

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia publicznego jest wykonanie oraz uruchomienie internetowej platformy crowdsourcingowej, wraz z usługą prowadzenia komunikacji z jej użytkownikami celem zaangażowania społeczności platformy w zbudowanie stałej, otwartej i dwustronnej komunikacji na linii samorząd-mieszkaniec.
2. Platforma będzie służyła do angażowania mieszkańców w proces kreowania rozwiązań w przestrzeni publicznej w modelu crowdsourcingowym za pomocą wyzwań uruchamianych na platformie. Platforma umożliwi rozwiązywanie problemów miejskich we współpracy z mieszkańcami. Poprzez platformę mieszkańcy mają mieć możliwość zgłaszania odpowiedzi na tematyczne wyzwania (dotyczące m.in. transportu, zagospodarowania przestrzeni miejskiej, życia kulturalnego) publikowane na platformie, komentowania pomysłów i rozwiązań zgłoszonych przez innych użytkowników, oddawania głosów poparcia dla zgłoszonych inicjatyw i dzielenia się nimi poprzez media społecznościowe. Zgłoszone rozwiązania oceniane będą przez jury eksperckie, a ich autorzy wyróżniani oraz nagradzani.
3. Zamówienie publiczne realizowane jest w ramach projektu pn. „e-Pabianice”, współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020, Oś Priorytetowa VII – Infrastruktura dla usług społecznych, Działanie VII.1 – Technologie informacyjno-komunikacyjne, Poddziałanie VII.1.2 – Technologie informacyjno-komunikacyjne.
4. Przedmiot zamówienia obejmuje:
  - 1) wykonanie, konfigurację i wdrożenie crowdsourcingowej platformy partycypacji społecznej, zwanej dalej „platformą” oraz udzielenie co najmniej 6-letniej licencji na korzystanie z niej przez Zamawiającego; platforma musi posiadać moduł umożliwiający dodawanie przez jej użytkowników zaawansowanych treści w postaci:
    - a) tekstu,
    - b) pliku graficznego, video,
    - c) załącznika, np. dodawanie tras, zaznaczanie obszarów i załączanie zdjęć do konkretnych punktów na mapie,
    - d) współtworzenia tekstów przez różnych użytkowników;
  - 2) stworzenie projektu graficznego platformy wraz z modułem umożliwiającym dodawanie zaawansowanych treści przez użytkowników platformy oraz wykonanie logo na potrzeby platformy;
  - 3) obsługę platformy wraz z przeszkoleniem pracowników Zamawiającego do obsługi platformy po okresie obowiązywania umowy;
  - 4) utrzymanie i hosting platformy oraz ciągłość jej funkcjonowania w okresie udzielonej licencji.
5. W ramach przedmiotu zamówienia, o którym mowa w ust. 4 pkt 1 i 2 – zwanym etapem I, zakres umowy będzie obejmował:

- 1) opracowanie szczegółowej koncepcji platformy wraz ze strategią komunikacji i przedstawienie jej Zamawiającemu do akceptacji; platforma powinna być responsywna tj. umożliwiać wyświetlanie treści na urządzeniach stacjonarnych i mobilnych oraz umożliwiać dostęp i możliwość przeglądania wybranych przez Zamawiającego materiałów wgrzywanych przez użytkowników platformy jak również umożliwiać ich ocenianie i komentowanie;

koncepcja musi uwzględniać poniższe cele:

- a) zwiększenie partycypacji społecznej mieszkańców Pabianic w zarządzaniu miastem,
- b) podniesienie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników samorządowych w zakresie komunikacji społecznej,
- c) rozwój dialogu społecznego w Pabianicach;

koncepcja musi zawierać co najmniej nw. elementy:

- a) charakterystykę i opis planowanej platformy,
- b) cele długo i krótkoterminowe,
- c) ogólną charakterystykę rekomendowanych narzędzi,
- d) merytoryczną argumentację, co do zaproponowanej koncepcji oraz strategii komunikacji,
- e) harmonogram działań zgodny z zaprezentowaną koncepcją;

zaproponowana koncepcja będzie wdrożona przez Wykonawcę, ale Zamawiający, przed stworzeniem platformy zastrzega sobie prawo do zgłaszania uwag do koncepcji oraz strategii komunikacji;

Zamawiający wymaga przedstawienia tylko jednej koncepcji (jednego wariantu); koncepcja wraz ze strategią komunikacji musi być przygotowana w formie pisemnej;

- 2) opracowanie graficzne platformy, treści oraz tekstów zamieszczonych na platformie (zapewnienie literackiej i graficznej kreacji platformy wraz z jej oprogramowaniem) i przedstawienie ich Zamawiającemu do akceptacji;
  - 3) opracowanie graficzne treści promocyjnych oraz tekstów zamieszczonych na platformie służących promocji platformy i przedstawienie ich Zamawiającemu do akceptacji;
  - 4) opracowanie regulaminu platformy i innych dokumentów związanych z realizacją działań crowdsourcingowych, w tym zapewnienie wymaganej obsługi prawnej w zakresie opracowania niezbędnych regulaminów oraz umów z użytkownikami platformy i uczestnikami konkursów;
  - 5) wykonanie platformy (w tym oprogramowania z zastrzeżeniem, że oprogramowanie stanowi własność Wykonawcy i nie jest przekazywane na rzecz Zamawiającego, z wyłączeniem kodów HTML strony internetowej, które przechodzą na własność Zamawiającego), jej wdrożenie i udzielenie Zamawiającemu co najmniej 6-letniej licencji na korzystanie z niej a także integracja platformy z modułami wymaganymi do realizacji działań crowdsourcingowych, zgodnie z zaakceptowaną przez Zamawiającego koncepcją;
6. W ramach przedmiotu zamówienia, o którym mowa w ust. 4 pkt 3 – zwanym etapem II, zakres umowy będzie obejmował:
- 1) zapewnienie webmasteringu, tzn. administracji platformy pod kątem technologicznym i jej aktualizacji w celu zapewnienia ciągłości funkcjonowania platformy;
  - 2) prowadzenie kampanii promocyjnej platformy w pierwszym roku realizacji II etapu umowy, z wykorzystaniem strony internetowej Zamawiającego, serwisów społecznościowych Zamawiającego oraz rekomendowanych przez Wykonawcę kanałów

dotarcia; koszt prowadzenia tych działań musi być wliczony w kwotę za świadczenie usługi;

- 3) przeprowadzenie co najmniej 4 zapytań w każdym kolejnym okresie obejmującym 12 miesięcy realizacji zamówienia, począwszy od daty zawarcia umowy (łącznie nie mniej niż 16 zapytań w całym okresie realizacji zamówienia) w formule partycypacyjnej w celu pozyskania autentycznych treści multimedialnych i merytorycznych;
  - 4) moderację obsługi platformy i działań crowdsourcingowych na podstawie przyjętej strategii komunikacji opracowanej przez Wykonawcę i zaakceptowanej przez Zamawiającego, w tym prowadzenie usług komunikacji, utrzymywanie kontaktu z użytkownikami, korespondencja e-mail, moderacja postów, zawieranie umów z użytkownikami, obsługa i pomoc techniczna;
  - 5) **przeprowadzenie co najmniej 4 zapytań w każdym kolejnym okresie obejmującym 12 miesięcy realizacji zamówienia, począwszy od daty zawarcia umowy (łącznie nie mniej niż 16 zapytań w całym okresie realizacji zamówienia) w formule partycypacyjnej w celu, o którym mowa w pkt 3) oraz pozyskanie i przeniesienie na Zamawiającego, spośród materiałów umieszczonych na platformie przez jej użytkowników, autorskich praw majątkowych, praw pokrewnych i praw zależnych do co najmniej 10 wybranych przez Zamawiającego materiałów – w zakresie opisanym w umowie bez ograniczeń czasowych i terytorialnych;**
  - 6) pozyskanie niezbędnych licencji na korzystanie z materiałów autorskich umieszczanych na platformie przez użytkowników w zakresie wskazanym w umowie lub autorskich praw majątkowych do tych materiałów autorskich w zakresie wskazanym w umowie; zakres pozyskiwanych praw autorskich wskazany w umowie może ulec zmianie za porozumieniem Stron z uwagi na charakter pozyskiwanej pracy i możliwości jej wykorzystania w przyszłości;
  - 7) coroczne opracowanie, w przeciągu 1 miesiąca od zakończenia realizacji ostatniego zapytania w danym okresie 12 miesięcy, raportu końcowego wraz z ewaluacją, wg uzgodnionego przez Strony wzoru;
  - 8) przeszkolenie, nie później niż w przedostatnim miesiącu trwania umowy, co najmniej 2 pracowników Zamawiającego do obsługi Platformy po okresie obowiązywania umowy.
7. Platforma musi posiadać następujące funkcjonalności:
- 1) tworzenie podstron tematycznych dedykowanych niestandardowym wyzwaniom w ramach, których uruchamiane będą poszczególne wyzwania;
  - 2) uruchamianie wyzwań służących angażowaniu mieszkańców z możliwością określenia typu wyzwania: mapa, rodzaj pliku (minimum pdf), film video, itp.;
  - 3) możliwość zdefiniowania kanału Youtube na którym będą umieszczane filmy wgrywane przez użytkowników przy pomocy modułu;
  - 4) uruchamianie wyzwania służącego angażowaniu mieszkańców z możliwością uruchomienia funkcjonalności rozszerzonej mapy pozwalającej na zbieranie odpowiedzi użytkowników pod postacią wielu punktów, linii, okręgów.
8. Platforma ma być wyposażona w moduł współtworzenia i inicjatyw lokalnych, umożliwiający dodawanie zaawansowanych treści przez użytkowników platformy, w postaci odpowiedzi na zadane wyzwania w formie:
- 1) plików (minimum w typowych formatach: odt, doc, pdf), wcześniej zdefiniowanych przez administratora, opatrzonych tytułem oraz opisem;
  - 2) pliku graficznego lub wideo, opatrzonego tytułem oraz opisem;
  - 3) wielu punktów, linii, okręgów na mapie opatrzonej w opis, zdjęcia oraz tytuł; dodatkowo, każdy punkt powinien mieć możliwość nadania odrębnego opisu, zdjęcia lub tytułu;

- 4) adresu lub pojedynczej pinezki na mapie – opatrzonej w opis, zdjęcia oraz tytuł;
  - 5) opowiadania pisanego wspólnie z innymi użytkownikami platformy, gdzie dalszy fragment opowiadania jest wyłaniany w formie głosowania publiczności w ramach wcześniej określonych ram czasowych.
9. Platforma ma umożliwiać użytkownikom:
- 1) logowanie na platformie za pomocą, adresu e-mail lub kont utworzonych w serwisach społecznościowych, np. Facebook, Google, itp.;
  - 2) logowanie poprzez formularz, który będzie zawierał pole z zaznaczeniem wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych i o zapoznaniu się z regulaminem platformy;
  - 3) dodawanie rozwiązań w odpowiedzi na zadane wyzwania w formie tekstowej i graficznej o rozszerzeniach (minimum jpg, gif, png, bmp, jpeg);
  - 4) dodawanie komentarzy w formie tekstowej oraz graficznej o rozszerzeniach (minimum jpg, gif, png, bmp, jpeg) do odpowiedzi udzielonych przez mieszkańców;
  - 5) oddanie głosu na odpowiedź innego mieszkańca;
  - 6) dzielenie się pomysłami opublikowanymi na platformie poprzez media społecznościowe (minimum Facebook, Twitter);
  - 7) podgląd swojej aktywności oraz edycję ustawień i obrazu profilowego w ramach indywidualnego konta użytkownika przez każdego zarejestrowanego na platformie użytkownika;
  - 8) zdobywanie nagród za aktywność użytkowników poprzez system rywalizacji funkcjonujący w ramach platformy;
  - 9) kontakt z organizatorem poprzez podstronę kontaktową, obejmującą formularz kontaktowy;
  - 10) kontakt z administratorem poprzez formularz kontaktowy;
10. Dostęp do platformy:
- 1) ma być realizowany przez użytkownika po założeniu konta, na podstawie danych wprowadzonych na formularzu rejestracyjnym;
  - 2) obejmujący dodawanie odpowiedzi, teksów, głosowania wymaga uprzedniego zalogowania się na platformie.
11. Platforma ma umożliwiać Zamawiającemu samodzielnie lub za pośrednictwem Wykonawcy:
- 1) dodawanie w ramach aplikacji dowolnej liczby stron statycznych – zachowanie funkcjonalności przy dowolności wyboru edytora;
  - 2) uruchamianie wyzwań służących angażowaniu mieszkańców z możliwością określenia dat, w ramach których wyzwanie będzie aktywne oraz zdefiniowanie formy udzielania odpowiedzi na zadanie wyzwanie:
    - w ramach każdego wyzwania, Zamawiający musi mieć możliwość określenia nagród (rzeczowych, pieniężnych, innych) oraz członków jury, które będzie oceniało odpowiedzi mieszkańców według wcześniej określonych kryteriów;
  - 3) określenie, czy odpowiedzi mieszkańców na konkretne wyzwanie będą podlegały moderacji przed opublikowaniem na portalu, czy moderacja będzie odbywała się *post factum*;
  - 4) moderację odpowiedzi mieszkańców w ramach ustalonych wcześniej założeń przez Zamawiającego;
  - 5) oznaczanie odpowiedzi mieszkańców jako pomysły, które zostaną lub zostały wdrożone przez Zamawiającego;
  - 6) dodawanie aktualności na dedykowanej stronie w formie tekstowej, graficznej lub klipu video;
  - 7) zdefiniowanie systemu rywalizacyjnego umożliwiającego określenie liczby punktów za wybrane aktywności użytkowników na platformie;
  - 8) przypisanie użytkownikom określonych ról i określenie poziomów dostępności;

- 9) rozsyłanie newslettera do osób zapisanych na subskrypcję, który umożliwi szybkie przesyłanie informacji np. o:
  - a) zagrożeniach,
  - b) imprezach plenerowych,
  - c) głosowaniu na zadania do budżetu obywatelskiego,
  - d) konsultacjach społecznych, itp.
12. Platforma musi spełniać następujące wymogi dotyczące:
  - 1) bezpieczeństwa pod kątem 10 najważniejszych podatności wg Open Web Application Security Project (OWASP Top 10):  
[https://www.owasp.org/index.php/Top\\_10\\_2013-Top\\_10](https://www.owasp.org/index.php/Top_10_2013-Top_10)) a środowisko, na którym działa, spełniać zalecenia organizacji Center for Internet Security (<https://www.cisecurity.org/>): CIS security benchmarks;
  - 2) możliwości wymiany danych z innymi systemami teleinformatycznymi za pomocą protokołów komunikacyjnych i szyfrujących;
  - 3) możliwości wymiany znaków wg standardu Unicode UTF-8 w wysyłanych dokumentach w drodze teletransmisji;
  - 4) w możliwie największym stopniu opierania się na otwartych standardach przy uwzględnieniu obowiązujących przepisów prawa oraz polskich norm;
  - 5) udostępnienia zasobów informacyjnych (w stosownym zakresie) co najmniej w jednym z formatów wymienionych w Załączniku nr 2 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności;
  - 6) spójności z innymi systemami centralnymi, regionalnymi, a na poziomie lokalnym ma uwzględniać identyfikację wizualną miasta Pabianice oraz umożliwiać integrację m.in. ze stronami komórek organizacyjnych miasta;
  - 7) możliwości korzystania przez osoby niepełnosprawne, zgodnie z wytycznymi WCAG 2.0 tj. wytycznymi dotyczącymi dostępności treści internetowych zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych 4/102 i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz.U. z 2012 r. poz. 526);
  - 8) dostępu do platformy z urządzeń mobilnych (reponsive design);
  - 9) dostępności, w części udostępniającej usługi dla użytkowników zewnętrznych (mieszkańców / interesantów) na urządzeniach mobilnych w pełnej funkcjonalności.
13. Termin wykonania zamówienia:
  - 1) Dedykowana platforma musi zostać uruchomiona w ciągu maksymalnie 90 dni od daty zawarcia umowy.
  - 2) Moderacja i animacja społeczności oraz działania crowdsourcingowe na platformie będą świadczone przez okres 4 lat od dnia zawarcia umowy, począwszy od dnia jej uruchomienia.
  - 3) Wykonawca zapewni utrzymanie i hosting platformy oraz ciągłość jej funkcjonowania w okresie udzielonej licencji.