Załącznik nr 1 do Ogłoszenia

# SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Nazwa zamówienia: **zakup oprogramowania do prowadzenia badań i analiz (m.in. potrzeb szkoleniowych kadr).**

Zadanie realizowane jest w ramach projektu pod nazwą. Opolskie Spójne i Aktywne Społecznie, w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus 2021-2027, Priorytet FERS.04 Spójność społeczna i zdrowie, Działanie FERS.04.13 Wysokiej jakości system włączenia społecznego.

# Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest abonament na dostęp do oprogramowania/narzędzia umożliwiającego: tworzenie ankiet online, ich przesyłanie, odczytywanie, pobieranie oraz przeglądanie i dystrybucję wyników oraz danych gromadzonych za pomocą tego oprogramowania/narzędzia. Abonament musi obejmować dostęp umożliwiający równoczesną pracę trzech użytkowników z możliwością nadania uprawnień nowej osobie w miejsce wycofanej. Dodatkowo usługa musi obejmować część szkoleniową, która będzie polegała na udostępnieniu do pobrania filmów oraz prezentacji zawierających minimum wszystkie funkcjonalności opisane w OPZ. Integralną częścią usługi musi być również wsparcie techniczne obejmujące usługę helpdesk, możliwość zgłaszania nieprawidłowego działania systemu oraz bieżącą aktualizację systemu gwarantującą jego sprawne i efektywne działanie. Zadanie realizowane jest w ramach projektu pod nazwą Opolskie Spójne i Aktywne Społecznie, w ramach programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027 współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego Plus 2021-2027, Priorytet FERS.04 Spójność społeczna i zdrowie, Działanie FERS.04.13 Wysokiej jakości system włączenia społecznego.

# Termin realizacji:

Od dnia 05.05.2024 r. do końca trwania projektu (31.12.2028 r.), z możliwością przedłużenia.

# Cel zamówienia:

Celem zamówienia jest wykorzystanie systemowego narzędzia do prowadzenia badań i analizy danych ramach zadania 1 WoD ,,Zadanie horyzontalne: badania, analizy i programowanie”, wydatek 1.6 ,,Zakup oprogramowania do prowadzenia badań i analiz”. Zadanie obejmuje szereg działań dzięki, którym powstanie m.in. zasób wiedzy, danych i informacji stanowiących istotne zaplecze analityczne dla instytucji i organizacji działających w obszarze włączenia społecznego. W ramach zadania będą zaprojektowane i przeprowadzone badania i analizy mające obrazować najważniejsze problemy i wyzwania z zakresu polityki społecznej. Narzędzie służyć będzie do kompleksowej realizacji badań ankietowych CAWI w ramach, którego możliwe będzie: tworzenie formularzy/ankiet, gromadzenie danych ankietowych, analiza zebranych danych oraz tworzenie raportów i ich dalsza dystrybucja.

# Szczegóły zamówienia:

## **Wymagania podstawowe:**

1. Oprogramowanie/narzędzie musi pozwolić na tworzenie ankiet i formularzy internetowych oraz ich jednorazową wysyłkę do kilku tysięcy respondentów (przewidywana liczba wysyłanych rocznie ankiet to 10 000).
2. Oprogramowanie musi pozwolić na eksport wyników na potrzeby analizy, raportowania i dystrybucji oraz wypełnianie ankiet przez respondentów 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
3. Oprogramowanie/narzędzie musi posiadać możliwość walidacji poprawności danych importowanych do bazy, w tym walidacji poprawności adresów mailowych oraz sygnalizować zdublowane rekordy w zaimportowanej bazie.
4. Oprogramowanie musi umożliwiać wypełnienie formularza ankiety lub formularza przez respondentów na wszystkich najpopularniejszych przeglądarkach internetowych, między innymi: Internet Explorer, Edge, Firefox, Chrome, Opera w ich najnowszych wersjach. Ponadto oprogramowanie/narzędzie musi umożliwiać przygotowanie kwestionariuszy/ankiet online z zastosowaniem standardów dostępności wynikających z przepisów tj. umożliwić ustawienie wyglądu i kolorystyki kwestionariusza oraz rozmiaru czcionki do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku, a także umieszczenie w kwestionariuszu/ankiecie grafik lub filmików dla osób z niepełnosprawnością narządu słuchu lub niepełnosprawnością intelektualną.
5. Oprogramowanie/narzędzie musi być aktywne dla trzech użytkowników będących pracownikami Zamawiającego i pozwalać na równoczesną pracę nad przygotowaniem formularza/ankiety oraz analizę danych z poziomu przeglądarki internetowej i testowanie ankiety przed jej aktywacją w systemie.
6. Oprogramowanie/narzędzie musi umożliwiać zmianę wyglądu tworzonych w oprogramowaniu ankiet w zakresie predefiniowanych szablonów, a także umożliwiać tworzenie własnych lub modyfikację istniejących szablonów oraz dodanie logotypu lub grafiki.
7. Oprogramowanie/narzędzie powinno w automatyczny sposób dostosować wygląd ankiety, wielkość czcionek i szaty graficznej do urządzeń mobilnych wykorzystywanych przez respondentów, takich jak smartfon lub tablet.
8. Oprogramowanie/narzędzie musi umożliwiać wykorzystanie różnych metod: ankieta publicznie dostępna po wejściu na wskazane hiperłącze, dostęp do ankiety odbywa się z zachowaniem identyfikacji respondenta po wprowadzeniu loginu i hasła na wskazanej stronie www; dostęp do ankiety odbywa się z zachowaniem identyfikacji respondenta, po wejściu na zindywidualizowane hiperłącze wywołujące stronę ankiety.
9. Oprogramowanie/narzędzie musi zapewniać zautomatyzowaną wysyłkę maili na każdym etapie realizacji badania opartą na kryteriach statusu uczestnictwa respondenta w badaniu ( wypełnił, wypełnił częściowo, nie wypełnił itp.) oraz możliwość automatycznego, cyklicznego wysyłania wiadomości (zaproszenia, przypomnienia, podziękowanie za udział w badaniu itp.).
10. Oprogramowanie/narzędzie musi zapewniać możliwość wykorzystania w korespondencji seryjnej, z zachowaniem możliwości imiennego zwracania się do konkretnych respondentów oraz wykorzystania zgromadzonych danych w bazie danych i wstawiania ich do treści wysyłanej wiadomości.
11. Oprogramowanie/narzędzie musi umożliwiać modyfikację danych z bazy respondentów (np. zmiana maila, danych osobowych, usunięcie adresu mailowego) w trakcie realizacji badania.

## **Wymagania dotyczące tworzenia ankiet:**

1. Oprogramowanie/narzędzie musi umożliwiać tworzenie arkuszy ankiet z poziomu przeglądarki internetowej minimalnie w oparciu o typologię:

* Pytań otwartych, w których odpowiedź udzielna jest poprzez wpisanie odpowiedzi tekstowej;
* Pytań półotwartych zawierających zdefiniowaną kafeterię oraz jedną lub więcej pozycji pól tekstowych do dodania do istniejącej listy odpowiedzi. Wszystkie dodane pola tekstowe muszą być dostępne do budowy dowolnych powiązań logicznych i filtrów;
* Pytania wielokrotnego wyboru, w tym m.in. pytania: z pionowym układem kafeterii, z poziomym układem kafeterii, z rozłożeniem pozycji kafeterii w wielu kolumnach, z dodaniem dowolnej liczby pól edycyjnych na odpowiedzi otwarte, z dodaniem odpowiedzi wykluczającej ,,żaden z wymienionych”, z opcją definicji wymaganej liczby odpowiedzi;
* Pytania jednokrotnego wyboru, w tym m.in. pytania z pionowym układem kafeterii, z poziomym układem kafeterii, z rozłożeniem pozycji kafeterii w wielu kolumnach;
* Pytania w formie rozwijanego menu – wybór odpowiedzi następuje z rozwijanej listy;
* Pytania tabelkowe, pytania typu suwak, pytania typu NPS, w tym ze skalą 5 lub 10 stopniową, pytania typu ranking, pytania typu kalendarz z możliwością wskazania określonej daty z wykorzystaniem mechanizmu kalendarza;
* Pytania multimedialne, obejmujące prezentację nagrań i wideo oraz pytania filtrujące.

1. Oprogramowanie musi umożliwiać ustawienie obowiązku wypełnienia wybranych pytań przez respondenta. Respondent powinien zobaczyć informację w tej sprawie w formularzu ankiety lub w jej treści.
2. W kafeteriach odpowiedzi lub polach odpowiedzi musi być możliwość dodania pola ,,inne” i pola ,,nie dotyczy”.
3. Oprogramowanie/narzędzie musi umożliwiać dodawanie komentarzy (podpowiedzi) w dowolnym miejscu ankiety w postaci ,,okienek z instrukcją” ukazujących się respondentom po najechaniu kursorem lub stałego pola tekstowego z instrukcją, umożliwiać dodawanie komentarzy ( podpowiedzi) w dowolnym miejscu ankiety w postaci ,,okienek z instrukcją” ukazujących się respondentom po najechaniu kursorem lub stałego pola tekstowego z instrukcją.
4. Oprogramowanie/narzędzie powinno umożliwiać tworzenie bloków/grup pytań.
5. Respondent powinien mieć możliwość przerwania wypełniania ankiety w dowolnym momencie, zapisania jej i powrotu do niej od momentu, w którym przerwał, bez konieczności przechodzenia jej od początku.
6. Respondent powinien mieć możliwość powrotu do wcześniej wypełnionych pól i ich modyfikacji przed ostatecznym zatwierdzeniem wypełniania ankiety.
7. Oprogramowanie/narzędzie musi posiadać możliwość tworzenia złożonych reguł i filtrów przejścia pomiędzy pytaniami w ankiecie, z możliwością równoczesnego filtrowania względem udzielanych odpowiedzi w ankiecie jak danych wstępnych o respondencie zgromadzonych w bazie respondentów.
8. Oprogramowanie/narzędzie musi umożliwiać zastosowanie reguł przejścia dzięki którym można pomijać całe grupy pytań. Reguły przejścia powinny uwzględniać zarówno logikę/schemat układu pytań, wartości liczbowe oraz tekstowe ( między innymi słowa klucze).
9. Oprogramowanie/narzędzie musi pozwalać na zadawanie pytań w pętli-to znaczy musi istnieć możliwość powtarzania dowolnego pytania lub bloku pytań, w liczbie wynikającej z wcześniejszych odpowiedzi lub wskazań respondenta.
10. Oprogramowanie/narzędzie musi umożliwiać tworzenie nowej ankiety poprzez kopiowanie wcześniejszej lub modyfikację wcześniej realizowanych ankiet, jak również składowanie poszczególnych pytań lub bloków pytań ankiety do ponownego wykorzystania w innych projektach badawczych.
11. Oprogramowanie/narzędzie musi pozwalać na generowanie testowego zbioru danych wynikowych w formacie minimum xls którego struktura( lista zmiennych, nazwy zmiennych, etykiety zmiennych i wartości, braki danych itp.) będzie identyczna jak docelowa (generowana podczas eksportu wyników po zrealizowaniu badania).

## **Wymagania dotyczące dostarczania i kontroli uzyskanych wyników i danych.**

* 1. Oprogramowanie/narzędzie musi posiadać funkcjonalności pozwalające na dostęp do bieżących informacji na temat statusu projektu badawczego i wyników badania za pomocą przeglądarki internetowej dla 3 uprawnionych pracowników Zamawiającego.
  2. Dostęp do bieżących informacji na temat statusu projektu i wyników badania musi zapewniać co najmniej następujące możliwości:
* Podgląd postępu realizacji badania pod względem liczby respondentów uczestniczących w badaniu z uwzględnieniem takich wartości jak: liczba osób, które aktualnie wypełniają ankietę i liczba osób, które zakończyły wypełnianie ankiety;
* Sprawdzenie stopnia realizacji próby, w tym również w wybranych podgrupach zdefiniowanych przez kryteria z bazy danych lub mechanizmu kwotowego;
* Sprawdzanie statusu udziału w badaniu i odpowiedzi na poziomie pojedynczych respondentów;
* Podgląd zgromadzonych danych, z uwzględnieniem liczebności i procentowych rozkładów odpowiedzi lub parametrów takich jak: wartość minimalna, wartość maksymalna, wartość średnia, wartość modalna, mediana, itp., oraz liczebności i procentowych rozkładów krzyżowych.

## **Wymagania dotycząca raportowania ( panelu analitycznego).**

1. Oprogramowanie powinno umożliwiać przygotowanie podstawowych raportów na podstawie zgromadzonych danych uwzględniając co najmniej:

* Możliwość wykonywania prostych analiz statystycznych typu średnia, mediana, tabele krzyżowe, rozkłady zmiennych i częstości;
* Możliwość wizualizacji podstawowych statystyk;
* Możliwość wygenerowania raportu wynikowego minimum w formatach pdf, Excel.

1. Oprogramowanie powinno umożliwiać przygotowanie wyników analiz w formie raportów online aktualizujących się automatycznie i możliwych do przeglądania przez zdefiniowaną grupę lub liczbę użytkowników/ odbiorców informacji ( 3 pracowników Zamawiającego).

## **Wymagania dotyczące wsparcia merytorycznego i technicznego.**

1. Wsparcie techniczne i merytoryczne musi obejmować: wsparcie w postaci szkoleń online – filmów instruktażowych lub instrukcji w formie prezentacji z opisem, obejmujące tematykę oferowanych komponentów, do pobrania.
2. Zamawiający wymaga ponadto aby wsparcie techniczne dla dostarczonego oprogramowania/narzędzia, w okresie obowiązywania umowy ( abonamentu) gwarantowało: dostęp do usługi helpdesk w dni robocze w godzinach 7:30 – 15:30 za pośrednictwem dedykowanego numeru telefonu i adresu e-mail lub w innych, ustalonych z Zamawiającym godzinach, lecz nie krócej niż 8 godzin dziennie.
3. Możliwość zgłaszania przez Zamawiającego przez całą dobę nieprawidłowego działania systemu drogą elektroniczną za pośrednictwem poczty e-mail lub w dedykowanym serwisie online.
4. Specyfikacja techniczna:
5. kod wymagania: TECH.01 – Dostęp do systemu musi odbywać się z poziomu najpopularniejszych przeglądarek internetowych tj. Internet Explorer, Edge, Firefox, Chrome, Opera w ich najnowszych wersjach, bez konieczności instalacji dodatkowych komponentów i wtyczek;
6. kod wymagania: TECH.02 - Połączenie do systemu musi odbywać się poprzez protokół HTTPS;
7. kod wymagania: TECH.03 - Dostęp do systemu będzie możliwy wyłącznie po dokonaniu uwierzytelnienia za pomocą unikalnego identyfikatora i hasła dostępnych dla każdego z 3 pracowników Zamawiającego indywidualnie;
8. kod wymagania: TECH.04 - System musi cechować się wydajnością gwarantującą efektywną i komfortową pracę;
9. kod wymagania: TECH 05. - System musi spełniać niezbędne wymagania krajowych i unijnych przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych.
10. Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu zamówienia zobowiązany jest dostarczyć dokumentację szkoleniową obejmującą materiały szkoleniowe w formie elektronicznej, uwzględniające minimum wszystkich funkcjonalności opisanych w OZP wraz z opisem ich uruchomienia w systemie z przeznaczeniem.

# Termin realizacji zamówienia:

1. Zamówienie musi zostać zrealizowane do 3 dni roboczych od dnia zawarcia umowy tj.05.05.2024 r. i umożliwiać korzystanie z oprogramowania/narzędzia do dnia jej zakończenia.

# Warunki udziału w postępowaniu:

1. Dostawca usługi musi dostarczyć oprogramowanie/narzędzie spełniające wszystkie warunki opisane w przedmiocie zamówienia.
2. Usługa powinna obejmować okres od dnia uruchomienia usługi ( max. 3 dni od podpisania umowy) do dnia 31.12. 2028 r., z możliwością przedłużenia.

# Opis sposobu obliczania ceny:

1. Łączna cena powinna obejmować usługę udostępnienia Oprogramowania, usługę szkoleniową oraz techniczną (serwis) i zwierać następujące przedziały czasowe:

a) Od dnia 05.05.2024 r. do dnia 04.05.2025 r. …….zł brutto w tym VAT……….%

b) Od dnia 05.05.2025 r. do dnia 04.05.2026 r. …….zł brutto w tym VAT……….%|

c) Od dnia 05.05.2026 r. do dnia 04.05.2027 r. …….zł brutto w tym VAT……….%

d) Od dnia 05.05.2027 r. do dnia 04.05.2028 r. …….zł brutto w tym VAT……….%

e) Od dnia 05.05.2028 r. do dnia 31.12.2028 r. …….zł brutto w tym VAT……….%

# Osoby upoważnione do kontaktu z wykonawcami:

1. Joanna Pines, e-mail: j.pines@rops-opole.pl , nr telefonu: 77 456-58-92 i Karolina Zaborska, e-mail: [k.zaborska@rops-opole.pl](mailto:), nr telefonu: 77 456-58-86

# Obowiązki zamawiającego:

1. Korzystanie z oprogramowania/narzędzia zgodnie z umową.

# Obowiązki Wykonawcy nie ujęte w OPZ:

1. Stałego kontaktu z Zamawiającym (na czas trwania usługi);
2. Informowania Zamawiającego o pojawiających się problemach i innych zagadnieniach istotnych dla realizacji usługi.