

Specyfikacja projektu dotyczącego platformy edukacyjnej ROPS (eduROPS)

Spis treści

1. Cel i zakres działania platformy edukacyjnej ROPS

- 1.1. Podział ról i odpowiedzialność po stronie Zamawiającego
- 1.2. Audytowalność i rejestrowanie działań
- 1.3. Etapy (kamienie milowe) projektu

2. Role i uprawnienia użytkowników na platformie

3. Zarządzanie interfejsem platformy

4. Specyfikacja procesów roboczych

Założenia ogólne

4.1. Proces rejestracji konta

- 1) Główne kroki procesu rejestracji konta na platformie
- 2) Formularz rejestracyjny

4.2. Proces zamknięcia konta

- 1) Złożenie wniosku o zamknięcie konta przez użytkownika
- 2) Ostrzeżenia o skutkach zamknięcia konta
- 3) Weryfikacja tożsamości
- 4) Informacja o zamknięciu konta
- 5) Wpłynięcie wniosku o zamknięcie konta do administratora
- 6) Usunięcie danych zgodnie z procedurą

4.3. Proces edycji danych na kontach użytkowników

- 1) Dostęp do sekcji edycji danych
- 2) Wybór danych do edycji
- 3) Weryfikacja i potwierdzenie zmian
- 4) Zatwierdzenie zmian przez administratora (opcjonalnie)
- 5) Aktualizacja danych w systemie
- 6) Bezpieczeństwo procesu
- 7) Informowanie użytkownika o zmianach
- 8) Zakończenie procesu

4.4. Zarządzanie wydarzeniami

- 1) Proces tworzenia nowego wydarzenia
- 2) Proces rekrutacji na wydarzenie

4.5. Monitorowanie działań i zarządzanie budżetem wydarzeń

4.6. Proces przebiegu wydarzenia po stronie uczestnika

4.7. Zarządzanie pretestami i posttestami

4.8. Zarządzanie ankietami ewaluacyjnymi

4.9. Obsługa wiadomości

4.10. Zarządzanie treściami: publikacja, edycja, organizacja i archiwizacja

4.10.1. Zakres zarządzania treściami

4.10.2. Funkcjonalności systemu do zarządzania treściami

4.11. Zaciąganie danych i tworzenie raportów

5. Kluczowe aspekty współpracy z Wykonawcą

Załącznik 1. Specyfikacja interfejsu użytkownika wraz z makietami (mockupami) stron.

Załącznik 2. Mapa procesu rejestracji użytkownika.

Załącznik 3. Mapa procesu zamknięcia konta.

Załącznik 4. Mapa procesu edycji danych na koncie użytkownika.

Załącznik 5. Mapa procesu zapisów na wydarzenie (rekrutacji).

Załącznik 6. Mapa procesu potwierdzenia udziału w wydarzeniu.

Załącznik 7. Mapa procesu wyboru innego uczestnika z listy rezerwowej.

Załącznik 8. Mapa procesu przebiegu wydarzenia.

Załącznik 9. Mapa procesu obsługi wiadomości przychodzącej.

Załącznik 10. Mapa procesu obsługi wiadomości wychodzącej.

1. Cel i zakres działania platformy edukacyjnej ROPS

Platforma edukacyjna ROPS (dalej: platforma) to nowoczesne, kompleksowe rozwiązanie cyfrowe, zaprojektowane w celu wspierania instytucji działających w obszarze pomocy społecznej. Platforma umożliwia zarządzanie procesami edukacyjnymi w formie szkoleń online i stacjonarnych, a także oferuje zaawansowane funkcje ewaluacyjne, raportowe oraz komunikacyjne.

Platforma została opracowana z inicjatywy **Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w Poznaniu (ROPS)** i adresowana jest do szerokiego grona odbiorców z województwa wielkopolskiego – w tym m.in. pracowników socjalnych, kuratorów sądowych, wychowawców oraz przedstawicieli instytucji pomocowych. Szacunkowa liczba użytkowników wynosi około **10 000 osób**, co wymaga wysokiej skalowalności oraz dostępności rozwiązania.

Wymagania funkcjonalne

- Moduł rejestracji użytkowników i zarządzania kontem.
- Obsługa wydarzeń edukacyjnych (rejestracja, przebieg, raportowanie).
- Wbudowane testy wiedzy (pretesty i posttesty).
- Ankiety ewaluacyjne.
- System wiadomości wewnętrznych.
- Zarządzanie treściami edukacyjnymi i ich archiwizacja.
- Raportowanie, eksport danych, dashboardy.

Wymagania niefunkcjonalne

1. Dostępność i użyteczność
 - System musi być zgodny z wytycznymi **WCAG 2.1** na poziomie co najmniej **AA**, zapewniając dostępność dla osób z niepełnosprawnościami (m.in. kontrast, obsługa klawiaturą, teksty alternatywne).
 - Interfejs użytkownika musi być responsywny i dostosowany do obsługi na urządzeniach mobilnych (smartfony, tablety).
 - Mile widziane będzie wdrożenie systemu jako **Progressive Web App (PWA)**, umożliwiającego instalację na urządzeniu użytkownika, obsługę offline oraz powiadomienia push.
2. Bezpieczeństwo i ochrona danych
 - System musi być zgodny z przepisami RODO.
 - Dane muszą być przechowywane i przetwarzane wyłącznie na infrastrukturze zlokalizowanej na terenie **Unii Europejskiej**.
 - Wymagana obsługa zgód użytkowników, realizacja prawa do bycia zapomnianym (anonimizacja kont nieaktywnych).
 - Komunikacja użytkownika z systemem musi być zabezpieczona szyfrowaniem **TLS 1.2** lub wyższym.
 - System powinien oferować dwuetapową weryfikację tożsamości (**2FA**) podczas logowania.
3. Wydajność i skalowalność
 - System powinien obsługiwać równoczesne zalogowanie min. **500 użytkowników** bez spadku wydajności.

- Średni czas odpowiedzi dla kluczowych operacji (np. logowanie, otwarcie wydarzenia) nie może przekraczać **2 sekund**.
 - System powinien umożliwiać skalowanie w przypadku wzrostu liczby użytkowników.
4. Hosting i dostępność usług
- System może być wdrożony:
 - na hostingu Zamawiającego (nazwa.pl, technologie: **PHP 8.3**, **Node.js**, bazy danych **MySQL** lub **PostgreSQL**),
 - lub na infrastrukturze Wykonawcy (VPS, chmura, serwer dedykowany) — wybór zostanie dokonany po podpisaniu umowy.
 - W przypadku hostingu Wykonawcy, należy zapewnić zgodność z wymaganiami bezpieczeństwa i RODO.
 - System musi być dostępny w trybie **24/7**, z dopuszczalnymi przerwami serwisowymi (zapowiedzianymi z min. 48-godzinnym wyprzedzeniem).
5. Integracje z systemami zewnętrznymi
- System powinien umożliwiać integrację z:
 - platformą ePUAP,
 - systemami klasy EZD,
 - zewnętrzną pocztą e-mail.
 - Wymagana dokumentacja API lub inny mechanizm integracji (np. webhooki).
6. Audyt i monitoring systemu
- System powinien rejestrować wszystkie operacje (logi systemowe) wraz z informacją o użytkowniku, dacie i typie operacji.
 - Logi powinny być dostępne dla administratora przez minimum 12 miesięcy.

1.1. Podział ról i odpowiedzialność po stronie Zamawiającego

Poniżej przedstawiono skład zespołu projektowego po stronie Zamawiającego wraz z zakresem odpowiedzialności poszczególnych ról:

- 1) **Właściciel Produktu** - Kierowniczka Działu Rozwoju Kadr Pomocy i Integracji Społecznej **Olimpia Piłat-Pawlak**, która odpowiada za definiowanie celów strategicznych projektu, zatwierdzanie kierunków rozwoju platformy, podejmowanie decyzji dotyczących priorytetów, akceptację kamieni milowych oraz poszczególnych etapów realizacji projektów, nadzór nad budżetem projektu oraz kontrolę wydatków zgodnie z harmonogramem finansowym;
- 2) **Eksperti merytoryczni** - pracownicy Działu Rozwoju Kadr Pomocy i Integracji Społecznej **Valeria Bajon, Patryk Moszka, Marcin Szymański**, których zadania obejmują kompleksowe opracowanie dokumentacji projektowej i merytorycznej, wsparcie w tworzeniu i weryfikacji wymagań funkcjonalnych i нефункциональных, opiniowanie projektów interfejsu użytkownika, współpracę i bieżące konsultacje z Wykonawcą;
- 3) **Testerzy** - wszyscy pracownicy Działu Rozwoju Kadr Pomocy i Integracji Społecznej, którzy będą odpowiedzialni za testowanie działania platformy w zakresie funkcjonalnym, użyteczności oraz zgodności z oczekiwaniami użytkowników końcowych, zgłaszanie błędów, uwag i sugestii usprawnień, weryfikację działania platformy na różnych urządzeniach, udział w testach akceptacyjnych przed uruchomieniem wersji produkcyjnej platformy.

1.2. Audytowalność i rejestrowanie działań

System platformy edukacyjnej ROPS musi zapewniać pełną audytowalność, tj. możliwość śledzenia, archiwizacji oraz weryfikacji działań użytkowników i administratorów w systemie. Celem jest **zapewnienie zgodności z wymaganiami bezpieczeństwa, kontroli wewnętrznej oraz przepisami RODO, wsparcie w rozwiązywaniu incydentów.**

W szczególności system musi rejestrować:

- 1) historię procesowania wniosków o założenie i zamknięcie konta,
- 2) modyfikacje danych dotyczących użytkowników (zarówno samodzielne, jak i przez administratorów),
- 3) zapisy na wydarzenia i rezygnację z wydarzeń,
- 4) edycję wydarzeń szkoleniowych,
- 5) zmiany w statusach wydarzeń,
- 6) komunikację między użytkownikami a administratorami (wiadomości, przypomnienia),
- 7) notatki administratorów w systemie,
- 8) wypełnianie ankiet oraz pretestów i posttestów,
- 9) generowanie oraz pobierania certyfikatów,
- 10) logowania, zmiany haseł i operacje związane z 2FA,
- 11) działania administracyjne (np. nadanie uprawnień, reset hasła, usunięcie kont).

Struktura danych logowania:

- 1) identyfikator użytkownika wykonującego operację,
- 2) znacznik czasu (timestamp) - dokładna data i godzina wykonania akcji,
- 3) typ operacji - np. zgodnie z modelem CRUD: Create, Read, Update, Delete:
ostateczny wybór modelu logowania (CRUD lub event-driven) zostanie określony na etapie projektowania architektury systemu wraz z Wykonawcą,
- 4) identyfikator zasobu - np. ID konta, ID wydarzenia, ID certyfikatu,
- 5) rezultat operacji - Success/Failure, wraz z kodem błędu (jeśli dotyczy),
- 6) opcjonalnie: adres IP, identyfikator sesji, przeglądarka, kanał

Administratorzy (z odpowiednimi uprawnieniami) powinni mieć dostęp do historii działań z poziomu panelu administracyjnego.

System powinien umożliwiać filtrowanie logów po dacie, typie operacji, użytkowniku i rezultacie.

Przechowywanie danych

Szczegółowy zakres przechowywanych danych oraz okres ich przechowywania nie są jeszcze ostatecznie potwierdzone i zostaną ustalone na dalszym etapie projektowania. Wartości te powinny być konfigurowalne przez administratora.

Na etapie wdrożenia lub pilotażu platformy możliwe jest przyjęcie podejścia kompromisowego: dane użytkownika po zamknięciu konta mogą zostać początkowo zanonimizowane, a ich powiązane operacje nadal logowane w systemie historii działań.

Umożliwi to pełną audytowalność bez naruszania prywatności. W razie potrzeby, np. zmiany przepisów, warunków umowy lub rozszerzenia funkcjonalności, dane te mogą zostać usunięte całkowicie.

1.3. Etapy (kamienie milowe) projektu

Ze względu na złożoność projektu oraz potrzebę zapewnienia wysokiej jakości funkcjonalnej, użytkowej i integracyjnej, wdrożenie platformy edukacyjnej eduROPS zostanie zrealizowane w modelu etapowym. Każdy etap (Milestone) obejmuje zamknięty zakres funkcjonalny, który podlega odbiorowi cząstkowemu. Takie podejście umożliwia:

- elastyczne dopracowywanie funkcjonalności w konsultacji z Zamawiającym,
- stopniowe testowanie i odbiory techniczne,
- szybsze uzyskiwanie pierwszych efektów użytkowych (np. MVP),
- lepszą kontrolę budżetu i zakresu w trakcie realizacji.

Każdy kamień milowy ma określony cel i zestaw funkcji, które muszą zostać zrealizowane, przetestowane i odebrane przez Zamawiającego przed przejściem do kolejnego etapu.

Milestone 1: MVP - Zarządzanie interfejsem platformy, kontami, rekrutacją i wydarzeniami

Cel: Udostępnienie podstawowej funkcjonalności umożliwiającej zarządzanie interfejsem platformy, prowadzenie rekrutacji na wydarzenia oraz zarządzanie kontami użytkowników i wydarzeniami po stronie administratora.

Zakres funkcjonalny:

- 1) Zarządzanie interfejsem platformy.
- 2) Rejestracja i logowanie użytkowników, w tym proces akceptacji konta i zamknięcia konta.
- 3) Możliwość samodzielnego zapisu na wydarzenie (szkolenie, konferencję itp.) przez uczestnika.
- 4) Tworzenie wydarzeń przez administratora i zarządzanie listą uczestników.
- 5) Podstawowe mechanizmy zarządzania danymi użytkowników i wydarzeniami.
- 6) Moduł aktualności.
- 7) FAQ dla użytkowników.
- 8) Ograniczone raportowanie.

M.in. raportowanie ma dotyczyć takich sekcji, jak:

- a) lista uczestników,
 - b) liczba spotkań w ramach wydarzenia,
 - c) liczba wydarzeń roczna, miesięczna itp.,
 - d) liczba godzin szkoleniowych,
 - e) liczba uczestników (w tym z NGO, konkretnych gmin, powiatów, instytucji).
- 9) oznaczanie ścieżek edukacyjnych i tagów przy szkoleniach i profilach użytkowników (później ścieżki edukacyjne zostaną zamienione na profile kompetencyjne).

- 10) generowanie raportów w różnych formatach (np. PDF, Excel) z poziomu panelu administratora. Raporty m.in. o liczbie uczestników, wydarzeń, zakończonych wydarzeniach, wynikach testów, frekwencji i aktywnościach. Eksport danych do dalszej analizy poza systemem.

Milestone 2: Moduł korespondencyjny

Cel: Rozbudowanie platformy o funkcjonalność komunikacji wewnątrz platformy między użytkownikami a administratorami.

Zakres funkcjonalny:

- 1) Asynchroniczny chat uczestnika z administratorem.
- 2) Kolejowanie, tagowanie i przypisywanie wątków.
- 3) Historia wiadomości.
- 4) Dashboard raportowy.

Milestone 3: Moduł testów i certyfikacji

Cel: Dodanie funkcjonalności wspierających ewaluację szkoleń i potwierdzanie efektów kształcenia.

Zakres funkcjonalny:

- 1) Pretesty i posttesty przypisane do wydarzeń.
- 2) Ankiety ewaluacyjne.
- 3) Generowanie i zarządzanie certyfikatami uczestnictwa.

Milestone 4: Postępowanie kwalifikacyjne

Cel: Umożliwienie realizacji rozszerzonego procesu naboru z elementami oceny merytorycznej.

Zakres funkcjonalny:

- 1) Wysyłka dodatkowych dokumentów (np. potwierdzeń kwalifikacji) przez uczestników.
- 2) Obsługa zdalnych rozmów kwalifikacyjnych i przypisywanie ocen po rozmowach.
- 3) Wysyłka decyzji systemowych i informacji potwierdzających zakwalifikowanie się na wydarzenia.

Milestone 5: Integracja z Budget Analytics

Cel: Rozszerzenie systemu o dane finansowe związane z realizacją wydarzeń.

Zakres funkcjonalny:

- 1) Dodanie pól związanych z rozliczeniem wydarzeń i kosztami.
- 2) Zarządzanie budżetem wydarzeń.
- 3) Integracja z zewnętrznym systemem Budget Analytics w celu eksportu danych finansowych.

4) Raportowanie danych finansowych.

Jeśli Wykonawca nie zna systemu Budget Analytics, wymagane będzie zapewnienie API lub innego mechanizmu integracji (np. CSV, Webhook).

Milestone 6: Profile kompetencyjne

Cel: Umożliwienie przypisywania użytkowników do określonych profili kompetencyjnych zgodnych z ich rolą zawodową i indywidualnymi potrzebami rozwoju.

Zakres funkcjonalny:

- 1) Tworzenie i zarządzanie profilami kompetencyjnymi.
- 2) Przypisywanie wydarzeń do profili kompetencyjnych.
- 3) Śledzenie postępów użytkownika w ramach przypisanego profilu.

Milestone 7: Dashboard raportowy (rozwój funkcji)

Cel: Udostępnienie funkcjonalności raportowania i monitorowania aktywności użytkowników, przebiegu wydarzeń szkoleniowych, danych finansowych. Dashboard powinien być dostępny dla administratorów z poziomu interfejsu platformy, bez konieczności angażowania zespołu technicznego.

Zakres funkcjonalny:

- 1) Wdrożenie interaktywnego dashboardu z wykresami, tabelami i statystykami.
- 2) Możliwość filtrowania danych według wydarzenia, terminu, typu uczestnika, instytucji itp.
- 3) Wizualizacje dostępne bezpośrednio w panelu platformy — bez potrzeby eksportowania danych.

2. Role i uprawnienia użytkowników na platformie

Platforma szkoleniowa ROPS ma opierać się na kilku rolach użytkowników, z których każda ma przypisane określone uprawnienia, umożliwiające wykonywanie konkretnych działań w systemie.

Na platformie obowiązuje **hierarchiczna struktura ról**, która określa zakres dostępu i odpowiedzialności poszczególnych użytkowników:

Administrator główny – najwyższy poziom uprawnień; posiada dostęp do wszystkich funkcji administracyjnych oraz możliwość nadawania i odbierania uprawnień innym użytkownikom.

Administrator – pełni funkcje operacyjne związane z obsługą użytkowników, szkoleń, treści i komunikacji, bez możliwości nadawania uprawnień systemowych.

Użytkownik zarejestrowany – posiada dostęp do funkcji uczestnictwa w szkoleniach oraz ograniczonych treści platformy.

Użytkownik niezalogowany – ma dostęp tylko do wybranych, ogólnodostępnych materiałów i formularzy.

System musi respektować hierarchię ról przy nadawaniu uprawnień i dostępie do funkcji, aby zapobiegać eskalacjom nieuprawnionego dostępu i zapewnić zgodność działań z polityką bezpieczeństwa Zamawiającego.

Konflikt ról

Na platformie może dojść do sytuacji, w której jeden użytkownik posiada więcej niż jedną rolę (np. administrator i użytkownik). W przypadku, gdy uprawnienia wynikające z przypisanych ról są ze sobą sprzeczne lub mogą prowadzić do niepożądanych działań (np. użytkownik mógłby samodzielnie akceptować swoje zgłoszenie lub nadawać sobie uprawnienia), system musi posiadać mechanizmy zapobiegające takim sytuacjom.

Konflikt ról powinien być rozwiązywany poprzez:

1. priorytetyzację ról – określenie nadrzędności jednej roli względem drugiej,
2. blokowanie określonych akcji, jeśli istnieje ryzyko nadużycia,
3. ścisłe logowanie działań użytkownika w historii aktywności,
4. możliwość ręcznego przeglądu i interwencji ze strony administratora głównego.

System powinien umożliwiać bezpieczne przełączanie się między rolami z poziomu konta użytkownika, z jednoczesnym zachowaniem kontroli nad tym, które dane i funkcje są dostępne w danym trybie pracy.

W poniższej tabeli przedstawiono role oraz przypisane do nich uprawnienia, co pozwoli na skuteczne zarządzanie użytkownikami i szkoleniami.

Rola	Uprawnienia
Administrator główny	Wszystkie uprawnienia administratora; nadawanie uprawnień pojedynczych i zbiorowych według ról; nadawanie uprawnień administratorskich; edycja danych na kontach użytkowników; dodawanie nowych tagów i profili kompetencyjnych; pełen dostęp do funkcji administracyjnych; zarządzanie obsługą wiadomości; zarządzanie modulem personalizacji interfejsu.
Administrator	Edycja danych na kontach użytkowników i koncie własnym; tworzenie i edycja szkoleń (w tym online, z linkami); zarządzanie listami obszarów, stanowisk i instytucji; zarządzanie listą obszarów zainteresowań; zarządzanie akceptacją wniosków szkoleniowych (w tym ręczne przekierowanie, odrzucenie); zarządzanie uczestnikami szkoleń; zarządzanie ankietami ewaluacyjnymi; akceptacja/odrzucenie wniosków o szkolenie oraz zmianę danych; generowanie raportów i list obecności; dodawanie notatek; tworzenie i edycja mailingów; tworzenie baz danych; komunikacja z użytkownikami (indywidualna i zbiorowa); odwoływanie i edycja szkoleń; zarządzanie bazą użytkowników; nadawanie flag i statusów; zarządzanie treściami (np. baza wiedzy); generowanie linków do spotkań online; zarządzanie akceptacją rejestracji;

	tworzenie i zarządzanie treścią ankiet; zarządzanie informacją o certyfikatach/zaświadczeniach (typy, edycja, generowanie); śledzenie rozwoju użytkowników; dodawanie/edycja instytucji; dostęp do treści z ograniczonym dostępem; przegląd wszystkich szkoleń; historia działań na kontach; obsługa wiadomości przychodzących i wychodzących; resetowanie haseł (swojego i innych); wyszukiwarka szkoleń i uczestników; dostęp do kalendarza wydarzeń. W przypadku wielu ról: możliwość przełączania się pomiędzy rolami w ramach jednego konta z zachowaniem uprawnień przypisanych do danej roli.
Użytkownik zarejestrowany	Dostęp do danych na koncie własnym; dostęp do bloga/aktualności, FAQ i bazy wiedzy; dostęp do edycji danych na koncie własnym (w niektórych sytuacjach wnioski o edycję danych procesowane przez administratora); odczyt materiałów z ograniczonym dostępem; reset hasła; zapisy na wydarzenia; śledzenie postępów zapisów na wydarzenia; historia zapisów na wydarzenia i śledzenie rozwoju własnego; otrzymywanie powiadomień o wydarzeniach; dostęp do wiadomości własnych i do napisania wiadomości z poziomu systemu; dostęp do kalendarza własnego.
Użytkownik niezalogowany	Ograniczony dostęp do bloga/aktualności; zapis na wydarzenia z nieograniczonym dostępem; kontakt przez formularz.

3. Zarządzanie interfejsem platformy

Moduł zarządzania interfejsem platformy powinien znajdować się w panelu administratora głównego jako osobna zakładka (np. "Ustawienia graficzne platformy").

Moduł ustawień graficznych powinien zawierać:

- **ustawienia kolorystyki**

Administrator główny powinien móc zmieniać kolory głównych elementów platformy: tła nagłówków, stopki, kolory linków, przycisków, ikon. Administrator może również wybrać gotowe motywy graficzne.

- **zarządzanie czcionkami**

W panelu powinien być możliwy wybór i zmiana czcionek z listy dostępnych fontów oraz określenie rozmiaru fontu i odstępów między liniami.

- **układ strony i komponenty**

Moduł powinien umożliwiać włączanie/wyłączanie sekcji, zmianę kolejności wyświetlania bloków na stronie głównej, ustawienie obrazu tła lub baneru.

- **podgląd zmian**

Zmiany wprowadzane przez administratora głównego powinny być widoczne w trybie podglądu, zanim zostaną opublikowane (tzw. live preview).

4. Specyfikacja procesów roboczych

Założenia ogólne

Platforma ma na celu wspieranie organizacji i osób pracujących w obszarze pomocy społecznej, oferując kompleksowe narzędzie do zarządzania wydarzeniami, rozwojem kompetencji oraz komunikacją z użytkownikami. Platforma ma obsługiwać szereg procesów, które są niezbędne do sprawnej organizacji, realizacji i ewaluacji działań szkoleniowych. Wśród kluczowych procesów znajdują się rejestracja konta, zamknięcie konta, edycja danych na koncie, zarządzanie wydarzeniami, tworzenie i wysyłka ankiet ewaluacyjnych oraz pretestów i posttestów oraz generowanie raportów dotyczących postępów uczestników.

Każdy z tych procesów ma na celu uproszczenie organizacji wydarzeń i monitorowania efektywności rozwoju zawodowego pracowników. Poprzez zaawansowaną integrację z systemem, platforma pozwalać będzie na bezbłędne zarządzanie wszystkimi aspektami działalności edukacyjnej, minimalizując ryzyko błędów i usprawniając codzienne operacje. Za sprawą tych funkcji, platforma stanie się niezbędnym narzędziem wspierającym rozwój kompetencji w sektorze pomocy społecznej.

Dwuetapowa weryfikacja logowania (2FA)

System ma posiadać wbudowany mechanizm dwuskładnikowej weryfikacji logowania (2FA), który znacząco zwiększa bezpieczeństwo kont użytkowników. Po wprowadzeniu prawidłowych danych logowania (login i hasło) system wymaga dodatkowego potwierdzenia tożsamości za pomocą jednorazowego kodu weryfikacyjnego przesyłanego na podany przez użytkownika numer telefonu (SMS):

- 1) po zakończonej rejestracji 2FA jest domyślnie włączone dla każdego użytkownika;
- 2) użytkownik może zarządzać ustawieniami 2FA w panelu konta w sekcji "Bezpieczeństwo" -> "Dwustopniowe logowanie";
- 3) system umożliwia tymczasowe wyłączenie 2FA tylko po ponownym podaniu hasła i potwierdzenie tożsamości kodem SMS;
- 4) przed wyłączeniem 2FA użytkownik ma zatwierdzić checkbox z komunikatem informującym o tym, że wyłączenie dwuetapowej weryfikacji obniża bezpieczeństwo konta.

4.1. Proces Rejestracji Konta

Proces rejestracji konta na platformie ma być zaprojektowany tak, aby umożliwić użytkownikowi szybkie i łatwe założenie profilu, który pozwala na pełne wykorzystanie funkcjonalności platformy.

Poniżej przedstawiono szczegółowy opis danych, które użytkownik będzie musiał wprowadzić w formularzu rejestracyjnym, oraz kolejność procesu rejestracji. Obowiązkowe poszczególne pola wymagane w procesie rejestracji są przedstawione w pkt **4.2. Formularz rejestracji**.

Uwaga: Wskazane terminy (np. ważność linku aktywacyjnego, czas przechowywania danych itp.) mają charakter orientacyjny i mogą ulec zmianie na etapie dalszego doprecyzowania wymagań funkcjonalnych oraz uzgodnień z Zamawiającym i Wykonawcą.

Główne kroki procesu rejestracji konta na platformie:

1. Rejestracja i aktywacja konta (self-service)

Wypełnienie formularza rejestracyjnego: Użytkownik wypełnia wszystkie wymagane pola formularza, zapewniając poprawność i zgodność z wymaganiami.

Aby zarejestrować się jako nowy użytkownik eduROPS należy wypełnić formularz rejestracyjny znajdujący się na stronie www.edurops.poznan.pl

Formularz rejestracyjny ma zawierać poniższe dane. Wszystkie wskazane pola są obowiązkowe i powinny być wypełnione. Formularz nie powinien pozwalać na założenie konta bez wszystkich wypełnionych pól. W przypadku, gdy jakieś pole pozostaje puste, po kliknięciu w przycisk "Założ konto" powinien wyświetlić się komunikat, że muszą być uzupełnione wszystkie pola, a puste pola mają podświetlić się na czerwono.

1) Imię i nazwisko

Użytkownik musi wprowadzić swoje pełne imię oraz nazwisko. Te dane będą używane do identyfikacji użytkownika na platformie i w raportach.

2) Numer telefonu

Numer telefonu będzie wykorzystywany do:

- weryfikacji dwuetapowej (2FA),
- odzyskiwania hasła,
- kontaktu z użytkownikiem w sytuacjach związanych z obsługą konta lub udziałem w wydarzeniach.

Zastrzeżenie: Podany numer musi być numerem telefonu komórkowego. System powinien zawierać walidację, która uniemożliwia wprowadzenie numeru stacjonarnego lub niepoprawnego formatu.

3) E-mail

Użytkownik podaje swój adres e-mail, który jednocześnie pełni funkcję loginu na platformie. Adres ten będzie wykorzystywany do komunikacji związanej z platformą, w tym potwierdzenia rejestracji, przypomnienia haseł, powiadomień o nowych wydarzeniach oraz innych istotnych informacji związanych z działalnością platformy.

Uwaga: W przypadku weryfikacji dwuetapowej adres e-mail może pełnić rolę drugiego środka weryfikacji.

4) Obszar zawodowy

Użytkownik zaznacza obszar z listy rozwijanej (np. pomoc społeczna, oświata, policja, sąd).
Lista obszarów jest zarządzana przez administratorów.

- 5) Rok rozpoczęcia pracy w tym obszarze**
- 6) Stanowisko**

Użytkownik obowiązkowo wybiera swoje stanowisko z listy predefiniowanych przez administratora pozycji, która zależy od wybranego wcześniej obszaru zawodowego, oraz określa, czy jest to stanowisko kierownicze, czy niekierownicze. Dodatkowo, niezależnie od wyboru z listy, użytkownik musi samodzielnie wpisać pełną nazwę swojego stanowiska.

Przykładowe stanowiska mogą obejmować:

Pracownik socjalny (stanowisko niekierownicze)

Kierownik działu (stanowisko kierownicze)

Specjalista ds. szkoleń (stanowisko niekierownicze)

Jeśli na liście brakuje stanowiska, użytkownik może zaznaczyć opcję „Nie znalazłem/nie znalazłam swojego stanowiska”, która przekierowuje na formularz kontaktowy z tematem „Nie znalazłem/nie znalazłam swojego stanowiska”. Po wysłaniu wiadomości użytkownik otrzymuje komunikat np. „*Dziękujemy za zgłoszenie. Skontaktujemy się z Tobą, gdy stanowisko zostanie dodane do listy. Prosimy o cierpliwość.*” Po dodaniu stanowiska do listy administrator kontaktuje się z użytkownikiem mailowo.

- 7) Rok i miesiąc rozpoczęcia pracy na danym stanowisku**

Użytkownik podaje rok i miesiąc rozpoczęcia pracy na danym stanowisku. Ta informacja może być przydatna do lepszego dopasowania dostępnych szkoleń do poziomu doświadczenia zawodowego uczestnika. Dodatkowo, może być pomocna przy określaniu szkoleń, które przeciwdziałają wypaleniu zawodowemu.

Na podstawie podanych danych system automatycznie oblicza staż pracy zarówno we wskazanym obszarze, jak i na danym stanowisku. Obliczony staż jest następnie wyświetlany na koncie użytkownika.

Zbieranie informacji o stanowisku użytkownika na etapie rejestracji oraz podczas aktualizacji profilu służy budowaniu indywidualnej historii zawodowej (timeline) użytkownika na platformie. Każde wydarzenie i aktywność edukacyjna przypisywane są do stanowiska, które użytkownik zajmował w momencie udziału, co umożliwia odwzorowanie ścieżki rozwoju zawodowego w czasie.

System gromadzi te dane nie tylko w celu prezentowania użytkownikowi jego własnej ścieżki kariery, ale również w celu umożliwienia analiz na poziomie całej platformy. Informacje o stanowiskach oraz przypisanych do nich szkoleniach będą wykorzystywane do analiz statystycznych, raportowania, monitorowania rozwoju kompetencji w poszczególnych grupach zawodowych oraz optymalizacji oferty edukacyjnej.

Przedstawienie takiej historii zawodowej jest zaprezentowane w **Załączniku nr 1**, pkt 3. (Twój profil: uczestnik, historia zawodowa).

8) Typ instytucji

System rejestracji powinien umożliwiać uczestnikom wskazanie typu jednostki, którą reprezentują, co ułatwi analizę struktury uczestników i raportowanie. Użytkownik podczas rejestracji będzie miał możliwość zaznaczenia opcji, że reprezentuje np. szkołę, co pozwoli na łatwe identyfikowanie tej grupy uczestników w systemie.

Lista typów instytucji są zarządzane przez administratora w systemie. Administrator musi mieć możliwość usuwania/dodawania typów instytucji.

M.in. wśród typów instytucji mają się pojawić:

- przedsiębiorstwo (mikroprzedsiębiorstwo, małe przedsiębiorstwo, średnie przedsiębiorstwo, duże przedsiębiorstwo)
- podmiot ekonomii społecznej (przedsiębiorstwo społeczne, podmiot reintegracyjny: WTZ, ZAZ, KIS, CIS, organizacja pozarządowa, spółdzielnia socjalna, spółdzielnia pracy, spółdzielnia produkcji rolnej, inne)
- instytucja rynku pracy
- jednostka administracji rządowej
- jednostka samorządu terytorialnego (bez szkół i placówek systemu oświaty)
- związek zawodowy
- organizacja pracodawców
- podmiot systemu szkolnictwa wyższego i nauki (uczelnia, instytut naukowy, instytut badawczy, międzynarodowy instytut naukowy, federacja podmiotów systemu szkolnictwa wyższego i nauki, Państwowa Akademia Nauk, Centrum Łukasiewicz, Instytut działający w ramach Sieci Badawczej Łukasiewicz, Polska Akademia Umiejętności, państwowa osoba prawna, inne)
- podmiot wykonujący działalność leczniczą (podmiot wykonujący działalność leczniczą w rodzaju świadczeń POZ, podmiot wykonujący działalność leczniczą w rodzaju świadczeń AOS, podmiot wykonujący działalność leczniczą w rodzaju świadczenia szpitalne, inne)
- szkoła (szkoła podstawowa, gimnazjum, zasadnicza szkoła zawodowa, liceum ogólnokształcące, technikum, szkoła specjalna przysposabiająca do pracy, szkoła policealna, szkoła artystyczna, ośrodek wychowania przedszkolnego, szkoła branżowa pierwszego stopnia, szkoła branżowa drugiego stopnia, inne)
- placówka systemu oświaty (poradnia psychologiczno-pedagogiczna, placówka wychowania przedszkolnego, centrum kształcenia praktycznego/zawodowego/ustawicznego, inne)
- sądy powszechne
- prokuratura
- podmiot świadczący usługi szkoleniowe
- inne

9) Miejscowość i nazwa instytucji

Użytkownik wybiera nazwę swojej instytucji z listy dostępnych opcji wybierając najpierw województwo, powiat i gminę wpisując nazwę miejscowości, lub może wpisać nazwę swojej

instytucji, jeśli nie ma jej na liście po wyborze miejscowości. Nazwa instytucji będzie ważna z punktu widzenia organizacji szkoleń i przypisania użytkownika do określonego obszaru działania w ramach systemu. Użytkownicy są przypisani do organizacji, co daje możliwość zarządzania nimi grupowo.

Formularz rejestracyjny musi zawierać rozbudowane, hierarchiczne pola wyboru lokalizacji użytkownika. Lista miejscowości powinna być oparta na strukturze administracyjnej Polski (zgodnej z rejestrem TERYT), jednak w wersji produkcyjnej wykorzystywane będą jedynie dane dla województwa wielkopolskiego.

Lista organizacji również jest zarządzana przez administratora. Organizacja stanowi osobną jednostkę systemową. Administrator może zaakceptować dane organizacji podane przez użytkownika w trakcie rejestracji lub sam wprowadzić/zarejestrować nową organizację wprowadzając takie dane jak: nazwa instytucji, typ instytucji, adres, NIP.

10) Wybór tagów tematycznych (obszarów zainteresowań)

Użytkownik wybiera obszary zainteresowań z rozwijanej listy (np. przeciwdziałanie przemocy domowej, zdrowie psychiczne, rozwój osobisty, rozwój kompetencji, rodzina, niepełnosprawność, seniorzy, kryzys bezdomności, zadłużenia, ekonomia społeczna itp.).

Tagi są dodawane i usuwane przez administratora w systemie. Lista tagów ma być elastyczna i pozwalająca na zwinne zarządzanie przez administratora.

11) W jakich wydarzeniach już wzięłam/wziąłem udział

Użytkownik oznacza checkboxy z nazwami wydarzeń, w których wcześniej brał udział, z dostępnego katalogu wydarzeń. **Katalog wydarzeń jest tworzony i zarządzany przez administratora z możliwością usuwania wydarzeń oraz dodawania nowych.** W związku z tym nie będzie otrzymywał zaproszeń na takie wydarzenia. Jeśli wcześniej użytkownik nie brał udziału, może zaznaczyć checkbox: **“Nie brałam/nie brałem udziału w żadnym z wymienionych wydarzeń”**.

12) Hasło

Użytkownik tworzy hasło, które będzie używane do logowania na platformie. Hasło musi spełniać określone wymagania bezpieczeństwa, takie jak minimalna długość, zawartość znaków specjalnych, cyfr i liter wielkich i małych. Podczas logowania lub zmiany hasła, pole tekstowe do wprowadzenia hasła powinno maskować wpisywane znaki za pomocą symboli (np. • lub •), aby zapewnić poufność i bezpieczeństwo danych użytkownika. System powinien również umożliwiać tymczasowe odsłonięcie hasła za zgodą użytkownika (np. przyciskiem „Pokaż hasło”).

13) Wymagania bezpieczeństwa hasła (przykładowo):

Minimalna długość hasła: 8 znaków

Powinno zawierać co najmniej jedną cyfrę

Powinno zawierać co najmniej jedną literę wielką

Powinno zawierać co najmniej jeden znak specjalny (np. !, @, #)

14) Zasady bezpieczeństwa haseł

W celu zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa danych użytkowników, platforma musi spełniać następujące wymagania dotyczące zarządzania hasłami:

Wymuszona zmiana hasła – system powinien wymagać od użytkownika zmiany hasła co 6 miesięcy (180 dni) od ostatniej aktualizacji. Użytkownik otrzyma przypomnienie o zbliżającym się terminie wygaśnięcia hasła z odpowiednim wyprzedzeniem (np. 7 dni przed terminem).

Blokada konta po nieudanych próbach logowania – konto użytkownika zostaje tymczasowo zablokowane po 10 nieudanych próbach logowania. Blokada może być zdjęta:

automatycznie po ustalonym czasie (np. 30 minut),

lub ręcznie przez administratora – zgodnie z polityką bezpieczeństwa.

Zabezpieczenie haseł (hash + salt) – każde hasło użytkownika ma być przechowywane w systemie w postaci zaszyfrowanego skrótu (hasha) z użyciem unikalnej soli (salt). Tzn. przed zapisaniem w bazie danych do hasła generowana jest losowa wartość („sól”), która następnie łączona jest z hasłem przed jego zahashowaniem.

15) Potwierdzenie hasła

Użytkownik powtarza hasło w celu upewnienia się, że nie wystąpiły błędy przy jego wpisywaniu. Ta sekcja jest wymagana, aby potwierdzić zgodność wprowadzonych danych i zapobiec przypadkowym pomyłkom.

16) Zgoda na warunki użytkowania

Użytkownik zaznacza checkbox, który potwierdza zapoznanie się z regulaminem oraz polityką prywatności platformy. Bez tej zgody rejestracja nie będzie mogła zostać zakończona. Checkbox powinien być:

- jednoznacznie sformułowany (np. tekst “Zapoznałem/-am się z Regulaminem i Polityką prywatności i akceptuję ich postanowienia”),
- zawierać aktywny link do Regulaminu i Polityki prywatności (otwierany w nowym oknie lub zakładce),
- niezaznaczony domyślnie.

Walidacja danych: Po wypełnieniu formularza użytkownik kliknie przycisk "Założ konto". System weryfikuje poprawność wprowadzonych danych (np. sprawdza poprawność formatu e-maila czy numeru telefonu) i wyświetla komunikat o błędach, jeśli jakiegokolwiek pole jest niepoprawne, oraz zaznacza błędne pola na czerwono.

Otrzymanie linku aktywacyjnego na e-mail

Użytkownik otrzymuje e-mail z linkiem aktywacyjnym (ważny przez 24h) oraz informacją, że dane wymagają zatwierdzenia przez administratora i że w przypadku braku potwierdzenia dane zostaną usunięte po 7 dniach, a użytkownik będzie musiał ponownie zarejestrować się na platformie.

Aktywacja konta

Po kliknięciu w link aktywacyjny konto zostaje oznaczone jako "aktywne (oczekujące na zatwierdzenie przez administratora)". Przed zatwierdzeniem przez administratora użytkownik ma dostęp do kilku funkcji: może zalogować się, przeglądać swoje dane, edytować swoje dane, przeglądać otwarte treści, ale nie może jeszcze zapisywać się na wydarzenia. Przy wejściu na swoje konto użytkownik widzi komunikat o tym, że nie może jeszcze w pełni korzystać z możliwości w związku z tym, że dane mają zostać zaakceptowane przez administratora. W logach systemowych pojawia się zapis o tym, że użytkownik zmienił swoje dane oraz co konkretnie zostało zmienione. Administrator również powinien widzieć, że dane zostały zaktualizowane.

Przed zatwierdzeniem konta przez administratora użytkownik widzi na swoim aktywnym koncie komunikat: "Twoje konto jest w trakcie weryfikacji. Gdy tylko się zakończy powiadomimy Cię wiadomością e-mail."

Jeśli użytkownik będzie chciał zmienić w tym momencie dane na swoim koncie, klika w przycisk "Edytuj dane", a po edycji - "Zatwierdź". W takim wypadku system ma automatycznie aktualizuje dane w istniejącym wniosku, aby administrator widział już poprawioną wersję

Jeśli użytkownik nie kliknie w link aktywacyjny w ciągu 24h, w systemie tworzy się konto, jednak pozostaje w statusie "zablokowane (brak aktywacji)". Po 24h do 7 dni użytkownik może ponownie wystąpić o link aktywacyjny.

Może to zrobić klikając w link na ekranie logowania z napisem: "Wyślij ponownie link aktywacyjny". Po kliknięciu użytkownik wpisuje swój adres e-mail (system pokazuje komunikat o tym, że musi to być mail wskazany przy rejestracji) i klika w przycisk "Wyślij ponownie link aktywacyjny".

Po sprawdzeniu informacji system wysyła odpowiedni komunikat.

Jeśli konto istnieje w systemie, ale jeszcze nie zostało aktywowane - "Nowy link aktywacyjny został wysłany na Twój adres e-mail".

Jeśli konto już jest aktywne - "Twoje konto już jest aktywne. Zaloguj się".

Jeśli konta nie ma w systemie - "Nie znaleziono konta dla podanego adresu e-mail".

Dane z wniosku rejestracyjnego są przechowywane w systemie przez określony czas (7 dni od założenia konta). W tym czasie użytkownik może ponownie wystąpić o link aktywacyjny. Po okresie przechowywania danych system usuwa konto i wszystkie dane osobowe pozostawiając jedynie log techniczny (informację o tym, że konto zostało utworzone i odrzucone z powodu braku aktywacji z datą odrzucenia i identyfikatorem rekordu).

2. Weryfikacja i przypisanie ścieżki edukacyjnej/profilu kompetencyjnego przez administratora

Weryfikacja wniosku przez administratora: Po wprowadzeniu danych przez użytkownika na platformie tworzy się wniosek w systemie rozpatrywany przez administratora do potwierdzenia poprawności wprowadzonych danych ze statusem “do weryfikacji”. Administrator przy weryfikacji wniosku również podpiną konto pod odpowiedni profil edukacyjny.

Zgłoszenie powinno wyświetlać się w formie tabeli, w której 1 wiersz będzie zawierać wszystkie ww. pola. 1 rekord (wiersz), to jedno zgłoszenie rejestracyjne użytkownika. System kolejkuje wnioski według daty: od najstarszych do najnowszych. Administrator powinien również móc wyszukać użytkownika (np. wg imienia i nazwiska, adresu e-mail itp.), żeby w wyjątkowych sytuacjach zatwierdzić wniosek poza kolejkami.

Administrator weryfikuje kompletność i poprawność przesłanych danych (np. czy użytkownik znajduje się w grupie docelowej, czy dane zawierają literówki itd.)

Przesłane dane są kompletne i prawidłowe – Administrator zatwierdza rejestrację: po zatwierdzeniu użytkownik uzyskuje pełny dostęp do platformy, w tym zapisy na wydarzenia, dostęp do zamkniętych treści, możliwość komunikacji z administratorami przez platformę. Status konta zmienia się na: “Aktywne (dane potwierdzone)”.

Przesłane dane nie są kompletne i prawidłowe – Administrator zaznacza we wniosku checkbox o tym, że dane są nieprawidłowe, a system wysyła do użytkownika przez e-mail informację o konieczności poprawienia/uzupełnienia danych z linkiem do danych użytkownika na koncie. W takim przypadku wniosek o weryfikację danych przechodzi do statusu np. “wymaga zmiany”. Jeżeli w ciągu 7 dni użytkownik nie poprawi danych, system odrzuca taki wniosek wysyłając wiadomość mailową na konto użytkownika z informacją o odrzuceniu wniosku przez brak poprawienia danych. Po tym czasie system usuwa konto i wszystkie dane osobowe pozostawiając jedynie log techniczny (informację o tym, że konto zostało utworzone i odrzucone z powodu braku poprawienia danych z datą odrzucenia i identyfikatorem rekordu).

Jeśli użytkownik poprawi dane w swoich danych na koncie i kliknie “Zatwierdź”, jego wniosek odświeży się w panelu administratora ze statusem “Do weryfikacji - dane poprawione”. System powinien pokazywać, jakie dane zostały zmienione.

Administrator może również odrzucić wniosek z wskazaniem konkretnego powodu (np. jeśli użytkownik nie należy do grupy docelowej). W takim przypadku system wysyła wiadomość mailową z informacją o odrzuceniu rejestracji i powódzie odrzucenia, a wniosek jest widoczny w panelu administratora ze statusem “odrzucony” (z informacją o loginie administratora, który odrzucił wniosek, datą odrzucenia wniosku oraz powodem odrzucenia).

Administrator powinien również móc edytować dane we wniosku ręcznie zgodnie z mailowym zgłoszeniem użytkownika. Wszystkie edycje danych na koncie oraz zmiany statusów kont powinny być rejestrowane wraz z datą i loginem administratora (lub w przypadku zmiany przez użytkownika informacja o tym, że dane zmienione bezpośrednio przez niego).

Uwagi:

1. Tak jak zostało to wspomniane wcześniej w określonych sytuacjach system lub administrator może wymagać zmiany hasła.
2. Platforma powinna zapewniać mechanizm przypomnienia hasła, w razie potrzeby.

Aby lepiej zobrazować proces rejestracji konta, w dokumentacji dołączono makietę interfejsu użytkownika oraz mapę procesu. Makietę (**Załącznik nr 2, pkt 2 Formularz rejestracji**) przedstawia wizualną reprezentację kroków, które użytkownik musi podjąć w trakcie rejestracji, natomiast mapa procesu szczegółowo pokazuje kolejność działań oraz interakcje pomiędzy systemem a użytkownikiem w ramach tego procesu.

Mapa procesu rejestracji konta (**Załącznik nr 2**) ilustruje szczegółowy przebieg procesu rejestracji, w tym kolejność kroków, jak również decyzje i działania wymagane na każdym etapie. Mapa przedstawia również interakcje pomiędzy użytkownikiem a systemem, jak np. weryfikacja danych, potwierdzenie rejestracji, czy wysyłanie e-maili z linkiem aktywacyjnym.

Proces odzyskiwania hasła (przykładowo):

- wejście na stronę logowania i wybranie opcji "Zapomniałem/-am hasła"
- weryfikacja tożsamości poprzez wpisanie adresu e-mail lub numeru telefonu (metoda wybrana przez użytkownika)
- system wysła wiadomość e-mail lub sms zawierające link lub kod weryfikacyjny

Zarówno link, jak i kod SMS mają ograniczoną ważność – są aktywne przez 60 minut od momentu ich wygenerowania.

Po wysyłce wiadomości e-mail lub SMS, system powinien wyraźnie poinformować użytkownika o czasie ważności wiadomości, np.:

„Link/kod jest ważny przez 60 minut od momentu wysyłki”.

Po upływie tego czasu próba skorzystania z linku lub kodu powinna skutkować wyświetleniem komunikatu o wygaśnięciu i konieczności ponownego rozpoczęcia procedury resetu hasła.

- po kliknięciu w link/wpisaniu kodu z sms-a użytkownik zostaje przekierowany na stronę, gdzie może ustawić nowe hasło
- po zapisaniu nowego hasła użytkownik może zalogować się na koncie za pomocą nowego hasła.

4.2. Proces zamknięcia konta

Proces zamknięcia konta użytkownika na platformie szkoleniowej składa się z kilku etapów, które mają na celu zapewnienie bezpieczeństwa danych, weryfikację tożsamości użytkownika oraz usunięcie danych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Użytkownik przed podjęciem ostatecznej decyzji o zamknięciu konta jest informowany o skutkach tej decyzji, a cały proces kończy się usunięciem danych zgodnie z wewnętrzną procedurą, zapewniającą zgodność z regulacjami prawnymi dotyczącymi ochrony danych osobowych.

Proces zamknięcia konta użytkownika na platformie szkoleniowej obejmuje kilka etapów, w tym ostrzeżenia, weryfikację tożsamości, zgłoszenie wniosku oraz usunięcie danych użytkownika zgodnie z ustaloną procedurą.

Mapa procesu zamknięcia konta, szczegółowo przedstawiająca wszystkie etapy, została dołączona jako **Załącznik nr 3** do niniejszej dokumentacji.

Uwaga: Zarówno szczegółowy zakres danych przechowywanych po zamknięciu konta, jak i czas ich przechowywania, nie zostały jeszcze ostatecznie potwierdzone i będą przedmiotem dalszych ustaleń pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, z uwzględnieniem wymogów RODO, polityki bezpieczeństwa danych oraz potrzeb organizacyjnych.

Poniżej przedstawiony jest szczegółowy opis poszczególnych kroków tego procesu:

1) Złożenie wniosku o zamknięcie konta przez użytkownika

Użytkownik decydujący się na zamknięcie swojego konta na platformie musi złożyć odpowiedni wniosek. Złożenie wniosku może być możliwe poprzez dedykowany formularz dostępny na koncie użytkownika lub w ustawieniach konta. Proces ten rozpoczyna formalną procedurę zamknięcia konta. Po złożeniu wniosku użytkownik nie może korzystać z funkcji platformy, jednak może anulować wniosek o zamknięcie konta (do momentu zatwierdzenia wniosku przez administratora).

Formularz wniosku powinien zawierać podstawowe dane identyfikujące użytkownika oraz jego zamiar o zamknięciu konta, np.:

imię i nazwisko,

e-mail powiązany z kontem,

krótka deklaracja użytkownika o chęci zamknięcia konta (zaznaczenie checkboxem),

uzasadnienie do zamknięcia konta (zaznaczenie checkboxem właściwej opcji), np. rezygnację z platformy, zmianę zatrudnienia lub żądanie wynikające z przepisów RODO.

2) Ostrzeżenia o skutkach zamknięcia konta

Przed sfinalizowaniem wniosku o zamknięcie konta użytkownik musi zostać poinformowany o skutkach tej decyzji. Platforma wyświetli ostrzeżenie, które powinno zawierać następujące informacje:

1. **Utrata dotychczasowej historii** – informacja o tym, że wszystkie dane związane z kontem użytkownika, w tym zapisane wyniki szkoleń, historie uczestnictwa, raporty i postępy w nauce, zostaną trwale usunięte i nie będą mogły zostać odzyskane.
2. **Okres przechowywania danych osobowych** – informacja, że dane osobowe użytkownika będą przechowywane przez określony czas, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi przechowywania danych (np. RODO), po czym zostaną usunięte. Użytkownik powinien mieć możliwość zapoznania się z polityką przechowywania danych, zanim podejmie ostateczną decyzję.

3) Weryfikacja tożsamości

Aby zapobiec przypadkowym lub nieautoryzowanym zamknięciom kont, platforma wdroży mechanizm weryfikacji tożsamości użytkownika. Po złożeniu wniosku o zamknięcie konta, system wyśle na powiązany adres e-mail użytkownika **link potwierdzający** zamiar zamknięcia konta. Link będzie aktywny przez określony czas (np. 24 godziny), po kliknięciu w który użytkownik potwierdza swoją decyzję o zamknięciu konta.

1. Link do potwierdzenia będzie wymagał od użytkownika kliknięcia, co potwierdza autentyczność jego zamiaru.
2. Weryfikacja poprzez e-mail zapobiega sytuacjom, w których konta mogłyby zostać zamknięte przez nieautoryzowane osoby.

4) Informacja o zamknięciu konta

Po kliknięciu w link potwierdzający i zakończeniu procesu, użytkownik otrzyma na swój adres e-mail **potwierdzenie zamknięcia konta**. Wiadomość ta zawierać będzie następujące informacje:

1. potwierdzenie zakończenia procesu zamknięcia konta,
2. informację o utracie dostępu do wszelkich zasobów i danych powiązanych z kontem,
3. ewentualne przypomnienie o okresie przechowywania danych osobowych w celach administracyjnych (zgodnie z polityką prywatności).

Dodatkowo, użytkownik może otrzymać informację o możliwości odzyskania konta w przypadku, gdy zamknięcie było błędne lub przedwcześnie, w formie kontaktu z administratorem.

5) Wpłynięcie wniosku o zamknięcie konta do administratora

Po potwierdzeniu chęci zamknięcia konta przez użytkownika, system przekazuje automatycznie wniosek o zamknięcie konta do administratora. Wniosek powinien zawierać:

- 1) dane użytkownika (imię, nazwisko, e-mail),
- 2) powód zamknięcia konta (opcjonalnie),
- 3) datę, godzinę złożenia wniosku o zamknięcie konta.

Administrator weryfikuje poprawność wniosku i podejmuje ostateczną decyzję o usunięciu konta. Na tym etapie administrator może także skontaktować się z użytkownikiem, aby sprawdzić, czy zamknięcie konta było ostateczną decyzją. Po zaakceptowaniu wniosku o zamknięcie konta użytkownik otrzymuje wiadomość mailową z informacją potwierdzającą zamknięcie konta.

6) Usunięcie danych zgodnie z procedurą

Po zaakceptowaniu wniosku o zamknięcie konta przez administratora, dane użytkownika muszą zostać usunięte zgodnie z ustaloną procedurą. Szczegółowe zasady przetwarzania danych, w tym okres przechowywania, prawa użytkowników oraz zakres gromadzonych informacji, zostaną określone w dedykowanej procedurze ochrony danych osobowych, która zostanie opracowana przed wdrożeniem systemu.

1. **Okres oczekiwania:** W tym czasie użytkownik ma możliwość przywrócenia dostępu do konta i odzyskania swoich danych w przypadku przypadkowego zamknięcia konta. Po upływie tego okresu, jeżeli konto nie zostanie ponownie aktywowane, dane użytkownika zostaną trwale usunięte zgodnie z polityką przechowywania danych
2. **Usunięcie danych osobowych:** Wszystkie dane użytkownika, w tym dane kontaktowe, dane dotyczące uczestnictwa w szkoleniach, historia działań, wyniki testów, muszą zostać usunięte z bazy danych platformy.
3. **Przechowywanie danych zgodnie z przepisami:** Zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych (np. RODO), część danych może zostać przechowywana w systemach archiwizacyjnych w celu spełnienia obowiązków prawnych (np. potwierdzenie uczestnictwa w szkoleniu). W przypadku tych danych, administrator zapewni, że zostaną one przechowane zgodnie z obowiązującymi przepisami przez określony czas.
4. **Usuwanie lub anonimowość danych:** Po upływie okresu przechowywania danych osobowych, dane powinny zostać usunięte lub zanonimizowane, jeśli nadal są potrzebne do celów statystycznych lub analitycznych.

Procedura usuwania danych będzie zgodna z wewnętrznymi politykami ROPS w Poznaniu oraz regulacjami prawnymi dotyczącymi ochrony danych osobowych.

Po zamknięciu konta dane edukacyjne nie są już dostępne dla użytkownika, ale mogą być przechowywane przez ROPS do celów sprawozdawczych/statystycznych.

4.3. Proces edycji danych na kontach użytkowników

Proces edycji danych na kontach użytkowników na platformie szkoleniowej jest kluczowym mechanizmem umożliwiającym użytkownikom utrzymanie aktualności swoich danych kontaktowych oraz innych informacji, które są niezbędne do prawidłowego zarządzania szkoleniami i komunikacją. Szczegółowo przebieg procesu jest przedstawiony w **Załączniku nr 4**.

Administratorzy i użytkownicy mogą wprowadzać zmiany w swoich danych osobowych lub profilach. Ten proces dotyczy przede wszystkim:

Zmiany danych osobowych: użytkownik (w przypadku danych tego użytkownika) oraz administrator (w przypadku danych wszystkich użytkowników) mogą edytować dane takie jak imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, dane kontaktowe czy dane zawodowe. Zmiana imienia i nazwiska wymaga utworzenia wniosku o zmianę danych osobowych i sprawdzenia wprowadzonych danych przez administratora.

Zarządzania dostępami: Administrator może modyfikować role użytkowników, nadawać uprawnienia związanych z określoną ścieżką lub zmieniać poziom dostępu do treści.

Aktualizacja danych osobowych może wpływać na inne funkcje systemu, w szczególności:

- 1) sposób generowania raportów i zestawień;
- 2) widoczność użytkownika np. na wydarzeniach;
- 3) analizę danych prowadzonych na potrzeby platformy (np. statystyki udziału w wydarzeniach, przypisanie do grup zawodowych itp.)

System raportowania umożliwia generowanie danych w dwóch trybach: historycznym i aktualnym. W trybie historycznym raport pokazuje dane użytkownika (np. stanowisko, instytucję) z momentu udziału w wydarzeniu. W trybie aktualnym raport uwzględnia bieżące dane zapisane w profilu użytkownika. Administrator raportu może wybrać tryb generowania, a system opcjonalnie wyświetla oba stany w osobnych kolumnach.

Poniżej przedstawiono szczegółowy opis poszczególnych kroków procesu edycji danych:

1) Dostęp do sekcji edycji danych

Aby rozpocząć proces edycji danych, użytkownik musi zalogować się na swoje konto na platformie. Po zalogowaniu, użytkownik przechodzi do sekcji swojego profilu, gdzie znajduje się możliwość edycji danych poprzez przycisk oznaczony jako „Edytuj dane” lub „Aktualizuj profil”.

Po kliknięciu w tę opcję, użytkownik uzyskuje dostęp do formularza z istniejącymi danymi, które mogą zostać zaktualizowane.

2) Wybór danych do edycji

Uczestnik może samodzielnie edytować wszystkie dane podane w formularzu rejestracyjnym, o którym mowa w punkcie 4.1. „Proces Rejestracji Konta”, z wyjątkiem imienia i nazwiska, których zmiana wymaga złożenia wniosku i zatwierdzenia przez administratora.

3) Weryfikacja i potwierdzenie zmian

Po dokonaniu zmian, użytkownik klikając przycisk „Zapisz zmiany” lub „Aktualizuj profil” wysyła zaktualizowane dane do systemu. W przypadku zmian dotyczących danych osobowych, takich jak adres e-mail czy numer telefonu, platforma może wymagać weryfikacji tych informacji przed ich zatwierdzeniem.

Weryfikacja zmian:

Jeśli użytkownik zmienia adres e-mail, system wysyła wiadomość weryfikacyjną na nowy adres e-mail w celu potwierdzenia poprawności danych. Weryfikacja może odbywać się na jeden z dwóch sposobów:

- poprzez kliknięcie w link weryfikacyjny zawarty w wiadomości;
- przez przepisanie kodu weryfikacyjnego (cyfrowego), składającego z 6-8 cyfr, w specjalnym formularzu na platformie.

Link lub kod są ważne przez 60 minut od momentu ich wygenerowania. Po upływie tego czasu należy ponowić proces zmiany adresu e-mail. Do czasu potwierdzenia nowego adresu e-mail konto użytkownika pozostaje przypisane do poprzedniego adresu.

Gdy użytkownik zmienia numer telefonu, system wysyła wiadomość e-mail na dotychczasowy adres e-mail użytkownika, zawierającą link weryfikacyjny lub kod cyfrowy (6-8 cyfr) do potwierdzenia zmiany numeru w systemie.

Potwierdzenie weryfikacji jest niezbędne, aby zmiana została zapisana w systemie. Jeśli dane są prawidłowe, użytkownik otrzymuje potwierdzenie zaktualizowania swojego profilu na platformie.

4) Zatwierdzenie zmian przez administratora (opcjonalnie dla określonych pól)

W przypadku niektórych zmian, np. dotyczących zmiany imienia i nazwiska, stanowiska użytkownika lub instytucji, administrator ma przeprowadzić weryfikację tych zmian. Po zapisaniu zmian użytkownik otrzymuje powiadomienie o konieczności zatwierdzenia ich przez administratora. W takim wypadku w systemie pojawia się wniosek o zmianę danych, który wymaga weryfikacji administratora. Tylko po takim zatwierdzeniu zmiany będą miały pełną moc.

Przy zmianie takich danych, jak **stanowisko** czy **miejsce pracy**, administrator może podjąć decyzję o konieczności **zmiany ścieżki edukacyjnej (po Milestone 6: profilu kompetencyjnego użytkownika)**. Zmiana stanowiska lub instytucji, w której użytkownik jest zatrudniony, może wymagać dostosowania profilu w systemie, aby odzwierciedlał on nową rolę zawodową i odpowiednie wykształcenie lub kompetencje wymagane na nowym stanowisku. Decyzja ta może być podejmowana na podstawie wewnętrznych procedur, które uwzględniają wymagania stanowiskowe lub branżowe oraz specyfikę organizacji.

5) Aktualizacja danych w systemie

Po zatwierdzeniu przez użytkownika (oraz, jeśli to konieczne, również przez administratora), system aktualizuje bazę danych, przechowując nowe informacje w powiązanych z kontem użytkownika rekordach. Proces ten jest przeprowadzany automatycznie, bez potrzeby ingerencji ze strony administratorów.

Zaktualizowane dane są natychmiastowo odzwierciedlane na koncie użytkownika, a także mogą wpływać na inne obszary systemu, takie jak wysyłka powiadomień, generowanie raportów czy przypomnienia związane ze szkoleniami.

6) Bezpieczeństwo procesu

W przypadku edycji danych osobowych, takich jak adres e-mail, numer telefonu, lub również hasło, proces edycji będzie obejmował dodatkowe środki bezpieczeństwa, takie jak:

- Potwierdzenie zmian za pomocą jednorazowego hasła wysyłanego na e-mail lub SMS.
- Zabezpieczenie zmian hasła poprzez weryfikację tożsamości (np. prośba o ponowne wprowadzenie aktualnego hasła przed wprowadzeniem zmiany).
- Ochrona danych przed nieautoryzowanym dostępem, np. poprzez dwustopniowe logowanie.

7) Informowanie użytkownika o zmianach

Po zakończeniu procesu edycji danych użytkownik otrzyma **potwierdzenie zmiany danych** na swoje konto e-mail. W wiadomości e-mail użytkownik zostanie poinformowany o dokonanych zmianach, a także o ewentualnych krokach weryfikacyjnych, które muszą

zostać podjęte, jeżeli administrator będzie potrzebował dodatkowego potwierdzenia poprawności wprowadzonych danych.

8) Zakończenie procesu

Po zakończeniu procesu edycji, użytkownik ma dostęp do zaktualizowanego profilu. Zmienione dane są natychmiast dostępne w systemie, a system przechowuje je w zgodzie z polityką prywatności oraz regulacjami ochrony danych osobowych (np. RODO).

4.4. Zarządzanie wydarzeniami

Proces zarządzania wydarzeniami (szkoleniami, konferencjami itp.) na platformie edukacyjnej obejmuje szereg działań związanych z planowaniem, organizowaniem oraz monitorowaniem szkoleń, mających na celu zapewnienie efektywnej realizacji i satysfakcji uczestników. W ramach tego procesu administratorzy platformy zarządzają tworzeniem i publikowaniem wydarzeń, rejestracją uczestników, przypomnieniami o nadchodzących wydarzeniach, a także analizą wyników szkoleń. Współpraca z wykładowcami oraz trenerami, a także systematyczne monitorowanie postępów uczestników, ma pozwalać na optymalizację procesu edukacyjnego. Dodatkowo, platforma powinna umożliwiać zbieranie opinii od uczestników oraz dostosowywanie materiałów edukacyjnych do ich potrzeb, co ma kluczowe znaczenie dla podnoszenia jakości oferowanych wydarzeń edukacyjnych.

Planowane i zakończone wydarzenia mają publikować się w Aktualnościach na stronie wraz z opisem i terminami.

Na platformie wszystkie wydarzenia dzielą się na **wydarzenia otwarte** i **wydarzenia zamknięte**, w zależności od poziomu dostępności dla użytkowników.

Wydarzenia otwarte są dostępne do zapisów dla wszystkich użytkowników platformy (a w niektórych przypadkach także niezarejestrowanych gości) i umożliwiają swobodny zapis bez dodatkowych ograniczeń.

Wydarzenia zamknięte (dla wszystkich użytkowników zarejestrowanych lub określonej grupy użytkowników) są kierowane do określonej grupy odbiorców – ich dostępność ograniczona jest do użytkowników spełniających konkretne kryteria, np. przypisanych do odpowiedniego stanowiska i ścieżki edukacyjnej (później do profili kompetencyjnych) i/lub tagów tematycznych. Zapisy na wydarzenia zamknięte są możliwe tylko po zalogowaniu i spełnieniu warunków określonych przez administratora wydarzenia. Administrator może również stworzyć wydarzenie zamknięte dla wszystkich użytkowników zarejestrowanych.

Przypisanie wydarzenia do administratora

Wydarzenie w trakcie tworzenia jest przypisane do administratora, który go tworzy. Widzi takie wydarzenia w zakładce Moje wydarzenia, ale również ma dostęp do zakładki Wszystkie wydarzenia. Może również dopisać się jako administrator zarządzający wydarzeniem do innych wydarzeń. W takim przypadku do wyznaczonych administratorów będą przychodzić powiadomienia o tych konkretnych wydarzeniach. Administrator może również przypisać wydarzenie do innego administratora lub administratorów.

Katalogowanie wydarzeń

Administratorzy mają możliwość katalogowania wydarzeń w ramach katalogów tematycznych, które mogą tworzyć i edytować samodzielnie. Katalogi służą do grupowania wydarzeń o podobnym charakterze niezależnie od ich dat/edycji, np. do katalogu "TSR - poziom podstawowy" trafią wszystkie kursy o tej nazwie.

Podczas tworzenia nowego wydarzenia administrator przypisuje je do wybranego katalogu (jeśli taki już istnieje) lub tworzy nowy katalog bezpośrednio z poziomu formularza utworzenia nowego wydarzenia (np. przez znak "+"). Wydarzenia w osobnym oknie można także przenosić między katalogami w dowolnym momencie lub zmieniać katalog (np. przy pomyłce administratora).

System uwzględnia historię udziału użytkownika – jeśli użytkownik brał już udział w wydarzeniu przypisanym do danego katalogu, system nie wysyła mu kolejnych zaproszeń na podobne szkolenie, nawet jeśli jest ono przypisane do jego ścieżki edukacyjnej.

Podczas rejestracji na platformie użytkownik może wskazać, w jakich typach szkoleń już brał udział. Informacje te są wykorzystywane do ograniczenia rekomendacji i zaproszeń do powtarzających się wydarzeń.

Niektóre wydarzenia mogą pozostawać poza przypisaniem do katalogu, np. cykliczne konferencje o zmiennej tematyce, takie jak „Forum zdrowia psychicznego”, które – mimo powtarzalnej nazwy – każdorazowo mają inny numer i zawartość programową. Tego typu wydarzenia mogą być wysyłane jako zaproszenia do wszystkich użytkowników spełniających kryteria grup docelowych, niezależnie od ich udziału w poprzednich edycjach (np. użytkownicy o określonym stanowisku, przypisani do wybranych instytucji lub posiadający tag „zdrowie psychiczne”).

Publikacja wydarzeń w Aktualnościach

Wszystkie wydarzenia szkoleniowe - zarówno otwarte, jak i zamknięte - powinny być widoczne w sekcji **Aktualności** na platformie. Dzięki temu wszyscy odwiedzający stronę mają dostęp do pełnej informacji o inicjatywach edukacyjnych, niezależnie od poziomu dostępu.

W przypadku wydarzeń z ograniczonym dostępem (wydarzenia zamknięte), przy próbie zapisania się przez niezalogowanego użytkownika, system wyświetla komunikat: **„Aby zapisać się na to wydarzenie, zaloguj się lub zarejestruj na platformie.”**

Ograniczenie zapisów na podstawie ścieżki edukacyjnej

Możliwość zapisania się na dane wydarzenie zamknięte pojawia się wyłącznie dla użytkowników zalogowanych przypisanych do odpowiedniej ścieżki edukacyjnej na podstawie: stanowiska przypisanego do konta, tagów tematycznych wskazanych przez użytkownika jako obszary zainteresowania.

Jeśli wydarzenie nie mieści się w przypisanej ścieżce edukacyjnej użytkownika, nie ma on możliwości zapisu. System powinien wyświetlić komunikat np.: **„To wydarzenie jest**

przeznaczone dla: [wymienione stanowiska] / [tematyczne tagi], zgodnie z przypisaną ścieżką edukacyjną.”

1) Proces tworzenia nowego wydarzenia

Platforma umożliwia administratorowi rozpoczęcie procesu tworzenia nowego wydarzenia poprzez **wprowadzenie jego nazwy oraz wprowadzenie typu wydarzenia** (szkolenie, konferencja itp.). Kolejnym krokiem jest opisane wyżej określenie **widoczności wydarzenia**, wybierając spośród opcji: publiczne dla wszystkich użytkowników, dostępne wyłącznie dla zarejestrowanych osób lub skierowane do konkretnych odbiorców. Wydarzenie można również przypisać do wybranego **obszaru tematycznego, ścieżki edukacyjnej (później: profilu kompetencyjnego)** lub **oznaczyć odpowiednimi tagami**. W przypadku wydarzeń obejmujących wiele spotkań administrator określa liczbę zjazdów.

Administrator wybiera również **źródło finansowania** (przykładowo: konkretny projekt z listy zarządzanej przez administratora). Może też wskazać kilka źródeł, jeśli finansowanie jest łączone. Po integracji z Budżet Analitycs (Milestone 5) lista wymaganych danych finansowych zostanie rozszerzona.

Przynajmniej część z ww. działań realizowana będzie w ramach projektów, których Beneficjentem jest ROPS, dlatego Platforma powinna umożliwić prawidłowe oznakowanie generowanej dokumentacji, tj. możliwość dodania znaków graficznych. W związku z tym Wykonawca powinien zapewnić możliwość zaciągania znaków graficznych (w formacie .jpg, .png, .pdf, .ai, .eps) lub zestawu znaków graficznych zawierającego w jednej poziomej linii max. cztery znaki (w formacie .jpg, .png, .pdf, .ai, .eps) , do nagłówka oraz stopki każdego dokumentu generowanego na platformie.

Przykładowy wygląd zestawu znaków:



Wykonawca powinien przygotować pole, w którym Administrator mógłby umieścić zestaw znaków graficznych, które następnie pojawiałyby się w nagłówku i/lub stopce każdego dokumentu dotyczącego utworzonego działania, tj. wszystkich wiadomościach kierowanych do uczestników, raportach budżetowych, certyfikatach, ankietach ewaluacyjnych, pre- i posttestach.

Szczegóły wydarzenia

Administrator określa datę lub daty wydarzenia za pomocą intuicyjnego kalendarza, podaje informacje o trenerze, takie jak imię, nazwisko i biogram, oraz wybiera formę wydarzenia – stacjonarną lub online. Dla wydarzeń stacjonarnych wprowadza miejsce wydarzenia, a dla wydarzeń online – link do spotkania. Administrator przypisuje również tagi oraz odpowiednie profile kompetencyjne, które najlepiej odpowiadają tematowi i celom wydarzenia, co pozwala na łatwiejsze wyszukiwanie i dopasowanie do potrzeb uczestników.

Informacje o wydarzeniu i załączniki

Platforma oferuje możliwość wprowadzenia szczegółowego opisu szkolenia w edytowalnym polu tekstowym z opcją formatowania. Administrator może także dołączyć dodatkowe załączniki, takie jak harmonogramy, materiały szkoleniowe lub inne dokumenty, które będą dostępne dla uczestników. Dodatkowo, administrator ma możliwość **opcjonalnego dodania pretestów i posttestów** dla wydarzeń podnoszących kwalifikacje, które pozwalają ocenić poziom wiedzy uczestników przed rozpoczęciem i po zakończeniu szkolenia, a także monitorować postępy w nauce. Opcjonalne postępowanie kwalifikacyjne (takie jak rozmowa kwalifikacyjna) może być wprowadzone w celu oceny wstępnych umiejętności uczestników i dostosowania programu szkolenia do ich potrzeb. Administrator wybiera również szablon certyfikatu do wydarzenia, jeżeli to przewiduje wydarzenie.

Szablony certyfikatów

System umożliwia administratorowi tworzenie i edytowanie szablonów certyfikatów poprzez edytor szablonów w panelu administracyjnym. Edytor pozwala na definiowanie układu treści, wstawianie zmiennych systemowych (np. imię, nazwisko uczestnika, data szkolenia, nazwa wydarzenia) oraz wgrywanie elementów graficznych, takich jak logo instytucji i podpisy osób uprawnionych. Administrator może przypisywać szablony certyfikatów do konkretnych wydarzeń, a także przypisywać podpisy indywidualne do wydarzeń lub prowadzących. System zapewnia podgląd i możliwość testowego wydruku certyfikatu przed jego finalnym wygenerowaniem.

Organizacja rozmów kwalifikacyjnych (opcjonalne)

W przypadku szkoleń wymagających rozmów kwalifikacyjnych administrator może włączyć tę funkcję. Uczestnicy będą mieli możliwość samodzielnego wyboru terminu rozmowy za pośrednictwem wbudowanego kalendarza, co usprawnia organizację procesu kwalifikacji.

2) Proces rekrutacji na wydarzenie

Proces zapisów na wydarzenie, obejmujący wszystkie etapy rejestracji, weryfikacji oraz potwierdzenia uczestnictwa, został szczegółowo przedstawiony na mapach procesu, zawartych w **Załącznikach nr 5, nr 6 oraz nr 7**, w celu lepszego zobrazowania przebiegu całej procedury i zapewnienia pełnej przejrzystości działań. Poszczególne pola wymagane przy tworzeniu wydarzenia są opisane w pkt **4.4. Profil administratora (3. Utwórz nowe wydarzenie)**.

Poniżej są przedstawione główne etapy tego procesu:

- 1. Utworzenie wydarzenia:** Proces rozpoczyna się od administratora, który tworzy nowe szkolenie. W ramach tego etapu wybierana jest odpowiednia baza danych, konkretni użytkownicy lub baza użytkowników według profili edukacyjnych oraz ustalane szczegóły szkolenia. Administrator może ustawić kilka terminów dla jednego wydarzenia. Natomiast użytkownik może zapisać się tylko na jeden termin – system uniemożliwia wielokrotną rejestrację na to samo wydarzenie.
- 2. Stworzenie ankiety rekrutacyjnej lub wybór ankiety z poprzednich wydarzeń i ewentualna edycja.**

3. **Powiadomienia mailowe:** Po utworzeniu szkolenia, wysyłane są powiadomienia mailowe do określonych odbiorców, informujące ich o szkoleniu i zapraszające do zapisów.
4. **Rejestracja użytkownika na wydarzenie:** Użytkownicy, którzy chcą wziąć udział w szkoleniu, logują się na swoje konta na platformie. Następnie klikają przycisk "Zapisz się na wydarzenie", aby przystąpić do procesu zapisów.
5. **Rozmowa kwalifikacyjna (opcjonalna):** W przypadku, gdy kwalifikacja jest wymagana, umawiana jest rozmowa kwalifikacyjna. Jeśli uczestnik przejdzie pozytywnie rozmowę i zostanie zakwalifikowany, otrzymuje informację o akceptacji.
6. **Potwierdzenie udziału:** Po zakwalifikowaniu się do wydarzenia, użytkownik zostaje dodany do listy uczestników, a następnie otrzymuje powiadomienie mailowe o potwierdzeniu udziału w wydarzeniu.
7. **Lista rezerwowa:** Jeśli szkolenie jest już pełne, użytkownicy, którzy nie zostali zakwalifikowani lub zaakceptowani, trafiają na listę rezerwową. System umożliwia administratorom ręczny wybór innych osób z listy rezerwowej do wzięcia udziału w szkoleniu, w razie zwolnienia miejsca. Proces jest przedstawiony na mapie procesu "Proces potwierdzenia udziału w wydarzeniu" (**Załącznik nr 6**).
8. **Zakończenie zapisów:** Po zakwalifikowaniu wszystkich uczestników, system wyświetla pełną listę uczestników, a zapisy zostają zamknięte. Administrator ma możliwość wysłania informacji o zamknięciu zapisów do wszystkich zainteresowanych.
9. **Końcowe powiadomienia:** Administrator ustala treść końcowego powiadomienia o zakwalifikowaniu się na wydarzenie przy tworzeniu wydarzenia oraz treści powiadomień przypominających wraz z datami. Treści wszystkich powiadomień do wydarzenia użytkownik widzi nie tylko na swoim e-mailu, ale również na swoim koncie przy odpowiednim wydarzeniu. Jeśli użytkownik został dodany przez administratora później z listy rezerwowej, użytkownik otrzymuje wszystkie poprzednie powiadomienia na adres e-mail i również widzi na swoim koncie przy wydarzeniu, na które został zakwalifikowany.

Statusy wydarzeń

Każde wydarzenie szkoleniowe publikowane na platformie powinno posiadać przypisany status, który określa jego aktualny etap realizacji. Statusy te są widoczne zarówno dla uczestników, jak i administratorów, i determinują dostępność określonych funkcji związanych z danym wydarzeniem.

1. Zapisane

Wydarzenie znajduje się w trybie roboczym (wersji roboczej, tzw. „draft”). Jest widoczne jedynie dla administratorów i nie jest jeszcze opublikowane na platformie. Można je edytować, uzupełniać oraz przygotowywać do ogłoszenia.

2. Aktywne / Rekrutacja (“Oczekiwanie na zakwalifikowanie uczestników”)

Wydarzenie zostało opublikowane i otwarte do zapisów. Uczestnicy mogą samodzielnie zapisywać się na szkolenie, a administrator ma możliwość zarządzania listą zgłoszeń. Widoczne są wszystkie istotne informacje organizacyjne.

3. Aktywne/ Nabór zakończony

Rekrutacja zostaje zamknięta, a lista potencjalnych uczestników zablokowana. Na tym etapie administrator ustala ostateczną listę uczestników oraz kompletuje listę rezerwową. Przed rozpoczęciem szkolenia administrator może dodawać osoby z listy rezerwowej w przypadku rezygnacji innego uczestnika.

4. Aktywne / W trakcie

Szkolenie rozpoczęło się zgodnie z harmonogramem i jest aktualnie prowadzone. Uczestnicy mają dostęp do materiałów szkoleniowych, komunikatów i ewentualnych zadań..

5. Zakończone

Wydarzenie zostało oficjalnie zakończone. Dostęp uczestników do szkolenia jest ograniczony, możliwe jest generowanie certyfikatów, przeprowadzanie ankiet ewaluacyjnych oraz tworzenie raportów podsumowujących.

6. Przełożone

Wydarzenie zostało czasowo przesunięte na inny termin. Nowa data zostaje zaktualizowana w systemie, a wszyscy zapisani uczestnicy otrzymują automatyczne powiadomienie o zmianie. W tym statusie administrator ma możliwość ponownej edycji szczegółów organizacyjnych i zarządzania listą uczestników.

7. Odwołane

Szkolenie zostało anulowane przez administratora. Uczestnicy otrzymują powiadomienie o odwołaniu wydarzenia. Zdarzenie pozostaje widoczne w historii, ale zapisy oraz działania z nim związane zostają zablokowane.

Statusy uczestnictwa w wydarzeniach

Po stronie uczestnika każde wydarzenie może również przyjmować różne statusy, w zależności od etapu uczestnictwa danej osoby. Statusy te określają bieżący stan zgłoszenia i są widoczne w panelu użytkownika.

W trakcie rekrutacji/Oczekujący – użytkownik zapisał się na wydarzenie i oczekuje na potwierdzenie udziału przez administratora lub zakończenie rekrutacji. To etap na którym użytkownik może dostarczyć dodatkowe wymagane dokumenty. To również etap, na którym użytkownik ma jeszcze możliwość wycofania swojego zgłoszenia. Jeżeli użytkownik wycofa zgłoszenie, znika ono z listy na profilu administratora. Do administratora należy dalsza weryfikacja i kolejne zmiany statusu.

Zakwalifikowany – użytkownik został pozytywnie zakwalifikowany do udziału w wydarzeniu.

W trakcie postępowania kwalifikacyjnego (np. oczekuje na rozmowę kwalifikacyjną, ma wysłać potwierdzenie swoich kwalifikacji) – opcjonalny etap, w złożonych przypadkach, kiedy proces rekrutacji będzie tego wymagał.

Na liście rezerwowej - użytkownik został przesunięty przez administratora na listę rezerwową.

Rezygnacja – użytkownik samodzielnie zrezygnował z udziału w wydarzeniu. System aktualizuje jego status i informuje administratora o zwolnieniu miejsca.

Uczestniczy – użytkownik aktywnie uczestniczy w wydarzeniu, które jest w trakcie realizacji.

Ukończone – użytkownik wziął udział w wydarzeniu do końca i zakończył wszystkie wymagane etapy, np. udział w zajęciach, wypełnienie ankiety, wykonanie posttestu.

Brak potwierdzenia - W przypadku braku podjęcia działania przez użytkownika, system wyśle przypomnienie po 24h i jeżeli w ciągu kolejnych 24h system nie zarejestruje działania wyśle przypomnienie ponownie. Jeżeli i to nie przyniesie rezultatu, po kolejnych 24h system przypisze użytkownikowi status „**Rezygnacja**”. Treść wiadomości do ustalenia.

Udział potwierdzony – do grupy osób, które zostaną zakwalifikowane wysłana zostanie wiadomość z informacją o tym, że wymagane jest wykonanie działania na platformie po jego/jej stronie.

Na profilu użytkownika znajduje się powiadomienie z informacją o tym, że musi potwierdzić udział w ciągu określonego czasu. Jeśli potwierdzi swój udział w ciągu 72h, status zmienia się na „**Udział potwierdzony**”.

Odrzucony/niezakwalifikowany – zgłoszenie użytkownika zostało odrzucone przez administratora (np. z powodu braku miejsc lub niespełnienia kryteriów udziału). Użytkownik otrzymuje powiadomienie o tym, że nie został zakwalifikowany, i widzi to w statusach swoich wydarzeń. Na to wydarzenie (w tym terminie) nie może zapisać się ponownie.

Zarządzanie ankietami rekrutacyjnymi

Administrator może tworzyć, edytować i przypisywać ankiety rekrutacyjne do konkretnych wydarzeń. Możliwe jest tworzenie szablonów ankiet w zależności od rodzaju wydarzenia, z których można korzystać przy kolejnych wydarzeniach, lub też skorzystanie z ankiety rekrutacyjnej z innego wydarzenia poprzez jej kopiowanie i edycję.

Zarządzanie wersjami i ponownym użyciem ankiet

System powinien umożliwiać: kopiowanie istniejącej ankiety przypisanej do wcześniejszego wydarzenia, edycję skopiowanej wersji bez wpływu na oryginalny formularz (ankiety przypisane do przeszłych wydarzeń muszą pozostać niezmiennie, dla celów archiwalnych, wersje archiwalne nie mogą być modyfikowane), tworzenie szablonów ankiet, które mogą być wykorzystywane wielokrotnie przy tworzeniu nowych wydarzeń.

Typy pytań

System powinien umożliwiać wykorzystanie następujących typów pytań:

1) pytania otwarte – np. „Proszę opisać jak zamierza Pani/Pan wykorzystać wiedzę i umiejętności uzyskane na szkoleniu”.

- 2) pytania jednokrotnego wyboru – np. „Czy uczestniczyłeś już w podobnym szkoleniu?”.
- 3) pytania wielokrotnego wyboru – np. „Wybierz obszary, które Cię interesują”.
- 4) pola typu tekst/ciąg znaków.
- 5) pytania z warunkowaniem (logiką) – odpowiedzi na jedno pytanie mogą warunkować pojawienie się kolejnych.

4.5. Monitorowanie działań i zarządzanie budżetem wydarzeń

Platforma edukacyjna powinna zapewnić pełną kontrolę nad organizowanymi wydarzeniami, pozwalając administratorowi na łatwe monitorowanie wszystkich aspektów związanych z danym wydarzeniem, zarówno pod względem sprawozdawczym, jak i finansowym. System powinien umożliwiać zarządzanie danymi wydarzenia, jego uczestnikami, jak również pełną obsługę budżetu, umożliwiając śledzenie wydatków oraz generowanie raportów. ***Przed wszystkim raporty powinny dotyczyć: liczby wydarzeń oraz liczby spotkań (zjazdów) w ramach wydarzeń, liczby osób biorących udział w wydarzeniach, liczby godzin danego szkolenia, liczby osób z konkretnych instytucji (osobno: z NGO), gmin i powiatów.***

Poniżej szczegółowe funkcjonalności, które pozwolą na skuteczne monitorowanie działań oraz zarządzanie budżetem.

Działania planowane na MVP

System umożliwia przypisanie źródła finansowania do każdego wydarzenia na etapie jego tworzenia, z wyborem między budżetem własnym (np. budżet samorządu) a projektem z listy rozwijanej. Lista projektów jest edytowalna i zarządzana przez administratora.

System pozwala na wpisanie orientacyjnej kwoty zaangażowanej przy tworzeniu wydarzenia oraz przypisanie do wydarzenia wielu umów, każdej z indywidualną kwotą. ***Przy dodawaniu umowy administrator wprowadza również numer umowy oraz wybiera z listy rozwijanej zarządzanej przez administratora rodzaj umowy*** (np. „usługa konferencyjna”, „usługa szkoleniowa”, „catering”, „nocleg”, „wynajem sali”). Lista kategorii umów może być modyfikowana i aktualizowana przez administratora.

Kwoty z umów sumują się automatycznie, a administrator ma możliwość ich późniejszej edycji, np. po ustaleniu ostatecznej liczby uczestników noclegu. W systemie powinna być zapisana historia zmian wartości umów i kosztów, wraz z informacją o numerze umowy, której zmiana dotyczyła.

W kolejnych etapach przewidziana jest integracja z Budget Analytics, umożliwiająca automatyczne pobieranie i synchronizowanie danych finansowych.”

Działania planowane Milestone 5

1. Monitorowanie danych wydarzenia:

Platforma powinna umożliwiać dokładne monitorowanie wszystkich informacji dotyczących wydarzenia. Wszystkie pola są obowiązkowe. Dokładna lista pól jeszcze jest do ustalenia w trakcie planowania prac na Milestone 5.

Nazwa/tytuł wydarzenia: Każde wydarzenie powinno mieć przypisaną unikalną nazwę lub tytuł, który pozwala na łatwą identyfikację.

Rodzaj usługi: Możliwość przypisania typu usługi oferowanej w ramach wydarzenia, np. szkoleniowy, kompleksowa usługa konferencyjna, catering itp.

Rodzaj działania: Każde wydarzenie powinno być przypisane do określonego rodzaju działań (np. szkolenie, warsztat, konferencja).

Merytoryczny kontekst: np. deinstytucjonalizacja, szkolenie specjalistyczne.

Obszar: Określenie obszaru działania, np. CUS, przeciwdziałanie przemocy, przeciwdziałanie kryzysom zdrowia psychicznego, pozostałe itp.

Ze względu na obszar działania, przy ustalaniu szczegółów szkolenia konieczne będzie uwzględnienie dodatkowych kwestii, takich jak rozróżnienie kwot na poszczególne paragrafy działania.

Termin realizacji: Planowana data rozpoczęcia i zakończenia wydarzenia.

Planowana liczba uczestników: Wstępna prognoza liczby uczestników wydarzenia, na podstawie której ustalany jest m.in. budżet i zasoby.

Faktyczna liczba uczestników: Rzeczywista liczba uczestników, którzy wzięli udział w wydarzeniu. Ta liczba powinna być aktualizowana w czasie rzeczywistym.

Liczba uczestników z NGO: Statystyki mówiące o tym, ile osób z organizacji pozarządowych bierze udział w wydarzeniu.

Te dane umożliwiają dokładne śledzenie przebiegu wydarzenia, jego skali, a także monitorowanie zaangażowania w określonym obszarze.

2. Monitorowanie dokumentacji wydarzenia:

W celu zapewnienia pełnej przejrzystości organizowanych wydarzeń, administrator powinien mieć dostęp do dokumentacji związanej z danym wydarzeniem, takiej jak:

Numer umowy/dzień wsparcia: Każde wydarzenie powinno mieć przypisany numer umowy lub dnia wsparcia (jeśli jest to wymagane w ramach finansowania).

Numery dokumentów powiązanych z wydarzeniem: System powinien pozwalać na przypisanie numerów faktur, umów, rachunków oraz innych dokumentów, które są związane z organizacją wydarzenia.

Uwaga: Obecnie szczegółowy zakres danych finansowych oraz logika ich przypisywania nie są jeszcze ostatecznie ustalone. W przyszłości planowana jest integracja platformy z

systemem **Budget Analytics**, która pozwoli na automatyczne pobieranie lub synchronizację informacji finansowych. W momencie rozpoczęcia integracji zostaną doprecyzowane wymagania dotyczące danych, jakie mają być przechowywane lub udostępniane w ramach tej funkcjonalności.

3. Monitorowanie budżetu wydarzenia:

Platforma powinna umożliwiać pełną kontrolę nad finansami wydarzenia. Funkcje budżetowe powinny obejmować:

Zaplanowany budżet: Administrator wpisuje kwotę z zaangażowania środków.

Źródło finansowania: Możliwość przypisania źródła finansowania do poszczególnych części wydarzenia.

Kwota wydatkowana: Bieżąca kwota wydana na dane wydarzenie, na podstawie faktur, umów oraz innych wydatków.

Kwota pozostała do wydatkowania: Platforma umożliwia bieżące śledzenie, ile środków pozostało.

4. Generowanie raportów budżetowych:

Platforma powinna umożliwić tworzenie i pobieranie raportów finansowych, które szczegółowo przedstawiają wydatki związane z wydarzeniem. Raporty na dashboardach mają być aktualizowane na bieżąco z ustawieniami domyślnymi, ale również mają posiadać możliwość filtrowania przez administratora i generowania raportów z konkretnymi ustawieniami.

Raporty ogólne: Administrator ma możliwość generowania raportów ogólnych dotyczących wydarzenia, zawierających dane takie jak całkowity zaplanowany budżet, wydatki i pozostałe środki.

Raporty szczegółowe: Raporty mogą być również generowane na poziomie poszczególnych kategorii kosztów (np. usługi trenerskie, catering, transport). Dodatkowo, raporty mogą zawierać dane na temat liczby uczestników oraz godzin szkoleniowych.

Raportowanie wg dat: Możliwość generowania raportów dla określonych dat (np. rocznych, kwartalnych) w celu analizy wydatków w danym okresie.

Generowanie raportów w różnych formatach: Raporty można pobierać w popularnych formatach takich jak PDF czy Excel, co ułatwia dalszą analizę i przygotowanie dokumentacji.

5. Integracja z systemem księgowym:

Aby uprościć procesy związane z finansami, platforma może być zintegrowana z systemem księgowym (np. Budget Analytics). Dzięki tej integracji dane o wydatkach, przychodach oraz dokumentach finansowych (faktury, umowy) mogą być automatycznie przesyłane do systemu księgowego, co pozwala na:

Automatyczne uzupełnianie danych budżetowych: Dzięki integracji, nie ma potrzeby ręcznego wprowadzania tych samych informacji w dwóch różnych systemach, co oszczędza czas i zmniejsza ryzyko błędów.

Synchronizacja danych: Wszystkie dane o wydatkach są natychmiastowo synchronizowane z systemem księgowym, co zapewnia ich spójność i aktualność.

4.6. Proces przebiegu wydarzenia po stronie uczestnika

Proces przebiegu wydarzenia obejmuje szereg etapów, które wspólnie tworzą spójny system organizacji i realizacji działań edukacyjnych. Każdy krok został zaprojektowany w taki sposób, aby zapewnić efektywność procesu, łatwość obsługi zarówno dla uczestników, jak i administratorów, oraz pełną zgodność z wymaganiami organizacyjnymi.

Gdy użytkownik bierze udział w wydarzeniu, system przypisuje to wydarzenie do aktywnego stanowiska na dzień udziału. Jeśli ktoś zmieni stanowisko później, szkolenie nadal będzie widniało pod poprzednim stanowiskiem. Dzięki temu można zobaczyć, jakie szkolenia użytkownik odbył jako „asystent rodziny”, a jakie już jako „pracownik socjalny”.

Uczestnik również może pobierać materiały z wydarzenia, które mogą być opcjonalnie umieszczone przez administratora w załącznikach. Bezpośrednia komunikacja z trenerem z poziomu platformy na razie nie jest planowana.

Od momentu zgłoszenia uczestnictwa, poprzez możliwą rezygnację, przypomnienia i organizację zajęć, aż po ocenę końcową i wystawienie certyfikatów, system ma wspierać uczestników na każdym etapie. Cały proces został szczegółowo przedstawiony na mapie w **załączniku nr 8**.

Etapy procesu udziału w wydarzeniu:

1) Otrzymanie informacji o akceptacji

Uczestnik wydarzenia otrzymuje informację o zaakceptowaniu jego zgłoszenia na wydarzenie. Na tym etapie system informuje uczestnika o dalszym przebiegu zapisów i ewentualnych wymaganych formalnościach (np. załączenie dokumentu).

2) Wykonanie pretestu (opcjonalne, w zależności od tego, czy to jest przewidziane w wydarzeniu)

3) Rezygnacja z zapisu

Jeśli uczestnik zdecyduje się zrezygnować z wydarzenia, klikając przycisk „Rezygnuj ze szkolenia”, jest on usuwany z listy uczestników, a system wysyła alert informujący o zwolnieniu miejsca. Administrator ma wtedy możliwość wyboru innej osoby z listy rezerwowej, która będzie mogła zająć zwolnione miejsce. Administrator ma możliwość ręcznego uwolnienia miejsca na wydarzenie i zapisania innej osoby, jeżeli uczestnik zrezygnuje z wydarzenia, nie korzystając z opcji rezygnacji na platformie.

4) Rozpoczęcie wydarzenia

Po zakończeniu procesu zapisów, wydarzenie zaczyna się zgodnie z ustalonym harmonogramem. W tym etapie uczestnicy przystępują do zajęć, a administratorzy monitorują przebieg wydarzenia. System wysyła przypomnienia do uczestników o nadchodzących zajęciach, zjazdach lub innych istotnych kwestiach.

Uczestnik nie może przełożyć swojego udziału lub przenieść się na inny termin. W przypadku, kiedy nie może wziąć udziału w wybranym terminie, musi zrezygnować z wydarzenia i, jeśli jest otwarta rekrutacja na inny termin, zapisać się ponownie.

5) Wysyłanie wiadomości przypominających

W systemie mają istnieć dwa typy przypomnień:

Przypomnienie nr 1 – przypomnienie o rozpoczęciu wydarzenia wysyłane do uczestników za pomocą systemu.

Przypomnienie nr 2 – kolejne przypomnienie w przypadku, gdy uczestnik jeszcze nie potwierdził swojego udziału lub nie dokonał wymaganych działań (np. testu wstępnego).

6) W trakcie wydarzenia

7) Wykonanie posttestu (opcjonalne)

Na zakończenie szkolenia, jeśli przewidziano test końcowy (posttest), uczestnicy wykonują go w systemie. Jest to kluczowy etap oceny efektywności szkolenia i uczestników. W przypadku, gdy uczestnik nie wypełni testu, system będzie śledził ten brak.

8) Potwierdzenie frekwencji przez administratora w systemie

9) Wypełnienie ankiety ewaluacyjnej

10) Wystawienie certyfikatu (opcjonalne)

Po zakończeniu szkolenia i wypełnieniu posttestu (jeśli wymagane), uczestnik otrzymuje certyfikat ukończenia szkolenia wygenerowany automatycznie za pomocą edytora szablonów dostępnego na platformie w formacie pdf. Certyfikat nie może zostać wygenerowany ponownie (oprócz przypadku wystąpienia błędu, który jest opisany poniżej), jednak certyfikaty mają być dostępne do pobrania bez limitu liczby pobrań z konta uczestnika.

W przypadku zauważenia **błędu na certyfikacie** (np. w imieniu, nazwisku, nazwie instytucji), uczestnik ma możliwość zgłoszenia nieprawidłowości za pomocą formularza kontaktowego lub systemowego modułu wiadomości. Zgłoszenie trafia do administratora odpowiedzialnego za certyfikaty. Po weryfikacji administrator może zainicjować korektę danych osobowych użytkownika lub poprawić treść certyfikatu. Po dokonaniu poprawek możliwe jest ponowne wygenerowanie certyfikatu z prawidłowymi danymi.

11) Zakończenie procesu

12) Wysyłanie informacji o ukończeniu

Po zakończeniu szkolenia i wystawieniu certyfikatu, system wysyła informację do uczestników o ukończeniu szkolenia.

13) Ankieta ewaluacyjna (opcjonalnie)

Po zakończeniu szkolenia lub konferencji, uczestnikom może zostać wysłana opcjonalna ankieta ewaluacyjna. Ankieta ta jest częścią procesu oceny efektywności szkolenia i zbierania opinii od uczestników. Na tym etapie, jeśli uczestnik nie wypełni ankiety, będzie śledzony brak tego zadania.

14) Otrzymanie certyfikatu w systemie (opcjonalnie)

Jeśli uczestnik otrzyma certyfikat przy niepełnej frekwencji, system generuje dokument z dodatkową adnotacją, np.: „Uczestnik wziął udział w szkoleniu w wymiarze 10 z 16 godzin.”

4.7. Zarządzanie pretestami i posttestami

Zarządzanie pretestami i posttestami to kluczowy proces umożliwiający ocenę początkowego poziomu wiedzy uczestników przed rozpoczęciem szkolenia oraz monitorowanie ich postępów po jego zakończeniu. Platforma pozwala na tworzenie, edycję oraz dystrybucję testów, które mogą być wykorzystywane do oceny efektywności procesu szkoleniowego, posiadając wizualny edytor testów. Pretesty służą do określenia, jakie zagadnienia wymagają szczególnej uwagi, a posttesty pomagają w ocenie stopnia przyswojenia wiedzy po ukończeniu szkolenia. Proces ten obejmuje również analizę wyników testów, generowanie raportów, a także możliwość porównania wyników przed i po szkoleniu. Dzięki zarządzaniu pretestami i posttestami platforma zapewnia dokładną ewaluację efektywności szkoleń oraz umożliwia dopasowanie przyszłych działań edukacyjnych do rzeczywistych potrzeb uczestników. W ramach tego procesu mają być uwzględnione następujące podprocesy:

Tworzenie testów: Administratorzy tworzą testy, które uczestnicy wypełniają przed rozpoczęciem szkolenia (pretesty) oraz na końcu kursu (posttesty), aby ocenić poziom wiedzy uczestników przed i po szkoleniu. Posttest ma zawierać dokładnie te same pytania, co pretest.

Forma i typ pytań

- wszystkie pytania mają formę zamkniętą jednokrotnego wyboru (np. a, b, c, d) lub formę otwartą do ocenienia przez administratora
- pytania mogą mieć jedną lub więcej poprawnych odpowiedzi w zależności od ustawień administratora
- system automatycznie sprawdza odpowiedzi i nalicza punkty bez ingerencji administratora w przypadku testów składających się z pytań jednokrotnego wyboru; w przypadku testu z pytaniami otwartymi pytania powinny być ocenione przez administratora (administrator przydziela punkty w skali 1-5)

Kopiowanie i edycja testów

Administrator ma posiadać możliwość

- skopiowania testu z innego wydarzenia (np. wcześniejszej edycji wydarzenia)
- edytowania skopiowanego testu przed przypisaniem go do nowego wydarzenia
- dodania istniejącego testu do wielu wydarzeń (np. kilku idących po sobie edycji wydarzenia)

Dostępność i obowiązkowość

Pretest jest udostępniany uczestnikowi przed rozpoczęciem wydarzenia, po zaakceptowaniu jego zgłoszenia. Wypełnienie pretestu jest obowiązkowe do udziału w szkoleniu.

System wysyła uczestnikowi automatycznie przypomnienia (3 dni i 1 dzień przed rozpoczęciem szkolenia), jeśli test jeszcze nie został wypełniony. Po rozpoczęciu wydarzenia możliwość wypełnienia pretestu jest automatycznie zablokowana przez system.

Wyjątki:

- administrator może ręcznie odblokować dostęp do pretestu po terminie (np. w przypadku usprawiedliwionej nieobecności uczestnika)
- administrator może ręcznie przyznać ponowny dostęp do testu

Możliwość wypełnienia posttestu pojawia się dopiero po zakończeniu wydarzenia. Uczestnik będzie mógł nawet w takim przypadku pobrać certyfikat, jednak system cały czas będzie wysyłał wiadomości przypominające aż do wypełnienia posttestu.

Ocena wyników: po ukończeniu testów i opcjonalnym sprawdzeniu przez administratora pytań otwartych, platforma automatycznie oblicza i porównuje wyniki, a administratorzy mogą generować raporty dotyczące poziomu przyswojonej wiedzy przez uczestników.

Pretesty i posttesty mają zawierać:

- status: rozpoczęty/ukończony/niepodjęty
- punktację
- daty rozwiązania

4.8. Zarządzanie ankietami ewaluacyjnymi

Ankiety ewaluacyjne służą do oceny jakości szkoleń i pozwalają na zbieranie opinii od uczestników w celu ciągłego doskonalenia oferty edukacyjnej.

Tworzenie ankiety

Administrator ma pełną kontrolę nad procesem tworzenia ankiety ewaluacyjnej. Ankieta jest tworzona za pomocą łatwego w obsłudze kreatora, który umożliwia dodawanie różnych typów pytań. Proces tworzenia ankiety obejmuje następujące kroki:

1. **Wybór szablonu ankiety:** Administrator może skorzystać z gotowych szablonów lub stworzyć ankietę od podstaw. Wybór szablonu pozwala zaoszczędzić czas, dostosowując ankietę do standardów organizacyjnych.
2. **Dodawanie pytań:**

Pytania zamknięte: Wybór odpowiedzi z listy opcji, np. „tak/nie” lub ocena w skali (np. 1-5).

Pytania otwarte: Miejsce na wpisanie dowolnej odpowiedzi, umożliwiające uczestnikom wyrażenie swoich opinii w pełni swobodnie.

Skala ocen 1-5: Umożliwia uczestnikom ocenę różnych aspektów kursu (np. jakość materiałów, prowadzący) w skali 1 (bardzo źle) do 5 (bardzo dobrze).

3. **Ustawienie warunków:** Ankieta może być ustawiona jako anonimowa lub zidentyfikowana, w zależności od wymagań organizacyjnych. Również można ustalić termin na wypełnienie ankiety ewaluacyjnej i dodać informację, czy ankieta jest obowiązkowa.

Dostęp do ankiety ewaluacyjnej otwiera się po zakończeniu wydarzenia wysyłając do uczestników powiadomienie z prośbą o wypełnienie ankiety.

Wysyłka ankiety

System automatycznie generuje powiadomienie dla uczestników. Powiadomienie może być wysłane w formie:

Uczestnicy, którzy są zarejestrowani na platformie szkoleniowej, mogą wypełnić ankietę w następujący sposób:

Dostęp przez panel użytkownika:

Ankieta będzie widoczna w zakładce przypisanej do ukończonego szkolenia.

Uczestnik po zalogowaniu zobaczy wyraźny komunikat z przypomnieniem o konieczności wypełnienia ankiety.

Wypełnienie ankiety może być warunkiem uzyskania certyfikatu ukończenia szkolenia.

Powiadomienia e-mail:

Po zakończeniu szkolenia system wyśle automatyczne przypomnienie zawierające link do ankiety.

Udostępnianie ankiety uczestnikom niezarejestrowanym

Dla osób, które wzięły udział w szkoleniu, ale nie mają konta na platformie, ankieta ewaluacyjna będzie dostępna w następujący sposób:

Publiczny link do ankiety:

Link będzie dystrybuowany w materiałach po zakończeniu szkolenia (np. w e-mailu podsumowującym, na stronie wydarzenia lub na czacie podczas sesji online). Administrator decyduje o tym, jak długo link będzie aktywny (zaznacza termin przy tworzeniu ankiety).

Ankieta może być wypełniana anonimowo lub z podaniem danych identyfikacyjnych, jeśli wymaga tego proces certyfikacji.

Wypełnianie ankiety

Uczestnicy wypełniają ankietę online, klikając w link dostarczony przez system. Proces wypełniania ankiety ma być prosty i intuicyjny, z możliwością zapisania częściowych odpowiedzi, by uczestnicy mogli wrócić do ankiety w dogodnym momencie. Czas na wypełnienie ankiety jest ustawiany przez administratora i może wynosić np. 7 dni od momentu wysyłki zaproszenia. Po upływie tego czasu system automatycznie zamyka dostęp do ankiety.

W przypadku uczestników zarejestrowanych, system automatycznie powiąże odpowiedzi z kontem użytkownika. W przypadku uczestników niezalogowanych, administrator tworząc ankietę może wymagać podania podstawowych danych (np. imię i nazwisko, adres e-mail), aby umożliwić weryfikację i przypisanie odpowiedzi do odpowiedniego szkolenia.

Powiadomienia i przypomnienia

System może wysyłać przypomnienia o konieczności wypełnienia ankiety w następujący sposób:

E-mail przypominający wysłany 24 godziny po zakończeniu szkolenia.

Przypomnienie w panelu użytkownika (dla osób zarejestrowanych).

Komunikat na stronie wydarzenia lub w e-mailach podsumowujących (dla osób niezarejestrowanych).

Wypełnienie obowiązkowej ankiety ewaluacyjnej i/lub obowiązkowego posttestu.

Konsekwencje niespełnienia warunków

System nie wygeneruje certyfikatu ukończenia szkolenia, jeśli którykolwiek z wymienionych elementów (ankieta ewaluacyjna i/lub posttest) nie zostanie ukończony.

Uczestnik zostanie poinformowany o brakujących elementach za pośrednictwem systemu oraz drogą e-mailową.

Dopiero po spełnieniu tych warunków certyfikat zostanie automatycznie wygenerowany i udostępniony do pobrania w panelu użytkownika.

Analiza wyników

Po zakończeniu procesu zbierania odpowiedzi, administratorzy mogą przejść do analizy wyników ankiety. System generuje raporty zawierające:

Oceny: Średnie wyniki ocen w skali 1-5 dla różnych obszarów kursu.

Analizę odpowiedzi otwartych: Odpowiedzi uczestników na pytania otwarte, które mogą być wyświetlane w postaci pełnych tekstów lub w podsumowanej formie.

Statystyki odpowiedzi zamkniętych: Przedstawienie wyników pytań zamkniętych w postaci wykresów i tabel.

Porównanie wyników: system umożliwia porównanie wyników różnych edycji wydarzenia.

Raporty mogą być pobierane w formie plików CSV, Excel lub PDF, co umożliwia ich dalszą obróbkę i archiwizację. Raporty będą generowane na żądanie administratora.

4.9. Obsługa wiadomości

Platforma ma za zadanie usprawnić proces komunikacji między uczestnikami szkoleń, administratorami i administratorami głównymi poprzez obsługę wiadomości przychodzących i wychodzących. Oferuje kompleksowe zarządzanie komunikacją, w tym przesyłanie wiadomości, załączników, wyszukiwanie oraz tagowanie. Platforma ma być łatwa w obsłudze, intuicyjna i zgodna z zasadami ochrony danych osobowych (RODO). Funkcjonalność ta zostanie wdrożona w ramach Milestone 2. Mapa procesu obsługi wiadomości przychodzących znajduje się w **załączniku nr 9**, natomiast mapa procesu obsługi wiadomości wychodzących została zamieszczona w **załączniku nr 10**.

W pierwszym etapie (MVP), przed uruchomieniem wewnętrznego systemu komunikacji na platformie, dostępny będzie formularz kontaktowy umożliwiający użytkownikom (zarówno zalogowanym, jak i niezalogowanym) przesyłanie wiadomości do administratora. Formularz pozwoli na wybór tematu wiadomości z predefiniowanej listy, co ułatwi ich kategoryzowanie. Wiadomości przesyłane za pośrednictwem formularza będą trafiały bezpośrednio na skrzynkę mailową administratora.

MVP

Formularz kontaktowy

Formularz kontaktowy powinien zawierać następujące pola:

- 1) adres e-mail (wymagane);
- 2) imię i nazwisko (opcjonalne);
- 3) temat wiadomości (lista rozwijana z predefiniowanymi opcjami: "pytanie techniczne", "chcę zapisać się na wydarzenie", lista tematów jest zarządzana przez administratorów);
- 4) treść wiadomości (wymagane);
- 5) checkbox związany z RODO (obowiązkowe) - potwierdzenie zapoznania się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych;
- 6) Captcha.

W przypadku zalogowanych użytkowników pola e-mail oraz imię i nazwisko są automatycznie wypełnione i wskazuje dane, które są przypisane do konta użytkownika. W tym przypadku pole "e-mail" jest nieedytowalne.

Na końcu formularza powinien znajdować się przycisk "**Wyślij**". Po wysłaniu formularza użytkownik widzi komunikat na stronie, potwierdzający wysłanie wiadomości np.:

„Dziękujemy za przesłanie wiadomości. Odpowiemy najszybciej jak to możliwe. Sprawdź swoją skrzynkę e-mail (w tym folder SPAM).”

Po wysłaniu formularza wiadomość trafia bezpośrednio na adres e-mail administratora platformy (lub dedykowaną skrzynkę), system dodaje w tytule e-maila wybrany temat (np. [Formularz kontaktowy: Pytanie techniczne]), treść e-maila zawiera treść wiadomości z formularza. W przypadku zalogowanych użytkowników treść wiadomości ma również zawierać metadane, które pozwolą na odnalezienie użytkownika w systemie (np. ID konta).

Milestone 2.

Moduł wiadomości na platformie ma służyć jako centralny system komunikacji między użytkownikami (zarówno zalogowanymi, jak i niezalogowanymi) a administratorami. Zapewnia rejestrowanie zgłoszeń, prowadzenie konwersacji w formie wątków oraz wewnętrzne zarządzanie komunikacją przez zespół administratorów.

Kluczowe funkcje:

- obsługa wiadomości przychodzących
- tworzenie wiadomości wychodzących
- prowadzenie wątków komunikacyjnych z pełną historią wiadomości i działań w wątku
- kolejkovanie wiadomości
- oznaczanie statusu wiadomości
- przypisywanie wiadomości do administratorów
- dodawanie tagów oraz notatek wewnętrznych
- nadawanie priorytetów
- raportowanie

Dla wszystkich użytkowników (w tym niezalogowanych):

Formularz kontaktowy

System umożliwia użytkownikom, którzy nie są zalogowani do platformy, przesyłanie wiadomości za pośrednictwem formularza kontaktowego. Formularz ten składa się z obowiązkowych i opcjonalnych pól, które mają na celu umożliwienie administratorowi efektywnej obsługi zgłoszenia. Wypełnienie pola „adres e-mail” jest konieczne w celu zapewnienia odpowiedzi na zgłoszenie. Pola „imię i nazwisko” mogą być wypełniane dobrowolnie, co pozwala na zachowanie anonimowości, jeśli użytkownik tego sobie życzy. Dodatkowo, w formularzu użytkownik ma możliwość wyboru tematu wiadomości z listy predefiniowanych opcji, takich jak „pytanie techniczne” lub „problem z rejestracją”. **Listą tematyczną wiadomości zarządza administrator.** System przypisuje wiadomość do odpowiedniej kolejki zgodnej z wybranym tematem, co usprawnia dalszą obsługę zgłoszenia. Wprowadzenie CAPTCHA w formularzu ma na celu zapobieganie automatycznym zgłoszeniom generowanym przez boty. Przed wysłaniem wiadomości użytkownik musi zaznaczyć checkbox potwierdzający zapoznanie się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych zgodnie z RODO, co zapewnia zgodność formularza z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych.

Jeżeli użytkownik nie zaznaczy checkboxa potwierdzającego zapoznanie się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych zgodnie z RODO, system blokuje możliwość wysłania

formularza i wyświetla komunikat informujący, np.: „Aby przesłać wiadomość, musisz potwierdzić zapoznanie się z informacją o przetwarzaniu danych osobowych (RODO).” W takim przypadku formularz nie zostaje wysłany, a użytkownik pozostaje na stronie formularza do momentu uzupełnienia wymaganej zgody.

Formularz kontaktowy dla użytkowników niezalogowanych, pola:

- *adres e-mail (pole obowiązkowe)*
- *imię i nazwisko (pole opcjonalne)*
- *temat wiadomości z rozwijanej listy (pole obowiązkowe)*
- *pole z treścią wiadomości (pole obowiązkowe)*
- *zgoda na przetwarzanie danych osobowych (pole obowiązkowe)*
- *Captcha*
- *przycisk “Wyślij”*

Dla użytkowników zalogowanych.

Zalogowani użytkownicy mają możliwość przesyłania wiadomości z poziomu panelu platformy. Funkcjonalność ta obejmuje mechanizm wyboru tematu wiadomości spośród zdefiniowanych kategorii, co pozwala na automatyczne przypisanie zgłoszenia do odpowiedniej sekcji obsługi. Ponadto użytkownicy mogą powiązać wiadomość z konkretnym szkoleniem lub wydarzeniem, które znajduje się w ich historii uczestnictwa lub jest zaplanowane albo już się odbyło. W treści wiadomości możliwe jest dołączenie załączników w formatach obsługiwanych przez system (np. PDF, JPG, DOCX), przy czym maksymalny rozmiar pliku jest określony w konfiguracji systemu i wynosi domyślnie 5 MB. Wszelkie załączniki są sprawdzane pod kątem zgodności z dopuszczalnymi formatami w celu ochrony przed potencjalnym zagrożeniem.

Formularz kontaktowy dla użytkowników zalogowanych, pola:

- *login/ e-mail/ID użytkownika (pole obowiązkowe): system automatycznie przypisuje wiadomość do konta uczestnika*
- *temat wiadomości z rozwijanej listy (pole obowiązkowe)*
- *treść wiadomości (pole obowiązkowe)*
- *przycisk “Wyślij”*

Przetwarzanie wiadomości przez system

Po kliknięciu „Wyślij”

- 1) System tworzy zgłoszenie z numerem sprawy i zapisuje je w panelu administracyjnym w odpowiedniej kolejce tematycznej (np. „Rekrutacja”, „Problemy techniczne”).**
- 2) Użytkownik otrzymuje informację na e-mail o utworzeniu zgłoszenia (numer sprawy, przewidywany czas odpowiedzi).**

Każdy użytkownik, niezależnie od statusu logowania, otrzymuje powiadomienie e-mail w momencie, gdy wiadomość skierowana do niego zostaje zarejestrowana w systemie. Powiadomienie zawiera podstawowe informacje, temat wiadomości oraz informację o tym, że wiadomość została wysłana. Powiadomienie zostanie wysłane automatycznie, natomiast

treścią powiadomień zarządza administrator. Dodatkowo, system przypisuje do każdej sprawy unikalny numer, który jest dołączany do powiadomienia, ułatwiając identyfikację sprawy. Administrator ma możliwość dodawania, edytowania i aktualizowania treści powiadomień automatycznych, co umożliwia dostosowanie komunikatów do potrzeb użytkowników oraz specyfiki działania systemu.

3) wiadomość otrzymuje status „Przyjęto”.

Historia wiadomości

Użytkownicy posiadają dostęp do dedykowanego panelu, który umożliwia przegląd historii wszystkich wysłanych i otrzymanych wiadomości. Panel ten zawiera szczegółowe informacje dotyczące każdej wiadomości, w tym datę wysłania, datę odpowiedzi oraz aktualny status zgłoszenia (np. „Nowe”, „Zamknięte”). System umożliwia także sortowanie oraz filtrowanie wiadomości według wybranych kryteriów, takich jak status, data czy słowa kluczowe.

Wyszukiwarka wiadomości

Funkcjonalność ta umożliwia użytkownikom na szybkie odnalezienie wiadomości za pomocą różnych kryteriów wyszukiwania, takich jak treść wiadomości, temat, data wysłania lub status zgłoszenia. Wyszukiwarka ma zostać wyposażona w dynamiczne podpowiedzi, które sugerują najbardziej prawdopodobne wyniki w czasie rzeczywistym. Mechanizm wyszukiwania obsługuje również zaawansowane filtry umożliwiające dokładniejsze zdefiniowanie zakresu poszukiwań.

Obsługa wiadomości przez administratora:

Administrator loguje się do panelu i widzi:

- liczbę nowych wiadomości w każdej kolejce tematycznej (np. „Konferencje (3)”),
- listę wiadomości z podglądem nadawcy („niezalogowany” lub imię i nazwisko użytkownika),
- akcje: Zobacz (podgląd całego wątku), Pobierz (przypisanie wątku do siebie z możliwością odpowiedzi), Zablokuj wątek, Zamknij wątek

Po przypisaniu wątku zgłoszenie otrzymuje status „W trakcie realizacji”. Po odpowiedzi administratora zgłoszenie otrzymuje status „Zamknięte”.

W przypadku, kiedy administrator nie może od razu udzielić odpowiedzi i najpierw musi coś ustalić, może zablokować wątek i dodać notatkę wewnętrzną do wątku opisując przyczynę jego zablokowania.

Przypisanie wątku (przekierowanie) do innego administratora

Administratorzy mogą przypisywać zgłoszenia do innych administratorów w celu ich efektywnej obsługi np. ze względu na konkretną tematykę. Funkcja ta jest dostępna zarówno dla pojedynczych wiadomości, jak i dla grupy wiadomości filtrowanych według określonych kryteriów. W przypadku planowanej nieobecności administrator ma możliwość „uwolnienia” swoich wiadomości, co pozwala na ich automatyczne przypisanie do innych dostępnych osób w zespole.

Scenariusz rezerwowy

Jeśli zgłoszenie nie zostanie podjęte przez przypisanego administratora w ciągu 24h, system automatycznie uwalnia zgłoszenie i przekazuje je do puli ogólnej do właściwej kolejki.

Autoresponder

Administratorzy mają możliwość aktywacji automatycznych odpowiedzi na wiadomości. Funkcja ta jest szczególnie przydatna w sytuacjach, gdy wiadomości są odbierane poza standardowymi godzinami pracy lub w trakcie przerw serwisowych. Administrator może dostosować treść autorespondera za pomocą edytora tekstu, wprowadzając zmienne dynamiczne, takie jak imię użytkownika lub czas oczekiwania na odpowiedź.

Tworzenie masowych mailingów

Administratorzy mogą wysyłać masowe wiadomości do wybranych grup odbiorców, takich jak uczestnicy określonych szkoleń czy konferencji. Funkcjonalność ta pozwala na personalizację treści za pomocą zmiennych dynamicznych oraz umożliwia przeprowadzenie testowej wysyłki wiadomości przed jej rozestaniem do odbiorców.

Drafty wiadomości i testowa wysyłka maila

System umożliwia administratorowi przygotowanie wiadomości e-mail, która ma być rozesłana do grupy docelowej. Przed masową wysyłką dostępna jest opcja testowej wysyłki wiadomości. Użytkownik, przygotowując kampanię, może skorzystać z przycisku „Wyślij test”, który pozwala na podanie jednego lub kilku adresów e-mail.

Testowa wiadomość powinna zawierać oznaczenie w tytule, np. „[TEST] Tytuł wiadomości”, aby uniknąć pomyłek. Po wysyłce odbiorcy testu mają możliwość sprawdzenia poprawności treści, działania linków, wyświetlania grafik oraz zgodności formatu na różnych urządzeniach (komputer, smartfon). W razie wykrycia błędów administrator wprowadza poprawki w treści kampanii i ponownie wykonuje testową wysyłkę.

Dopiero po akceptacji ostatecznej wersji kampanii system umożliwia przeprowadzenie właściwej wysyłki do docelowych odbiorców. W systemie powinna być również dostępna historia testowych wysyłek, zawierająca informację o tym, kto, kiedy i na jakie adresy wykonał wysyłkę próbną.

Historia działań w wątku

System ma przechowywać daty i czas wysłania wiadomości, zmian statusów oraz historię przejęcia wątków przez administratorów.

Raportowanie

System powinien umożliwiać generowanie raportów dotyczących czasu reakcji, liczby wiadomości w poszczególnych kolejkach, aktywności administratorów oraz poziomu obciążenia. **Wszystkie dane muszą być dostępne w formacie umożliwiającym eksport i analizę (PDF, Excel, CSV).**

- **dane statystyczne:** łączna liczba wiadomości przychodzących i wychodzących w danym okresie, liczba wiadomości w poszczególnych kolejkach tematycznych, średnia liczba wiadomości przypadająca na jednego administratora, rozkład wiadomości wg kategorii i tagów
- **czas reakcji:** czas pierwszej odpowiedzi od momentu wpłynięcia wiadomości, całkowity czas obsługi zgłoszenia (od pierwszej wiadomości do zamknięcia wątku)
- **aktywność administratorów:** liczba obsługiwanych wiadomości, średni czas reakcji danego administratora, status przypisanych zgłoszeń

Moduł wiadomości ma być wyposażony w **interaktywny dashboard**, dostępny z poziomu panelu administratora (lub administratora głównego), który prezentuje kluczowe dane operacyjne i wskaźniki dotyczące komunikacji na platformie. Administrator ma posiadać wgląd w swoje statystyki, natomiast administrator główny ma widzieć wszystkie statystyki.

Dashboard ma przedstawiać wszystkie podane wyżej dane oraz możliwość filtrowania (wg dat, kolejki tematycznej, konkretnego administratora itp.)

Dashboard może być zrealizowany jako moduł wewnętrzny lub integracja z narzędziem zewnętrznym. Ostateczna decyzja dotycząca szczegółowego wyglądu dashboarda oraz formy jego implementacji zostanie podjęta wspólnie z Wykonawcą, w zależności od architektury technicznej systemu i dostępnych zasobów.

Dla administratora głównego dodatkowo:

Uwalnianie wiadomości przypisanych do innych administratorów

Administrator główny posiada uprawnienia do przejęcia zarządzania wiadomościami przypisanymi do innych administratorów. Funkcja ta znajduje zastosowanie w sytuacjach awaryjnych, takich jak nagła nieobecność administratora. Administrator główny może „uwolnić” wiadomości, co powoduje ich przekierowanie do wspólnej puli zgłoszeń lub przypisanie do innego, dostępnego administratora.

4.10. Zarządzanie treściami: publikacja, edycja, organizacja i archiwizacja

Zarządzanie treściami na platformie szkoleniowej to kluczowy element zapewniający użytkownikom dostęp do aktualnych, uporządkowanych i wartościowych informacji. Efektywne zarządzanie treściami wpływa na jakość doświadczenia użytkownika, wspiera cele edukacyjne oraz umożliwia sprawne funkcjonowanie platformy jako narzędzia wspierającego rozwój kompetencji i wiedzy.

Administratorzy pełnią kluczową rolę w tym procesie, odpowiadając za tworzenie, organizację i publikację treści, które są dostosowane do potrzeb różnych grup odbiorców. Zarządzanie treściami obejmuje zarówno bieżącą obsługę komunikatów i materiałów szkoleniowych, jak i długofalowe działania związane z budowaniem i aktualizacją bazy wiedzy oraz innych zasobów edukacyjnych.

4.10.1. Zakres zarządzania treściami

Administrator jest odpowiedzialny za tworzenie, edycję, publikację oraz archiwizację treści informacyjnych i edukacyjnych dostępnych dla użytkowników. Zarządzanie treściami obejmuje:

Aktualności

Informacje o wydarzeniach w ramach Aktualności – szczegóły dotyczące nadchodzących szkoleń, konferencji, webinarów, oraz innych aktywności dostępnych na platformie.

Zapisy na wydarzenia – zarządzanie harmonogramami zapisów, limitami miejsc oraz procesem potwierdzania udziału.

Baza wiedzy – zasoby edukacyjne takie jak artykuły, poradniki, dokumenty do pobrania oraz materiały wideo.

FAQ (Najczęściej zadawane pytania) - zarządzanie najczęściej zadawanymi pytaniami i odpowiedziami.

Zarządzanie FAQ odbywa się w dedykowanym module w panelu administratora, który umożliwia: dodawanie nowych pytań i odpowiedzi, edytowanie istniejących wpisów, usuwanie wpisów, zmienianie kolejności wyświetlania pytań (np. metodą przeciągnij i upuść / drag & drop lub przy użyciu przycisków „góra/dół”), przypisywanie pytań do kategorii tematycznych (lista kategorii zarządzana przez administratora, np. „Rejestracja”, „Logowanie”, „Szkolenia”).

Użytkownik widzi FAQ w formie listy rozwijanej (akordeonowej) z podziałem na kategorie. Po kliknięciu pytania rozwija się odpowiedź.

Ogłoszenia i komunikaty – bieżące informacje dla użytkowników, np. o aktualizacjach systemu, zmianach w harmonogramach czy nowych funkcjonalnościach.

4.10.2. Funkcjonalności systemu do zarządzania treściami

Panel administracyjny

Administratorzy mają dostęp do panelu administracyjnego, który umożliwia kompleksową obsługę treści na platformie. Panel zawiera intuicyjny interfejs z podziałem na sekcje tematyczne:

- **Wydarzenia** – moduł umożliwiający zarządzanie szkoleniami, konferencjami i innymi wydarzeniami.
- **Baza wiedzy** – moduł do dodawania i organizowania materiałów edukacyjnych.
- **FAQ (Najczęściej zadawane pytania)** - moduł do dodawania treści dotyczących poruszania się po platformie.
- **Aktualności** – edytor treści do publikacji ogłoszeń i ważnych informacji.

Zarządzanie informacjami o wydarzeniach

1) Tworzenie i edycja wydarzeń:

Administrator ma możliwość wprowadzania szczegółowych informacji o wydarzeniu, takich jak:

- a) Tytuł wydarzenia.
- b) Data i godzina rozpoczęcia oraz zakończenia.
- c) Lokalizacja (jeżeli wydarzenie odbywa się stacjonarnie) lub link do platformy online.
- d) Opis wydarzenia, w tym cele szkolenia, agenda i prelegenci.
- e) Liczba dostępnych miejsc i warunki uczestnictwa.

2) Zarządzanie zapisami:

System pozwala na:

- a) Ustawianie limitów miejsc.
- b) Automatyczne powiadomienia e-mail o przyjęciu zgłoszenia, zapisach na listę rezerwową lub odwołaniu wydarzenia.
- c) Eksport listy uczestników do plików CSV lub Excel.

3) Publikacja wydarzeń:

Administrator decyduje, czy wydarzenie jest widoczne dla wszystkich użytkowników (publiczne) czy tylko dla określonej grupy (np. dla zalogowanych lub uczestników innych szkoleń).

Zarządzanie bazą wiedzy

1) Tworzenie i organizacja materiałów:

- a) Administrator może dodawać różne typy zasobów, takie jak: artykuły tekstowe, materiały do pobrania (PDF, DOCX, PPT itp.), filmy wideo (wgrane bezpośrednio na platformę lub osadzone z zewnętrznych źródeł, takich jak YouTube).
- b) Materiały mogą być grupowane w kategorie i tagowane w celu łatwiejszego wyszukiwania przez użytkowników. Tagi i kategorie są konfigurowane przez administratora głównego.

2) Edycja i aktualizacja treści:

- a) Wszystkie zasoby mogą być edytowane w dowolnym momencie.
- b) System umożliwia wersjonowanie materiałów, dzięki czemu użytkownicy mogą zobaczyć historię zmian i mieć pewność, że korzystają z najnowszej wersji dokumentu.

3) Uprawnienia dostępu:

Administrator decyduje, które materiały są dostępne publicznie, a które wymagają zalogowania lub posiadania odpowiednich uprawnień (np. dostęp tylko dla uczestników konkretnego szkolenia).

Publikacja ogłoszeń i komunikatów

Administrator może przygotowywać i publikować ogłoszenia, które będą widoczne na stronie głównej platformy, w dedykowanym module „Aktualności” lub wysyłane jako powiadomienia e-mail.

1) Treść ogłoszeń:

- a) Tytuł komunikatu.

- b) Opis, który może zawierać treść tekstową, grafikę oraz linki.
- c) Datę rozpoczęcia i zakończenia wyświetlania ogłoszenia.

2) Sposoby wyświetlania:

- a) Widoczne dla wszystkich użytkowników.
- b) Widoczne tylko dla wybranej grupy (np. uczestników konkretnego szkolenia).
- c) W formie wyskakujących okien (popup) dla pilnych komunikatów.

Funkcjonalności modułu artykułów

1) Tworzenie i publikacja artykułów

Administratorzy mają możliwość tworzenia nowych artykułów za pomocą edytora tekstowego dostępnego w panelu administracyjnym. Edytor wspiera:

Formatowanie tekstu (pogrubienia, kursywy, nagłówki).

Wstawianie multimediów (obrazy, filmy, infografiki).

Dodawanie hiperłączy do innych treści na platformie lub zewnętrznych źródeł.

Każdy artykuł może zawierać:

- a) Tytuł.
- b) Podtytuł (opcjonalny).
- c) Treść główną.
- d) Obraz wyróżniający, który wyświetla się w liście artykułów.
- e) Słowa kluczowe do ułatwienia wyszukiwania.
- f) Datę publikacji i (opcjonalnie) datę wygaśnięcia, po której artykuł zostaje ukryty.

Kategoryzacja i tagowanie

Każdy artykuł można przypisać do jednej lub więcej kategorii tematycznych. Dodatkowo możliwe jest dodawanie tagów, które ułatwiają filtrowanie i wyszukiwanie artykułów.

Widoczność artykułów

Administrator decyduje, kto ma dostęp do artykułu:

Publiczne – widoczne dla wszystkich użytkowników, w tym niezalogowanych.

Prywatne – dostępne tylko dla zalogowanych użytkowników.

Ograniczone – widoczne dla określonej grupy odbiorców, np. uczestników konkretnego szkolenia.

2) Wersjonowanie i historia zmian

System przechowuje historię zmian w artykule, co pozwala na:

Przywracanie poprzednich wersji.

Podgląd wprowadzonych modyfikacji wraz z datą i autorem.

3) Wyświetlanie i przeglądanie artykułów

Lista artykułów

Artykuły są wyświetlane w formie uporządkowanej listy lub siatki z miniaturami obrazów wyróżniających. Użytkownicy mogą korzystać z:

Filtrowania według kategorii lub tagów.

Sortowania (np. według daty publikacji, popularności).

Strona szczegółowa artykułu

Każdy artykuł ma swoją stronę szczegółową, gdzie prezentowana jest pełna treść. Strona ta zawiera również:

Listę powiązanych artykułów („Czytaj także”).

Opcję udostępnienia artykułu w mediach społecznościowych.

Sekcję komentarzy (opcjonalnie), jeśli platforma wspiera interakcję użytkowników.

4) Archiwizacja i usuwanie treści

Administratorzy mogą oznaczać przestarzałe treści jako archiwalne, co powoduje ich przeniesienie do oddzielnej sekcji niedostępnej dla użytkowników. Treści te mogą być w dowolnym momencie przywrócone lub ostatecznie usunięte z platformy, zgodnie z polityką zarządzania danymi przyjętą przez organizację.

Ten model zarządzania treściami zapewnia kompleksową kontrolę nad materiałami dostępnymi na platformie szkoleniowej, umożliwiając administratorom elastyczne dostosowanie publikowanych treści do potrzeb użytkowników oraz bieżących działań organizacyjnych.

5) Analiza i statystyki

Administratorzy mają dostęp do statystyk dotyczących każdego artykułu:

- a) Liczba wyświetleń.
- b) Czas spędzony na czytaniu.
- c) Liczba udostępnień w mediach społecznościowych.

4.11. Zaciąganie danych i tworzenie raportów

Zaciąganie danych i tworzenie raportów to proces umożliwiający gromadzenie i analizowanie informacji o uczestnikach, postępach w nauce oraz efektywności szkoleń. W **pierwszej fazie** planowane jest umożliwienie **zaciągania raportów w różnych formatach** (np. PDF, Excel) z możliwością filtrowania według wybranych kryteriów (np. zakres dat, typ

wydarzenia, grupa użytkowników) oraz ich sortowania. Raporty mają zawierać zestawienia tabelaryczne oraz podstawowe wizualizacje, takie jak wykresy słupkowe czy liniowe.

W **planowanej fazie rozwoju platformy (Milestone 7.)** planowane jest wdrożenie **interaktywnego dashboardu z wykresami, statystykami i analizami** dostępnymi bezpośrednio z poziomu panelu administratora i umożliwiającego samodzielne przygotowywanie raportów i wizualizacji przez administratorów, z wykorzystaniem dostępnych danych i ustawień filtrów.

System powinien rejestrować pełną historię aktywności użytkowników na platformie, obejmującą m.in. logowania, zmiany danych, zapisy i udział w wydarzeniach, wysyłane wnioski, a także wszelkie działania administracyjne. Dane te są zapisywane w sposób ciągły i wykorzystywane zarówno do celów raportowych, jak i analitycznych. Dzięki temu możliwe jest śledzenie pełnej ścieżki aktywności każdego użytkownika oraz odtworzenie kontekstu działań w dowolnym momencie.

Decyzja, czy moduł raportowania zostanie zrealizowany w formie wewnętrznego komponentu platformy, czy też poprzez integrację z zewnętrznym narzędziem Business Intelligence (BI), zostanie podjęta na etapie współpracy z Wykonawcą. Szczegółowe rozwiązania technologiczne, zakres funkcji, sposób integracji oraz harmonogram wdrożenia będą przedmiotem ustaleń w ramach prac projektowych.

Platforma ma posiadać poniższe możliwości.

1. **Zbieranie danych:** Platforma automatycznie zbiera dane o użytkownikach, zapisach na szkolenia, wynikach testów, frekwencji oraz opiniach z ankiet itp.
2. **Definiowanie zakresu raportu:** Administrator wybiera rodzaj raportu, który chce wygenerować (np. raport efektywności szkoleń, frekwencja uczestników, wyniki posttestów) oraz rodzaj wykresu.
3. **Generowanie raportów:** System automatycznie generuje raporty w różnych formatach (np. PDF, Excel). Administrator może dostosować szczegóły raportu, wybierając okresy czasu, grupy użytkowników lub inne kryteria.
4. **Analiza raportów:** Administrator analizuje wygenerowane raporty, identyfikując obszary wymagające poprawy, monitorując realizację celów edukacyjnych i ocenę jakości kursów.
5. **Eksportowanie raportów:** Po zakończeniu analizy, raporty mogą zostać eksportowane i przekazane do odpowiednich osób, np. w formie plików PDF lub Excel.
6. **Monitorowanie postępów:** Administratorzy mogą korzystać z raportów do śledzenia rozwoju kompetencji uczestników oraz skuteczności szkoleń w dłuższym okresie. Administratorzy mogą korzystać z raportów do śledzenia rozwoju kompetencji uczestników oraz skuteczności szkoleń w dłuższym okresie, z możliwością porównywania wyników pomiędzy różnymi grupami użytkowników (np. według stanowisk, instytucji czy tagów zainteresowań) oraz analizowania zmian w wybranych wskaźnikach na przestrzeni określonych przedziałów czasowych.

5. Kluczowe aspekty współpracy z Wykonawcą

1. Omówienie niezbędnych funkcji i kolejności ich wprowadzenia na platformę

Zamawiający i Wykonawca uzgadniają listę funkcji, które będą wdrażane na platformie, wraz z ich szczegółowym opisem. Funkcje te zostaną wprowadzone w ustalonej kolejności, w zależności od priorytetów projektu. Na etapie realizacji projektu funkcjonalności będą realizowane na różnych etapach, przedstawionych w niniejszym dokumencie w **rozdziale 1.3. Etapy (kamienie milowe) projektu**. Kolejność wprowadzania poszczególnych funkcji będzie doprecyzowana wspólnie na podstawie założeń Wykonawcy, a szczegółowy plan wdrożenia będzie opisany w harmonogramie.

2. Odpowiedzialność za specyfikację techniczną dotyczącą platformy

Wykonawca będzie odpowiedzialny za szczegółowe rozpisanie aspektów technicznych platformy, w tym wyboru technologii, które będą zastosowane do budowy systemu, poza kluczowymi kwestiami określonymi w Opisie Przedmiotu Zamówienia. Dodatkowo, Wykonawca przygotuje szczegółową dokumentację techniczną, która określi sposób integracji platformy z innymi systemami, wymagania infrastrukturalne, a także kwestie związane z bezpieczeństwem i skalowalnością platformy.

3. Model współpracy z Wykonawcą i wymagana metodyka

Wykonawca zobowiązany jest do realizacji projektu w metodyce zwinnej (Agile), z wykorzystaniem iteracyjnego podejścia opartego na sprintach.

Współpraca pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą będzie przebiegać w cyklach roboczych (sprintach) trwających 4 tygodni, w zależności od ustaleń zespołu projektowego. Każdy sprint zakończy się prezentacją zrealizowanej funkcjonalności oraz omówieniem zadań na kolejny okres. Przed rozpoczęciem sprintu ustalany będzie zakres prac (Backlog Sprintu), a po zakończeniu - przeprowadzana będzie jego ewaluacja (Sprint Review) oraz spotkanie retrospektywne.

Zamawiający, poprzez Właściciela Produktu oraz zespół ekspertów merytorycznych, będzie aktywnie uczestniczył w planowaniu sprintów, konsultacjach bieżących oraz odbiorach kolejnych przyrostów funkcjonalnych platformy.

Wykonawca (przykładowo: Lider Zespołu Deweloperskiego) będzie dostępny telefonicznie lub za pomocą środków komunikacji elektronicznej dla Właściciela Produktu oraz zespołu ekspertów merytorycznych po stronie Zamawiającego.

Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Zamawiającego o trudnościach w realizacji projektu.

4. Plan testów i wdrożenia

Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia serii testów, w tym testów funkcjonalnych, wydajnościowych oraz testów akceptacyjnych. Testy będą realizowane na środowisku testowym, które będzie repliką środowiska produkcyjnego, aby zapewnić jak najbardziej zbliżone warunki użytkowania systemu. Przed wdrożeniem ostatecznej wersji produktu na środowisko produkcyjne, Zamawiający przeprowadzi testy akceptacyjne, które mają na celu ocenę zgodności platformy z wymaganiami określonymi w specyfikacji. Po zakończeniu

testów i zaakceptowaniu wersji testowej, wykonawca przekaże produkt do wdrożenia na środowisku produkcyjnym, zgodnie z ustalonym harmonogramem.

5. Terminy realizacji

Projekt zostanie podzielony na etapy, z określeniem kamieni milowych. Każdy kamień milowy będzie wiązał się z zakończeniem konkretnej fazy projektu, np. zakończenie fazy projektowania, zakończenie testów funkcjonalnych, zakończenie wdrożenia. Szczegółowy harmonogram, obejmujący wszystkie etapy projektu, zostanie opracowany przez Wykonawcę i zaakceptowany przez Zamawiającego. Wszystkie terminy będą miały charakter wiążący, z uwzględnieniem określonych dat realizacji poszczególnych działań.

6. Wsparcie i utrzymanie

Po wdrożeniu platformy, Wykonawca zapewni wsparcie techniczne w zakresie naprawy błędów, wprowadzania drobnych poprawek oraz rozwiązywania problemów zgłoszonych przez użytkowników przez okres **minimum 12 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru końcowego platformy**. Dodatkowo, Wykonawca będzie odpowiedzialny za utrzymanie platformy, w tym przeprowadzanie regularnych aktualizacji systemu oraz monitorowanie jego wydajności. Czas reakcji na zgłoszenia (SLA) oraz zakres wsparcia będą określone w umowie, z zapewnieniem dostępności wsparcia w określonym czasie (np. w dni robocze w godzinach 7:30 - 15:30).

7. Kontakt z Wykonawcą

W ramach realizacji projektu ustanowione zostaną jasno określone ścieżki kontaktu między Wykonawcą a Zamawiającym. Wykonawca wyznaczy menedżera projektu, który będzie odpowiedzialny za bieżące wsparcie i kontakt z przedstawicielami Zamawiającego. Spotkania projektowe będą odbywać się w ustalonych terminach – co najmniej raz w miesiącu, w celu omówienia postępów projektu, omawiania zgłoszonych problemów oraz dostosowywania działań Wykonawcy do wymagań Zamawiającego. Wszelkie zapytania i problemy będą zgłaszane na piśmie, za pośrednictwem ustalonego wspólnie kanału kontaktowego, np. e-maila lub platformy do zarządzania projektem.

8. Zgłaszanie sugestii

W trakcie realizacji projektu Zamawiający ma prawo zgłaszać sugestie i propozycje dotyczące funkcjonalności platformy. Zgłoszenia te będą przekazywane na piśmie (np. drogą mailową), a Wykonawca zobowiązuje się do ich analizy pod kątem wpływu na harmonogram, budżet oraz inne aspekty projektu. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu ocenę wpływu wprowadzonych zmian na projekt oraz ewentualny wpływ na koszty i terminy. Jeżeli zmiana ma wpływ na budżet lub harmonogram, wymagana będzie pisemna akceptacja zmian przez obie strony.

9. Wprowadzanie zmian do pierwotnej specyfikacji

Zamawiający ma prawo wprowadzać zmiany w specyfikacji funkcjonalności, które mogą pojawić się w trakcie realizacji projektu. Zmiany te będą wprowadzane na wniosek Zamawiającego lub zaproponowane przez Wykonawcę, o ile spełniają one pierwotne

założenia projektu. Wszelkie zmiany, które mogą wpłynąć na budżet lub harmonogram, będą wymagały pisemnej akceptacji obydwu stron oraz aneksu do umowy. W przypadku drobnych zmian, które nie wpływają na koszty ani harmonogram, Wykonawca może wdrożyć zmiany po uprzednim wyrażeniu zgody przez obie strony, np. drogą mailową.

10. Udostępnienie środowiska testowego

Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do środowiska testowego, które będzie repliką środowiska produkcyjnego, umożliwiając przeprowadzenie testów w warunkach jak najbardziej zbliżonych do rzeczywistego użytkowania platformy. Środowisko to będzie obejmować pełną konfigurację systemową i strukturę danych, umożliwiając przeprowadzenie testów funkcjonalnych, wydajnościowych oraz akceptacyjnych. Testy będą odbywać się na wersjach roboczych platformy, zanim zostanie wdrożona ostateczna wersja na środowisko produkcyjne. Ponadto Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu zestawu przykładowych danych testowych oraz przygotowania inscenizacji typowych scenariuszy użytkownika, które będą wykorzystywane podczas testów, w celu zweryfikowania poprawności działania kluczowych funkcji platformy.