

Załącznik Nr 1. do szacowania zamówienia

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

I. Wykonanie Platformy Usług Specjalistycznych wraz ze wsparciem technicznym/serwisem i asystą, funkcjonalnym kalendarzem oraz dedykowanym modułem chat, pozwalającej na przeprowadzenie w formie zdalnej konsultacji z wybranym specjalistą.

- a. Pod pojęciem „**Platformy Usług Specjalistycznych**” (PUS) Zamawiający rozumie **portal internetowy** działający w oparciu o system zarządzania treścią **do prowadzenia Pogotowia Emocjonalnego dla Dzieci i Młodzieży oraz dorosłych** działającego w ramach projektu „Regionalna Akademia Dzieci i Młodzieży”, zwiększający dostępność usług społecznych, szczególnie dostęp do specjalistycznego wsparcia.

PUS to innowacyjne narzędzie niezmiernie przydatne w warunkach nadzwyczajnych (pandemia), ułatwiające dostęp do deficytowych zindywidualizowanych usług specjalistycznych, niwelujące wykluczenie terytorialne.

Powstałe narzędzie ułatwi udzielanie wsparcia, wspomogę w radzeniu sobie z wyzwaniami, zmniejszy napięcie emocjonalne, co niewątpliwie przyczyni się do wzrostu aktywności społecznej w środowisku rówieśniczym, poprawi komfort psychiczny i usprawni możliwości edukacyjne i motywację do podejmowania wyzwań

Posłuży promowaniu pozytywnych wzorców i zachowań, uwzględniając przeciwdziałanie potencjalnym zagrożeniom, tj. m.in. cyberprzemoc, bullying, podejmowanie zachowań ryzykownych. Wzmocni zdolności funkcjonowania w społ. dzieci i młodzież zagrożonych wykluczeniem społecznym. Zbuduje potencjał do radzenia sobie w życiu dorosłym, nietransferowania złych wzorców (bezzadność, bierność, roszczeniowość etc.) do, w przyszłości, założonej przez siebie rodziny a także wchodzenia w relacje z innymi, w oparciu o znajomość własnych potrzeb i preferencji.

To system pomocy, w którym młody człowiek będzie mógł uzyskać wsparcie, zanim problem przekroczy jego możliwości adaptacyjne i zamieni się w kryzys psychiczny.

- b. Działanie on-line zagwarantuje 24h dostęp do zawartych na portalu treści zamieszczanych przez Zamawiającego, a także czasowy dostęp usług specjalistycznych.
- c. Na stronach portalu powstanie dział wiedzy tworzony na podstawie zadawanych przez użytkowników pytań i odpowiedzi specjalistów udzielających wsparcia (Q&A).
- d. W ramach PUS zalogowani użytkownicy otrzymają możliwość umówienia się na wizytę on-line poprzez kalendarz proponowanych terminów wybranego specjalisty.
- e. Dedykowany moduł chat umożliwiający kontakt pomiędzy specjalistą (tzn. psychologiem, prawnikiem, seksuologiem, mediatorem, asystentem dorastania, doradcą zawodowym, animatorem lokalnym lub innym zgodnym z zapotrzebowaniem) a zalogowanym użytkownikiem na kilka sposobów, zapewniając odp. poziomu ochrony danych osobowych, przy zachowaniu pełnej funkcjonalności usługi nie narażając interesu użytkowników.

Zalogowany użytkownik musi mieć możliwość wyboru formy kontaktu tzn. wiadomość tekstową, połączenie głosowe, spotkanie on-line w formie chat i/lub video chat, bez potrzeby instalowania dodatkowych zabezpieczeń.

Komunikator winien posiadać funkcje znikających wiadomości/możliwość automatycznego usuwania wpisów (ustawianą przez użytkownika), zniknięcie po przeczytaniu wiadomości i wyjścia z czatu.

- f. Zobowiązuje się Wykonawcę do przedstawienia przygotowanej polityki bezpieczeństwa i instrukcji kontrolowania systemu informatycznego służącego do przetwarzania zbieranych w ramach dedykowanego komunikatora danych osobowych zalogowanych użytkowników.
- g. Dodatkowo zalogowany użytkownik musi mieć możliwość wyboru kontaktu ze specjalistą za pośrednictwem innego darmowego popularnego komunikatora zewnętrznego tj. WhatsApp, Messenger, Google Meet lub innego dającego możliwość ustawienia automatycznego usuwania wpisów.

- h. Funkcjonalny kalendarz pozwoli prowadzić klarowny terminarz spotkań. Będzie pełnił funkcje informacyjną, przypominającą, analityczną. Użytkownik otrzyma informację o dostępności specjalistów i możliwość umówienia dogodnego terminu lub jego anulowania (widoczność proponowanych terminów specjalistów, dzień, godzina). Specjalista otrzyma wiadomość o terminie i formie umówionego spotkania (telefon, czat, video czat, rodzaj wybranego komunikatora) oraz jego odwołania. Po potwierdzeniu przez specjalistę umówionego terminu użytkownik otrzyma informację o umówionym spotkaniu lub propozycję dostępności w innym terminie. Przed spotkaniem użytkownik oraz specjalista otrzyma wiadomość przypominającą o umówionym spotkaniu (sms lub mail).
- i. Portal musi umożliwić zbieranie statystyk tj. liczba odwiedzin, udostępnień na portalach społecznościowych, ściągalskość załączników itp., liczba odwiedzin działów i całości Portalu, czas pozostawiania na Portalu www, liczba nowych wejść, liczba wejść powtórnych, najczęściej odwiedzane podstrony, ścieżki, częstotliwości odwiedzanych specjalistów (ogólna jak i przez jednego użytkownika), ogólna ilość godzin pracy wybranego specjalisty (na podstawie czasu pracy zaznaczonego przez specjalistę w kalendarzu oraz umówionych wizyt), anulowania terminu konsultacji, formy konsultacji (połączenie telefoniczne, rodzaj wybranego komunikatora), ilość wiadomości przychodzących przez formularz kontaktowy z podziałem na specjalistów i skrzynkę kontaktu ogólnego.
- j. Portal musi mieć możliwość sporządzania raportów, statystyk z pracy – liczba artykułów, załączników etc., (statystyki odwiedzin całości i poszczególnych części Portalu oraz pobrań załączników); możliwość generowania przez administratora danych zawartych w statystykach w technologiach i procedurach umożliwiających ich dalszą edycję oraz przedstawienie wybranego wyniku z możliwością prezentowania w formie graficznej, liczbowej oraz procentowej.
- k. Dodatkowo na portalu utworzony zostanie prosty w użytkowaniu formularz kontaktowy, na który osoby odwiedzające PUS (niezalogowane) będą mogły zgłaszać swoje zapytania w ramach projektu, bezpośrednio kierowane na specjalny adres e-mail stworzony na bazie wskazanej przez Zleceniodawcę domeny.
- l. Ponadto w ramach prowadzonego projektu zostaną przeprowadzone dwa konkursy. Na PUS przewidujemy oddzielną zakładkę gdzie uczestnicy będą mogli zapoznać się ze szczegółami dotyczącymi każdego z nich.
- m. Głównymi odbiorcami będą dzieci i młodzież oraz ich rodzice mieszkający na terenie RP, zagrożeni ubóstwem i wykluczeniem społecznym; rodziny zastępcze oraz usamodzielniani wychowankowie pieczy zastępczej. Dostęp do zawartych na PUS treści włącza wszystkich obywateli i zapewnia pełną równość i możliwości uczestnictwa niezależnie od miejsca zamieszkania.
- n. Dostęp do usługi specjalistów otrzymają wszyscy zalogowani użytkownicy. Jedynym kryterium umożliwiającym zalogowanie się jest zamieszkanie użytkownika na terenie Województwa Zachodniopomorskiego, przy wskazaniu powiatu zamieszkania. System musi weryfikować dostęp dla odbiorców specjalistycznych usług po nazwie powiatu i województwa
- o. Narzędzie skierowane jest do uczestników projektu, zatrudnionych specjalistów oraz lidera realizującego projekt.

Szkolenie

W ramach wykonania zadania przewiduje się przeprowadzenie szkolenia dla administratorów PUS w siedzibie Zamawiającego w Szczecinie lub on-line (maks. 3 osób, łączny czas szkolenia do 8 godz.). W razie konieczności Zamawiający zapewnia salę szkoleniową z dostępem do Internetu i odpowiednią liczbą komputerów. Koszty dojazdu trenerów, wyżywienie trenerów oraz inne koszty, poza określonymi w zdaniu poprzedzającym, ponosi Wykonawca.

Funkcje

- informacyjna, doradcza, wspomagająca – w ramach portalu będą rozpropagowane informacje w postaci tekstów, zdjęć, filmów, zbiorów ćwiczeń i podręczników, literatury, dobrych praktyk;
- komunikacyjna - dostępne po zalogowaniu zamknięte pokoje specjalistów;

- dostępności – bezpłatne poradnictwo specjalistyczne on-line z dowolnego miejsca za pomocą komunikatora.

Struktura Platformy Usług Specjalistycznych

○ **PORADNICTWO SPECJALISTYCZNE**

(WYŚWIETLANE DOSTĘPNE MOŻLIWOŚCI)

- psycholog
- terapeuta
- pedagog
- seksuolog
- mediator
- prawnik
- doradca zawodowy
- asystent dorastania
- animator

(po kliknięciu wyświetli się strona ze zdjęciem i kilka słów o specjalście)

- NAPISZ WIADOMOŚĆ
- Zostaw swój nr telefonu - ZADZWONIMY DO CIEBIE
- SPOTKANIE ON-LINE

- Umów się na spotkanie /proponowany terminy/ - kalendarz dostępności specjalisty

○ **WARTO WIEDZIEĆ**

- Artykuły / materiały publikowane przez Zamawiającego

○ **Q&A - ZADAJ PYTANIE ZOBACZ ODPOWIEDŹ.**

II. **Wymagania techniczne przygotowania portalu internetowego z funkcjonalnym kalendarzem oraz modułem czat „Platforma Usług Specjalistycznych:**

1. Portal musi być zbudowany w oparciu o system zarządzania treścią CMS, dla którego możliwe jest pobieranie i instalacja ogólnodostępnych aktualizacji, dodatków, wtyczek itp. (np. WordPress, Joomla, Drupal itd.);
2. W ramach zamówienia, nie później niż 24h po zakończeniu projektu Wykonawca dostarczy, bez dodatkowych opłat, wszelkie wymagane licencje na systemy/oprogramowanie oraz bazę danych, pliki tworzące strukturę portalu niezbędne do uruchomienia systemu PUS;
3. Wykonawca zakupi domenę (nazwa zostanie wskazana przez Zleceniodawcę). W ramach tej domeny stworzy strukturę adresów e-mail (kontakt ogólny oraz e-mail dla każdego specjalisty) podłączoną do PUS.
4. System PUS musi spełniać ogólnie przyjęte standardy bezpieczeństwa i być odpornym na znane typy ataków, ochronę przed zdalną ingerencją osób nieupoważnionych, w szczególności ochronę przed usunięciem lub modyfikacją danych, wejście osób nieporządných do spotkania ze specjalistą, wglądu osób trzecich w rozmowę (korespondencję przesyłaną pomiędzy specjalistą a użytkownikiem);
5. Wykonawca dostarczy dokumentację systemu w tym: instrukcję konfiguracji i ustawień systemu, instrukcje użytkownika, redaktora i administratora systemu;
6. W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zapewni:
 - a) sprawne, ergonomiczne, wydajne działanie systemu;

- b) infrastrukturę techniczną, w tym łącze Internetowe, umożliwiające płynną pracę systemu;
 - c) dostęp do instrukcji obsługi systemu;
 - d) hosting serwera portalu PUS i zasoby niezbędne do administracji portalu na serwerze, bieżący nadzór nad prawidłowym działaniem portalu, bieżący nadzór techniczny dla portalu PUS, w tym np. administracji serwerami, aktualizacjami komponentów systemu operacyjnego serwerów (baz danych, modułów itp.), instalacja aktualizacji i łatek systemu operacyjnego, itp.
 - e) zakup domeny (nazwa zostanie wskazana przez Zleceniodawcę) i podłączenie domeny do strony portalu PUS, wskazując jako właściciela domeny Zleceniodawcę,
 - f) hosting poczty e-mail (nieograniczona ilość adresów e-mail) w ramach wykupionej domeny,
 - g) wsparcie techniczne w zakresie bieżącego aktualizowania do nowszych wersji systemu oraz aktualizacji funkcji systemu wynikających ze zmian prawnych;
 - h) zasoby sprzętowe wystarczające do prawidłowej, stabilnej i wydajnej pracy portalu, przez cały okres świadczenia usługi;
 - i) wsparcie użytkowników (helpdesk) w godzinach pracy Urzędu;
 - j) usunięcie ewentualnych awarii w terminie do 24 godz. od terminu zgłoszenia awarii;
 - k) spełnienie wymagań określonych w RODO dotyczących zabezpieczenia danych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem przepisów oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem;
 - l) lokalizację infrastruktury technicznej (Data Center) wykorzystywanej przez Wykonawcę, na której jest uruchomiony Portal na terenie UE;
 - m) wykonywanie kopii zapasowych zapewniających przywrócenie danych minimum z dnia poprzedniego (Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania dziennych kopii zapasowych);
 - n) ochronę usługi przed zdalną ingerencją osób nieupoważnionych, w szczególności ochronę przed usunięciem lub modyfikacją danych;
7. System musi posiadać funkcję monitorowania i rejestrowania dostępu do systemu, rejestrację zmian w systemie oraz przechowywania logów;
8. Szata graficzna powinna mieć odrębną, oryginalną formę, nawiązującą do tematyki Portalu. Musi być zgodna z Systemem Identyfikacji Wizualnej Urzędu Marszałkowskiego Województwa Zachodniopomorskiego (<http://siw.wzp.pl>), obecnie obowiązującymi szablonami graficznymi (<http://logo.wzp.pl>, katalog: 06_nowe_layouty_marki) oraz zasadami promowania projektów dofinansowanych ze środków Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Zachodniopomorskiego na lata 2014-2020 - **min. 3 projekty do wyboru**
9. System zapewnia dostęp dla użytkowników końcowych bez konieczności instalacji dodatkowych komponentów na stacji roboczej. Wymagany jest dostęp za pomocą przeglądarki WWW;
10. Portal musi działać prawidłowo na dowolnej przeglądarce internetowej, co najmniej: Edge, Chrome, Opera, Firefox, Safari dla oficjalnych najnowszych wersji produktów (tzw. wersjach stabilnych) wydanych przez producentów;
11. Portal wraz z dedykowanym modułem czat muszą być zgodne ze standardami W3C (*World Wide Web Consortium*), *Responsive Web Design (RWD)* oraz *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1 na poziomie AA)*;
12. Portal raz w roku musi przejść kompleksowe sprawdzenie wszystkich stron w oparciu o metodę oceny dostępności cyfrowej stron internetowych zgodnie z zasadami WCAG 2.1, gdzie wynikiem badania będzie raport, w którym wskazane zostaną niezgodności serwisu ze standardem WCAG 2.1, jak również rozwiązanie odnalezionych problemów.

13. Portal musi zawierać Deklarację dostępności, dokument o dostępności strony, którego umieszczenie w internecie wymaga ustawa o dostępności cyfrowej. Deklaracja musi być sporządzona wg wzoru Ministerstwa Cyfryzacji i widoczna na każdej stronie portalu;
14. Dostępne publicznie Q&A oraz kalendarz muszą być wyposażone w mechanizm, którego celem jest dopuszczenie do przesłania danych tylko wypełnionych przez człowieka;
15. Portal ma być dostępny tylko przez protokół HTTPS przez przeglądarkę WWW;
16. Portal musi umożliwiać otwarcie bezpośrednio na stronie internetowej dedykowanego modułu chat,
17. Żaden element portalu nie może być zbudowany z wykorzystaniem technologii Adobe Flash;
18. Portal musi być wyposażony w panel administracyjny dostępny dla administratora i redaktora serwisu;
19. CMS musi umożliwiać administratorowi oraz redaktorom edytowanie, dodawanie oraz usuwanie kategorii, artykułów, zdjęć, załączania plików (co najmniej PDF, docx, xlsx, jpg, png, audio i video i innych);
20. Portal musi umożliwiać wydrukowanie treści zamieszczonych na PUS (funkcja „drukuj”);
21. CMS portalu zapewni edytor strony WWW typu WYSIWYG, który umożliwi wstawianie przez Zamawiającego treści tekstowych, oraz treści graficznych, na stronie internetowej, która zostanie opublikowana.
22. Portal musi posiadać narzędzie za pomocą którego będą gromadzone dane takie jak podane w pkt .I lit. i oraz j., które następnie będzie można wyeksportować do pliku Excel, w postaci tabeli oraz w formie graficznej.
23. Wsparcie techniczne/serwis w okresie trwania projektu:
 - a) Aktualizacje bezpieczeństwa i poprawki systemu;
 - b) Dokonywanie z inicjatywy własnej Wykonawcy lub na żądanie Zamawiającego modyfikacji w systemie wynikających ze zmian w obowiązujących przepisach prawnych;
 - c) Usuwanie wad i usterek systemu, w oparciu o ich zgłoszenia przez Zamawiającego za pośrednictwem korespondencji elektronicznej w tym analizę przyczyn i naprawę systemu w przypadku wystąpienia incydentu bezpieczeństwa oraz/lub niedostępności systemu;
 - d) Świadczenie usług konsultacji i doradztwa w zakresie obsługi wdrożonego systemu.

III. Terminy dot. realizacji przedmiotu zamówienia:

- a) uruchomienie narzędzia przedmiotu zamówienia wraz z przeszkoleniem administratora zamawiającego – do 23 września 2021 r.;
- b) wsparcie techniczne, serwis oraz asysta – do 31.05.2023 r.;
- c) Hosting PUS na serwerze wraz z zapewnieniem stałego dostępu za pomocą sieci Internet – do 31. maja 2023 r.