Wdrożenie i uruchomienie narzędzia do tworzenia ankiet wraz z przygotowaniem Ankiety potrzeb przedsiębiorcy w ramach projektu Innopoint

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest przygotowanie i wdrożenie Narzędzia ankietowego (zwanego dalej także „Narzędziem”) i uruchomienie przygotowanej w nim Ankiety potrzeb przedsiębiorcy (zwanej dalej także „Ankietą”) w ramach projektu pn. “Innopoint - kompleksowa usługa informacyjna w zakresie oferty FENG”. Wraz z Narzędziem przygotowana i uruchomiona zostanie również baza danych gromadząca informację o wypełnionych formularzach, moduł administracyjny, moduł raportowy oraz dostarczona zostanie dokumentacja administratora Narzędzia.

1. Kontekst osadzenia Ankiety

Ankieta potrzeb przedsiębiorcy wykonana w ramach funkcjonalności Narzędzia będzie dostępna na wybranych przez Zamawiającego portalach dla przedsiębiorców.

Wypełnienie Ankiety przez Przedsiębiorcę pozwoli na zdefiniowanie profilu użytkownika i przekazanie mu sprofilowanej informacji na temat dostępnych dla niego form wsparcia w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki.

Narzędzie musi umożliwiać osadzenie ankiety na danym portalu w zdefiniowanym przez Zamawiającego stylu.

1. Narzędzie do tworzenia ankiet

Narzędzie do tworzenia ankiet musi składać się co najmniej z bazy danych oraz następujących modułów:

1. Moduł zarządzania użytkownikami przez administratora.
2. Moduł analityczno - raportowy.
3. Moduł tworzenia, modyfikacji i utrzymania ankiet.
4. Matryca Ankiety potrzeb przedsiębiorcy

Założenia do treści i matrycy Ankiety potrzeb przedsiębiorcy są opisane w załączniku nr 1 do SOPZ. Zamawiający informuje, że są to założenia poglądowe i zastrzega sobie prawo do ich modyfikacji (tj. dodania, usunięcia pytania lub modyfikacji treści pytań, proponowanych odpowiedzi, matrycy lub postępu warunkowanego udzielanymi odpowiedziami). Załącznik przedstawia startowy zakres Ankiety, za wdrożenie której będzie odpowiadał Wykonawca w ramach realizacji Etapu I.

1. Infrastruktura systemu

Wykonawca zapewni niezbędną infrastrukturę sieciową i sprzętową do utrzymania Narzędzia.

1. Wdrożenie

Przed uruchomieniem produkcyjnym usługi Wykonawca będzie zobowiązany udostępnić na okres min. 7 dni rozwiązanie na własnym środowisku a po jego akceptacji wykonać wdrożenie Ankiety na środowisku testowym wskazanego przez Zamawiającego portalu. Ponadto, Wykonawca będzie zobowiązany dostarczyć dokumentację techniczną umożliwiającą administrowanie Narzędziem. Szczegóły dotyczące testowania rozwiązań w ramach procesu wdrożenia znajdują się w rozdziale 14.

Ankieta dostępna dla respondenta musi być możliwa do upublicznienia w motywie zgodnym z layoutem wskazanego przez Zamawiającego portalu. Zamawiający udostępni Wykonawcy dokumentację w zakresie rozwiązań graficznych portalu po podpisaniu umowy. Ankieta musi być dostępna cyfrowo.

**W celu prewypełniania danych o przedsiębiorcy, Ankieta musi być zintegrowana z API Hurtowni Danych CEIDG. Założenia funkcjonalności:**

1. **W przypadku użytkowników niezalogowanych, wpisanie NIP przedsiębiorstwa w dedykowanym polu spowoduje wywołanie API Hurtowni Danych CEIDG i uzupełnienie formularza Ankiety pobranymi danymi danego podmiotu lub wyświetlenie komunikatu o braku danych podmiotu w bazie Hurtowni. Funkcjonalność ta zostanie zabezpieczona mechanizmem zapobiegającym przez dostępem do bazy danych przez zautomatyzowane narzędzia służące do masowego pobierania lub wysyłania danych.**
2. **W przypadku zalogowanych użytkowników biznes.gov.pl (jeden z portali, na którym będzie dostępna Ankieta), dane w ankiecie zostaną automatycznie wypełnione na podstawie tych uzyskanych z konta danego przedsiębiorcy.**

**Zakres pobieranych i prewypełnionych danych obejmuje: NIP przedsiębiorcy, nazwę przedsiębiorstwa i jego dane teleadresowe. Dokumentacja do integracji znajduje się pod adresem:** [**https://akademia.biznes.gov.pl/hurtownia-danych-instrukcje-i-dokumentacja/**](https://akademia.biznes.gov.pl/hurtownia-danych-instrukcje-i-dokumentacja/)**.**

**Zintegrowanie rozwiązań nastąpi w ramach wynagrodzenia za Etap I realizacji usługi.**

Wykonawca udzieli Zamawiającemu nieograniczonej i nieodwołalnej licencji na wykorzystanie Narzędzia do tworzenia ankiet na okres 18 miesięcy od dnia odebrania Etapu I zamówienia.

1. Etapy

Etap I – wdrożenie i uruchomienie rozwiązania wraz z dostarczeniem dokumentacji administratorskiej – w terminie do 40 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy.

Etap II – utrzymanie Narzędzia do tworzenia ankiet przez okres 18 miesięcy od dnia odebrania Etapu I.

Równolegle w czasie trwania Etapu II, Wykonawca będzie świadczył opcjonalne usługi asysty technicznej rozwiązania (prawo opcji) – od dnia odebrania przez Zamawiającego Etapu I do dnia 31 grudnia 2023 r., zgodnie z warunkami realizacji asysty technicznej określonymi w umowie i niniejszym SOPZ.

1. Wymagania ogólne dla Narzędzia i ankiet

Poniższa lista zawiera minimalne wymagania jakie powinno spełniać Narzędzie oraz tworzone w nim ankiety:

1. Narzędzie do tworzenia ankiet musi być dostępne przez co najmniej 99,5% czasu w dni robocze w godzinach 8:00-16:00 oraz co najmniej przez 96% czasu w pozostałym okresie. Poziom SLA będzie rozliczany w miesiącach kalendarzowych. Przerwy serwisowe Wykonawcy są wliczane do mierzenia tego poziomu.
2. Utworzona ankieta musi być dostępna przez co najmniej 99% czasu przez cały cykl jej życia. Poziom SLA będzie rozliczany w miesiącach kalendarzowych. Przerwy serwisowe Wykonawcy są wliczane do mierzenia tego poziomu.
3. Interfejs administratora Narzędzia musi być dostępny w polskiej wersji językowej.
4. Moduł raportowy musi umożliwiać wygenerowanie raportu według zadanych kryteriów oraz jego eksport do plików .csv oraz .pdf a następnie pobranie.
5. Moduł raportowy musi umożliwiać tworzenie zestawień tabelarycznych i graficznych (wykresy).
6. Ankiety muszą być możliwe do równoległego osadzenia w kilku serwisach/portalach we własnych domenach Zamawiającego – instrukcja takiego osadzenia (np. kod do implementacji, API) musi znaleźć się w dokumentacji dostarczonej przez Wykonawcę.
7. Narzędzie do tworzenia ankiet musi umożliwiać przygotowanie i opublikowanie dowolnej liczby ankiet w równoległym czasie.
8. Liczba możliwych do otrzymania przez Zamawiającego wypełnień danej ankiety będzie nieograniczona.
9. Liczba pytań w ankiecie będzie nieograniczona.
10. Administrator musi mieć możliwość ograniczania i zabraniania dostępu do danej ankiety wybranym adresom IP.
11. Ankiety muszą być możliwe do prawidłowego wyświetlenia i przeprocesowania na urządzeniach PC oraz urządzeniach mobilnych.
12. Narzędzie musi zawierać dziennik zdarzeń lub rejestr logów.
13. W wyniku wypełnienia i przesłania ankiet będą przetwarzane dane osobowe. Administratorem tych danych osobowych jest Zamawiający. Zostanie zawarta umowa PPDO na wzorze określonym przez Zamawiającego.
14. Domena, w której będą opublikowane ankiety, musi być zabezpieczona certyfikatem SSL.
15. Ankiety muszą być możliwe do aktywacji i dezaktywacji w każdym momencie.
16. Muszą być zapewnione mechanizmy ręcznego i automatycznego aktywowania i dezaktywowania ankiet.
17. Narzędzie musi umożliwiać tworzenie pytań otwartych, zamkniętych i mieszanych.
18. Narzędzie musi umożliwiać tworzenie pytań jednokrotnego i wielokrotnego wyboru.
19. Narzędzie musi umożliwiać oznaczanie wybranych lub wszystkich pytań jako obowiązkowych.
20. Narzędzie musi umożliwiać tworzenie kafeterii odpowiedzi na pytanie w formie pionowej i poziomej listy, list rozwijanych, pól do wpisania tekstu, i innych form prezentacji odpowiedzi, ustalonych z Zamawiającym w toku prac nad treścią merytoryczną ankiety.
21. Narzędzie musi umożliwiać prezentację tekstu bez kafeterii odpowiedzi (funkcja informacyjna dla użytkownika, np. powitanie i podziękowanie).
22. Narzędzie musi umożliwiać dodawanie logotypów, multimediów i linków do ankiet.
23. Narzędzie musi umożliwiać ograniczenie czasu na wypełnienie danej ankiety.
24. Przyciski funkcyjne ankiety muszą być konfigurowalne pod względem ich etykiet/nazw.
25. Narzędzie musi umożliwiać tworzenie ankiety w podziale na wiele ekranów, np. jedno pytanie na jednym ekranie.
26. Narzędzie musi umożliwiać tworzenie logiki pytań filtrowanych, tzn. prezentowanych pod warunkiem udzielenia danej odpowiedzi na pytania poprzedzające.
27. Ankiety muszą informować użytkownika komunikatem o niepoprawnym wypełnieniu ankiety, np. braku wszystkich wymaganych odpowiedzi.
28. Ankiety muszą umożliwiać po wypełnieniu powrót do strony głównej serwisu lub innej wskazanej lokalizacji.
29. Narzędzie musi umożliwiać przejście wstecz o jeden lub kilka ekranów.
30. Własne logo Zamawiającego musi być możliwe do dodania do ankiet.
31. Czcionki ankiety muszą być konfigurowalne.
32. Musi być możliwe zdefiniowanie własnego szablonu CSS do tworzonych ankiet.
33. Narzędzie musi umożliwić blokowanie wypełnienia danej ankiety przez określonego użytkownika (identyfikacja po nr NIP) w sytuacji, jeśli użytkownik wypełnił już tę ankietę. Okres blokady powinien być konfigurowalny w dniach, i możliwy do konfiguracji przez administratora.
34. Narzędzie umożliwi klasyfikowanie do danej grupy w wyniku wypełnienia Ankiety – np. poprzez wygenerowanie raportu w oparciu o zadane parametry.
35. Ekran końcowy z wynikiem wypełnionej ankiety musi być konfigurowalny w zależności od udzielonych przez respondenta odpowiedzi. Funkcja ta musi być możliwa do edycji w cyklu życia danej ankiety.
36. Ankieta musi być zintegrowana z Hurtownią Danych CEIDG na zasadach, o których mowa w rozdz. 6 niniejszego SOPZ.
37. Narzędzie musi umożliwiać dostęp administratorski dla 5 użytkowników Zamawiającego.
38. Narzędzie musi umożliwiać ukrywanie logotypów, znaków handlowych i nazw Wykonawcy w udostępnianych respondentom ankietach.

Wybrane wymagania z ww. listy są szczegółowo opisane w treści SOPZ.

1. Moduł ankiety – interfejs użytkownika końcowego/respondenta

Ankieta potrzeb przedsiębiorcy będzie dostępna w dwóch kontekstach – zarówno dla zalogowanych użytkowników portali na których będzie osadzona ankieta, jak i użytkowników niezarejestrowanych oraz przed zalogowaniem. W przypadku użytkowników zalogowanych, formularz ankiety będzie automatycznie wypełniony danymi przedsiębiorcy w zakresie nazwy podmiotu oraz danych kontaktowych – pod warunkiem zaoferowania takiej funkcjonalności w formularzu ofertowym wybranego Wykonawcy.

Stosowana będzie zaawansowana logika pytań –w efekcie czego użytkownikowi będą wyświetlane lub ukrywane kolejne pytania w zależności od udzielanych odpowiedzi.

Rozwiązanie musi spełniać wytyczne w zakresie dostępności cyfrowej WCAG 2.1. Interfejs musi zostać zaprojektowany zgodnie z zasadami responsywnego projektowania stron internetowych RWD/AWD (ang. Responsive Web Design / Adaptive Web Design). Minimalna wartość poprawnego wyświetlania szerokości ekranu – 360 px (360ppi jeśli gęstość ekranu jest większa niż 1:1).

Narzędzie umożliwi tworzenie ankiet działających w następujący sposób::

Na stronie startowej ankiety będzie widoczne pierwsze pytanie lub pierwsza grupa pytań, wybór odpowiedzi przez ankietowanego powoduje zamknięcie dotychczas prezentowanego pytania lub grupy i przejście do kolejnego pytania lub grupy pytań. Ankietę można przerwać w dowolnym momencie i rozpocząć jej uzupełnianie od początku;

W przypadku użytkowników zalogowanych do portalu biznes.gov.pl Narzędzie umożliwi zapisanie aktualnego postępu Ankiety i powrót do jej wypełniania w późniejszym terminie.

1. Moduł analityczno - raportowy

Narzędzie będzie zawierało moduł raportowy umożliwiający co najmniej:

1. Wygenerowanie liczby wypełnionych ankiet z podziałem na dzień
2. Wygenerowanie listy ankiet z podziałem co najmniej na kolumny: ID lub liczba porządkowa, NIP przedsiębiorstwa, nazwę przedsiębiorstwa, dane teleadresowe (imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, adres, w tym województwo), szczegóły udzielonych w Ankiecie odpowiedzi (tj. poszczególne odpowiedzi ankiety w relacji do zadanych pytań), wynik ankiety, czas wypełnienia ankiety. Raport taki będzie generowany w formacie .csv automatycznie raz dziennie o godzinie 00:00 lub o innej zdefiniowanej przez Zamawiającego godzinie.
3. Wygenerowanie ręczne raportu w formacie co najmniej csv i pdf.
4. Filtrowanie i prezentowanie pliku według wybranych parametrów raportu.
5. Ręczne usuwanie błędnych i spamujących ankiet przed wygenerowaniem pliku.
6. Tworzenie zestawień tabelarycznych i graficznych (wykresy).

Moduł raportowy będzie dostępny wyłączne dla zalogowanego administratora Narzędzia i będzie posiadał własny interfejs graficzny, logowanie na podstawie loginu (lub adresu e-mail) i hasła będzie się odbywało niezależnie od modelu przyjętego dla innych użytkowników. Musi zostać zapewniona możliwość włączenia dostępu dla administratora wyłącznie z określonej puli adresów IP.

Raporty będą personalizowane i będą zawierały podsumowania zbiorcze. Dodatkowo w interfejsie webowym będzie istniała możliwość sortowania wyników minimum alfabetycznie oraz ewentualnie według innych zaproponowanych przez Wykonawcę kryteriów (według wskazanej kolumny).

Część analityczna modułu umożliwi zaklasyfikowanie wybranych wyników ankiet do konkretnej grupy, zgodnie z logiką założoną w matrycy Ankiety. Logika ta będzie definiowalna przez Zamawiającego i możliwa do edycji w ramach administrowania daną ankietą. Tak wyodrębnione wyniki będą mogły zostać wygenerowane jako osobny raport z uwzględnieniem pełnej funkcjonalności modułu raportowego. Ponadto, z poziomu respondenta wypełnienie ankiet zwracać będzie zdefiniowany zgodnie z przyjętą logiką komunikat.

1. Baza danych

Baza danych o wypełnionych ankietach będzie stanowiła integralną część systemu. Raporty generowane we właściwym module będą tworzone na podstawie zapytań do tej bazy.

1. Zarządzanie użytkownikami

Wykonawca utworzy lub wskaże sposób tworzenia pierwszego administratora systemu oraz instrukcję tworzenia kolejnych administratorów w systemie. Moduł administratorski może być wspólny z modułem raportowym. Zostaną zapewnione rozwiązania do nadawania i odbierania uprawnień, dodawania oraz usuwania kont administratorów.

1. Moduł tworzenia i utrzymania ankiet

Zarówno Ankieta potrzeb przedsiębiorcy, jak i każda kolejna ankieta utworzona poprzez dostarczone Narzędzie musi być możliwa do edycji w trakcie jej utrzymania. Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość dodawania, edytowania treści pytań i odpowiedzi, zmiany kolejności pytań, zmiany komunikatu końcowego po wypełnieniu ankiety czy dodawania nowych pytań do ścieżki przebiegu istniejącej ankiety. W dokumentacji rozwiązania Wykonawca wskaże sposób administrowania i wprowadzania modyfikacji przez administratora portalu. Administratorzy mogą współdzielić zasób danej ankiety i wspólnie pracować nad jej przygotowaniem i udostępnieniem.

Wykonawca nie jest odpowiedzialny za błędy wynikające z niewłaściwego wykonania przez Zamawiającego zaleceń instrukcji.

1. Testowanie rozwiązania przed wdrożeniem

Wykonawca w pierwszej kolejności udostępni Przedmiot Zamówienia we własnym środowisku deweloperskim, umożliwiającym dostęp Zamawiającego.

Po zgłoszeniu udostępnienia w środowisku deweloperskim, Zamawiający będzie miał 5 dni roboczych na wykonanie testów akceptacyjnych i potwierdzenie możliwości udostępnienia w środowisku Zamawiającego lub wskazanie zastrzeżeń wymagających uwzględnienia. Testy będą dotyczyły zarówno Narzędzia, Ankiety, jak i towarzyszącej dokumentacji. W przypadku braku zastrzeżeń, Ankieta zostanie udostępniona w środowisku testowym Zamawiającego przygotowanym według instrukcji Wykonawcy. Wykonawca zobowiązany jest udostępnić system service desk lub dedykowany adres e-mail, na który Zamawiający będzie zgłaszał problemy lub błędy towarzyszące procesowi uruchomienia. Wykonawca zobowiązany jest rozwiązywać zgłoszenia w terminach: 24 godzin roboczych (dla błędu krytycznego), 48 godzin roboczych (dla błędu poważnego) lub 72 godzin roboczych (dla usterki). O poziomie klasyfikacji zgłoszeń decyduje Zamawiający. Ankieta będzie podlegała stabilizacji w środowisku testowym przez okres 5 dni roboczych, po tym zaś czasie – w przypadku braku błędów lub innych problemów – procedura zostanie powtórzona dla środowiska produkcyjnego. Poprawne udostępnienie Narzędzia do tworzenia ankiet na środowisku produkcyjnym i uruchomienie pierwszej Ankiety potrzeb przedsiębiorcy stanowi podstawę do odebrania Etapu I zamówienia. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności w postaci kar umownych za zwłokę w realizacji zamówienia z przyczyn zależnych wyłącznie od Zamawiającego.

1. Prawa autorskie i licencja

Z chwilą podpisania protokołu odbioru Etapu I, Wykonawca udziela Zamawiającemu nieograniczonej i nieodwołalnej licencji na wykorzystanie udostępnionego rozwiązania wraz z wszystkimi jego funkcjonalnościami przez okres 18 miesięcy.

Ustalenia w zakresie licencji zawiera Umowa między Zamawiającym a Wykonawcą. Istotne postanowienia umowy zawiera załącznik nr 2 do niniejszego SOPZ.

1. Usługi asysty technicznej – prawo opcji

Po uruchomieniu produkcyjnym usługi rozpocznie się faza jej utrzymania. Za utrzymanie Narzędzia i ankiet odpowiadać będzie Zamawiający oraz podmioty świadczące na rzecz Zamawiającego stosowne usługi w ramach odrębnych umów. Sposób administracji Narzędziem będzie się odbywać według instrukcji dostarczonej przez Wykonawcę. W fazie utrzymania Narzędzia, ale nie później niż do dnia 31 grudnia 2023 r. Wykonawca zobowiązany będzie świadczyć usługi asysty technicznej – pod warunkiem ich zlecenia przez Zamawiającego.

Zamawiający w trakcie obowiązywania Umowy ma prawo do wykorzystania w ramach prawa opcji 50 roboczogodzin [rbg] asysty technicznej. W ramach asysty technicznej Zamawiający może zlecić Wykonawcy usługi rozwoju i modyfikacji, takie jak upgrade Narzędzia czy danej ankiety, modyfikacja zastosowanych stylów, modyfikacja bazy danych i inne niezbędne do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Narzędzia.

W przypadku wystąpienia potrzeby skorzystania z asysty technicznej, Zamawiający skieruje w wersji elektronicznej do Wykonawcy „Zlecenie”. Zlecenie powinno zawierać co najmniej:

a) zakres,

b) określenie oczekiwanego rezultatu prac,

c) określenie oczekiwanego terminu realizacji prac.

W terminie nie dłuższym niż 5 Dni roboczych od dnia skierowania Zlecenia Wykonawca przedstawi w formie elektronicznej Zamawiającemu „Propozycję”. Propozycja powinna zawierać co najmniej:

a) proponowany zakres prac,

b) wycenę pracochłonności w roboczogodzinach, z uwzględnieniem funkcji poszczególnych osób, które będą realizować Zlecenie,

c) termin realizacji.

W terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia otrzymania Propozycji Zamawiający ją akceptuje, odrzuca lub zgłasza uwagi do Wykonawcy.

W przypadku zgłoszenia uwag, Wykonawca zobowiązany jest do ponownego przedstawienia Propozycji z uwzględnieniem uwag Zamawiającego. Do ponownego przedstawienia Propozycji powyższe postanowienia stosuje się odpowiednio.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość do rezygnacji z realizacji danego Zlecenia przed akceptacją Propozycji. Brak akceptacji przez Zamawiającego Propozycji oznacza rezygnację Zamawiającego z realizacji danego Zlecenia. Wykonawca przystąpi do realizacji Zlecenia po otrzymaniu od Zamawiającego zaakceptowanej Propozycji. Do obliczania wysokości wynagrodzenia dla Wykonawcy za świadczenie asysty technicznej stosowana będzie stawka za roboczogodzinę określona w Umowie.

Zamawiający nie jest zobowiązany do skorzystania z prawa opcji w trakcie realizacji Przedmiotu Zamówienia a Wykonawcy nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia.

1. Audyty usługi

Zamawiający ma prawo do wykonania w trakcie umowy niezależnego audytu dostarczonych rozwiązań w obszarach bezpieczeństwa (nie więcej niż jeden audyt) i dostępności (nie więcej niż jeden audyt) w rozumieniu wytycznych WCAG 2.1. W przypadku ujawnionych przez niezależnego audytora błędów lub podatności, po ich potwierdzeniu przez Zamawiającego, Wykonawca będzie zobowiązany do ich usunięcia bez dodatkowego wynagrodzenia.

Załączniki:

1. Matryca ankiety
2. Istotne postanowienia umowy