**Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego**

**nr 5/2025/03.01-0104/24**

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

**OGÓLNE INFORMACJE**

Przedmiotem zamówienia jest zaprojektowanie i stworzenie nowej funkcji w postaci dedykowanego systemu kolejkowego w formie aplikacji webowej, zintegrowanej ze stroną internetową uczelni (opartą na WordPress) wraz z przekazaniem licencji bezterminowej niewyłącznej na użytkowanie funkcji. Aplikacja ma umożliwiać rezerwację wizyt w biurach administracyjnych uczelni przez Internet. System ma funkcjonować jako **wirtualny system kolejkowy**, pozwalający na umawianie wizyt przez osoby studiujące, osoby pracujące oraz innych interesantów, zapewniając transparentność i łatwość dostępu do usług administracyjnych. System ma zostać zaprojektowany zgodnie z wymaganiami dostępności WCAG 2.1 oraz przepisami RODO.

**ZAKRES PRAC**

**1.** **Opracowanie modułu rezerwacji wizyt:**

* Stworzenie dedykowanej aplikacji do rezerwacji wizyt, działającej jako odrębny moduł, dostępny z poziomu strony uczelni.
* Integracja modułu z aktualną stroną internetową uczelni.
* Możliwość rezerwacji wizyt do różnych biur administracyjnych uczelni (dziekanaty, biura karier, biura finansowe itp.). Szacowana liczba lokalizacji: 6
* system ma umożliwiać dodanie kolejnych lokalizacji (maksymalnie 20 lokalizacji łącznie).

**2. Funkcjonalności systemu:**

Panel rezerwacji wizyt:

* Wybór konkretnego biura administracyjnego.
* Przeglądanie dostępnych terminów na podstawie harmonogramów pracy biur.
* Interaktywny kalendarz z dostępnymi przedziałami czasowymi.
* Możliwość oznaczenia zapotrzebowania na dodatkowe usługi dla osób z niepełnosprawnościami m.in. tłumacz PJM, pętla indukcyjna.
* Rezerwacja wizyt i otrzymanie potwierdzenia.
* Powiadomienia e-mail (rezerwacja, przypomnienie, odwołanie wizyty).
* Odwołanie wizyty

Zarządzanie kontami użytkowników:

* Możliwość rezerwacji zarówno dla zalogowanych użytkowników (studentów/pracowników), jak i osób niezalogowanych (gości).
* Podgląd historii wizyt, statusów oraz opcji anulowania.
* Możliwość zgłoszenia obecności na miejscu („jestem już na miejscu”) z poziomu telefonu (stworzenie strony z informacją o liczbie osób będących przed użytkownikiem w kolejce, umieszczonym przyciskiem zgłaszania obecności oraz informacją wywołania użytkownika).

Panel administracyjny (dla biur):

* Każde biuro posiada osobne konto z dostępem do swojej kolejki.
* Możliwość zarządzania godzinami pracy, wyjątkami (dni wolne, przerwy techniczne, nieobecność).
* Podgląd rezerwacji z opcją oznaczania statusów („oczekuje”, „obsługiwany”, „nieobecny”, ,,ukończony”).
* Statystyki dotyczące liczby i rodzaju rezerwacji.
* System musi tworzyć harmonogram zapotrzebowania na usługi dodatkowe ww.
* System musi umożliwiać wywoływanie numeru (numer albumu/nadany numer), który pojawi się na monitorze przed wejściem do biura. Należy stworzyć link dla każdego biura z ekranem z wywołanym numerem.

Ograniczenia czasowe:

* Możliwość określenia liczby dni, kiedy można dokonać rezerwacji do przodu.
* Możliwość anulowania wizyty co najmniej 24 godziny wcześniej
* Możliwość zgłoszenia nieobecności.

Bezpieczeństwo i ochrona danych osobowych:

* Zabezpieczenie systemu przed atakami typu brute-force.
* Ochrona przed typowymi podatnościami aplikacji webowych zgodnie z wytycznymi OWASP Top 10 (np. SQL Injection, Cross-Site Scripting – XSS, Cross-Site Request Forgery – CSRF, Insecure Direct Object References).
* Szyfrowanie połączeń z użyciem certyfikatu SSL/TLS (HTTPS).
* Regularne aktualizacje komponentów systemu w celu eliminacji znanych podatności.
* Spełnienie wymogów RODO, w tym:
  + Transparentność przetwarzania danych osobowych.
  + Możliwość usunięcia konta i wgląd w zgromadzone dane.
  + Ochrona danych rezerwacyjnych (szczegóły wizyt, dane kontaktowe).

Testowanie i wdrożenie (zawarte w cenie zamówienia)

* Testy funkcjonalne i wydajnościowe na różnych urządzeniach i przeglądarkach (w tym testy dostępności z NVDA/VoiceOver).
* Wdrożenie aplikacji na środowisku produkcyjnym.
* Konfiguracja aplikacji dla 6 lokalizacji (biur administracyjnych)

Szkolenie i instruktaż dla pracowników:

* przeszkolenie zespołu administracyjnego uczelni: 2 dni po 2 h dziennie (1 h = 60 minut), łącznie 4 godziny.
* Stworzenie krótkiego filmu instruktażowego (maksymalnie 2 minuty – dla pracowników, 1 minuta – dla użytkowników), z napisami i tłumaczeniem na PJM, zgodnie z WCAG 2.1.

**Wymagania funkcjonalne**

1. Interfejs użytkownika:

* System musi posiadać **intuicyjny, dostępny i prosty w obsłudze interfejs użytkownika**, zarówno dla osób pełnosprawnych, jak i **osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności**, w tym:
  + osób niewidomych i słabowidzących,
  + osób niesłyszących i słabosłyszących,
  + osób z niepełnosprawnością ruchową (np. poruszających się tylko za pomocą klawiatury),
  + osób z niepełnosprawnościami poznawczymi (np. trudności w uczeniu się, rozumieniu treści).
* Interfejs musi być dostosowany do obsługi na urządzeniach mobilnych (RWD – Responsive Web Design).
* System musi być w pełni zgodny ze standardem WCAG 2.1 na poziomie co najmniej AA, obejmującym m.in.:
  + możliwość pełnej obsługi klawiaturą (bez użycia myszy),
  + zapewnienie odpowiedniego kontrastu tekstu do tła (co najmniej 4.5:1),
  + użycie odpowiedniej struktury nagłówków i znaczników semantycznych HTML,
  + dodanie etykiet i atrybutów ARIA dla elementów interaktywnych,
  + obsługę screen readerów (NVDA, VoiceOver, JAWS),
  + wyraźne komunikaty o błędach i walidacji w formularzach,
  + logiczny porządek poruszania się po stronie (kolejność tabulacji),
  + brak migających elementów mogących wywoływać reakcje neurologiczne,
  + możliwość skalowania tekstu bez utraty funkcjonalności interfejsu.
* Obsługa języka polskiego.
* Szata graficzna systemu musi być tożsama z motywem strony internetowej Zamawiającego wsz.pl

2. Powiadomienia:

* E-mailowe powiadomienia o rezerwacjach i ich zmianach.
* Możliwość rozbudowy o powiadomienia SMS.

3. Harmonogram pracy:

* Indywidualne harmonogramy dla każdego biura z wyjątkami i przerwami.

4. Kolejka w czasie rzeczywistym:

* Dostępność statusu wizyty z poziomu telefonu użytkownika.
* Informacja o pozycji w kolejce i komunikaty z biura (np. zaproszenie do pokoju osoby o określonym numerze albumu).

5. Monitor przy wejściu do biura

* ekran wywołania numeru.

**Wymagania niefunkcjonalne**

1. Szybkość działania:

* Czas odpowiedzi systemu nie powinien przekraczać 2 sekund w standardowych warunkach (rozumianych jako: .

2. Bezpieczeństwo:

* Wdrożenie standardów zabezpieczeń (SSL, ochrona przed SQL Injection, XSS itp.).
* Spełnienie wymogów RODO.

3. Wsparcie techniczne:

* Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia bezpłatnego utrzymania systemu na własnych serwerach przez okres 24 miesięcy (2 lata) od daty podpisania protokołu odbioru końcowego.
* W ramach utrzymania wykonawca zapewni:
* hosting systemu wraz z odpowiednim SLA (gwarancją dostępności min. 99% miesięcznie),
* kopie zapasowe danych (minimum codziennie, przechowywane przez co najmniej 14 dni),
* ciągłość działania systemu i bieżącą kontrolę stanu technicznego,
* nadzór nad bezpieczeństwem środowiska serwerowego,
* aktualizacje komponentów technicznych i zależności (np. biblioteki JS, środowisko backendowe).
* Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia wsparcia technicznego i konserwacji systemu przez okres co najmniej 24 miesięcy od podpisania protokołu odbioru końcowego, obejmującego:
* bieżące wsparcie dla administratorów uczelni,
* usuwanie błędów i usterek,
* konsultacje techniczne w przypadku planowanych zmian funkcjonalnych,
* dostarczanie aktualizacji funkcjonalnych i łatek bezpieczeństwa (co najmniej raz na kwartał lub niezwłocznie po wykryciu podatności krytycznych).
* W ramach wsparcia wykonawca musi zapewnić możliwość zgłaszania problemów drogą e-mailową oraz telefoniczny z czasem reakcji nie dłuższym niż 48 godzin roboczych.
* Po zakończeniu 24-miesięcznego okresu utrzymania systemu na serwerach wykonawcy, Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia pełnej migracji systemu na serwery Zamawiającego, bez dodatkowych kosztów i przerw w działaniu.
* Migracja obejmuje:
* przeniesienie pełnego kodu źródłowego aplikacji oraz wszystkich komponentów niezbędnych do jej uruchomienia (frontend, backend, bazy danych, środowisko uruchomieniowe),
* przekazanie kompletnej, udokumentowanej kopii bazy danych w formacie umożliwiającym jej odtworzenie na środowisku Zamawiającego,
* przekazanie wszystkich danych użytkowników, konfiguracji, logów i historii rezerwacji,
* przygotowanie dokumentacji wdrożeniowej (instrukcja instalacji i uruchomienia systemu),
* wsparcie techniczne podczas migracji i po migracji w celu zapewnienia prawidłowego działania systemu (czas trwania wsparcia: minimum 30 dni od zakończenia przeniesienia).
* Dalsze funkcjonowanie aplikacji nie może wiązać się z dodatkowymi kosztami, w tym subskrypcji.

4. Licencja, rozwój i przyszłe zmiany

* Wykonawca udzieli Zamawiającemu niewyłącznej, nieograniczonej terytorialnie, bezterminowej licencji na korzystanie z Systemu, obejmującej w szczególności:
  + instalowanie, uruchamianie i eksploatację Systemu na infrastrukturze Zamawiającego,
  + utrwalanie i zwielokrotnianie Systemu w zakresie niezbędnym do jego eksploatacji,
  + powierzanie utrzymania, serwisu, rozwoju i modyfikacji Systemu podmiotom trzecim działającym na rzecz Zamawiającego.
* Udzielona licencja pozostaje w mocy po zakończeniu, rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy, niezależnie od przyczyny i nie podlega wypowiedzeniu przez Wykonawcę z przyczyn ekonomicznych;
* System musi być zaprojektowany w sposób umożliwiający jego dalszą rozbudowę na poziomie kodu źródłowego, w szczególności w zakresie: dodawania nowych funkcji (np. wizyt online), integracji z systemami Zamawiającego (np. w celu weryfikacji) oraz rozwijania panelu administracyjnego – bez konieczności gruntownej przebudowy architektury systemu. Kod źródłowy powinien być modularny, czytelny i udokumentowany w sposób umożliwiający jego rozwój przez innych wykonawców.

W przypadku wskazania w opisie przedmiotu zamówienia znaków towarowych, patentów, kraju lub miejsca/źródła pochodzenia Zmawiający informuje, że dopuszcza możliwość zastosowania równoważnych rozwiązań, tzn. takich, których parametry techniczne równoważne - spójne funkcjonalnie – co najmniej takie same (nie gorsze) od tych podanych w specyfikacji przedmiotu zamówienia, w tym mają nie mniejszą użyteczność funkcjonalną i o ile zostaną opisane w ofercie.