*Załącznik Nr 2*

*do Zapytania ofertowego*

*nr ZO. 271.1/2021*

*z dnia 29 czerwca.2021 r.*

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiot zamówienia obejmuje opracowanie i implementację aplikacji internetowej do zamawiania przewozów door-to-door.

W ramach zamówienia publicznego dokonane zostanie:

* 1. **opracowanie i implementacja kompletnej aplikacji internetowej dla systemów operacyjnych Android, iOS, Windows i podobnych w oparciu o technologię WEB, dostosowanej do urządzeń mobilnych, składającej się z następujących modułów i funkcjonalności:**

1. moduł dla pasażera udostępniający możliwość zgłaszania zapotrzebowania na przejazd wraz z podaniem imienia i nazwiska osoby z potrzebą wsparcia w zakresie mobilności, danych kontaktowych w celu potwierdzenia usługi, wieku oraz płci osoby potrzebującej przejazdu, wskazaniem jednego z celów przejazdu - aktywizacja społeczna, zawodowy, edukacyjny, zdrowotny, wskazaniem istniejącej potrzeby wsparcia w zakresie mobilności – orzeczenie o niepełnosprawności/inny równoważny dokument wraz z podaniem kodu niepełnosprawności, wiek emerytalny, poruszanie na wózku inwalidzkim, poruszanie o kulach, ograniczona możliwość poruszania się, osoba niewidoma, osoba słabowidząca, osoba głucha, osoba słabosłysząca, osoba głuchoniewidoma, niepełnosprawność psychiczna, niepełnosprawność intelektualna; wskazaniem daty przejazdu, adresu miejsca rozpoczęcia i miejsca zakończenia przejazdu, godziny dotarcia pojazdu na wskazane miejsce rozpoczęcia przejazdu, planowanej godziny powrotu, potrzeby pomocy w dotarciu do pojazdu, szczególnej potrzeby związanej z transportem – konieczności użycia wózka inwalidzkiego, windy załadowczej, użycia dodatkowych pasów bezpieczeństwa, psa asystującego i innych, wskazania sposobu pozyskania informacji o usłudze transportowej door-to-door (dotyczy zamówienia pierwszego przejazdu); możliwością składania uwag; zgłoszenia skargi, reklamacji w zakresie realizacji usługi transportowej door-to-door wraz z podaniem imienia i nazwiska, danych kontaktowych osoby zgłaszającej skargę/reklamację, opisem sytuacji, sformułowaniem skargi/reklamacji, wskazaniem punktu Regulaminu świadczenia usług transportowych door-to-door w Gminie Brzozie, który uważa się za naruszony; wypełnieniem ankiety satysfakcji po wykonanym przejeździe; możliwością złożenia wymaganych oświadczeń; możliwością zapoznania się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych;
2. moduł dla dyspozytora umożliwiający dodawanie, modyfikację i anulowanie/usuwanie zleceń, dodawanie skarg i reklamacji, przyjmowanie i potwierdzanie zleceń, skarg i reklamacji w sposób zapewniający jego dotarcie do użytkownika/użytkowniczki, tworzenie bazy użytkowników/użytkowniczek, sprawdzanie dostępności pojazdu/kierowcy i rezerwowanie go, wysyłanie powiadomień z potwierdzeniem przejazdów oraz innymi komunikatami do pasażerów, dokonywania modyfikacji w zamówieniach, zamieszczanie, edytowanie, aktualizowanie treści oświadczeń oraz informacji dotyczących przetwarzanych danych osobowych dla użytkowników/użytkowniczek, z możliwością wydruków zleceń, skarg, reklamacji, powiadomień;
3. moduł do generowania, drukowania i analizowania przez dyspozytora raportów i danych statystycznych przejazdów w układzie tabeli, dot. liczby użytkowników/użytkowniczek usług door-to-door dziennie/miesięcznie/rocznie, liczby użytkowników/użytkowniczek wymagających pomocy, asysty dziennie/miesięcznie/rocznie, liczby i powodów odmów wykonania usługi transportowej przez gminę dziennie/miesięcznie/rocznie, liczby odwołań/rezygnacji z usługi przez użytkowników/użytkowniczki dziennie/miesięcznie/rocznie, określenia celu podróży dziennie/miesięcznie/rocznie, a także w oparciu o zintegrowany z modułem mechanizm GPS (zainstalowany przez Wykonawcę we wskazanym przez Zamawiającego pojeździe) - liczby kursów dziennie/miesięcznie/rocznie, liczby zrealizowanych kursów dziennie/miesięcznie/rocznie, liczby pokonanych km dziennie/miesięcznie/rocznie, czasu przejazdu dziennie/miesięcznie/rocznie, czasu oczekiwania na użytkownika/użytkowniczkę dziennie/miesięcznie/rocznie, czasu postoju bez realizacji żadnej usługi dziennie/miesięcznie/rocznie, częstotliwości kursów w poszczególne dni tygodnia wraz z dookreśleniem najbardziej popularnych godzin przejazdu, określenia najbardziej popularnych miejsc docelowych przejazdów;
4. moduł dla kierowcy, za pomocą którego kierowca przyjmuje zlecenia, może je przeglądać, informować o rozpoczęciu/zakończeniu/braku możliwości realizacji zlecenia, a także komunikować się z dyspozytorem na bieżąco;
5. moduł dla administratora umożliwiający nieograniczone administrowanie aplikacją - zarządzanie zawartością, konfigurację funkcjonalności, modułów, dodawaniem użytkowników i nadawaniem uprawnień do obsługi aplikacji internetowej do zamawiania przewozów door-to-door (obsługa modułów, tworzenie/usuwanie zawartości);
6. Obsługa aplikacji internetowej do zamawiania przewozów door-to-door ma być realizowana w języku polskim.
7. Osoby korzystające z aplikacji internetowej do zamawiania przewozów door-to-door dzielą się na grupy:

a. Administrator,

b. Użytkownicy wewnętrzni,

c. Użytkownicy zewnętrzni;

1. elementy interfejsu użytkownika powinny być stworzone przy użyciu kodu (kodów) związanego z technologią WEB np. htmp, php, java, JS, nodeJS, python, JSON, ruby, perl;
2. aplikacja powinna działać płynnie na najpopularniejszych przeglądarkach tj. Chrome, Firefox, Safari, Opera, Edge i urządzeniach moblinych;
3. Wykonawca będzie korzystał jedynie z zatwierdzonych przez Zamawiającego rozwiązań typu Open Source i Closed Source;
4. Wykonawca zapewni projekty graficzne wszystkich ekranów aplikacji - 3 różne propozycje do wyboru jednego i zaakceptowania przez Zamawiającego. Propozycje mają różnić się między sobą nie tylko kolorystyką, ale i strukturą;
5. Wykonawca zapewni opis wymaganych animacji oraz interakcji użytkownika na ekranach w aplikacji;
6. Wykonawca zapewni opis działania wszystkich funkcjonalności aplikacji w odniesieniu do konkretnych projektów graficznych oraz projektów UX;
7. Wykonawca dołoży wszelkich starań aby aplikacja działała płynnie i spełniała odpowiednie funkcjonalności zgodnie ze standardem WCAG 2.1 na wszystkich popularnych urządzeniach uruchamiających wymagane systemy operacyjne, w szczególności:
   1. uwzględni nowe sposoby wprowadzania danych w interakcji użytkownika z interfejsem, zwłaszcza dotykowym w odpowiedzi na potrzeby osób mających problemy z koordynacją dotyku, wykonywaniem skomplikowanych gestów itp. (proste elementy graficzne),
   2. uwzględni poprawne zawijanie i powiększanie tekstu (duże, łatwo widoczne litery) oraz odpowiedni kontrast grafiki w odpowiedzi na potrzeby osób słabowidzących,
   3. uwzględni formularze poprawiające wprowadzane dane, o ile jest to tylko możliwe w odpowiedzi na potrzeby osób z problemami poznawczymi,
   4. uwzględni dostosowanie urządzeń mobilnych – obsługa interfejsu zarówno w układzie poziomym, jak i pionowym; obowiązek opcjonalnego wyłączania dodatkowych czujników, aby np. osobie ze spastycznościami nie uruchamiała się funkcja wymagająca potrząsania; wskazówki dla osób tworzących interfejsy, aby pamiętali o użytkownikach mających mniejszą sprawność manualną;
8. ekran powitalny aplikacji zawierać powinien logotypy Funduszy Europejskich, Unii Europejskiej i PFRON (dostarczone przez zamawiającego) oraz tytuł: „Usługi indywidualnego transportu door-to-door oraz poprawa dostępności architektonicznej”;
9. aplikacja internetowa do zamawiania przewozów door-to-door powinna spełniać co najmniej minimalne wymagania zgodnie z załącznikiem nr 3 do Uchwały nr 88/2020 Zarządu PFRON z dnia 21 grudnia 2020 r. Załącznik nr 5 do Regulaminu konkursu grantowego dla jednostek samorządu terytorialnego ze zmianami;
10. Wykonawca przed rozpoczęciem wykonywania przedmiotu zamówienia dostarczy zamawiającemu harmonogram realizacji przedmiotu zamówienia.
11. Wykonawca przeprowadzi testy wewnętrzne, których celem będzie przetestowanie aplikacji do zamawiania przewozów door-to-door w celu wyeliminowania błędów przed przekazaniem Zamawiającemu aplikacji do testów akceptacyjnych;
12. Wykonawca powiadomi Zamawiającego o gotowości do przeprowadzenia testów akceptacyjnych na co najmniej 5 dni roboczych przed proponowanym terminem ich rozpoczęcia.
13. Warunkiem przystąpienia przez Zamawiającego do testów akceptacyjnych jest przekazanie Zamawiającemu przez Wykonawcę wraz z powiadomieniem o gotowości do rozpoczęcia testów akceptacyjnych:

a) raportu z testów wewnętrznych, potwierdzającego pozytywny wynik testów wewnętrznych, wskazującego co najmniej na metodę oraz wyniki ich przeprowadzenia,

b) planu testów akceptacyjnych i scenariuszy testowych do akceptacji przez Zamawiającego,

c) instrukcji użytkowania aplikacji do zamawiania przewozów door-to-door, niezbędnej do zapoznania się z aplikacją przed rozpoczęciem testów akceptacyjnych.

1. Po zgłoszeniu Wykonawcy gotowości do przeprowadzenia testów, Zamawiający rozpocznie testy akceptacyjne.
2. Zamawiający przeprowadzi testy akceptacyjne w uzgodnieniu z Wykonawcą i przy jego udziale.
3. Testy akceptacyjne będą odbywać się w siedzibie Zamawiającego.
4. Każda iteracja testów akceptacyjnych będzie zakończona sporządzeniem przez Wykonawcę raportu z testów akceptacyjnych. Każdy raport z testów akceptacyjnych podlega akceptacji przez Zamawiającego.
5. W przypadku negatywnego wyniku danej iteracji testów akceptacyjnych, Zamawiający wyznaczy Wykonawcy termin usunięcia wad lub usterek. Trzykrotny negatywny wynik testów może stanowić podstawę do odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy i żądania kary umownej, o której mowa w umowie.
6. Warunkiem podpisania przez Zamawiającego protokołu odbioru testów akceptacyjnych będzie zaakceptowany przez Zamawiającego raport z testów akceptacyjnych, potwierdzający zgodność wykonanej aplikacji do zamawiania przewozów door-to-door z wymaganiami określonymi w niniejszym opisie przedmiotu zamówienia.
7. Wykonawca przeniesie na Zamawiającego majątkowe prawa autorskie do opracowanego oprogramowania, kodu aplikacji, dokumentacji oraz innych utworów wytworzonych w ramach zawartej umowy wraz z prawem do zezwalania na wykonywanie praw zależnych;
8. Wykonawca dostarczy kody źródłowe, opis techniczny, instrukcję aplikacji do zamawiania przewozów door-to-door (użytkownika, stanowiskowe, administratora) oraz wszelkie inne dokumenty oraz dostępy niezbędne do prawidłowego, zgodnego z niniejszym opisem przedmiotu zamówienia funkcjonowania aplikacji internetowej do zamawiania przewozów door-to-door;
9. Wszystkie produkty, stanowiące dokumentację, powinny charakteryzować się wysoką jakością wykonania;
10. Wykonawca przeniesie na Zamawiającego własność zewnętrznych nośników, na których przekazane zostaną Zamawiającemu wszystkie utwory wytworzone w ramach umowy;
11. Wykonawca zapewni Zamawiającemu kompleksowe szkolenie dotyczące obsługi aplikacji internetowej do zamawiania przewozów door-to-door dla użytkowników wewnętrznych Zamawiającego – 1 osoby (szkolenie w ramach ceny ofertowej);
12. Szkolenie dotyczące obsługi aplikacji internetowej do zamawiania przewozów door-to-door odbędzie się w siedzibie Zamawiającego.
13. Wykonawca zapewnieni Zamawiającemu wsparcie techniczne oraz serwisowe dla aplikacji do zamawiania przewozów door-to-door, z 12h czasem reakcji od momentu zgłoszenia problemu drogą elektroniczną przez wysłanie emaila, przez okres 19 miesięcy, licząc od daty podpisania protokołu zdawczo-odbiorczego ( wsparcie w ramach ceny ofertowej).
    1. **instalację i utrzymanie aplikacji internetowej do zamawiania przewozów door-to-door – hosting przez okres 19 miesięcy licząc od dnia 1 września 2021 r. (niemniej jednak usługa ta musi być udostępniona przed rozpoczęciem testów wewnętrznych), w tym:**
14. usługa musi być dostępna 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę;
15. okres niedostępności wynikający z winy Wykonawcy lub z powodu awarii, usterki itp. nie może przekroczyć łącznie 12 godziny w miesiącu, liczonych od momentu zgłoszenia;
16. tworzenie i odtwarzanie kopii zapasowych wykonywanych minimum raz dziennie i przechowywanych przez minimum siedem dni, z wyjątkiem danych niepodlegających ochronie na mocy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), które przechowywane będą przez minimum 19 miesięcy;
17. przekazywane przez Wykonawcę kopie zapasowe opisane w pkt 3, będą możliwe do odtworzenia w środowisku Zamawiającego;
18. bezpieczeństwo danych i zabezpieczenie przed dostępem nieupoważnionych użytkowników;
19. obsługę minimum 10 użytkowników jednocześnie;
20. po zakończeniu okresu świadczenia usługi hostingu, Wykonawca na żądanie Zamawiającego jest zobowiązany do wykonania prac związanych z przeniesieniem aplikacji do zamawiania przewozów door-to-door do środowiska Zamawiającego lub innego podmiotu wskazanego przez Zamawiającego, w terminie umożliwiającym zachowanie ciągłości świadczenia usługi.