest złoty polski. Zamawiający nie przewiduje stosowania walut obcych w rozliczeniu.
4. Cena oferty musi być podana z dokładnością do 1 grosza, tj. do dwóch miejsc po przecinku (zasada zaokrąglenia – poniżej 5 należy końcówkę pominąć, powyżej i równe 5 należy zaokrąglić w górę).
5. Cena oferty musi zawierać wszelkie koszty związane z należyтым wykonaniem przedmiotu zamówienia, w tym przeniesienia majątkowych praw autorskich i praw zależnych, udzielenia licencji, wszelkie obciążenia publicznoprawne, podatek, w tym podatek od towarów i usług VAT.
6. Cena ustalona w wyniku niniejszego postępowania za realizację zamówienia będzie niezmienna i stała przez cały okres obowiązywania umowy.
7. Jeżeli złożono ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego, zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca składając ofertę, informuje zamawiającego, czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.

XIII. Opis kryteriów wyboru oferty.

1. Przy wyborze najkorzystniejszej oferty zamawiający będzie się kierował następującymi kryteriami:

a. Kryterium - cena „C” – waga 60% (60% = 60 pkt).

Maksymalną liczbę punktów w tym kryterium (60 pkt) otrzyma oferta wykonawcy, który zaproponuje najniższą cenę za wykonanie całości przedmiotu zamówienia podaną przez wykonawcę w formularzu oferty, natomiast pozostali wykonawcy otrzymają odpowiednio mniejszą liczbę punktów obliczoną zgodnie z poniższym wzorem:

$$C = \frac{C_n}{C_o} \times 60 \text{ pkt}$$

gdzie:

C_n – najniższa cena brutto spośród ocenianych ofert

C_o – cena brutto oferty ocenianej.

b. Kryterium - doświadczenie „D” – waga 10% (10% = 10 pkt).

Za każdą dodatkowo wykazaną usługę spełniającą warunki, o których mowa w ust. 1 rozdziału V niniejszego dokumentu wykonawca otrzyma 2 pkt, jednak nie więcej niż 10 punktów łącznie.

Jeżeli wykonawca przedstawi liczbę usług równą wymaganej przez zamawiającego, oferta wykonawcy w tym kryterium otrzyma 0 punktów.

c. Kryterium - dostępność systemu „S” – waga 10% (10% = 10 pkt).

Za każde dodatkowe 0,2% do minimalnego poziomu dostępności systemu, o którym mowa w pkt 7 rozdziału XVII niniejszego dokumentu wykonawca otrzyma 2 pkt, jednak nie więcej niż 10 punktów łącznie.

d. Kryterium - produkcyjne uruchomienie wszystkich modułów funkcjonalnych systemu „U” – waga 20% (20% = 20 pkt).

Za każdy dzień poniżej zakładanej przez zamawiającego maksymalnej liczby dni na produkcyjne uruchomienie wszystkich modułów funkcjonalnych systemu, o którym mowa w pkt 2 rozdziału XVII niniejszego dokumentu wykonawca otrzyma 1 pkt, jednak nie więcej niż 20 punktów łącznie.

2. Zamawiający dokona wyliczenia punktów dla każdej oferty z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku stosując poniższy wzór:

$$LP = C + D + S + U$$

Gdzie:

LP - suma punktów uzyskanych przez ofertę we wszystkich kryteriach oceny ofert,

C – punkty za kryterium: cena,

D – punkty za kryterium: doświadczenie,

S – punkty za kryterium: dostępność systemu,



U – punkty za kryterium: produkcyjne uruchomienie wszystkich modułów funkcjonalnych systemu.

XIV. Udzielenie zamówienia.

1. Zamawiający udzieli zamówienia wykonawcy którego oferta jest zgodna z treścią Zapytania Ofertowego,
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do negocjacji z wybranymi oferentami, których oferty spełniają wymagania formalne Zapytania Ofertowego.
3. W toku badania i oceny ofert zamawiający może żądać od wykonawców dodatkowych wyjaśnień lub uzupełnień dotyczących dokumentów lub oświadczeń lub treści złożonych ofert. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwrócenia się o powyższe jedynie do wykonawcy, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza.
4. Zamawiający zastrzega sobie prawo do poprawienia w ofercie: oczywistych omyłek pisarskich, oczywistych omyłek rachunkowych; z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek; innych omyłek polegających na niezgodności oferty z zapytaniem ofertowym, niepowodujących istotnych zmian w treści oferty.
5. Oferta zostanie odrzucona, jeżeli:
 - a. treść oferty jest niezgodna z treścią zapytania ofertowego, z zastrzeżeniem dotyczącym poprawienia omyłek, o których mowa w pkt 3,
 - b. wykonawca w wyznaczonym terminie nie uzupełni dokumentów albo oświadczeń lub pełnomocnictw lub nie wyjaśnił treści oferty lub z treści oferty bądź udzielonych wyjaśnień przez wykonawcę wynika, że oferta nie spełnia wymagań określonych w zapytaniu ofertowym,
 - c. jeżeli cena oferty jest rażąco niska lub nie daje rękojmi należytego wykonania zamówienia,
 - d. jeżeli wyjaśnienia wykonawcy, w zakresie rażąco niskiej ceny nie będą w ocenie zamawiającego wystarczające do uznania, że cena oferty nie jest rażąco niska lub daje rękojmię należytego wykonania zamówienia,
 - e. jeżeli zawiera ona błędy w obliczeniu ceny niestanowiące omyłek rachunkowych,
 - f. jest nieważna na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
 - g. z innych uzasadnionych przyczyn, w szczególności gdy wykonawca podał nieprawdziwe lub wprowadzające w błąd dane, co mogło mieć wpływ na wynik postępowania,
 - h. wykonawca nie wyraził zgody na przedłużenie terminu związania ofertą.
6. W przypadku odrzucenia oferty, zamawiający powiadomi o tym fakcie wykonawcę, którego ofertę odrzucił. Zawiadomienie to zamawiający prześle na wskazany w ofercie adres e-mail. Odpowiedzialność za podanie niewłaściwego adresu e-mail ponosi wykonawca.
7. O wyborze najkorzystniejszej oferty zamawiający niezwłocznie powiadomi wszystkich wykonawców, którzy złożyli oferty.



XV. Postanowienia końcowe.

1. Zapytanie ofertowe nie stanowi oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego oraz nie stanowi podstaw do roszczeń dotyczących zawarcia umowy. Złożenie zapytania ofertowego, jak też otrzymanie w jego wyniku oferty nie jest równoznaczne z udzieleniem zamówienia przez NIW-CRSO (nie rodzi skutków w postaci zawarcia umowy).
2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość niepodpisania umowy bez podania uzasadnienia zmiany decyzji.
3. Zapytanie nie jest postępowaniem o udzielenie zamówienia w rozumieniu przepisów Prawa zamówień publicznych oraz nie kształtuje zobowiązania NIW-CRSO do przyjęcia którejkolwiek z ofert. Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia przedmiotowego postępowania na każdym etapie bez podania przyczyny unieważnienia.

XVI. Przedmiot zamówienia

1. Wstęp

Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na wytworzeniu, wdrożeniu, utrzymaniu oraz rozwoju systemu informatycznego - System Obsługi Wolontariatu (SOW), który pozwoli na kompleksową obsługę uczestników Programu. SOW składał się będzie z dwóch zasadniczych modułów: części informacyjnej Programu (SOWI) oraz serwisu kojarzeniowego (SOWK) dla uczestników, pozwalającego prowadzić ich rekrutację, prezentować oferty wolontariackie i utrzymywać z nimi relacje w oparciu narzędzie CRM. Użytkownikami SOW będą osoby zainteresowane wolontariatem, a w szczególności wolontariusze i przedstawiciele organizacji korzystających z pomocy wolontariuszy. W ramach systemu użytkownik otrzyma możliwość m.in.:

- zapoznania się z informacjami na temat programu, jego oferty i prowadzonych działań
- wypełnienia i złożenia aplikacji służącej do przystąpienia do Programu,
- wyszukiwania ofert zawartych w serwisie
- zarządzania wybranymi ofertami tj. przechowywania ich w wydzielonych katalogach, grupowania wg. zdefiniowanych kryteriów
- dokumentowania czasu poświęconego na udział w Programie w tym rodzaju wykonywanych prac, miejsca prac
- otrzymywania automatycznych powiadomień o nowych pasujących ofertach
- prowadzenia korespondencji z administratorem serwisu
- zarządzanie relacjami z innymi użytkownikami serwisu (CRM) wg. ustalonego schematu organizacyjnego i z wykorzystaniem m.in. takich funkcji jak: kalendarz, mailing indywidualny i grupowy, tablica dostępna dla wszystkich członków grupy
- oceny współpracy z innymi użytkownikami serwisu, z którymi realizował działania
- korzystania z pomocy kontekstowej,

Korzystanie z SOWI będzie dostępne dla każdego, natomiast pełne korzystanie z SOWK, będzie wymagało posiadania konta użytkownika.

Przedmiot zamówienia obejmuje także:

- przeszkolenie grupy 25 osób z obsługi systemu,
- usługi utrzymania,
- usługi rozwoju i modyfikacji,
- hosting systemu,
- przygotowanie powykonawczej dokumentacji systemu.

2. Ramowy harmonogram zamówienia

1. Opracowanie wersji testowej SOWI powinno nastąpić najpóźniej do 30 dni, a jego ostateczne wdrożenie do 60 dni od dnia podpisania umowy z wykonawcą.
2. W SOWK w pierwszej kolejności uruchomiona zostanie część pozwalająca na nabór aplikacji osób zainteresowanych przystąpieniem do Programu, zarówno wolontariuszy jak i organizacji, wyszukiwania ofert oraz moduł (panel) administracyjny. Prace deweloperskie powinny być poprzedzone opracowaniem dokumentacji analitycznej, która pozwoli na uszczegółowienie wymagań zamawiającego i będzie stanowiła punkt wyjścia do opracowania dokumentacji powykonawczej systemu. Opracowanie wersji testowej SOWK nastąpi w terminie do 60 dni od daty podpisania umowy, a wdrożenie pierwszej wersji systemu, o której wyżej powinno nastąpić nie później niż do dnia 20 grudnia 2018 r..
3. W terminie do 14 dni od podpisania umowy Wykonawca wspólnie z Zamawiającym uzgodni szczegółowy harmonogram wykonania Zamówienia, wraz z określeniem etapów i założeń o których powyżej.
4. W ramach etapu Wykonawca dostarczy Zamawiającemu uzgodnione w harmonogramie funkcjonalności, które mogą być sukcesywnie udostępniane w wersji produkcyjnej systemu.
5. W harmonogramie Wykonawca uwzględni, że SOW jest budowany metodą narastającą, w której po każdym etapie następuje zwiększenie liczby funkcjonalności dostępnych użytkownikom. z zastrzeżeniem, że w pierwszej kolejności powstanie serwis informacyjny, a w drugiej kolejności serwis kojarzeniowy
6. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że w kolejnych etapach mogą następować zgłoszenia modyfikacji SOW funkcjonalności udostępnionych we wcześniejszych etapach, a wynikające ze zgłoszeń Użytkowników Systemu.
7. W wyniku otrzymanych zgłoszeń Wykonawca wraz z Zamawiającym uzgodni termin wdrożenia modyfikacji, jednak modyfikacje mające wpływ na funkcjonalność kolejnych etapów będą uwzględniane, jako pierwsze.

3. Ogólna koncepcja rozwiązania

Zakłada się, że SOW składać się będzie z dwóch głównych części: SOWI i SOWK, w których można wyodrębnić dodatkowe moduły, grupujące poszczególne funkcje. Obydwie części muszą być spójne względem siebie pod względem graficznym.

1. SOWI, który składać się będzie m.in. z części prezentującej ofertę programową Korpusu Solidarności, części poświęconej aktualnie prowadzonym działaniom, relacjom z realizowanych wolontariatów, części prezentującej materiały promocyjne Programu, materiały pomocne w organizacji wolontariatu. W SOWI widoczny będzie kalendarz w którym prezentowane będą nadchodzące wydarzenia, będzie możliwość prezentacji materiałów video.

SOWI będzie umożliwiał nadawanie uprawnień redakcyjnych do redagowania treści serwisu w jego wybranych częściach. np. aktualności.

2. SOWK składać się będzie m.in. z elementów:
 - a. moduł uczestnika o statusie Wolontariusz - przeznaczony dla wolontariuszy rejestrujących się w systemie i składających oferty pomocy dla organizacji
 - b. moduł uczestnika o statusie Organizacja - przeznaczony dla organizacji rejestrujących się w systemie i składających oferty pracy dla wolontariuszy
 - c. moduł administratora – przeznaczony dla głównego administratora systemu oraz dla administratorów lokalnych, którzy będą odpowiedzialni za zarządzanie uczestnikami Programu na poziomie przypisanych im lokalizacji (województwo, powiat)
 - d. moduł CRM - użytkownikom o statusie Organizacja oraz Administrator zostanie przypisany moduł CRM, pozwalający im na zarządzanie relacjami z innymi użytkownikami systemu wg. określonego schematu

SOWK powinien uwzględniać także możliwość rozbudowy w następnych etapach o kolejne moduły m.in.:

- moduł systemu benefitowego (przypisywania punktów w zależności od liczby przepracowanych godzin) i połączenie go w systemie z każdym z kont uczestnika programu. Funkcjonalność modułu zbliżona do zasad funkcjonowania programów lojalnościowych.
- moduł umożliwiający online dokonanie samooceny kompetencji wolontariackich wolontariuszy Programu
- moduł umożliwiający organizacjom online samoocenę kompetencji w zakresie współpracy z wolontariuszami Programu



4. Infrastruktura techniczna systemu

Infrastruktura techniczna systemu zostanie zapewniona przez wykonawcę, który zapewni odpowiedni poziom usług utrzymaniowych, procedur awaryjnych, procedur przywracania oraz procedur konserwacji. Przez infrastrukturę techniczną należy rozumieć serwery, macierze dyskowe, oprogramowanie wirtualizacyjne, system kopii zapasowych oraz sieć zapewniającą do nich dostęp. Zapewnienie i utrzymanie łącza internetowego pozwalającego na komunikację z użytkownikami systemu leży po stronie wykonawcy.

5. Istotne wymagania

5.1. Wymagania pozafunkcjonalne:

- a. system musi zostać dostarczony w formie aplikacji webowej oraz w formie aplikacji na urządzenia mobilne (w ograniczonym zakresie funkcjonalnym ustalonym z zamawiającym)
- b. korzystanie z SOWI będzie powszechnie dostępne, natomiast dostęp dla uczestnika Programu do pełnej funkcjonalności do SOWK będzie możliwy za pośrednictwem indywidualnego konta użytkownika,
- c. SOWK musi umożliwiać założenie i obsługę co najmniej 60 tys. kont użytkowników,
- d. praca przez Internet musi wykorzystywać bezpieczny protokół transmisji danych/szyfrowanie połączeń,
- e. w SOWK zostaną utworzone grupy uprawnień dla następujących rodzajów użytkowników:
 - o administrator główny systemu - dla całego systemu,;
 - o administrator lokalny systemu - dla ograniczonych zasobów systemu (określonych lokalizacją geograficzną uczestników)
 - o uczestnik - dla wolontariusza i organizacji.
- f. system powinien posiadać mechanizmy ograniczające ryzyko wprowadzenia nieprawidłowych danych, poprzez zapewnienie kontroli uprawnień użytkowników oraz walidację formularza wniosku,
- g. interfejs graficzny użytkownika ma być zgodny z Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) z uwzględnieniem poziomu AA,
- h. korzystanie z systemu przez użytkowników jest możliwe przy pomocy komputera z dostępem do sieci internetowej z zainstalowaną jedną z rekomendowanych przeglądarek internetowych oraz przy pomocy urządzeń mobilnych,
- i. wykonawca przygotowuje oraz udostępni środowisko testowe oraz dane testowe o parametrach pozwalających na przeprowadzenie testów,
- j. wykonawca zobowiązany jest do przygotowania i prowadzenia dla zamawiającego instruktaży i szkoleń na temat sposobu działania i obsługi systemu przez użytkowników,
- k. wykonawca wykona dokumentację systemu

5.2. Wymagania w zakresie bezpieczeństwa

- a. system musi zostać wyposażony w środki ochrony spełniające wymagania klasy C2 (zgodnie z dokumentem Trusted Computer System Evaluation Criteria),
- b. praca przez Internet musi wykorzystywać bezpieczny protokół transmisji danych/szyfrowanie połączeń,
- c. system musi zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 r. poz. 1000) oraz Rozporządzeniem 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 (Dz.U. 2016 r. poz. 113),
- d. system musi wymuszać by hasła były zgodne z rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2014 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. z 2004 r. Nr 100, poz. 1024) na poziomie podwyższonym – hasło powinno składać się z co najmniej 8 znaków, zawiera małe i wielkie litery oraz cyfry lub znaki specjalne,
- e. system powinien zablokować czasowo dostęp do konta po 7 nieudanych próbach zalogowania. System powinien wyświetlić odpowiedni komunikat odnośnie zablokowania konta. System wyświetli ekran umożliwiający zresetowanie hasła powodujący wysłanie wiadomości na adres e-mail przypisany do konta,
- f. podczas rejestracji nowego użytkownika system wymusi podanie loginu i hasła użytkownika, przy czym login (nazwa wymyślona przez wnioskodawcę lub adres e-mail) musi być unikatowy w ramach całego systemu,
- g. logowanie możliwe będzie poprzez podanie loginu oraz wprowadzenie hasła,
- h. system uniemożliwi dostęp do konta SOWK bez uwierzytelnienia,

5.3 Wymagania w zakresie platformy:

- a. system musi pracować pod kontrolą uzgodnionych z NIW-CRSO systemów operacyjnych,
- b. wymagania wobec użytkowników systemu, ograniczają się do posiadania dostępu do Internetu, korzystania z jednej z rekomendowanych w niniejszym dokumencie przeglądarek internetowych oraz posiadania konta użytkownika w SOWK,
- c. korzystanie z systemu przez użytkowników jest możliwe przy pomocy komputera z dostępem do sieci internetowej z zainstalowaną jedną z rekomendowanych przeglądarek internetowych:

Przełęczarka	Wersja
Google Chrome	Od wersji 32
Mozilla Firefox	Od wersji 34
Opera	Od wersji 26

Safari	Od wersji 5
Internet Explorer	Od wersji 11

- d. korzystanie z systemu przez użytkowników możliwe jest także przy pomocy urządzeń mobilnych z dostępem do sieci internetowej,
- e. interfejs systemu jest responsywny, jego rozmiar, wygląd i układ dostosowuje się automatycznie do możliwości urządzenia, na którym jest wyświetlany.

5.4 Wymagania na zgodność z prawem i normami:

- a. system musi być dostosowany do polskiego ustawodawstwa, charakteru działalności oraz regulacji wewnętrznych NIW-CRSO,
- b. system musi być zaprojektowany zgodnie z zasadami określonymi w normie ISO 9241-210:2010 lub równoważnej,
- c. wdrożenie systemu będzie przeprowadzone zgodnie z wytycznymi norm PN-ISO/IEC 20000-1 lub równoważnej i PN-ISO/IEC 20000-2 lub równoważnej.

5.5 Wymagania wydajnościowe:

- a. system musi umożliwiać założenie i obsługę co najmniej 60 tys. kont użytkowników,
- b. system zapewni wydajność przetwarzania danych nie mniejszą od 80% wydajności systemu nieobciążonego w warunkach obciążenia 1000 konkurującymi sesjami użytkowników, w ramach których użytkownicy aktywnie i nieprzerwanie realizują standardowe zadania związane w wypełnianiem, edycją, wysyłaniem i obsługą formularzy,
- c. NIW-CRSO jest uprawniony do prowadzenia testów sprawdzających dotrzymanie parametrów wydajnościowych systemu,
- d. zakładany czas odpowiedzi systemu powiązanych z pomyślną realizacją kolejnych kroków procesów składaniem edycji i obsługi wniosków nie powinien przekraczać 2 sekund w przypadku standardowych zapytań i obsługi formularzy. Podany czas dotyczy wszystkich czynności związanych z wysyłaniem, edycją i obsługą wniosków i nie dotyczy czasu wyszukiwania danych, wysyłania plików, oraz innych czynności związanych z wykonywaniem bardzo złożonych operacji na danych, które nie są wykonywane w trakcie codziennej, rutynowej pracy z systemem.

5.6 Wymagania na testy:

- a. wykonawca przygotowuje oraz udostępni środowisko testowe oraz dane testowe o parametrach pozwalających na przeprowadzenie zarówno testów funkcjonalnych, jak też testów wydajnościowych. W dniu zakończenia umowy wykonawca przekaze NIW-CRSO wszystkie dane testowe znajdujące się na dzień zakończenia umowy w środowisku testowym,



- b. udostępnienie środowiska testowego nastąpi najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień rozpoczęcia testów,
- c. środowisko testowe będzie zlokalizowane na infrastrukturze wykonawcy,
- d. wykonawca opracuje przypadki testowe. Przypadki testowe muszą uwzględniać przynajmniej testy systemowe, bezpieczeństwa i obciążeniowe,
- e. w testach uczestniczą osoby wskazane przez wykonawcę i NIW-CRSO,
- f. testy prowadzone będą zgodnie z przygotowanym przez wykonawcę i zatwierdzonym przez NIW-CRSO planem testów,
- g. przypadki testowe muszą obejmować wszystkie wymagania dotyczące systemu zawarte w dokumentacji przetargowej i uszczegółowione w ramach prac analitycznych,
- h. wykonawca udostępni NIW-CRSO narzędzie pozwalające na rejestrowanie wykrytych błędów,
- i. podczas trwania testów wykonawca zobowiązany jest do rejestracji:
 - o wszystkich wykrytych błędów i przypisanie ich do odpowiednich kategorii,
 - o czasu potrzebnego na przeprowadzenie pojedynczych testów lub serii testów,
 - o liczby poprawionych błędów.

6. Ogólne wymagania funkcjonalne systemu SOW

6.1 Ogólne wymagania funkcjonalne systemu SOWI

SOWI stanowi część informacyjno-prezentacyjną systemu służącą przede wszystkim do prezentowania działań podejmowanych w ramach Korpusu Solidarności.

Na SOWI składać się będą m.in. moduły :

- a. prezentujący ofertę programową Korpusu Solidarności,
- b. poświęcony aktualnie prowadzonym działaniom,
- c. prezentujący relacje z realizowanych wolontariatów,
- d. prezentujący materiały promocyjne Programu,
- e. zawierający materiały pomocne w organizacji wolontariatu.
- f. kalendarz w którym prezentowane będą nadchodzące wydarzenia,
- g. umożliwiający prezentację materiałów video.

SOWI będzie umożliwiał nadawanie uprawnień redakcyjnych do redagowania treści serwisu w jego wybranych częściach. np. aktualności

6.2 Ogólne wymagania funkcjonalne systemu kojarzeniowego SOWK:

- a. system musi obsługiwać proces wypełniania, składania i obsługi wniosków rekrutacyjnych osób chcących przystąpić do Programu. Zamawiający szacuje, że liczba unikalnych formularzy wniosków zamieszczonych w serwisie nie przekroczy 15 sztuk, a liczba pól w formularzu wahać się będzie od 20 do 100,
- b. system ma umożliwić automatyczną rejestrację
- c. system umożliwiać będzie dołączanie do sprawy załączników,
- d. system ma umożliwić tworzenie sprawozdań/raportów na podstawie danych wprowadzanych przez użytkowników,
- e. system umożliwiać będzie komunikację elektroniczną między wybranymi grupami uczestników w tym moduł do wysyłki sms
- f. system ma umożliwić tworzenie szablonów pism i wysyłkę korespondencji do uczestników (zarówno w systemie, jak i skrzynki podane podczas rejestracji użytkownika),
- g. system wyposażony będzie w narzędzia pomocy dla użytkowników,
- h. rejestracja odbywała się będzie poprzez ogólnodostępny formularz rejestracyjny.

6.3. Wymagania funkcjonalne modułu uczestnika - Wolontariusz

Jedną z funkcjonalności realizowanych w ramach zbierania informacji o podmiotach zainteresowanych wolontariatem będzie rejestracja wolontariusza. Wolontariusze będą mogli zgłaszać chęć uczestnictwa w Programie poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego zamieszczonego na jednej z podstron upublicznionej części serwisu. Moduł ten składał się będzie z dwóch formularzy: informacji o wolontariuszu (profil wolontariusza) oraz oferty pomocy deklarowanej przez wolontariusza.

- Formularz zgłoszenia (rejestrowy) wolontariusza będzie zawierał m.in. następujące sekcje i pola: dane osobowe, dane kontaktowe, aktywność zawodową, zainteresowania, informacje o sobie reklamujące osobę wolontariusza.
- Formularz oferty pomocy będzie zawierał m.in. następujące sekcje i pola: rodzaj prac jakie chciałby wykonywać wolontariusz - grupa pól typu „radio button”, czas jaki wolontariusz może poświęcić na prace, lokalizacja, w której może wykonywać działania

Pola formularzy posiadać będą odpowiednie do zawartości formaty, maski wprowadzania,

Zalogowany użytkownik o statusie Wolontariusz na swoim profilu będzie mógł wykonywać m.in. następujące działania:

- a. Zarządzać swoim profilem – zmieniać i zapisywać zmiany
- b. Dodawać i usuwać swoje oferty pomocy
- c. Wyszukiwać oferty pracy
- d. Otrzymywać automatyczne mailowe powiadomienia o nowych ofertach zamieszczonych w serwisie pasujących do profilu zainteresowań uczestnika
- e. Przechowywać interesujące oferty pracy w zakładce „ulubione oferty”



- f. Przeglądać oferty pracy przypisane mu automatycznie przez system i przechowywane w zakładce „pasujące oferty”
- g. Kontaktować się mailowo z autorami (Organizacjami) wybranych ofert pracy
- h. Mieć podgląd do umowy / regulaminu przystąpienia do Programu i możliwość zatwierdzenia umowy/regulaminu
- i. Dokumentować na swoim profilu liczbę przepracowanych godzin, rodzaj wykonywanych prac, miejsce prac, a także dołączać pliki (video, zdjęcia ...). System będzie sumował liczbę przepracowanych godzin w skali miesiąca, roku, lat.
- j. Ocenić współpracę z organizacją, na rzecz której wykonywał prace

6.4. Wymagania funkcjonalne modułu uczestnika: Organizacja

Jedną z funkcjonalności realizowanych w ramach zbierania informacji o podmiotach zainteresowanych wolontariatem będzie rejestracja Organizacji. Organizacje będą zgłaszać chęć uczestnictwa w programie poprzez wypełnienie formularza zgłoszeniowego zamieszczonego na jednej z podstron upublicznionej części serwisu. Moduł ten składał się będzie z dwóch formularzy: informacji o organizacji oraz oferty pracy kierowanej do wolontariuszy.

- Formularz zgłoszenia (rejestrowy) organizacji będzie zawierał m.in. następujące sekcje i pola: nazwę organizacji, dane kontaktowe, krótki opis prowadzonej działalności,
- Formularz oferty pracy będzie zawierał m.in. następujące sekcje i pola: rodzaj prac jakie oferuje organizacja - grupa pól typu „radio button” (identyczna jak w przypadku formularza wolontariusza), czas w jakim praca może być wykonana, lokalizacja, w której może wykonywać działania, info. o sposobie wspierania wolontariusza w czasie pracy, info o przygotowaniu wolontariusza do pracy.

Pola formularzy posiadać będą odpowiednie do zawartości formaty, maski wprowadzania,

Zalogowany użytkownik o statusie Organizacja na swoim profilu będzie mógł wykonywać m.in. następujące działania:

- a. Zarządzać swoim profilem – zmieniać i zapisywać zmiany
- b. Dodawać i usuwać swoje oferty pracy
- c. Wyszukiwać oferty pomocy ze strony wolontariuszy
- d. Otrzymywać automatyczne mailowe powiadomienia o nowych ofertach zamieszczonych w serwisie pasujących do profilu zainteresowań uczestnika
- e. Przechowywać interesujące oferty pomocy w zakładce „ulubione oferty”
- f. Przeglądać oferty pracy przypisane mu automatycznie przez system i przechowywane w zakładce „pasujące oferty”
- g. Kontaktować się mailowo z autorami (Wolontariuszami) wybranych ofert pracy
- h. Mieć podgląd do umowy / regulaminu przystąpienia do Programu i możliwość zatwierdzenia umowy/regulaminu



- i. Dokumentować na swoim profilu liczbę przepracowanych godzin, rodzaj wykonywanych prac, miejsce prac, a także dołączać pliki (video, zdjęcia ...). System będzie sumował liczbę przepracowanych godzin w skali miesiąca, roku, lat.
- j. Ocenić współpracę z Wolontariuszem, z którym współpracował – wystawiać zaświadczenia i opinie

6.5. Wymagania funkcjonalne modułu: Administrator Systemu

Jednym z elementów aplikacji będzie panel administracyjny. Dostęp do panelu będzie wymagał zalogowania się do systemu. Logować będą się mogli jedynie dedykowani użytkownicy: główny administrator systemu, lokalni administratorzy (partnerzy Programu), którzy posiadają aktywne konta założone przez głównego operatora serwisu.

Głównymi zadaniami realizowanymi przez panel administracyjny będzie:

- a. Przeglądanie oraz możliwość edycji, usuwania (tylko główny administrator) i modyfikacji istniejących użytkowników systemu podmiotów (wolontariuszy, organizacji, partnerów Programu)
- b. Tworzenie kont i nadawanie wybranych uprawnień administracyjnych dla lokalnych administratorów systemu – partnerów Programu. Każdy lokalny administrator będzie miał dostęp do przypisanych mu funkcjonalności panelu administracyjnego w ramach przypisanego do niego terytorium geograficznego (województwa, powiatów - zdefiniowanych przez głównego administratora) z wyjątkiem funkcji usuwania użytkownika serwisu.
- c. Prezentacja informacji o wszystkich dodanych do serwisu ofertach (pracy, pomocy) wraz z wyróżnieniem nowych ofert tzn. dodanych do serwisu od ostatniego logowania się administratora.
- d. Wysyłanie mailingu do użytkowników serwisu – pojedynczego użytkownika lub do określonej grupy wg. kryteriów: lokalizacji (cała Polska, województwo, powiat) oraz rodzajów pracy. Uwaga: Niniejszy mechanizm nie obejmuje wiadomości dotyczących proponowanych ofert współpracy wysyłanych automatycznie przez system.
- e. Moduł wysyłania wiadomości drogą SMS. Pozwalał on będzie na jednoczesne wysłanie wiadomości SMS do wielu odbiorców – zarejestrowanych użytkowników serwisu. Wysyłka możliwa będzie jedynie przez głównego administratora i administratorów lokalnych
- f. Generowanie raportów (zestawień, wykresów), eksport danych zawartych w serwisie dotyczących zawartości systemu jak i kont poszczególnych użytkowników np. liczba przepracowanych godzin przez wolontariusza.
- g. Edycja i wprowadzanie zmian w polach tekstowych – boxach widocznych na stronach serwisu (nie dotyczy pól, boxów z tytułami „guzików” banerów itp.)



- h. Moduł plików - pozwalał będzie administratorom na zamieszczanie na stronie serwisu (w dedykowanym miejscu) oraz w profilach użytkowników (wolontariuszy, organizatorów) szablonów dokumentów w postaci plików PDF, doc, docx, xls, xlsx, JPG, JPEG.
- i. Dodawanie informacji / ogłoszenia o wystąpieniu sytuacji kryzysowej (klęska żywiołowa lub katastrofa) i poszukiwaniu wolontariuszy do pomocy. Informacje podane przez administratora w tym widoku będą widoczne na stronie głównej serwisu. Uwaga: System nie będzie umożliwiał zgłoszenia wolontariuszy do danej akcji kryzysowej. Moduł akcji kryzysowej będzie jedynie prezentował, opisywał akcję, zachęcał do udziału w niej, prezentował co organizator zapewnia wolontariuszom, do jakich prac ich zaprasza. Do przedstawienia tych informacji opracowany zostanie formularz z ww. polami. Zapisy wolontariuszy na akcję odbywać się będą poza systemem bezpośrednio u organizatora akcji. Nie jest to przedmiotem niniejszej specyfikacji.

Dodatkowo, panel administracyjny udostępnił będzie narzędzia związane z administracją serwisem. Będą to np. możliwość edytowania oraz samodzielne konstruowanie i dodawanie nowych szablonów umów i pism, pomoc kontekstową dla poszczególnych ekranów użytkowników i pól w formularzu wprowadzaną przez administratora systemu przy pomocy edytora pomocy, interfejs umożliwiający dołączanie pomocy w postaci plików PDF, listę odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania (FAQ) wprowadzaną przez administratora systemu przy pomocy edytora

6.6 Moduł zarządzania relacjami z użytkownikami SOW (CRM)

Moduł w zależności od korelacji między użytkownikami SOW ma umożliwiać, zarządzanie informacjami, pracą i komunikacją.

Wykorzystanie CRM odbywać się będzie w obrębie grup:

Administrator – zarządzanie grupami: Wolontariusz, Organizacja, Partnerzy Programu

Partnerzy Programu – zarządzanie grupami: Wolontariusz, Organizacja

Organizacja – zarządzanie grupą: Wolontariusz

W zależności od przypisanych uprawnień w ramach ww. grup dostępne będą wybrane funkcjonalności CRM z listy poniżej:

- a. Kreator umów - moduł po zaciągnięciu danych użytkownika otworzy edytowany formularz, który będzie mógł być uzupełniony o dodatkowe zapisy, a następnie wyeksportowany do PDF, wydrukowany lub przesłany wewnętrznym systemem mailingowym.
- b. Tablica dostępna dla wszystkich członków grupy do publikowania przez nich m.in.: informacji, ogłoszeń.



- c. Wspólny kalendarz – dostępne dla wolontariuszy i koordynatora wolontariatu narzędzie do zamieszczania informacji o planowanych wydarzeniach. Wpisów do kalendarza mogą dokonywać koordynatorzy, a czytać koordynatorzy i wolontariusze.
- d. Mailing indywidualny i grupowy – funkcjonalność umożliwia komunikację koordynatora z wolontariuszami w obrębie grupy. Moduł mailingu umożliwia wysłanie e-maila do całej grupy wolontariuszy lub do wybranych wolontariuszy.
- e. Wysyłka SMS-ów – działanie jak wyżej.
- f. Moduł aktywność – Karta Wolontariusza - moduł służący dokumentowaniu przez Wolontariusza i Koordynatora (z możliwością potwierdzenia przez Organizację) liczby przepracowanych godzin. Formularz zawierał będzie w profilu wolontariusza pola: data, liczba godzin, nazwa organizacji, zakres wykonywanych prac.
- g. Moduł do tworzenia rodzajów prac wolontariackich - dedykowanych do planowanego przez koordynatora wydarzenia. W ramach modułu placówka może dowolnie definiować rodzaje prac i wskazać lidera odpowiedzialnego za daną pracę. Do tak zdefiniowanych rodzajów prac mogą zgłaszać się wolontariusze w obrębie danej grupy. W formularzu można ustanowić limit dostępnych miejsc. W formularzu zgłoszeniowym pola: imię i nazwisko, nr. telefonu, e-mail, rozmiar T-shirt.
- h. Publikacja na tablicy w obrębie grupy np. materiałów szkoleniowych, informacyjnych. Możliwość zamieszczania (wysyłania, przypinania, itp.) w profilu każdego wolontariusza zindywidualizowanych mat. niezbędnych i pomocnych w jego pracy. Pliki DOC, JPG, PDF, XLS
- i. Kreator, podziękowań, zaświadczeń, szablon porozumienia z wolontariuszem. Moduł umożliwia zamieszczanie ww. materiałów w profilu wolontariusza
- j. Kreator formularza ewaluacyjnego – moduł pozwał będzie wolontariuszom wypełnić on-line formularz ewaluacyjny.

6.7 Wyszukiwanie ofert

W systemie zostaną udostępnione narzędzia (narzędzia wyszukiwujące) pozwalające na wyszukanie informacji o ofertach pracy i pomocy dodanych przez zarejestrowanych użytkowników. W systemie wyszukiwania dostępne będą dwa rodzaje dostępu:

- a. Ograniczony – dla użytkowników niezalogowanych
- b. Pełny – dla zalogowanych użytkowników którzy posiadają aktywne konta w systemie.

6.8 System automatycznych powiadomień

Jedną z funkcjonalności tworzonego systemu będzie automatyczne generowanie powiadomień o nowych (dodanych do systemu od czasu wysyłania ostatnich powiadomień) pasujących ofertach. Oferty mogą być wysyłane do wszystkich zarejestrowanych użytkowników serwisu. Warunkiem rozesłania przez system automatycznego maila, będzie spełnienie następujących kryteriów: lokalizacja i rodzaj pracy.

Wygenerowany mail zawierać będzie informację o pojawieniu się pasujących ofert oraz link do strony z listą pasujących ofert. Wysyłanie powiadomień odbywać się będzie codziennie w godzinach nocnych z wykorzystaniem np. systemu „kolejkowania” aby zapewnić skuteczność i płynność operacji.

7. Usługa asysty technicznej i konserwacji.

1. Świadczenie usługi w zakresie asysty technicznej konserwacji polegać ma na:

- a. zapewnieniu nieprzerwanego i bezawaryjnego działania systemu – zamawiający wymaga zapewnienia ciągłości działania systemu przez 24 godziny 7 dni w tygodniu 365 dni w roku („24/7/365”) przez cały okres obowiązywania umowy na poziomie 99%, z uwzględnieniem okna serwisowego w godzinach 23:00 – 5:00,
- b. zapewnieniu utrzymania parametrów wydajnościowych systemu – zamawiający wymaga zapewnienia parametrów wydajnościowych, o których mowa w pkt 5.5 rozdziału XVII niniejszego dokumentu,
- c. obsłudze zgłoszeń dotyczących wad systemu oraz usuwaniu wad systemu – zamawiający wymaga, aby usunięcie awarii (rozumianej jako całkowite zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy systemu lub poszczególnych ich części) następowało nie później niż po 6 godzinach roboczych od momentu jej zgłoszenia, a usunięcie pozostałych wad (rozumianych jako inna niż awaria niezgodność pracy systemu z określonymi przez zamawiającego wymaganiami) w nie później niż po 24 godzinach roboczych od momentu jej zgłoszenia,
- d. kontrolowaniu funkcjonowania oraz dokonywaniu okresowych przeglądów funkcjonowania systemu,
- e. wykonywaniu bieżących aktualizacji,
- f. poprawianiu ewentualnych pomyłek użytkowników,
- g. odzyskiwaniu danych utraconych lub uszkodzonych w wyniku wad systemu,
- h. wydawaniu rekomendacji dotyczących przeprowadzania rozwoju i modyfikacji systemu,
- i. zapewnieniu stałej opieki i wsparcia użytkowników przy rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z obsługą i funkcjonowaniem systemu,
- j. aktualizowaniu dokumentacji oraz kodów źródłowych systemu, w związku z prowadzeniem usługi asysty technicznej i konserwacji.

2. Świadczenie usług asysty technicznej i konserwacji będzie rozliczane ryczałtowo co kwartał.

3. Zgłaszanie awarii i wad systemu będzie następowało za pośrednictwem udostępnionego przez wykonawcę portalu serwisowego.

8. Usługa modyfikacji i rozwoju.

1. Świadczenie usługi polegać ma na:

- a. ustalaniu z NIW-CRSO szczegółowych warunków wykonania konkretnej zmiany w systemie,
- b. dokonywaniu zmian w systemie wynikających z potrzeb NIW-CRSO,



- c. opracowywaniu i wdrażaniu nowych funkcjonalności lub dokonywaniu wszelkich innych zmian w systemie w zakresie wskazanym przez NIW-CRSO, w tym wynikających ze zmian przepisów prawa, zaleceń audytorów, kontrolerów, zmieniających się wymogów technologicznych oraz optymalizacji procesów biznesowych,
 - d. dokonywaniu zmian na potrzeby integracji z innymi systemami wykorzystywanymi przez NIW-CRSO,
 - e. aktualizowaniu dokumentacji oraz kodów źródłowych systemu, w związku z prowadzeniem usługi modyfikacji i rozwoju.
2. Usługa modyfikacji i rozwoju świadczona będzie przez wykonawcę na rzecz zamawiającego w limicie ok. 30 roboczogodzin rocznie, jednak nie dłużej niż do wyczerpania przez zamawiającego ww. limitu roboczogodzin,
3. Modyfikacje systemu będą zgłaszane w miarę potrzeb i rozliczane co kwartał na podstawie faktycznie wykorzystanej liczby roboczogodzin,
4. Modyfikacje systemu będą zgłaszane za pośrednictwem udostępnionego przez wykonawcę portalu serwisowego,
5. Do momentu wykorzystania limitu roboczogodzin, o którym mowa powyżej zamawiający ma prawo składać wykonawcy zamówienia, a wykonawca zobowiązany jest do ich realizacji,
6. Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania w całości limitu roboczogodzin oraz zastrzega sobie prawo wykorzystania dostępnych roboczogodzin w dowolnym momencie trwania umowy,
7. Wykonawca nie może odmówić realizacji zamówienia, poza przypadkami, gdy realizacja usługi spowoduje przekroczenie limitu roboczogodzin,
8. W przypadku, gdy realizacja usługi spowoduje pojawienie się wady, wykonawca zobowiązany jest do wstrzymania prac nad usługą, do czasu skutecznego usunięcia wady,
9. Zamawianie usług modyfikacji i rozwoju dokonywane jest przez upoważnionych pracowników zamawiającego wskazanych w umowie,
10. Procedura realizacji zadań w ramach usług modyfikacji i rozwoju składa się z etapów:
 - a. Faza I – wycena,
 - b. Faza II – realizacja,
11. Faza I jest inicjowana przez zamawiającego poprzez wysłanie zlecenia do wykonawcy przy wykorzystaniu dedykowanej portalu serwisowego.
12. W przypadku wątpliwości co do zakresu planowanych prac strony dokonują ustaleń w trybie roboczym,
13. Wycena, o której mowa powyżej musi zawierać szacunkową liczbę roboczogodzin niezbędną do realizacji zadania oraz termin realizacji zadania,
14. Zamawiający zobowiązany jest do przekazania wykonawcy informacji o akceptacji lub odrzuceniu przedstawionego przez wykonawcę wyniku Fazy I,



15. Zamawiającemu przysługuje prawo weryfikacji i akceptacji sposobu oraz czasochłonności wykonania przez wykonawcę usług, który został przedstawiony przez wykonawcę, w tym prowadzenia w tej sprawie ewentualnych negocjacji z wykonawcą,
16. Zamawiający ma prawo zrezygnować z realizacji Fazy II. Realizacja Fazy I nie powoduje skutków finansowych dla zamawiającego,
17. Faza II – realizacja inicjowany jest przez zamawiającego po akceptacji Fazy I,
18. Wykonawca przystępuje do realizacji usługi po otrzymaniu od zamawiającego zamówienia Fazy II,
19. Zakończenie realizacji zadania potwierdzane jest przy pomocy poczty elektronicznej przez upoważnionego pracownika zamawiającego wskazanego w umowie,
20. W wyniku wykonania usługi modyfikacji i rozwoju wykonawca dostosuje adekwatne do sytuacji partie dokumentacji systemu,
21. Zakończenie zadania oznacza możliwość ujęcia zadania w protokole odbioru usług modyfikacji i rozwoju,
22. Wraz z protokołem odbioru dostarczane są przez wykonawcę: zaktualizowana dokumentacja systemu oraz zaktualizowana wersja kodów źródłowych systemu. Przekazany materiał musi zawierać wszelkie informacje pozwalające zamawiającemu lub podmiotom wybranym przez zamawiającego na samodzielne korzystanie z produktów, a także na ich samodzielne utrzymywanie i dalszy rozwój.

9. Usługi hostingu systemu.

Wykonawca odpowiedzialny jest za instalację, konfigurację i utrzymanie systemu na platformie hostingowej.

1. Usługa hostingu obejmować będzie w szczególności:

- a. udostępnienie na potrzeby działania systemu infrastruktury teleinformatycznej, w tym łącz do transmisji danych,
- b. zapewnienie dostępności infrastruktury teleinformatycznej usług,
- c. zapewnienie utrzymania parametrów wydajnościowych usługi.
- d. ciągłość działania systemu przez 24 godziny 7 dni w tygodniu 365 dni w roku („24/7/365”) przez cały okres obowiązywania umowy,
- e. tworzenie i odtwarzanie kopii zapasowych wykonywanych minimum raz dziennie i przechowywanych przez minimum siedem dni,
- f. bezpieczeństwo danych i zabezpieczenie przed dostępem nieupoważnionych użytkowników,
- g. udostępnienie środowiska zastępczego maksymalnie w ciągu czterech godzin. Środowisko zastępcze powinno pozwalać na podstawową obsługę systemu w trakcie przywracania działania środowiska podstawowego.

10. Usługa transferu wiedzy.

1. Świadczenie usługi polegać ma na:

- a. przygotowaniu i prowadzeniu dla NIW-CRSO szkoleń na temat obsługi i funkcjonowania systemu,
- b. udzielaniu NIW-CRSO lub innym podmiotom wskazanym przez NIW-CRSO konsultacji na temat architektury, kodów źródłowych oraz dokumentacji systemu,
- c. przygotowaniu dokumentacji systemu.

Potrzeby transferu wiedzy dla systemu w zakresie szkoleń opisane zostały w pkt 10.1.

Potrzeby transferu wiedzy dla systemu w zakresie konsultacji zgłaszane będą na bieżąco.

10.1. Wymagania dotyczące szkoleń

Szkolenia przeprowadza wykonawca systemu z uwzględnieniem następujących zasad:

- d. wykonawca systemu przeprowadzi szkolenia dla grupy do 25 pracowników NIW-CRSO,
- e. w trakcie szkolenia użytkownicy zapoznani zostaną ze wszystkimi dostępnymi funkcjonalnościami systemu,
- f. wykonawca opracuje i udostępni NIW-CRSO materiały szkoleniowe obejmujące tematy szkolenia,
- g. szkolenia powinny zostać przeprowadzone dwukrotnie w terminach uzgodnionych z zamawiającym,
- h. szkolenie powinno zostać przeprowadzone na terenie Warszawy,
- i. koszty dojazdu na miejsce szkolenia, zakwaterowania i wyżywienia wykładowców pokrywa w całości wykonawca,
- j. koszty przeprowadzenia szkoleń pokrywa w całości wykonawca, z tym, że na uzasadniony wniosek wykonawcy, NIW-CRSO dopuszcza możliwość udostępnienia pomieszczeń, w których przeprowadzone zostaną szkolenia.

10.2. Wymagania dotyczące dokumentacji systemu

Wykonawca opracuje następujące kategorie dokumentacji systemu:

- a. dokumentacja użytkowa – zawierająca dokumentację dla użytkowników zewnętrznych SOW, użytkowników wewnętrznych (NIW-CRSO) oraz administratora systemu,
- b. dokumentacja administracyjna – zawierająca wszystkie niezbędne do utrzymania oprogramowania informacje, w szczególności opis instalacji i deinstalacji systemu, opis typowych czynności administracyjnych,
- c. dokumentacja analityczna – przedstawiająca zasady konstrukcji oraz opis funkcjonalny i techniczny systemu oraz jego poszczególnych modułów funkcjonalnych,
- d. dokumentacja wspierająca proces wytwórczy – wyjaśniająca zasady wytwarzania oprogramowania systemu, w szczególności zasady budowania kodu źródłowego do postaci wykonywalnej,
- e. dokumentacja kodu źródłowego – wyjaśniająca działanie kodu źródłowego, a w zasadniczej części stanowiąca jego komentarze,



- f. dokumentacja zapewnienia jakości – przedstawiająca zarówno podejście do zapewnienia jakości w ramach rozwoju systemu, jak i plany, specyfikacje oraz raporty z testów.

XVII. Formularz oferty i pozostałe załączniki

Prosimy o przysłanie formularza oferty na adres email dariusz.pietrowski@niw.gov.pl do dnia 3 września 2018 r., zgodnie z zamieszczonymi niżej załącznikami.

Załącznik nr.1

Formularz oferty:

Nazwa wykonawcy:				
Siedziba wykonawcy:				
REGON:				
NIP:				
Osoba do kontaktu:				
Adres email:				
Numer telefonu:				
Rodzaj usługi	Jednostka miary	Liczba	Koszt jednostkowy (brutto)	Łączny koszt (brutto)
Wytworzenie i uruchomienie systemu	usługa	1		
Koszt asysty technicznej i konserwacji systemu	miesiąc	12		
Koszt rozwoju i modyfikacji	roboczogodzina	30		
Koszt transferu wiedzy – szkolenie,	usługa	2		
Koszt hostingu systemu	miesiąc	12		
			Całkowity koszt zamówienia (brutto):	



Deklarowany poziom dostępności usługi (SLA min. 99 % w skali roku):		
Deklarowana liczba dni od podpisania umowy do produkcyjnego uruchomienia wszystkich modułów funkcjonalnych systemu SOW:		
Dodatkowe doświadczenie wykonawcy (liczba usług spełniających warunki, o których mowa w rozdziale V niniejszego dokumentu):		
.Miejscowość i data:	Imię, nazwisko i podpis osoby uprawnionej:	

Załącznik nr. 2

Wykaz usług na potwierdzenie warunku udziału w postępowaniu:

Lp.	Zamawiający (nazwa i adres)	Przedmiot zamówienia	Wartość zamówienia (co najmniej 30 000,00 zł brutto)	Data wykonania zamówienia (od –do, np.: od 01.01.2016r. do 31.12.2017r.)
1.		Usługa polegająca na budowie lub modyfikacji i utrzymaniu internetowych i intranetowych aplikacji klienckich na kwotę 30 000,00 zł brutto (podać nazwę systemu):		
2.		Usługa polegająca na budowie lub modyfikacji i utrzymaniu internetowych i intranetowych aplikacji klienckich na kwotę 30 000,00 zł brutto (podać nazwę systemu):		
(...)		Usługa polegająca na budowie lub modyfikacji i utrzymaniu internetowych i intranetowych aplikacji klienckich na kwotę 30		



		000,00 zł brutto (<i>podać nazwę systemu</i>):		
.Miejscowość i data:		Imię, nazwisko i podpis osoby uprawnionej:		

Uwaga! Do każdej usługi wymienionej w wykazie należy dołączyć dowody potwierdzające należyte jej wykonanie

Przedstawione zapytanie nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych.