Załącznik nr 3 do Zapytania ofertowego

# 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. 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 01.06.2024 r. do końca trwania projektu (31.12.2028 r.).

# 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 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.).
9. 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.
10. 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 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.
10. 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 techniczne**

1. Zamawiający wymaga 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.
2. Możliwość zgłaszania przez Zamawiającego przez całą dobę nieprawidłowego działania systemu drogą elektroniczną za pośrednictwem poczty e-mail lub   
   w dedykowanym serwisie online.
3. Specyfikacja techniczna:

* 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;
* kod wymagania: TECH.02 - Połączenie do systemu musi odbywać się poprzez protokół HTTPS;
* 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;
* kod wymagania: TECH.04 - System musi cechować się wydajnością gwarantującą efektywną i komfortową pracę;
* kod wymagania: TECH 05. - System musi spełniać niezbędne wymagania krajowych i unijnych przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych.

# Termin realizacji zamówienia:

Zamówienie musi zostać zrealizowane do 3 dni roboczych od dnia zawarcia umowy 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 (abonament), usługę techniczną (serwis) i zwierać następujące przedziały czasowe:

a) Od dnia 01.06.2024 r. do dnia 31.05.2025 r.

b) Od dnia 01.06.2025 r. do dnia 31.05.2026 r.

c) Od dnia 01.06.2026 r. do dnia 31.05.2027 r.

d) Od dnia 01.06.2027 r. do dnia 31.05.2028 r.

e) Od dnia 01.06.2028 r. do dnia 31.12.2028 r.

# Osoby upoważnione do kontaktu z wykonawcami:

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

# Obowiązki Zamawiającego:

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.