*Załącznik Nr 2*

*do Zapytania ofertowego*

*nr SE.271.1.2021.KP*

*z dnia 12.02.2021 r.*

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiot zamówienia obejmuje opracowanie, implementację oraz hosting 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, 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 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 Nowy Duninów, 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, 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;
3. moduł do generowania przez dyspozytora raportów i danych statystycznych przejazdów 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 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 której kierowca przyjmuje zlecenia, może je przeglądać, informować o rozpoczęciu/zakończeniu/braku możliwości realizacji zlecenia, a także komunikować się z dyspozytorem na bieżąco;
5. elementy interfejsu użytkownika powinny być stworzone przy użyciu kodu (kodów) związanego z technologią WEB np. htmp, php, java, JS, nodeJS, python, JSON, ruby, perl;
6. aplikacja powinna działać płynnie na najpopularniejszych przeglądarkach tj. Chrome, Firefox, Safari, Opera, Edge i urządzeniach moblinych;
7. Wykonawca będzie korzystał jedynie z zatwierdzonych przez Zamawiającego rozwiązań typu Open Source i Closed Source;
8. Wykonawca zapewni projekty graficzne wszystkich ekranów aplikacji;
9. Wykonawca zapewni opis wymaganych animacji oraz interakcji użytkownika na ekranach w aplikacji;
10. Wykonawca zapewni opis działania wszystkich funkcjonalności aplikacji w odniesieniu do konkretnych projektów graficznych oraz projektów UX;
11. Wykonawca dołoży wszelkich starań aby aplikacja działała płynnie i spełniała odpowiednie funkcjonalności zgodnie ze standardem WCAG 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;
12. 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”;
13. 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;
14. 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;
15. Wykonawca przeniesie na Zamawiającego własność nośników, na których przekazane zostaną Zamawiającemu wszystkie utwory wytworzone w ramach umowy;
16. Wykonawca dostarczy dokumentację techniczną i kody źródłowe aplikacji do zamawiania przewozów door-to-door;
17. Wykonawca zapewni Zamawiającemu kompleksowe szkolenie online dla 3 pracowników Zamawiającego z obsługi aplikacji internetowej do zamawiania przewozów door-to-door (szkolenie w ramach ceny ofertowej);
18. 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 20 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 20 miesięcy, licząc od daty podpisania protokołu zdawczo-odbiorczego, w tym:**
       1. dostępność usług na poziomie minimum 99% w skali roku;
       2. 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 20 miesięcy;
       3. bezpieczeństwo danych i zabezpieczenie przed dostępem nieupoważnionych użytkowników;
       4. udostępnienie środowiska zastępczego maksymalnie w ciągu 12h. Środowisko zastępcze powinno pozwalać na podstawową obsługę aplikacji w trakcie przywracania działania środowiska podstawowego;
       5. obsługę minimum 10 użytkowników jednocześnie.
    2. **Wnioskodawca zakłada możliwość przedłużenia zlecenia usługi realizacji przedmiotu zamówienia za dodatkową opłatą w formie aneksu do zawartej umowy (koszt niekwalifikowany).**