

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Zamówienie:** **Organizacja kursów i szkoleń –** **materiały szkoleniowe oraz platforma e-learningowa (zamówienie podzielone na 3 części)**

**Część 1 Zamówienia - Platforma e-lerningowa**

**Przedmiot zamówienia obejmuje opracowanie platformy e-learningowej i szkoleń na której dostosowane i zamieszczone zostaną materiały szkoleniowe (content doszkoleń e-learningowych) opracowane przez ekspertów na potrzeby projektu „Utworzenie Branżowego Centrum Umiejętności w dziedzinie CUKIERNICTWO w Powiecie Wieluńskim”**

Przedmiot zamówienia obejmuje:

I. Dostawa i wdrożenie Platformy e-learningowej typu LMS

1. Opracowanie internetowej platformy e-learningowej typu LMS (Learning Management System) bez ograniczeń co do ilości użytkowników oraz ilości uruchamianych szkoleń, zwanej w dalszej części umowy „Platformą”,

2. Uruchomienie i wdrożenie Platformy:

1) rejestracja domeny internetowej dla Platformy,

2) hosting domeny z Platformą

3) przeprowadzenie instruktażu dla użytkowników i administratorów Platformy z zakresu użytkowania Platformy,

4) Dostarczenie dokumentacji powykonawczej, w tym licencji

5) odbiór Platformy,

II. Utrzymanie i wsparcie techniczne SLA Platformy w okresie gwarancji funkcjonalności platformy

**I. Dostawa i wdrożenie Platformy e-learningowej typu LMS**

**1. Opracowanie internetowej platformy e-learningowej typu** **LMS**

Platforma może zostać stworzona, wedle uznania Wykonawcy, z wykorzystaniem oprogramowania standardowego, czyli powszechnie dostępnych programów komputerowych, dostarczonych lub wykonanych przez Wykonawcę, na które Wykonawca jest uprawniony w imieniu swoim lub producenta udzielić licencji (pod pojęciem oprogramowania standardowego rozumiane jest także oprogramowanie dostępne na podstawie powszechnej otwartej licencji (tzw. open source) lub oprogramowania dedykowanego, czyli programów komputerowych wytworzonych lub zmodyfikowanych przez Wykonawcę w wyniku wykonania niniejszego zamówienia, na które Wykonawca jest uprawniony udzielić licencji. Przez oprogramowanie dedykowane rozumie się wszelkie programy komputerowe, które zostały wytworzone w wyniku wykonania przedmiotu zamówienia, w tym także wszystkie utwory powstałe w związku z dostosowaniem (modyfikacją i zmianą) tych programów lub oprogramowania standardowego do potrzeb realizacji przedmiotu zamówienia, które Wykonawca wykorzysta w ramach i celu realizacji przedmiotu zamówienia.

1. Wymagania ogólne dla Platformy

1) Zamówienie jest finansowane ze środków Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększenia Odporności w ramach konkursu „Utworzenie i wsparcie funkcjonowania 120 branżowych centrów umiejętności (BCU), realizujących koncepcję centrów doskonałości zawodowej (CoVEs)” (nabór drugi).

2) Grafika i układ Platformy musi być zgodna z wymaganiami związanymi z promocją źródła dofinansowania projektu. Zamawiający zobowiązuje się do przekazania Wykonawcy niezbędnych materiałów (teksty i grafikę na Platformę) w wersji elektronicznej niezwłocznie po zawarcia umowy.

3) Wykonawca zobowiązany jest zrealizować przedmiot zamówienia w terminie maksymalnie do 60 dni od daty zawarcia umowy. Termin realizacji stanowi pozacenowe kryterium oceny ofert.

4) Okres gwarancji i rękojmi:

a) Okres gwarancji wynosi minimum 24 miesiące.

b) Wykonawca udziela rękojmi na przedmiot zamówienia na okres równy okresowi udzielonej gwarancji.

5) Przed przystąpieniem do zaprojektowania struktury Platformy, Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia z Zamawiającym konsultacji w jego siedzibie w celu wyjaśnienia wszelkich wątpliwości dotyczących Platformy, szczególnie w zakresie jej szaty graficznej oraz funkcjonalności.

6) Wykonawca jest zobowiązany skorygować wybrany projekt interfejsu graficznego na podstawie wszystkich uwag Zamawiającego.

7) Platforma musi zapewnić wygodną i intuicyjną administrację i użytkowanie. Do korzystania i obsługi systemu nie jest wymagana specjalistyczna wiedza informatyczna. System musi umożliwiać pełne zarządzanie z poziomu przeglądarki internetowej.

8) Platforma musi posiadać możliwość rozbudowy na życzenie Zamawiającego, zarówno pod względem wizualnym jak i funkcjonalnym. Funkcjonalność może obejmować rozszerzenie o dodatkowe możliwości.

9) Platforma musi posiadać możliwość zabezpieczenia wszystkich informacji wprowadzonych do systemu (backup). W ramach konfiguracji można ustawić automatyczne generowanie kopii bezpieczeństwa w zadanym przedziale czasowym. Z poziomu panelu administracji technicznej system będzie pozwalał na przywracanie systemu z kopii bezpieczeństwa.

**2. Wymagania szczegółowe dla Platformy**

1) Udostępnianie Platformy na wirtualnym serwerze zapewnionym przez Wykonawcę.

2) Warstwa prezentacji wszystkich systemów wchodzących w skład Platformy, musi być zgoda z wymaganiami RWD (Responsive Web Design).

3) Warstwa prezentacji wszystkich systemów wchodzących w skład Platformy musi obsługiwać czcionki wielojęzykowe UTF-8.

4) Wdrożona Platforma musi zapewniać ochronę wszystkich wprowadzanych, przechowywanych i przetwarzanych danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO). W przypadku zmiany prawa w obszarach dotyczących Platformy, Wykonawca w ramach umowy dokona analizy zgodności i aktualizacji Platformy w celu dostosowania do nowych wymagań bez dodatkowej umowy i kosztów po stronie Zamawiającego.

5) Platforma musi być dostosowana do wymogów WCAG 2.0 na poziomie AA, zgodnie ze wszystkimi wytycznymi WCAG 2.0 zawartymi w załączniku nr 4 do Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz.U. 2017 poz. 2247).

6) Warstwa klienta Platformy musi spełniać zalecenia ATAG 2.0, tak, aby jej funkcjonalność była w pełni dostępna dla użytkowników niepełnosprawnych.

7) Platforma musi być przystosowana zarówno do obsługi z urządzeń typu desktop, tablet jak i urządzeń mobilnych.

8) Platforma nie może wymagać instalowania oprogramowania po stronie użytkownika, oprócz przeglądarki internetowej, pozbawionej jakichkolwiek rozszerzeń. Niedopuszczalna jest konieczność wyłączania domyślnych zabezpieczeń w przeglądarce w celu poprawnego działania Platformy.

9) Platforma dostarczona przez Wykonawcę do poprawnego działania nie może wymagać po stronie klienta uprawnień konta administratora systemu operacyjnego.

10) Platforma musi posiadać zaimplementowane mechanizmy gwarantujące dostępność, integralność i poufność przetwarzanych danych, w tym również mechanizmy zapobiegające i przeciwdziałające atakom typu DDOS.

11) Interfejs użytkownika musi być przejrzysty, a użytkownik powinien mieć dostęp do dokumentacji użytkowania Platformy.

12) Platforma musi posiadać interfejs użytkownika w języku polskim oraz być w pełni przystosowana do obsługi języka polskiego.

13) Uwierzytelnianie na Platformie musi być związane z loginem i hasłem dla każdego użytkownika. Wymagana jest możliwość włączenia/wyłączenia w dowolnym momencie mechanizmu Captcha na etapie uwierzytelniania użytkowników.

14) Platforma ma umożliwiać definiowanie kont nazwanych użytkowników z wygenerowanym hasłem, którego zmiana będzie możliwe po zalogowaniu się do Platformy. Liczba kont nie może być ograniczona. Nazwy kont mogą nie być adresami e-mail.

15) Platforma musi umożliwiać blokowanie i usuwanie wybranych użytkowników.

16) Platforma musi umożliwiać edycję wszystkich zarejestrowanych danych.

17) Baza danych Platformy nie może posiadać limitu wielkości.

18) Funkcjonalność raportowania aktywności w ramach Platformy musi być związana z automatyczną rejestracją (w plikach związanych z logami) wszystkich czynności w systemach, w szczególności z aktywności użytkowników, liczby kont w systemie. Dostęp do tych raportów musi być związany z rolą do tego uprawnioną.

19) Należy zapewnić zarządzanie użytkownikami, grupami i rolami.

20) Platforma musi zapewniać możliwość rejestracji użytkowników poprzez import danych zbiorczych (z plików w co najmniej jednym z wymienionych formatów: xls, xlsx, csv).

21) Platforma musi zapewniać możliwość pracy indywidualnej oraz w grupach roboczych. 22) Platforma musi umożliwiać przerwanie w dowolnym momencie szkolenia, a później kontynuowanie procesu nauki z miejsca, w którym zakończono naukę.

23) Platforma musi posiadać możliwość wyświetlania filmów bez potrzeby instalacji dodatków do przeglądarki, a także uruchamiania oraz dołączania do dowolnego kursu załączników w formie plików .pdf, .doc, .docx .rtf, .txt,.jpg, .tif, .png, .bmp, .avi, .mov, .wmv, .mp3, .mp4, .ppt, .pptx, .pps, .xps, .swf, .xls, .xlsx, .odt, .ods, .odp, .htm, .html, .ogv, .ogg, .webm.

24) Platforma musi obsługiwać pliki audio/video stanowiące załączniki do szkoleń w jakości stereo, w jakości zapisu na tyle wysokiej, by umożliwiać zrozumienie fonii oraz obrazu. W przypadku nagrania audio zapewniona musi być obsługa w formacie mp3 o prędkości transmisji danych 320 kb/s lub wyższym albo innym równoważnym formacie. Format musi umożliwiać zamieszczenie i odtworzenie nagrania na platformie szkoleniowej oraz pobranie go przez użytkowników.

25) Platforma musi obsługiwać rozdzielczość filmów do Full HD włącznie, przy czym możliwe jest zastosowanie technologii dostosowującej rozdzielność materiału do urządzenia osoby biorącej udział w szkoleniu. Przygotowanie formatu szkolenia nie powinno wymagać dodatkowego oprogramowania lub Wykonawca dostarczy je wraz z niezbędnymi licencjami.

26) Platforma musi umożliwiać wyłączenie/włączenie dźwięku zarówno w całym szkoleniu, jak i na pojedynczych ekranach.

27) Należy zapewnić prezentację mapy lekcji każdego szkolenia, w postaci szczegółowego spisu zawartości kolejnych ekranów.

28) Platforma musi umożliwiać elastyczne zarządzanie i tworzenie (w hierarchii drzewa) treści dydaktycznych w postaci lekcji i ćwiczeń (wraz z quizami) pogrupowanych w tematy lub moduły, a także testów etapowych (po każdym rozdziale lub pojedynczej lekcji) oraz testów końcowych.

29) Platforma musi umożliwiać tworzenie struktury kursu w postaci sekcji i rozdziałów, do których będzie można przypisać elementy kursu. 30) Platforma musi umożliwiać wprowadzanie i modyfikowanie treści kursów/lekcji poprzez edytor WYSWIG z poziomu przeglądarki internetowej.

31) Platforma musi umożliwiać tworzenie ankiet i zadań przez dydaktyków, a także ocenę wyników pracy kursanta/kursantów.

32) Platforma nie może wymagać od autora kursów/lekcji, ćwiczeń, testów, czy ankiet, znajomości jakiegokolwiek języka programowania. Cały proces tworzenia wymienionych rzeczy musi być oparty na wbudowanych edytorach, kreatorach i narzędziach wirtualnych.

33) W procesie tworzenia kursu system musi umożliwiać użycie gotowych szablonów oraz tworzenie własnych szablonów.

34) Platforma musi umożliwiać zarządzanie kursami, w tym aktualizację szkoleń, z poziomu przeglądarki internetowej.

35) Użytkownik musi mieć udostępnione wyszukiwanie kursów w systemie w zakresie kursów którym określono dostępność.

36) Platforma musi umożliwiać udostępnianie kursów na warunkach zdefiniowanych przez dydaktyka, co oznacza możliwość udostępnienia kursu według daty, grupy użytkowników, a także uzależnienia udostępniania treści wskazanego kursu użytkownikowi dopiero po zaliczeniu przez niego innego/innych (zależnego kursu/kursów).

37) Platforma musi umożliwiać ustawienie terminu obowiązkowego zaliczenia wszystkich lekcji dla grup oraz dla dowolnego użytkownika. 38) Platforma musi umożliwiać użytkownikowi definiowanie zakładek (tzw. bookmarks) do dowolnych treści kursu, a także pozwalać użytkownikowi na tworzenie notatek.

39) Platforma musi umożliwić drukowanie użytkownikowi dowolnych materiałów szkoleniowych, o ile zostaną one udostępnione w tej opcji (ustawienie konfiguracyjne). 40) Platforma musi udostępniać tzw. tablicę ogłoszeń.

41) Platforma musi udostępniać moduł aktualności, galerię zdjęć oraz możliwość tworzenia podstron edytowanych za pomocą edytora WYSWIG (funkcjonalność klasycznego systemu CMS).

42) Platforma musi umożliwiać zarówno komunikację asynchroniczną w postaci forum dyskusyjnego, FAQ (bazy wiedzy), wiadomości e-mail, jak i komunikację synchroniczną w postaci chatu z możliwością zapisu i udostępnienia wskazanej sesji oraz z możliwością wyłączenia dowolnego kanału.

43) Platforma musi umożliwiać umieszczanie kursów dla zarejestrowanych użytkowników.

44) Platforma musi umożliwiać przygotowanie ankiety oceniającej poziom odbytego kursu.

45) Platforma musi umożliwiać przygotowanie własnych raportów.

46) Platforma musi udostępniać system raportów z możliwością eksportu danych do plików w formatach: XML, HTML, TXT, PDF, RTF, CSV, XLSX z predefiniowanymi raportami z m. in. informacjami o uczestnikach szkoleń, odbytych przez nich szkoleniach, ich postępach w szkoleniach, wynikach ankiet i testów.

**2. Uruchomienie i wdrożenie Platformy**

1. Wykonawca, przed zgłoszeniem Zamawiającemu gotowości dostawy i wdrożenia Platformy, zobowiązany jest do przeprowadzenia audytu wewnętrznego Platformy.

2. Wykonawca po pozytywnym audycie wewnętrznym i zgłoszeniu gotowości dostawy i wdrożenia Platformy, w uzgodnionym z Zamawiającym terminie, nieprzekraczającym 3 dni, zapewni prezentację Platformy w siedzibie Zamawiającego, umożliwiającą przeprowadzenie przez Zamawiającego testów zgodności Platformy z Opisem przedmiotu zamówienia w tym bezpieczeństwa sieciowego, teleinformatycznego, jakości technicznej i funkcjonalnej.

3. Wykonawca na potrzeby prezentacji udostępni Zamawiającemu wszystkie niezbędne informacje o Platformie, w tym dokumentację techniczną.

4. Wykonawca dokona rejestracji domeny internetowej dla Platformy, nazwa domeny w uzgodnieniu z Zamawiającym, na okres 36 miesięcy, i przekaże Zamawiającemu wszystkie dane umożliwiające przedłużenie rejestracji domeny we własnym zakresie po tym okresie.

5. Wykonawca zapewni też hosting domeny, wymienionej w ust. 4, z Platformą na wirtualnym serwerze na okres 36 miesięcy.

6. Po akceptacji Platformy i stwierdzeniu przez Zamawiającego należytego wykonania Platformy, zostanie przeprowadzony w siedzibie Zamawiającego instruktaż dla użytkowników i administratorów Platformy.

7. Termin przeprowadzenia instruktażu zostanie uzgodniony z Wykonawcą w trybie roboczym.

8. Wykonawca przygotuje i dostarczy Zamawiającemu dokumentację powykonawczą Platformy jak również przekaże do niej autorskie prawa majątkowe.

9. Wykonawca przekaże Zamawiającemu wykaz oprogramowania/licencji wykorzystanych do stworzenia Platformy, ze wskazaniem producenta tego oprogramowania oraz określenie, czy licencja na korzystanie z niego na charakter powszechnej otwartej licencji (tzw. open source), czy też licencji udzielanej bezpośrednio przez producenta. Warunki dostarczonych licencji na Platformę:

1) Licencja wieczysta dla platformy e-learning – licencja zostaje przekazana na czas nieokreślony

2) Licencja bez ograniczeń co do liczby zarejestrowanych użytkowników.

3) Licencja bez ograniczeń co do liczby jednocześnie korzystających użytkowników.

4) Licencja bez ograniczeń terytorialnych.

5) Licencja bez ograniczeń co do ilości szkoleń.

6) Licencja bez ograniczeń co do wielkości bazy danych.

7) Licencja bez ograniczeń do rozbudowy i modyfikacji Platformy przez Zamawiającego lub podmiot przez niego wskazany.

8) Licencja obejmuje dostęp do kodów źródłowych wraz z możliwością ich modyfikacji.

9) W ramach udzielonej licencji Zamawiający może uruchomić wersję testową, produkcyjną i deweloperską Platformy.

10. W pełni działająca Platforma po akceptacji podlega odbiorowi, który zakończy się podpisaniem Protokołu odbioru Platformy.

11. Wykonawca z dniem podpisania Protokołu odbioru Platformy przekaże na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do oprogramowania oraz grafik/animacji stworzonych specjalnie na potrzeby Zamawiającego do realizacji Platformy.

12. Należy zmaksymalizować kompatybilność z obecnymi oraz przyszłymi programami użytkowników, w tym z technologiami wspomagającymi.

13.Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia usług utrzymania i wsparcia w okresie gwarancji funkcjonalności platformy, tj. w szczególności:

1) hosting zapewniający nielimitowany transfer ruchu oraz przepustowość łącza gwarantującą swobodne używanie Platformy jednocześnie przez 40 użytkowników,

2) automatyczne tworzenie kopii baz danych i wszystkich plików związanych z przechowywanymi i przetwarzanymi danymi,

3) okres retencji: 30 dni,

4) zaszyfrowane kopie bezpieczeństwa są przechowywane lokalnie i na innym serwerze fizycznym poza serwerem produkcyjnym,

5) kopia bezpieczeństwa musi umożliwiać szybkie uruchomienie Platformy na innym serwerze ze wszystkimi danymi do tej pory zapisanymi (elementy platformy, baza danych, operacje wykonywane przez użytkowników na serwerze),

6) ochronę przed nieuprawnionym i nieautoryzowanym dostępem do serwera,

7) ochronę przed szkodliwym oprogramowaniem i wszelkimi formami ataku,

8) stosowanie szyfrowanego połączenia zapewniającego poufność transmisji danych przesyłanych przez Internet za pomocą protokołu TLS (https),

9) platforma musi być chroniona przez WAF (web application firewall),

10) fizyczną ochronę serwera poprzez jego odpowiednie zabezpieczenie przed utratą zasilania,

11) ochronę antywirusową plików przechowywanych na Platformie poprzez zapewnienie aktualnego oprogramowania antywirusowego.

14. Wykonawca w uzgodniony sposób (przez pocztę elektroniczną ) będzie informował na bieżąco Zamawiającego m.in. o aktualizacjach systemu, zabezpieczeń i używaniu aktualnych systemów LMS/CMS, frameworków, bibliotek, wtyczek, szablonów, komponentów, z uwzględnieniem ich wersji.

15. W ramach świadczenia Usługi Utrzymania Wykonawca zobowiązany będzie do umożliwienia osobom wskazanym przez Zamawiającego uczestnictwa w pracach Wykonawcy w celu wykształcenia przez te osoby odpowiednich umiejętności oraz kompetencji (know-how), pozwalających na samodzielne utrzymywanie Systemu przez te osoby.

16. Wykonawca zapewni odpowiedni poziom SLA w ramach którego będzie zobowiązany do utrzymania wdrożonej Platformy przez zaoferowany okres liczony od dnia odbioru wdrożenia Platformy.

17. Wykonawca będzie w szczególności:

1) zapewniać prawidłowe (nieograniczone czasowo i funkcjonalnie) działanie systemów Platformy;

2) świadczył usługi utrzymania oraz usuwania usterek Platformy, w celu zapewnienia ciągłości i bezawaryjnej pracy oprogramowania dla wszystkich jego użytkowników w okresie gwarancji funkcjonalności platformy;

3) tworzył kopie baz danych i wszystkich plików związanych z przechowywanymi i przetwarzanymi danymi, w okresie gwarancji funkcjonalności platformy;

4) monitorował krytyczne parametry pracy wdrożonej Platformy, przy czym przez krytyczne parametry pracy Platformy należy rozumieć parametry, których zmiana może skutkować lub będzie skutkować powstaniem błędu krytycznego, w okresie gwarancji funkcjonalności platformy;

5) dbał o zawartość baz danych w zakresie integralności i spójności danych w okresie gwarancji funkcjonalności platformy;

6) przyjmował i analizował zgłoszenia serwisowe o incydencie w celu usunięcia usterki, z zastrzeżeniem pierwszeństwa sposobu usunięcia usterki, w okresie gwarancji funkcjonalności platformy;

7) monitorował zmiany przepisów prawa i niezwłocznie (bez wezwania ze strony Zamawiającego) dostosowywał wdrożoną Platformę do zmieniających się przepisów, w okresie gwarancji funkcjonalności platformy;

8) usuwał błędy i podatności w oprogramowaniu, w okresie gwarancji funkcjonalności platformy;

9) świadczył usługi instalacji, konfiguracji, parametryzacji systemów wchodzących w skład Platformy oraz innych prac wdrożeniowych w okresie gwarancji funkcjonalności platformy.

18. Zgłoszenie serwisowe uznaje się za dokonane z chwilą potwierdzenia przyjęcia tego zgłoszenia przez pracownika Wykonawcy. Wykonawca ma obowiązek dokonać potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia. Wymagany czas reakcji Wykonawcy w chwili zgłoszenia serwisowego to 120 minut w dni robocze w godzinach 8:00 – 16:00, a w pozostałym czasie najpóźniej do godziny 9:00 najbliższego dnia roboczego.

19. Wykonawca zapewni dostępność Platformy na poziomie co najmniej 98,00 % w skali miesiąca. Uzgodnione z zamawiającym okna serwisowe w godzinach od 24:00 do 6:00 nie są wliczone do czasu niedostępności.

20. Wykonawca udostępni na okres niedostępności platformy witrynę statyczną zawierającą co najmniej informację/komunikat o przybliżonym okresie niedostępności, w okresie gwarancji funkcjonalności platformy.

21. Wykonawca musi zagwarantować w okresie gwarancji funkcjonalności platformy następujące czasy napraw:

1) Awaria krytyczna - musi zostać usunięta niezwłocznie nie później niż w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia. Jeżeli z przyczyn technicznych nie jest możliwe usunięcie awarii we wskazanym terminie, Wykonawca usunie awarię niezwłocznie, a o przewidywanym terminie usunięcia awarii poinformuje Zamawiającego. Wykonawca poinformuje beneficjentów Platformy o planowanym terminie usunięcia awarii poprzez komunikat zamieszczony na Platformie.

2) Awaria niekrytyczna - musi zostać usunięta niezwłocznie nie później niż w ciągu 48 godzin od jej zgłoszenia. Jeżeli z przyczyn technicznych nie jest możliwe usunięcie awarii we wskazanym terminie, Wykonawca usunie awarię niezwłocznie, a o przewidywanym terminie usunięcia awarii poinformuje Zamawiającego. Wykonawca poinformuje beneficjentów Platformy o planowanym terminie usunięcia awarii poprzez komunikat zamieszczony na Platformie.

3) Usterka – musi zostać usunięta w ciągu 7 dni od jej zgłoszenia. Jeżeli z przyczyn technicznych nie jest możliwe usunięcie usterki we wskazanym terminie, Wykonawca usunie usterkę niezwłocznie, a o przewidywanym terminie usunięcia usterki poinformuje Zamawiającego. Wykonawca poinformuje beneficjentów Platformy o planowanym terminie usunięcia usterki poprzez komunikat zamieszczony na Platformie, przy czym:

1) awaria krytyczna - to sytuacja uniemożliwiająca użytkownikowi Platformy korzystanie z którejkolwiek kluczowej funkcjonalności wdrożonej Platformy,

2) awaria niekrytyczna - to sytuacja, w której wdrożona w ramach Zamówienia Platforma umożliwia korzystanie z kluczowych funkcjonalności, ale jedna lub wiele funkcjonalności pomocniczych nie jest dostępnych.

3) usterka - to sytuacja, w której uszkodzeniu uległ jeden lub więcej elementów Platformy informatycznej, nie wpływa to na funkcjonalność i wydajność oprogramowania, ale jest to niezgodne ze stanem określonym w Umowie. Usterki nie są wliczane w czas niedostępności określony w SLA. 10. Zamawiający zakłada obowiązkowe i cykliczne okna serwisowe na potrzeby prac aktualizacyjnych, naprawczych i konserwacyjnych w godzinach od 24:00 do 6:00 po każdorazowej akceptacji Zamawiającego.

22. Po zakończeniu umowy całość Platformy zostanie przekazana Zamawiającemu w formie maszyn wirtualnych opartych o licencję OpenSource wraz ze szczegółową instrukcją pozwalającą na przeniesienie i uruchomienia całego systemu w nowym środowisku fizycznym.

23. Kopia platformy będzie odpowiadała ostatniej kopii bezpieczeństwa posiadającej wszystkie dane, które zostały zgromadzone podczas funkcjonowania platformy.

24.Wykonawca zamieści na Platformie materiały edukacyjne, wykonane w ramach II części zamówienia, we współpracy z Wykonawcą tej części.

25.Wykonawca podlinkuje Platformę do platformy Ministerstwa Edukacji i Nauki: Infozawodowe.mein.gov.pl, celem zwiększenia dostępu do materiałów edukacyjnych związanych z daną dziedziną.

1. Wykonawca w okresie gwarancji funkcjonalności platformy zapewni:
2. 1) wsparcie użytkowników platform,
3. 2) pomoc techniczną dla użytkowników w szczególności z niepełnosprawnością
4. 3) nadzór nad kontami użytkowników
5. 4) wsparcie w pracach nad tworzeniem contentu e-learningowego,
6. 6) obsługa i wsparcie techniczne osób prowadzących wykłady online, webinaria itp.;
7. 7) wsparcie techniczne dla słuchaczy wykładów on-line.

**Część 2 Zamówienia -** **Opracowanie i implementacja szkoleń e-learningowych, w tym: przygotowanie 10 szkoleń i 2 kursów od strony metodycznej, graficznej i dźwiękowej**

**Przedmiot zamówienia obejmuje przygotowanie materiałów szkoleniowych na Platformę (content doszkoleń e-learningowych), na potrzeby projektu „Utworzenie Branżowego Centrum Umiejętności w dziedzinie CUKIERNICTWO w Powiecie Wieluńskim”**

Wykonawca zobowiązany jest do kompleksowego opracowania, przygotowania i wdrożenia 10 szkoleń e-learningowych i 2 kursów e- learningowych, obejmujących pełen proces: koncepcję metodyczną, produkcję materiałów audio-wideo, opracowanie graficzne, korekty językowe i dźwiękowe oraz implementację kursów na platformie e-learningowej (LMS).

Zadanie dot. Następujących szkoleń:

|  |  |
| --- | --- |
| l.p. | Nazwa szkolenia |
| 1 | Szkolenie MONOPORCJE |
| 2 | Szkolenie- PRZYGOTOWANIE SŁODKICH BUFETÓW |
| 3 | Szkolenie –TORTY KLASYCZNE i TORTY MUSOWE |
| 4 | Szkolenie Tort Drip cake, WIOSENNY TORT W STYLU NAKED CAKE |
| 5 | Szkolenie - Desery fit do cateringów dietetycznych WEGANSKIE DESERY, TORTY WEGANSKIE |
| 6 | Szkolenie - Konfekcja czekoladowa, czyli praliny, trufle, batony czekoladowe |
| 7 | Szkolenie- Desery restauracyjne talerzowe |
| 8 | Szkolenie - Desery finger food i w szklance. |
| 9 | Szkolenie- Połączenie klasycznych smaków i tekstur z nowymi trendami w cukiernictwie. Tworzenie artystycznych dekoracji w stylu angielskim, rzeźb z czekolady i karmelu. |
| 10 | Szkolenie - Produkcja lodów rzemieślniczych |
| 11 | Kurs zawodowy - dla osób dorosłych z wyłączeniem nauczycieli - Produkcja podstawowych wyrobów cukierniczych |
| 12 | Kurs zawodowy - dla osób dorosłych z wyłączeniem nauczycieli - Artystyczne wyroby cukiernicze, Nowoczesne trendy w cukiernictwie |

Treści merytoryczne do 10 szkoleń e-learningowych oraz 2 kursów e- learningowych zostaną przygotowane przez ekspertów zewnętrznych wskazanych przez Zamawiającego.

1. Każde szkolenie musi zawierać:
   1. a) logiczną i przejrzystą strukturę dydaktyczną (podział na moduły/lekcje, cele, podsumowania, testy wiedzy),
   2. b) scenariusze merytoryczne przygotowane w formacie umożliwiającym odczyt z promptera,
   3. c) od 5- 10 modułów/zagadnień/ lekcji w ramach każdego szkolenia,
   4. d) testy jednokrotnego i/lub wielokrotnego wyboru po każdym module oraz test końcowy,
   5. e) ćwiczenia praktyczne oraz dodatkowe materiały do pobrania (linki, inspiracje, pliki),

f) opcjonalnie – screencasty (nagrania ekranu z komentarzem) w formacie „picture-in-picture”,np. prezentujące obsługę narzędzi, systemów lub platform edukacyjnych zgodnie z wytycznymi Zamawiającego.

2. Wykonawca opracuje jednolitą oprawę graficzną szkoleń, obejmującą m.in. czołówki, tyłówki, plansze przejściowe, podpisy ekranowe i infografiki. Wszystkie materiały graficzne muszą być spójne wizualnie i zgodne z wymaganiami dostępności cyfrowej (co najmniej WCAG 2.1 poziom AA).

* 1. 3. Produkcja materiałów wideo obejmuje:
  2. a) organizację przestrzeni nagraniowej (w tym mebli, tła, elementów brandingowych), spełniającej również wymogi akustyczne i wizualne
  3. b) reżyserię techniczną, obsługę kamery, dźwięku, oświetlenia i promptera,
  4. c) przygotowanie tekstów na prompter na podstawie scenariuszy,
  5. d) koordynację i realizację nagrań z udziałem ekspertów,
  6. e) archiwizację materiałów oraz demontaż sprzętu po zakończeniu zdjęć,
  7. f) zapewnienie zgodności z wymogami dostępności cyfrowej w materiałach wideo, w tym m.in. dodanie napisów i odpowiednich kontrastów
  8. 4. W ramach postprodukcji Wykonawca odpowiada za:
  9. a) selekcję najlepszych ujęć i montaż wideo,
  10. b) korektę dźwięku i kolorystyki,
  11. c) wkomponowanie materiałów wizualnych dostarczonych przez ekspertów,
  12. d) dodanie oprawy graficznej i podpisów,
  13. e) przygotowanie jednolitego stylu wszystkich szkoleń pod względem narracyjnym, wizualnym i technicznym.

5. Wykonawca wdroży wszystkie 10 szkoleń i 2 kursy na Platformie, wykonanej w cz. I zamówienia, we współpracy z wykonawcą tej części, w tym:

a) przygotuje i osadzi materiały w odpowiednim formacie (np. SCORM, HTML5),

* 1. b) skonfiguruje strukturę każdego kursu (moduły, testy, certyfikaty, logika przejść) zgodnie z wytycznymi Zamawiającego,
  2. c) przeprowadzi testy techniczne poprawności działania kursów,
  3. d) wprowadzi niezbędne poprawki wynikające z uwag Zamawiającego lub ekspertów.

6. Każde szkolenie musi zostać zatwierdzone przez Zamawiającego przed jego finalną publikacją na Platformie. Procedura akceptacji obejmuje przekazanie wersji roboczej, zebranie uwag i przedstawienie wersji finalnej po ich uwzględnieniu.

7. Wykonawca zobowiązany jest do ścisłej i bieżącej współpracy z Zamawiającym oraz wskazanymi przez niego ekspertami merytorycznymi (eksperci zewnętrzni) na wszystkich etapach realizacji szkoleń, w szczególności poprzez:

* 1. a) przygotowanie i przekazanie szablonów prezentacji oraz szczegółowych instrukcji dotyczących opracowania treści merytorycznych,
  2. b) koordynację obiegu materiałów pomiędzy ekspertami, Zamawiającym a zespołem produkcyjnym, w tym scenariuszy, materiałów wizualnych, testów i ćwiczeń,
  3. c) organizację i synchronizację udziału ekspertów w procesie nagrań zgodnie z harmonogramem zdjęciowym zatwierdzonym przez Zamawiającego,
  4. d) zapewnienie zgodności przetwarzania danych osobowych z obowiązującymi przepisami (RODO).

8. Harmonogram dni zdjęciowych zostanie uzgodniony z Zamawiającym, z uwzględnieniem dostępności ekspertów oraz zasobów technicznych.

* 1. a) Wykonawca zobowiązany jest również do wykonania profesjonalnych zdjęć osób występujących w materiałach wideo. Fotografie będą wykorzystywane jako element graficzny szkoleń (np. plansze tytułowe, podpisy ekranowe, materiały promocyjne). Wykonawca zapewni zgodność zdjęć z przyjętą identyfikacją wizualną projektu oraz pozyska od osób fotografowanych stosowne zgody na wykorzystanie ich wizerunku.
  2. 9. Wykonawca zobowiązany jest do opracowania i przedstawienia Zamawiającemu do akceptacji szczegółowego planu produkcji szkoleń e-learningowych, obejmującego:
  3. a) harmonogram przygotowania treści i materiałów,
  4. b) harmonogram nagrań z przypisanymi ekspertami,
  5. c) plan działań postprodukcyjnych,
  6. d) plan implementacji i testowania kursów na platformie LMS,
  7. e) procedurę zgłaszania i zatwierdzania zmian w harmonogramach, treściach lub komponentach technicznych (Change Request)

10. Plan produkcji musi zostać zatwierdzony przez Zamawiającego przed rozpoczęciem produkcji materiałów.

**Część 3 Zamówienia – Przygotowanie drukowanych materiałów szkoleniowych, w tym skład, grafika, korekta, wydruk**

**Przedmiot zamówienia obejmuje przygotowanie drukowanych materiałów szkoleniowych, na potrzeby projektu „Utworzenie Branżowego Centrum Umiejętności w dziedzinie CUKIERNICTWO w Powiecie Wieluńskim”**

Zadanie dotyczy przygotowania drukowanych materiałów szkoleniowych (skryptów) dla dwóch pozycji:

1. pierwsza, o zawartości ok. 150 stron (przygotowanych treści)- wydruk 500 egz.
2. drugiej, o zawartości ok. 50 stron (przygotowanych treści)- wydruk 1000 egzemplarzy

Treści merytoryczne skryptów zostaną przygotowane przez ekspertów wskazanych przez zamawiającego, zostaną przekazane wykonawcy w wersji edytowalnej.

1. Do zadań Wykonawcy należeć będzie stworzenie projektu graficznego wzorcowych materiałów szkoleniowych. Niniejsza usługa obejmie m.in. następujące prace:

1) obróbkę materiału ilustracyjnego (rysunków, zdjęć), we współpracy z Wykonawcą cz. II zamówienia,

2) opracowanie projektu spójnej szaty graficznej wzorcowych materiałów szkoleniowych, która umożliwi odbiorcom łatwą identyfikację produktu oraz korzystanie z materiałów dydaktycznych, w tym oznaczenia zgodne z wytycznymi projektu BCU

3) zaprojektowanie układu graficznego publikacji (layout): wybór formatu, wybór czcionki, układu tekstu na stronie (ilość kolumn, wielkości poszczególnych elementów tekstu), paginacji (numeracja stron) itd.,

4) przygotowanie wzoru okładki,

5) skład i korekta,

6) przygotowanie dokumentu do druku i w wersji elektronicznej, w tym w wersji dostosowanej do potrzeb osób niepełnosprawnych. Warunkiem przekazania materiałów do druku będzie akceptacja Zamawiającego przygotowanych materiałów.

7) wydruk w nakładzie 500 egz. skryptu 150 stron i 1000 egz. skryptu 50 stron

8. Do każdego skryptu Wykonawca przygotuje komplet notatników (ok.500 szt. dla każdego skryptu, razem 1500 szt, format A4, min, 50 kartek każdy), które zostaną oznakowane zgodnie z wymogami projektu,

2. Zamawiający wymaga, aby materiały szkoleniowe zostały wydrukowane na papierze pochodzącym z surowców wtórnych lub posiadający któreś z oznaczeń ekologicznych UE lub certyfikatów (np. FSC lub PEFC). Wykonawca zobligowany będzie przedstawić odpowiednie dokumenty potwierdzające spełnienie tego wymagania, przed rozpoczęciem druku.

3. Wykonawca zobowiązany jest do ścisłej i bieżącej współpracy z Zamawiającym oraz wskazanymi przez niego ekspertami merytorycznymi (eksperci zewnętrzni) na wszystkich etapach realizacji zamówienia.

**ZADANIE NR 2 „WSPARCIE FUNKCJONOWANIA BRANŻOWEGO CENTRUM UMIEJĘTNOŚCI”**

**POZYCJA 55 (CZĘŚĆ)– Koszty związane z zakupem lub licencjonowaniem oprogramowania i narzędzi technicznych do budowy systemu 5950 zł**

**POZYCJA 56 (CZĘŚĆ)– Organizacja kursów i szkoleń: Opracowanie prezentacji do wykładów – kontent, grafika, wideo, montaż – 38 500**

**POZYCJA 57 – Organizacja kursów i szkoleń: materiały szkoleniowe, podręczniki, notatniki – 117 360**

**POZYCJA 63 - Prowadzenie platformy zdalnego uczenia się – 27 000,00 zł**

**POZYCJA 64 - Produkcja materiałów dla platformy e-lerningowej – 70 000,00 zł**