

1. Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Słowniki i skróty:

Dla potrzeb niniejszego dokumentu przyjmuje się następujące definicje:

- **Aplikacja** – oprogramowanie mobilne służące do obsługi programu „Karta aglomeracyjna”;
- **Administrator** – osoba uprawniona do zarządzania systemem, przypisana do Stowarzyszenia Aglomeracja Wrocławska;
- **Partner** – instytucja (np. ośrodek kultury, obiekt sportowy), która udziela zniżek w ramach programu;
- **Użytkownik** – mieszkaniec gminy uczestniczącej w programie;
- **Panel administracyjny** – system zarządzania aplikacją;
- **System** – zintegrowany system informatyczny obejmujący warstwę backend (logika biznesowa, bazy danych, API, mechanizmy integracyjne, workflow, moduł CMS) oraz warstwę frontend (aplikacje web/mobile), realizujący funkcjonalności określone w OPZ;
- **Backend** – warstwa serwerowa Systemu obejmująca m.in. logikę biznesową, usługi aplikacyjne, integracje, warstwę danych, API (REST/GraphQL) oraz moduł CMS; backend może realizować funkcjonalności wykraczające poza zarządzanie treścią;
- **CMS (moduł CMS)** – moduł zarządzania treściami w ramach Systemu, służący do tworzenia, edycji, wersjonowania i publikacji treści oraz do zarządzania strukturą i metadanymi treści. CMS jest elementem backendu, nie wyczerpuje jego pełnej funkcjonalności;
- **API Systemu** – interfejsy programistyczne umożliwiające komunikację z komponentami frontentu i systemami zewnętrznymi; obejmują także operacje niezwiązane z treściami CMS (np. obsługa uprawnień, zdarzeń, procesów biznesowych);
- **WCAG** – standard dostępności treści cyfrowych;
- **Kod QR** – kod graficzny służący do identyfikacji karty;
- **Aktywacja** – pierwsze użycie karty w obiekcie partnerskim;
- **Sklepy mobilne** – Google Play i App Store.

II. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest opracowanie wraz z przeniesieniem majątkowych prawa autorskich, wdrożenie oraz utrzymanie na zapewnionej przez wykonawcę infrastrukturze aplikacji mobilnej „Karta aglomeracyjna” oraz systemu zarządzania (panelu administracyjnego) umożliwiającego obsługę programu zniżkowego dla mieszkańców gmin należących do Stowarzyszenia Aglomeracja Wrocławska, wraz z przeprowadzeniem szkolenia z obsługi systemu i aplikacji dla pracowników obsługujących system i moduł partnera aplikacji.

Zamówienie obejmuje dwa Etapy:

1. stworzenie wraz z przeniesieniem majątkowych prawa autorskich i wdrożenie aplikacji wraz z przeszkoleniem pracowników Partnera w zakresie jej obsługi,
2. roczne utrzymanie aplikacji na zapewnionej przez wykonawcę infrastrukturze, obejmujące wsparcie techniczne, aktualizacje oraz bieżące monitorowanie poprawności jej działania.

III. Wymagania funkcjonalne aplikacji:

Aplikacja mobilna powinna być dwumodułowa, tj. zawierać oddzielny moduł dla użytkownika oraz moduł dla partnera. Każdy z modułów ma realizować odrębny zakres funkcjonalny, dostosowany do roli i potrzeb danej grupy odbiorców.

Aplikacja powinna również:

- być dostępna w języku polskim,
- spełniać standardy WCAG 2.1 na poziomie AA,
- być zaprojektowana z myślą o prostym, intuicyjnym interfejsie zgodnym z zasadami dobrego UX,
- posiadać makiety i wizualizacje graficzne (UI) przygotowane i uzgodnione z Zamawiającym przed rozpoczęciem implementacji, z wykorzystaniem materiałów z Księgi Identyfikacji Wizualnej (KIW) przekazanych przez Zamawiającego.

1. Moduł użytkownika:

Aplikacja w części przeznaczona dla użytkownika ma umożliwić:

- przypisanie fizycznej karty aglomeracyjnej do aplikacji poprzez zeskanowanie kodu QR lub wpisanie numeru karty,
- równoległe korzystanie z karty w wersji papierowej oraz cyfrowej,
- korzystanie z karty bez konieczności logowania czy podawania danych osobowych,
- przeglądanie dostępnych partnerów programu oraz oferowanych zniżek,
- filtrowanie i wyszukiwanie partnerów (według kategorii, lokalizacji, słów kluczowych, sezonowości),
- wyświetlanie szczegółów oferty każdego partnera (nazwa, opis, lokalizacja, godziny otwarcia, informacja o zniżce),
- śledzenie historii wykorzystania karty w obiektach partnerskich (data, miejsce, forma użycia),
- możliwość usunięcia przypisania karty w celu jej ponownego dodania na innym urządzeniu,
- prezentowanie informacji o programie, w tym co najmniej: cel i opis programu, zasady udziału, aktualny regulamin, politykę prywatności oraz FAQ. Treści te muszą być edytowalne w module CMS i prezentowane w aplikacji w formie dedykowanej sekcji dostępnej z poziomu menu głównego oraz stopki. Informacje muszą być wyświetlane w formie responsywnych ekranów, zgodnych z WCAG 2.1 (AA), z możliwością umieszczania hiperłączy, załączników PDF i elementów multimedialnych.
- automatyczne aktualizowanie danych dotyczących wykorzystania karty po każdorazowym zeskanowaniu kodu QR, niezależnie od tego, czy zeskanowano kartę z aplikacji czy z karty fizycznej,
- aktualizować dane partnerów i zniżek po każdej przeprowadzonej aktualizacji przez Administratora,
- informowanie użytkownika o zakończeniu ważności karty i konieczności odbioru nowej w kolejnym roku edycji programu (komunikat w aplikacji).

2. Moduł partnera:

Moduł partnera to ograniczony dostęp do systemu przeznaczony dla obiektów oferujących zniżki. Ma na celu umożliwienie weryfikacji kart oraz monitorowania ich użycia w danym obiekcie. Moduł powinien umożliwiać partnerowi oznaczenie, że dany użytkownik skorzystał ze zniżki w tym obiekcie, wraz z automatycznym zapisaniem tego faktu w systemie. Partner nie ma dostępu do danych innych obiektów ani użytkowników. Jego działania ograniczają się wyłącznie do zasobów przypisanych do danego konta (obiektu) i do chwilowego podglądu historii użycia właśnie zeskanowanej karty. Obsługa modułu Partnera odbywa się przez pracowników danego obiektu, którzy wykonują czynności weryfikacyjne i ewidencyjne z poziomu indywidualnych, dedykowanych kont użytkowników przypisanych do konta Partnera.

Zakres funkcjonalny modułu partnera obejmuje:

- skanowanie kodu QR z karty fizycznej lub aplikacji mobilnej użytkownika w celu weryfikacji prawa do zniżki,
- podgląd statusu zeskanowanej karty (czy jest aktywna, czy została już użyta w danym obiekcie),
- rejestrację wykorzystania zniżki (moment pierwszego użycia inicjuje aktywność karty w systemie),
- dostęp do danych statystycznych związanych z własnym obiektem, w tym:
 - liczba użyc kart w czasie (np. wg daty, tygodnia, miesiąca),
 - zbiorcze dane o zrealizowanych zniżkach, prezentowane w formie tabel oraz możliwe do pobrania jako raporty CSV/XLSX,
- możliwość przeglądania historii użyc (nr karty, data, status) zeskanowanej karty,
- dostęp do bieżących materiałów informacyjnych i regulaminów.

IV. Wymagania techniczne:

- Aplikacja musi być kompatybilna z systemami Android w wersji 7.0 lub wyższej oraz iOS w wersji 12 lub wyższej,
- Aplikacja musi być zbudowana w oparciu o najnowsze stabilne wersje SDK dostawców platform (Android, iOS), zgodne z aktualnymi wytycznymi Google i Apple. W szczególności:
 - wersja na Androida musi spełniać wymagania Google dotyczące poziomu API – nie niższego niż aktualnie obowiązujący (np. API Level 35),
 - wersja na iOS musi być zgodna z aktualną wersją Xcode i iOS SDK,

- Aplikacja musi zostać opublikowana w Google Play oraz App Store z konta Zamawiającego,
- Powinna zostać wykonana w technologii responsywnej aplikacji mobilnej,
- Wykonawca zapewni bieżące aktualizacje, dostosowujące aplikację do nowych wersji systemów Android i iOS,
- Aplikacja musi być utrzymywana w pełnej sprawności przez okres co najmniej 12 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru,
- System powinien umożliwiać integrację z innymi/zewnętrznymi systemami,
- Wykonawca jest odpowiedzialny za zapewnienie pełnej infrastruktury technicznej niezbędnej do prawidłowego działania systemu i aplikacji, w tym środowiska serwerowego, hostingu, baz danych, zabezpieczeń oraz wszystkich usług i komponentów stanowiących zaplecze aplikacji. Całość infrastruktury utrzymywana jest po stronie Wykonawcy przez okres utrzymywania aplikacji.

V. Panel administracyjny (CMS):

Panel administracyjny ma umożliwiać zarządzanie pełną strukturą danych i funkcjonalnościami programu „Karta aglomeracyjna”. Powinien być dostępny przez przeglądarkę internetową i zabezpieczony dwupoziomą autoryzacją.

Zakres funkcjonalny obejmuje:

- generowanie nowych kodów qr oraz odpowiadających im numerów kart,
- zarządzanie bazą gmin: dodawanie, edycja danych, przypisanie kart, tworzenie,
- zarządzanie kontami pracowników Partnera (dodawanie, usuwanie) z przypisaniem ich do właściwego obiektu,
- przypisywanie pul kart do poszczególnych gmin z możliwością śledzenia statusu karty (wydana/ przypisana do aplikacji / nieaktywna/ aktywna),
- dodawanie, edytowanie i usuwanie partnerów programu wraz z ich ofertami,
- monitorowanie danych statystycznych (globalnie i wg gmin, partnerów, kart, dat),
- filtrowanie i eksportowanie danych do plików (CSV, XLSX),
- możliwość czasowego wyłączenia partnera (np. w przypadku zakończenia współpracy lub remontu obiektu),
- możliwość podglądu kart w kontekście wykorzystania (data, obiekt, forma).

System powinien zapewniać:

- wygodne sortowanie, filtrowanie i wyszukiwanie danych dotyczących kart, gmin i partnerów, w tym co najmniej:
 - sortowanie wg nazwy partnera, gminy, liczby wykorzystanych wejść, popularności obiektu, statusu karty,
 - filtrowanie po gminie, partnerze oraz statusie karty,
 - filtrowanie po okresie (zakres „od–do” oraz presety: dzisiaj, ostatnie 7/30 dni, bieżący/poprzedni miesiąc, bieżący/poprzedni rok)
 - wyszukiwanie po numerze karty, nazwie gminy lub nazwie partnera,
- wgląd w logi aktywności (np. kto i kiedy edytował partnera, zatwierdził dane),
- intuicyjny interfejs dla operatora,
- pełną zgodność z WCAG 2.1 AA.

Dodatkowo panel powinien umożliwiać:

- definiowanie roku edycji programu i resetowanie pul kart na nowy cykl,
- analizę wykorzystania programu w czasie rzeczywistym,
- generowanie raportów (np. liczba aktywowanych kart wg gmin, liczba użyć wg partnerów).

VII. Role i użytkownicy systemu:

W systemie wyróżnia się trzy podstawowe role użytkowników:

1. **Administrator** – centralna rola zarządzająca całym programem. Posiada pełen dostęp do danych i konfiguracji systemu. Do jego zadań należy m.in.:
 - o generowanie nowych numerów kart i kodów qr,
 - o przypisywanie pul kart do gmin,
 - o dodawanie i zarządzanie partnerami,
 - o monitorowanie aktywności kart (wydane, aktywne, wykorzystane w danym obiekcie, połączone z aplikacją),
 - o rozłączenia (dezaktywacji) przypisania konkretnej karty do aplikacji użytkownika,
 - o nadzorowanie aktualizacji danych partnerów jak i pozostałych udostępnionych informacji, w tym regulaminów i zasad funkcjonowania programu,
 - o wgląd w statystyki i raporty,
2. **Partner (obiekt udzielający zniżek)** – posiada dostęp wyłącznie do danych dotyczących swojego obiektu lub mający podgląd dane zeskanowanej karty. W jego kompetencji leży:
 - o weryfikacja kodów QR kart (aplikacja lub kartonik),
 - o rejestrowanie wykorzystania zniżki,
 - o możliwość wycofania (anulowania) potwierdzenia wykorzystania zniżki w czasie np. trzech minut od jej zatwierdzenia – w przypadku pomyłki lub rezygnacji użytkownika z usługi (zeskanowanie kolejnej karty automatycznie blokuje możliwość wycofania poprzedniego użycia),
 - o możliwość sprawdzenia statusu wykorzystania właśnie zeskanowanej karty, wraz z podglądem historii jej użycia,
 - o możliwość przeglądania statystyk oraz historii użycia kart w swoim obiekcie.
3. **Użytkownik końcowy (mieszkaniec)** – korzysta z aplikacji mobilnej. Może:
 - o dodać kartę do aplikacji,
 - o przeglądać listę obiektów i zniżek,
 - o śledzić historię swoich wizyt i wykorzystania,
 - o dezaktywować kartę w aplikacji dwa razy w roku kalendarzowym. Dezaktywacja oznacza rozłączenie przypisania karty do konkretnego urządzenia mobilnego i umożliwia ponowne połączenie jej z aplikacją na innym aparacie mobilnym,
 - o korzystać z karty w formie papierowej i cyfrowej,
 - o usunąć przypisanie karty i przypisać ją na nowym urządzeniu.

VIII. Etapy realizacji:

1. Spotkanie otwierające – omówienie zakresu projektu, harmonogramu i zasad współpracy;
2. Analiza potrzeb z ewentualną analizą wdrożeniową – szczegółowe zidentyfikowanie wymagań funkcjonalnych i niefunkcjonalnych;
3. Przygotowanie makiet interfejsu aplikacji i panelu – na podstawie wyników analizy;
4. Opracowanie aplikacji i systemu CMS;
5. Testy akceptacyjne z udziałem Zamawiającego;
6. Publikacja aplikacji;
7. Szkolenie pracowników obsługujących System i moduł partnera;
8. Przekazanie dokumentacji (z potwierdzeniem przeniesienia na Zamawiającego majątkowych praw autorskich) i uruchomienie gwarancji.
9. Roczne utrzymanie aplikacji w należyтым stanie.

IX. Czas realizacji zamówienia:

Czas realizacji przedmiotu zamówienia wynosi:

1. Etap I: 2 miesiące od dnia podpisania umowy, jednak nie później niż do dnia 31 stycznia 2025 r.

Za zrealizowany przedmiot zamówienia w części I uznaje się moment wdrożenia aplikacji i systemu, rozumiany jako spełnienie następujących warunków:

- nadania dostępu uprawnionym użytkownikom do wszystkich komponentów systemu (panelu administratora oraz modułu partnera),
- przeprowadzenia szkoleń dla pracowników obsługujących system i moduł partnera,
- opublikowania aplikacji mobilnej w odpowiednich sklepach (Google Play i App Store),
- potwierdzenia poprawnego działania wszystkich funkcjonalności zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia,
- potwierdzenie przeniesienia majątkowych praw autorskich wraz z udzielenie zgody na wykonanie praw zależnych (obejmujące przekazanie niezbędnych kodów źródłowych).

2. Etap II: 12 miesięcy od dnia zakończenia Etapu I.

Za zrealizowaną Etapu II uznaje się należyte wykonywanie przez Wykonawcę usług utrzymaniowych, na zapewnionej przez wykonawcę infrastrukturze, w pełnym zakresie jej funkcjonalności aplikacji, przez okres 12 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru wdrożenia, w tym w szczególności:

- utrzymanie aplikacji i systemu na infrastrukturze Wykonawcy oraz zapewnienie obsługi technicznej przez personel Wykonawcy posiadający odpowiednie kwalifikacje,
- zapewnienie ciągłości i stabilności działania systemu oraz aplikacji mobilnej,
- bieżące monitorowanie poprawności działania systemu,
- usuwanie błędów, awarii i usterek zgodnie z określonymi terminami reakcji,
- wdrażanie aktualizacji wynikających ze zmian technologicznych i bezpieczeństwa,
- utrzymanie aplikacji w sklepach Google Play i App Store,
- umożliwienie archiwizacji danych wraz zapewnieniem możliwości migracji systemu z danymi na inną infrastrukturę po zakończeniu umowy,
- realizację pakietu godzin serwisowych przeznaczonych na wsparcie techniczne i drobne modyfikacje systemu.

X. Dokumentacja:

Wykonawca przekazuje dokumentację aplikacji i CMS, obejmującą:

- opis rozwiązania i zastosowanych technologii,
- strukturę danych i kodu,
- opis interfejsu i sposobu jego działania,
- instrukcję administracyjną,
- instrukcję użytkownika (dla partnerów i administratora).

XI. Gwarancja i utrzymanie:

Wykonawca zapewni:

- utrzymanie aplikacji w należyłym stanie przez okres 12 miesięcy od daty odbioru. Przez utrzymanie aplikacji w należyłym stanie rozumie się zapewnienie jej nieprzerwanego, stabilnego i bezpiecznego działania, zgodnego z przekazanym Zamawiającemu stanem funkcjonalnym, tj. na zapewnionej przez wykonawcę infrastrukturze, w pełnym zakresie jej funkcjonalności aplikacji,
- gwarancję jakości działania samej aplikacji przez okres 12 miesięcy od odbioru,
- usuwanie błędów i aktualizację aplikacji w terminach zależnych od stopnia krytyczności zgłoszonej awarii:
 - awarie krytyczne (uniemożliwiające korzystanie z systemu użytkownikowi) – usunięcie lub realizację obejścia awarii w ciągu maksymalnie 12 godzin od zgłoszenia w godzinach 8:00 – 20:00,
 - awarie istotne (utrudniające działanie kluczowych funkcjonalności, ale nie blokujące całkowicie systemu) – usunięcie w ciągu maksymalnie 7 dni roboczych od zgłoszenia,
 - usterek drobne (nie mające istotnego wpływu na funkcjonalność systemu) – usunięcie w ciągu maksymalnie 14 dni roboczych od zgłoszenia.,
- wsparcie techniczne oraz aktualizację aplikacji w sklepach,
- w ramach utrzymania Wykonawca zapewni Zamawiającemu pakiet godzin serwisowych przeznaczonych na bieżące wsparcie techniczne, drobne modyfikacje oraz rozwój Systemu. Minimalny pakiet godzin nie może być mniejszy niż 20 godzin miesięcznie. Szczegółowe zasady wykorzystania i rozliczania godzin zostaną określone w umowie.

XII. Licencje i prawa autorskie:

- Wykonawca przenosi na Zleceniodawcę majątkowe prawa autorskie do wszystkich elementów Systemu stworzonych w ramach realizacji zamówienia (w tym kodu źródłowego, wynikowego i dokumentacji) wraz z udzieleniem praw zależnych i udzieleniem zgodny na wykonywanie prawa zależnych, na wszelkich polach eksploatacji, bez ograniczeń czasowych i terytorialnych. W zakresie komponentów i bibliotek, do których przeniesienie praw nie jest możliwe, Wykonawca udziela Zleceniodawcy nieodpłatnej, niewyłącznej, bezterminowej licencji na korzystanie w zakresie niezbędnym do działania i rozwoju Systemu lub w inny sposób zapewnia prawo do ich wykorzystania,

- Aplikacja nie będzie zawierać rozwiązań obciążonych dodatkowymi opłatami licencyjnymi,
- Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozwoju oprogramowania po zakończeniu okresu gwarancji.

XIII. Deklaracja dostępności:

Wykonawca przygotowuje deklarację dostępności aplikacji mobilnej zgodnie z Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

XIV. Postanowienia końcowe:

Wykonawca zobowiązany jest do:

- przekazania aplikacji wraz z kodem źródłowym i dokumentacją,
- wdrożenia aplikacji na kontach Zleceniodawcy w sklepach mobilnych,
- utrzymania aplikacji na zapewnionej przez wykonawcę infrastrukturze, w pełnym zakresie jej funkcjonalności aplikacji przez okres 12 miesięcy,
- zapewnienia stabilności działania i bieżącego reagowania na problemy w okresie gwarancji.