**Załącznik nr 4 do Zapytania ofertowego**

pn. usługa Wsparcia Technicznego, Rozwoju
i Modyfikacji oraz Hostingu Systemu Obsługi Wolontariatu (SOW)
 i jego aplikacji mobilnej wraz z serwisem internetowym

**Opis przedmiotu zamówienia**

## Wstęp

Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na wsparciu technicznym, rozwoju i modyfikacji oraz hostingu systemu SOW wraz z serwisem internetowym i jego aplikacji mobilnej SOW dla systemów iOS i Android, który służy do obsługi wolontariuszy i organizacji składających swoje oferty wolontariatu w ramach programu Korpus Solidarności, którego realizatorem jest Narodowy Instytut Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego.

Użytkownikami Systemu Obsługi Wolontariatu są:

- pracownicy NIW-CRSO - podmiotu odpowiedzialnego za realizację zadań opisanych w Programie Korpus Solidarności,

- koordynatorzy wolontariatu, którzy zakładają konta organizacji w SOW, aby publikować oferty pracy wolontariackiej i zarządzać swoimi wolontariuszami,

- wolontariusze, którzy dodają oferty pomocy wolontariackiej i prowadzą rejestr przepracowanych godzin,

- Partnerzy Korpusu Solidarności, dysponujący kontem administracyjnym w ramach jednego województwa,
- osoby korzystające z wyszukiwarki ofert wolontariatu bez logowania – rola gość (dostęp do ofert bez danych osobowych).

Korzystanie z pełnej funkcjonalności systemu wymaga posiadania indywidualnego konta użytkownika.

## Infrastruktura techniczna systemu

Infrastruktura techniczna systemu zostanie zapewniona przez Wykonawcę, który zapewni odpowiedni poziom wsparcia, usług utrzymaniowych, procedur awaryjnych i procedur przywracania. Przez infrastrukturę techniczną należy rozumieć serwery, macierze dyskowe, oprogramowanie wirtualizacyjne, system kopii zapasowych oraz sieć zapewniającą do nich dostęp.

Dostarczone rozwiązanie powinno spełniać wymagania dotyczące możliwości obsługi systemu przy zadanym obciążeniu.

Zapewnienie i utrzymanie łącza internetowego leży po stronie Wykonawcy.

Informacje dotyczące wymaganej infrastruktury technicznej systemu znajdują się w pkt 6 niniejszego dokumentu.

## Opis systemu oraz istotne wymagania

### 3.1. Wymagania pozafunkcjonalne

#### 3.1.1. Ogólne wymagania pozafunkcjonalne:

System funkcjonuje w formie aplikacji webowej i aplikacji mobilnej dla systemów iOS oraz Android. Komunikacja z użytkownikami w graficznym interfejsie użytkownika systemu odbywa się w języku polskim, dostęp do systemu jest możliwy za pośrednictwem indywidualnego konta użytkownika, w systemie utworzone są zestawy uprawnień dla następujących rodzajów użytkowników:

* Administrator systemu,
* Organizacja: Koordynator + konto „multikoordynatora” (gdy organizacja posiada kilku koordynatorów wolontariatu),
* Wolontariusz,
* Partner Programu Korpus Solidarności – czyli organizacja, z prawem dostępu administracyjnego do bazy danych wojewódzkich (organizacje, wolontariusze),
* osoby korzystające z wyszukiwarki ofert wolontariatu bez logowania – rola gość (dostęp do ofert bez danych osobowych).

System SOW posiada mechanizmy ograniczające ryzyko wprowadzenia nieprawidłowych danych,
w szczególności poprzez zapewnienie kontroli uprawnień użytkowników oraz walidację pól formularza rejestracyjnego i innych pól w ramach systemu.

System SOW musi być zgodny z Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) z uwzględnieniem poziomu AA. Wymaganie to będzie walidowane przez Zamawiającego za pomocą usługi Utilitia (https://validator.utilitia.pl/) – Zamawiającemu przysługuje prawo przeprowadzenia audytu dostępności systemu, a w przypadku stwierdzenia ewentualnych nieprawidłowości Wykonawca zobowiązany jest do ich nieodpłatnego usunięcia w terminie wskazanym przez Zamawiającego,

Korzystanie z SOW przez użytkowników jest możliwe przy pomocy komputera z dostępem do sieci internetowej z zainstalowaną jedną z rekomendowanych przeglądarek internetowych, Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia dla Zamawiającego konsultacji w zakresie sposobu działania i obsługi Systemu przez użytkowników.

Korzystanie z mobilnej aplikacji SOW przez użytkowników jest możliwe przy pomocy smartphone’a / tabletu
z systemem iOS lub Android z dostępem do sieci internetowej z zainstalowaną aplikacją SOW, Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia dla Zamawiającego konsultacji w zakresie sposobu działania i obsługi mobilnej wersji Systemu przez użytkowników.

#### 3.1.2. Wymagania w zakresie bezpieczeństwa

* System musi być wyposażony w środki ochrony spełniające wymagania klasy C2 (zgodnie
z dokumentem Trusted Computer System Evaluation Criteria),
* praca przez Internet musi wykorzystywać bezpieczny protokół transmisji danych/szyfrowanie połączeń,
* system musi zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych 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,
* system musi wymuszać by hasło składało się z co najmniej 8 znaków, zawierało małe i wielkie litery oraz cyfry lub znaki specjalne,
* system powinien zablokować czasowo dostęp do konta po 10 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,
* 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,
* logowanie możliwe jest poprzez podanie loginu oraz wprowadzenie hasła,
* system uniemożliwi dostęp bez uwierzytelnienia.

Zamawiającemu przysługuje prawo przeprowadzenia audytu bezpieczeństwa systemu, a w przypadku stwierdzenia ewentualnych nieprawidłowości Wykonawca zobowiązany jest do ich nieodpłatnego usunięcia w terminie wskazanym przez Zamawiającego.

#### 3.1.3. Wymagania w zakresie platformy

* system musi pracować pod kontrolą uzgodnionych z NIW-CRSO systemów operacyjnych,
* 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 SOW
* korzystanie z systemu przez użytkowników jest możliwe przy pomocy komputera z dostępem do sieci internetowej z zainstalowaną jedną z rekomendowanych przeglądarek internetowych:
	+ Google Chrome Od wersji 32
	+ Mozilla Firefox Od wersji 34
	+ Opera Od wersji 26
	+ Safari Od wersji 5
	+ Internet Explorer Od wersji 11
* korzystanie z systemu przez użytkowników możliwe jest także przy pomocy urządzeń mobilnych (iOS, Android) z dostępem do sieci internetowej,
* interfejs systemu jest responsywny, jego rozmiar, wygląd i układ dostosowuje się automatycznie do możliwości urządzenia, na którym jest wyświetlany.

#### 3.1.4. Wymagania na zgodność z prawem i normami

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

#### 3.1.5. Wymagania wydajnościowe

* system musi umożliwiać założenie i obsługę co najmniej 50 tys. kont użytkowników,
* 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
z wyszukiwaniem ofert, wypełnianiem, edycją, wysyłaniem i obsługą formularzy.
* NIW-CRSO jest uprawniony do prowadzenia testów sprawdzających dotrzymanie parametrów wydajnościowych systemu,
* zakładany czas odpowiedzi systemu powiązanych z pomyślną realizacją kolejnych kroków

procesów nie powinien przekraczać 2 sekund w przypadku standardowych zapytań i obsługi formularzy. Podany czas dotyczy wszystkich czynności związanych z wysyłaniem, edycją i obsługą formularzy 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.

* Zamawiającemu przysługuje prawo przeprowadzenia testów wydajności systemu, a w przypadku stwierdzenia ewentualnych nieprawidłowości Wykonawca zobowiązany jest do ich nieodpłatnego usunięcia w terminie wskazanym przez Zamawiającego.

#### 3.1.6. Wymagania na testy

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

Udostępnienie środowiska testowego nastąpi najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień rozpoczęcia testów.

Środowisko testowe będzie zlokalizowane na infrastrukturze Wykonawcy, w testach uczestniczą osoby wskazane przez Wykonawcę i NIW-CRSO.

Przed każdą modyfikacją wersji produkcyjnej systemu Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia testów regresji na wersji deweloperskiej, w celu upewnienia się, że w wyniku wprowadzonych zmian oprogramowania nie zostały wprowadzone lub odkryte defekty w pozostałych obszarach. Podczas trwania testów Wykonawca zobowiązany jest do rejestracji:

* wszystkich wykrytych błędów i przypisanie ich do odpowiednich kategorii,
* czasu potrzebnego na przeprowadzenie pojedynczych testów lub serii testów,
* liczby poprawionych błędów.

## Rozwój i modyfikacja systemu i jego aplikacji mobilnej wraz z serwisem internetowym

System Obsługi Wolontariatu musi intuicyjnie i skutecznie obsługiwać odbiorców Programu Korpus Solidarności, czyli Organizacje oraz Wolontariuszy, jak i umieszczane przez nich w Systemie oferty pracy oraz pomocy. System Obsługi Wolontariatu umożliwia:

* zamieszczanie ogłoszeń o pracy wolontariackiej (organizacje) i pomocy wolontariackiej (wolontariusze);
* prowadzenie rejestru z możliwością zatwierdzania przez koordynatorów godzin pracy wolontariuszy;
* generowanie umów dla wolontariuszy oraz mailing zbiorowy do utworzonych w SOW grup wolontariuszy;
* wyszukiwanie ofert pracy/pomocy;
* automatyczne podsyłanie wolontariuszom i organizacjom odpowiednich ofert na podstawie określonych parametrów;
* dostęp do benefitów i ich obsługa administracyjna, dzięki modułowi „Karta Wolontariusza”;
* tworzenie multikont organizacji poprzez dołączanie do niej kolejnych koordynatorów (wyszukiwanie organizacji w bazie w formularzu rejestracyjnym na podstawie nr rejestrowego/nazwy).

Świadczenie usługi ma polegać na:

* dokonywaniu zmian w systemie wynikających z potrzeb NIW-CRSO,
* 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,
* aktualizowaniu dokumentacji systemu oraz kodów źródłowych systemu, w związku z prowadzeniem usługi modyfikacji i rozwoju,
* rozwój i modyfikacje systemu będą zgłaszane w miarę potrzeb, odebrane do dnia 20 grudnia 2021 r.
 i rozliczone do dnia 31 grudnia 2021 r.
* rozwój i modyfikacje systemu będą zgłaszane za pośrednictwem poczty elektronicznej lub udostępnionego przez Wykonawcę portalu serwisowego,
* zamawianie usług modyfikacji i rozwoju dokonywane jest przez upoważnionych pracowników Zamawiającego wskazanych w umowie,
* procedura realizacji zadań w ramach usług modyfikacji i rozwoju składa się z etapów:
* Faza I – wycena,
* Faza II – realizacja,
* Faza I inicjowana jest przez Zamawiającego poprzez wysłanie zlecenia do Wykonawcy. Zlecenie musi zawierać opis zamówienia oraz proponowany termin realizacji zadania,
* w przypadku wątpliwości co do zakresu planowanych prac strony dokonują ustaleń w trybie roboczym,
* wycena, o której mowa powyżej musi zawierać szacunkową liczbę roboczogodzin niezbędną do realizacji zadania oraz termin realizacji zadania,
* Zamawiający zobowiązany jest do przekazania Wykonawcy informacji o akceptacji lub odrzuceniu przedstawionego przez Wykonawcę wyniku Fazy I,
* 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,
* Zamawiający ma prawo zrezygnować z realizacji Fazy II. Realizacja Fazy I nie powoduje skutków finansowych dla Zamawiającego,
* Faza II – realizacja inicjowanych jest przez Zamawiającego po akceptacji Fazy I,
* Wykonawca przystępuje do realizacji usługi po otrzymaniu od Zamawiającego zamówienia Fazy II,
* zakończenie realizacji zadania potwierdzane jest przy pomocy poczty elektronicznej przez upoważnionego pracownika Zamawiającego wskazanego w umowie,
* w wyniku wykonania usługi modyfikacji i rozwoju Wykonawca dostosuje adekwatne do sytuacji partie dokumentacji systemu,
* zakończenie zadania oznacza możliwość ujęcia zadania w protokole odbioru usług modyfikacji
i rozwoju,
* 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,
* usługa modyfikacji i rozwoju musi być świadczona niezależnie od usługa wsparcia technicznego. Wykonawca musi dysponować zasobami organizacyjnymi, które pozwolą na prawidłowe świadczenie usługi modyfikacji i rozwoju, tj. w szczególności na zapewnienie terminowego i zgodnego z ustalonym zakresem wykonywania zgłoszeń dot. modyfikacji i rozwoju SOW.

### 4.1 Rozwój i modyfikacja Systemu dla modułu administratora głównego NIW-CRSO oraz modułu Karty Wolontariusza

Moduł administratora głównego NIW-CRSO oraz moduł Karty Wolontariusza powinien być uzupełniony
o następujące funkcjonalności:

1. Dodanie eksportu godzin dla wolontariuszy, który zawierałby takie informacje jak: imię i nazwisko wolontariusza, login/e-mail, liczba przepracowanych godzin, nazwa zadania do poszczególnej liczby godzin, okres wykonywanej pracy, organizacja wraz z koordynatorem zatwierdzającym godziny, status godzin (zatwierdzone, oczekujące, odrzucone), data zgłoszenia godzin. Funkcjonalność potrzebna do weryfikacji zasadności aktywacji Karty Wolontariusza (potwierdzenie spełnienia warunków). Godziny wolontariusza powinny umożliwiać ich sumowanie po danych użytkownika, miesiącu czy organizacji.
2. Dodanie daty początkowej oraz końcowej przy dodawaniu nowego benefitu w ramach modułu Karty Wolontariusza, aby określić czas wyświetlania danego benefitu w ofercie systemu dla użytkowników.
3. Dodanie statusów publikacji danego benefitu z możliwością statusu „niepubliczny”/”publiczny” i jego zmiany za jednym kliknięciem.
4. Dodanie przy polu typu „select” dotyczącego kategorii danego benefitu pola typu „checkbox”: *ilość miejsc ograniczona*. Przy kliknięciu powinno pojawić się pole na wpisanie liczby dostępnych miejsc. Przy danym beneficie w systemie użytkownik powinien widzieć: „*wolne miejsca: …*” wraz ze wskazaniem liczby automatycznie aktualizowanej w zależności od zapisów.
5. Zarządzanie listą osób zapisanych do skorzystania z benefitu wraz z eksportem tej listy (administrator).
6. Dodanie możliwości duplikacji danego benefitu z zapisanymi przy nim danymi z możliwością dowolnej edycji.
7. Przy dodawaniu adresu danego benefitu, dodanie dwóch pól typu „checkbox”: (1) *dodaj adres*, (2) *inne*. Przy wyborze pola nr 1 powinny pokazać nam się pola do uzupełnienia pełnego adresu, natomiast przy zaznaczeniu pola nr 2, powinno pokazać się pole typu opisowego do uzupełnienia informacją, np. „wydarzenie online” lub „wydarzenie ogólnopolskie”.
8. W zakładce pokazującej aktywne Karty Wolontariusza dodanie dwóch dodatkowych kolumn: (1) liczba godzin ostatniego miesiąca, (2) rola użytkownika (wolontariusz/koordynator). Dodatkowo, w tabeli ukazującej aktywne Karty Wolontariusza należy dwie kolumny zamienić miejscami.
9. Przy wyborze danego statusu Kart Wolontariusza (aktywne oraz nieaktywne) dodanie odpowiadającego jemu eksportu danych.
10. Przy tworzeniu nowej wiadomości w platformie mailingowej dodanie odróżniania nadawców, jak: Admin SOW, Partner Regionalny (z dopiskiem danego województwa) w zależności od typu konta,
z którego wysyłana jest wiadomość.
11. Dodanie możliwości scrollingu listy zaznaczonych odbiorców, do których wysyłana jest wiadomość
z platformy mailingowej.
12. Ułożenie alfabetycznie listy wszystkich dostępnych odbiorców do wyboru przy tworzeniu wiadomości
 z platformy mailingowej.
13. Przy zaznaczeniu pola typu „checkbox”: *zaznacz wszystkich* w sekcji tworzenia nowej wiadomości
z platformy mailingowej, usunięcie pojawiania się wyszczególnionych ponownie odbiorców. Pozostawienie jedynie zaznaczonej przewijanej listy ze wszystkich dostępnych odbiorców. Dodatkowo, wydłużenie pola, w którym znajduje się przewijana lista wszystkich dostępnych odbiorców, aby widoczna była większa część odbiorców.
14. Dodanie pola typu „checkbox”: *odznacz wszystkich* w sekcji tworzenia nowej wiadomości z platformy mailingowej przy liście odbiorców.
15. Przy liście dostępnych odbiorców wiadomości w platformie mailingowej Umieszczenie checkboxów: *zaznacz wszystkie* oraz *odznacz wszystkie* na szarym polu i ich pogrubienie w celu wyróżnienia.
16. Dodanie możliwości odpowiadania na odebraną wiadomość z poziomu tabeli w ramach platformy mailingowej. Przeniesienie do tworzenia odpowiedzi na wiadomość z widoczną cytowaną pierwotną wiadomością.
17. Dodanie pola typu „checkbox” w tabeli wszystkich organizacji, które otrzymały certyfikat „Miejsce przyjazne wolontariuszom” w celu wyróżnienia takich organizacji w systemie.
18. Naprawa filtrów w zakładce dotyczącej statystyk systemu (filtr danych po określonym terminie, typie ofert, kategorii ofert, typie kont, lokalizacji itp.).
19. Dodanie zakładki statystyk dotyczących użytkowników SOW wraz ze składanymi przez nich ofertami. Możliwość filtrowania uzyskiwanych danych poprzez lokalizację (wojwództwo, powiat, miasto), kategorię składanej oferty, rodzaj użytkownika (wolontariusz, koordynator/organizacja), w założonych ramach czasowych wraz z eksportem danych.
20. Na etapie realizacji zamówienia NIW-CRSO uszczegółowi wymagania funkcjonalne modułu.

### 4.2 Rozwój i modyfikacja Systemu dla modułu wolontariusza i organizacji

Moduł wolontariusza i organizacji powinien być uzupełniony o następujące funkcjonalności:

1. Dodanie pól adresowych do wypełnienia przez wolontariusza na etapie rejestracji do systemu. W tym, uwzględnienie dodanej funkcjonalności w powiązanych z nią funkcjonalnościami w systemie, jak np. generator umów (zaciąganie do dokumentu adresu), system benefit (zaciąganie adresu do swojego zgłoszenia na daną pozycję), terytorialny podział użytkowników do kont administracyjnych partnerów.

[TYLKO MODUŁ WOLONTARIUSZA]

1. Usunięcie pola rekomendacji przy formularzu rejestracyjnym. Zostawienie jedynie pola do wypełnienia dla osób niepełnoletnich do wskazania danych opiekuna prawnego (rozpoznanie pokazywania/niepokazywania pola na podstawie wskazanej daty urodzenia przez użytkownika).

[TYLKO MODUŁ WOLONTARIUSZA]

1. Zaktualizowanie w drugim kroku rejestracji (dodawania oferty pomocy) formularz wolontariusza: dodawanie lokalizacji oraz czasu oferowanej pomocy ustawić jako opcjonalne (nieobowiązkowe). Jeśli użytkownik nie zaznaczy czasu oferowanej pomocy, wtedy ukazuje się ona jako „oferta bezterminowa”. Pozostają same kategorie „checkboxy” do wyboru bez limitu. W tym, zmieniamy nazewnictwo „kategorie” na „zainteresowania”.

[TYLKO MODUŁ WOLONTARIUSZA]

Skrócenie formularza rejestracyjnego wolontariusza o rekomendacje (pozostaje jedynie w przypadku osoby, z której daty urodzenia wynika, że jest niepełnoletnia – wtedy pokazuje się to pole do wpisania danych opiekuna prawnego).

[TYLKO MODUŁ WOLONTARIUSZA]

1. Na etapie dodawania oferty pracy przez organizację (z poziomu rejestracji, jak i po zalogowaniu do konta) zastąpienie dwóch pól opisowych („Sposób wspierania wolontariusza” oraz „Co organizacja oferuje wolontariuszowi”) checkboxami do wyboru przez organizacje z możliwością uzupełnienia informacji w polu opisowym „inne”. Wskazane checkboxy będą pokazywać się w danej ofercie pracy.

[TYLKO MODUŁ ORGANIZACJI]

1. Usuwanie wygenerowanych wcześniej umów, aby nie zostawały one w systemie. Automatyczne usuwanie zapisanych dokumentów po określonym czasie oraz dodanie opcji usuwanie danej pozycji
 z listy umów koordynatora.

[TYLKO MODUŁ ORGANIZACJI]

1. Dodanie możliwości edycji oraz ustawiania nazwy tworzonego chatu.

[TYLKO MODUŁ ORGANIZACJI]

1. Dodanie szczegółów oferty w liście dodanych ofert w widoku profilu organizacji z opcją ich rozwijania
 i zwijania.

[TYLKO MODUŁ ORGANIZACJI]

1. Dodanie znaku graficznego dla organizacji, które otrzymały certyfikat „Miejsce przyjazne wolontariuszom” w celu wyróżnienia takich organizacji w systemie.

[TYLKO MODUŁ ORGANIZACJI]

1. Usunięcie wymagalności czasu trwania oferty do 3 miesięcy. Możliwość dodania oferty pracy bezterminowej.

[TYLKO MODUŁ ORGANIZACJI]

1. Ujednolicenie pod względem wizualnym oraz logicznym (dany przycisk zawsze po określonej stronie) analogicznych przycisków, jak, np.: „dodaj”, „usuń”, „zapisz”, „wyjdź”.

[MODUŁ WOLONTARIUSZA ORAZ ORGANIZACJI]

1. Zaraz po wejściu w wyszukiwarkę ofert, wyświetlanie domyślnych wyników przed wybraniem filtrów,
a nie dopiero po.

[MODUŁ WOLONTARIUSZA ORAZ ORGANIZACJI]

1. W zakładce „Moje dokumenty” zamiana trzech przycisków na odpowiadające im ikony wraz z dodaniem opcji edycji nazwy dokumentu.

[MODUŁ WOLONTARIUSZA ORAZ ORGANIZACJI]

1. Opis dodanego dokumentu w zakładce „Moje dokumenty” powinien wyświetlać się do określonej liczby znaków, a po jej przekroczeniu powinien posiadać możliwość jego rozsunięcia i zobaczenia w całości, zamiast ucinania po przekroczeniu danej liczby znaków.

[MODUŁ WOLONTARIUSZA ORAZ ORGANIZACJI]

1. Możliwość rozwijania się w dół pola opisowego do wpisania opisu dokumentu w zakładce „Moje dokumenty”.

[MODUŁ WOLONTARIUSZA ORAZ ORGANIZACJI]

1. Dodanie opcji usunięcia dodanego wcześniej opisu dokumentu w zakładce „Moje dokumenty”.

[MODUŁ WOLONTARIUSZA ORAZ ORGANIZACJI]

1. Dodanie możliwości wyszukiwania wiadomości po nadawcy oraz tytule.

[MODUŁ WOLONTARIUSZA ORAZ ORGANIZACJI]

1. Dodatkowe wyróżnienie wiadomości przychodzących od administratora systemu kolorowym tłem czy znaczkiem przy nazwie nadawcy.

[MODUŁ WOLONTARIUSZA ORAZ ORGANIZACJI]

1. Ujednolicenie widoku ofert pracy i pomocy widocznych w profilu użytkowników z układem ofert wyświetlanych w wyszukiwarce – analogiczne ułożenie danych elementów oferty.

[MODUŁ WOLONTARIUSZA ORAZ ORGANIZACJI]

1. Dodanie przycisku do profilu „Dodaj do pasujących” z poziomu innego użytkownika odwiedzającego dany profil.

[MODUŁ WOLONTARIUSZA ORAZ ORGANIZACJI]

1. Zbudowanie widoku osobnej oferty (w oparciu o stworzoną wizualizację Zamawiającego)
z indywidualnym URL. Przy tym, dodanie klikalności ofert z każdego poziomu systemu by móc przejść do jej indywidualnego widoku.

[MODUŁ WOLONTARIUSZA ORAZ ORGANIZACJI]

1. Dodanie możliwości udostępniania danej oferty na platformach takich jak, np.: Facebook, Tweeter, LinkedIn.

[MODUŁ WOLONTARIUSZA ORAZ ORGANIZACJI]

1. Na etapie realizacji zamówienia NIW-CRSO uszczegółowi wymagania funkcjonalne modułu.

### 4.3 Wymagania funkcjonalne ogólne dla Systemu Obsługi Wolontariatu i serwisu internetowego

1. Rozdzielenie Systemu Obsługi Wolontariatu od serwisu internetowego funkcjonujących pod adresem: korpussolidarnosci.gov.pl.
2. Zaktualizowanie serwisu korpussolidarnosci.gov.pl o dodanie Deklaracji Dostępności.
3. Ujednolicenie graficznie zautomatyzowanych maili systemowych (powiadomień) wysyłanych do każdej grupy użytkowników po podjętych określonych akcjach w Systemie.
4. Na etapie realizacji zamówienia NIW-CRSO uszczegółowi ogólne wymagania funkcjonalne.

## Usługa wsparcia technicznego SLA (asysty technicznej)

Świadczenie usługi ma polegać na:

* 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;
* zapewnieniu utrzymania parametrów wydajnościowych systemu – Zamawiający wymaga zapewnienia parametrów wydajnościowych,
* 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,
* kontrolowaniu funkcjonowania oraz dokonywaniu okresowych przeglądów funkcjonowania systemu,
* wykonywaniu bieżących aktualizacji,
* poprawianiu ewentualnych pomyłek użytkowników,
* odzyskiwaniu danych utraconych lub uszkodzonych w wyniku wad systemu,
* wydawaniu rekomendacji dotyczących przeprowadzania rozwoju i modyfikacji systemu,
* zapewnieniu stałej opieki i wsparcia użytkowników przy rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z obsługą i funkcjonowaniem systemu,
* aktualizowaniu dokumentacji systemu oraz kodów źródłowych systemu i baz danych, w związku
z prowadzeniem usługi asysty technicznej i konserwacji,
* udzielaniu NIW-CRSO lub innym podmiotom wskazanym przez NIW-CRSO konsultacji na temat architektury, kodów źródłowych oraz dokumentacji systemu,
* świadczenie usług asysty technicznej i konserwacji będzie rozliczane ryczałtowo co miesiąc,
* zgłaszanie awarii i wad systemu będzie następowało za pośrednictwem udostępnionego przez Wykonawcę portalu serwisowego lub za pośrednictwem poczty elektronicznej,
* usługa asysty technicznej i konserwacji musi być świadczona niezależnie od usługi modyfikacji
i rozwoju. Wykonawca musi dysponować zasobami organizacyjnymi, które pozwolą na prawidłowe świadczenie usługi asysty technicznej i konserwacji, tj. w szczególności na zapewnienie nieprzerwanego i bezawaryjnego działania systemu zgodnie z wymaganiami opisanymi w umowie i w niniejszym dokumencie.

## Usługa hostingu systemu i serwisu internetowego

1. Wykonawca odpowiedzialny jest za instalację, konfigurację i utrzymanie systemu wraz z serwisem internetowym (aplikacji wraz z bazą danych) na platformie hostingowej.
2. Infrastruktura Wykonawcy wykorzystywana jako zasoby platformy hostingowej musi spełniać wymagania zgodne z poziomem 4 wg. normy ANSI TIA-942.
3. Usługa hostingu obejmować będzie w szczególności:
* udostępnienie infrastruktury teleinformatycznej, w tym pamięci dyskowej, mocy obliczeniowej oraz łącz do transmisji danych pozwalających na prawidłowe działania systemu i serwisu internetowego,
* zapewnienie dostępności infrastruktury teleinformatycznej usługi,
* zapewnienie utrzymania parametrów wydajnościowych usługi, usługa hostingu systemu
i serwisu internetowego zapewni:
* ciągłość działania systemu, bezpieczeństwo danych i zabezpieczenie przed dostępem osób nieupoważnionych,
* tworzenie i odtwarzanie kopii zapasowych wykonywanych minimum raz dziennie
i przechowywanych przez minimum siedem dni,
* udostępnienie środowiska zastępczego maksymalnie w ciągu czterech godzin. Środowisko zastępcze powinno pozwalać na podstawową obsługę systemu w trakcie przywracania działania środowiska podstawowego,
* usługa hostingu obejmuje również implementację i utrzymanie dotychczasowej bazy danych systemu i serwisu internetowego (wg stanu na dzień podpisania umowy z Wykonawcą przedmiotowej usługi),
* w celu utrzymania wymaganych parametrów wydajnościowych usługi Wykonawca zapewni infrastrukturę wg. specyfikacji:
* 16 x vCPU – Intel Xeon 2,67 Ghz,
* 32 GB RAM,
* Powierzchnia dyskowa – 120 GB SSD, RAID,
* 1 Gbps polaczenie do internetu,
* lub wyższej,

Świadczenie usług hostingu będzie rozliczane ryczałtowo co miesiąc.

## Wymagania dotyczące dokumentacji systemu

Wykonawca opracuje następujące kategorie dokumentacji systemu:

* dokumentacja użytkowa – zawierająca dokumentację dla użytkowników, użytkowników wewnętrznych oraz administratora systemu,
* dokumentacja administracyjna – zawierająca wszystkie niezbędne do utrzymania oprogramowania informacje, w szczególności opis instalacji i deinstalacji systemu, opis typowych czynności administracyjnych,
* dokumentacja wspierająca proces wytwórczy – wyjaśniająca zasady wytwarzania oprogramowania systemu, w szczególności zasady budowania kodu źródłowego do postaci wykonywalnej,
* dokumentacja kodu źródłowego i bazy danych – wyjaśniająca działanie kodu źródłowego,
a w zasadniczej części stanowiąca jego komentarze.

Dokumentacja systemu podlega aktualizacji w oparciu o zmiany do SOW wprowadzone w wyniku realizacji usługi asysty technicznej i konserwacji, usługi modyfikacji i rozwoju oraz usługi hostingu system wraz
z serwisem internetowym. Jeśli Zamawiający nie określi inaczej, aktualizacja dokumentacji systemu będzie wykonywana raz w miesiącu.