

Załącznik nr 9.3 do Opisu przedmiotu zamówienia

Wymagania dla części 3

e-Turystyka

Spis treści

1.	KODY CPV.....	3
2.	WYMAGANIA OGÓLNE	3
3.	E-USŁUGI	6
4.	WYMAGANIA FUNKCJONALNE.....	7
5.	WYMAGANIA TECHNICZNE	9
6.	BEZPIECZEŃSTWO	9
7.	PARAMETRY WYDAJNOŚCI.....	11
8.	LISTA JEDNOSTEK, KTÓRE KORZYSTAĆ BĘDĄ Z SYSTEMU	11

1. Kody CPV

Przedmiot zamówienia – kody CPV

- 48.00.00.00-8 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne
- 48.42.20.00-2 Zestawy pakietów oprogramowania
- 48.60.00.00-4 Pakiety oprogramowania dla baz danych i operacyjne
- 48.90.00.00-7 Różne pakiety oprogramowania i systemy komputerowe
- 72.00.00.00-5 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia
- 72.26.30.00-6 Usługi wdrażania oprogramowania

2. Wymagania ogólne

Przedmiotowe zadanie obejmuje w szczególności:

1. dostawę strony internetowej zawierającej system rezerwacji miejsc noclegowych oraz umożliwiającej dodawanie, modyfikację i usuwanie publikowanych treści. System powinien umożliwiać wyświetlanie treści w czterech wersjach językowych.
2. wdrożenie Systemu, rozumiane jako uzyskanie 100% funkcjonalności użytkowej Systemu
3. konfigurację Systemu,
4. uruchomienie Systemu,
5. zaplanowanie i przeprowadzenie szkoleń z obsługi Systemu (Zamawiający zapewni salę oraz projektor multimedialny do przeprowadzenia szkoleń),
6. wsparcie i asystę techniczną podczas wdrożenia,
7. dostarczenie Dokumentacji,
8. objęcie Systemu Asystą Techniczną na okres trwania umowy,
9. zapewnienie monitorowania pracy Systemu
10. zapewnienie aktualizacji Systemu w okresie trwania umowy w zakresie określonym w OPZ, w tym:
 - a) aktualizację CMS/framework do najnowszej, stabilnej wersji i aktualizacje bezpieczeństwa.
11. Zamówienie musi zostać zrealizowane zgodnie z przepisami prawa krajowego oraz zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
12. System musi spełniać wymogi przepisów prawa, które obowiązują w realizacji zadań obsługiwanych przez poszczególne funkcjonalności

13. W przypadku potrzeby Zamawiającego na uruchomienie funkcjonalności Systemu w nowej placówce, która pierwotnie z tej funkcjonalności nie korzystała, System powinien stwarzać taką możliwość.
14. System musi posiadać tzw. rejestr zmian oraz posiadać metrykę wykorzystywania przetwarzanych danych osobowych konkretnego użytkownika – z możliwością wygenerowania do odrębnego dokumentu (zgodnie z RODO). Rejestracja zmian musi być zgodna z KRI i RODO oraz logowania operacji dotyczących modyfikacji danych osobowych i udostępnienia danych osobowych. Rejestr zmian powinien:
- a) być zapisywany w bazie danych, zawierający wszystkie zmiany dokonywane na danym obiekcie (daty pierwszego wprowadzenia danych do Systemu oraz kolejnych dat ich modyfikacji, wartość przed zmianą i po zmianie) wraz z informacją o użytkowniku dokonującym zmiany i terminie jej wprowadzenia oraz IP z jakiego zmiana została dokonana.
 - b) przechowywać informacje o logowaniu do Systemu przez okres wskazany przez administratora (parametr systemowy domyślnie ustawiony na 2 lata), System musi mieć możliwość zapisania informacji do zewnętrznego pliku i wyczyszczenia rejestru wskazanego okresu czasu.
 - c) być przechowywany w bazie danych oraz dodatkowo przechowywany w pliku logowania operacji z dzienną rotacją (IP, nazwa użytkownika, id wpisu do bazy, rodzaj operacji, data). Zamawiający dopuszcza logowanie IP podczas logowania i wylogowywania użytkownika z Systemu.
 - d) posiadać możliwość wyświetlania wszystkich operacji wykonanych z poziomu Systemu i dat tych operacji, z możliwością filtrowania po dacie i użytkowniku wykonującym operację.
15. Dla użytkowników wewnętrznych mających dostęp do Systemu, powinien on umożliwiać logowanie na dwa sposoby:
- a) po danych udostępnionych po ADFS/LDAP. System powinien posiadać funkcjonalność obsługi multidomenowej (możliwość podpięcia wielu domen),
 - b) po danych konta lokalnego Systemu
16. System musi umożliwić użytkownikom dostęp do instrukcji obsługi dla wszystkich funkcjonalności Systemu, musi istnieć możliwość jej wydruku w dowolnym czasie.
17. Wszelkie funkcje, polecenia Systemu, a także instrukcje muszą być w języku polskim. Ponadto wszelkie funkcje i polecenia Systemu, a także instrukcja dla użytkowników zewnętrznych ma być dostępna na stronie w pozostałych udostępnionych wersjach językowych.
18. Wszelkie koszty związane z instalacją, konfiguracją oraz wdrożeniem Systemu ponosi Wykonawca. Jeżeli dla funkcjonowania Systemu konieczny jest zakup licencji systemu operacyjnego serwerów lub bazy danych Wykonawca powinien uwzględnić związane z tym koszty w ramach swojej oferty.

19. System musi umożliwiać pracę z wykorzystaniem aktualnych wersji przeglądarek internetowych (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge) bez konieczności instalowania elementów programu lub oprogramowania wspierającego na komputerze użytkownika.
20. System powinien być udostępniony Zamawiającemu na zasobach serwerowych Zamawiającego na środowisku maszyn wirtualnych. W przypadku, gdy Wykonawca wymaga dodatkowych elementów, musi je zapewnić we własnym zakresie w ramach realizacji przedmiotu umowy. Zamawiający dopuszcza instalację systemu na systemach operacyjnych open source. W przypadku, gdy system wymaga do prawidłowej pracy płatnego systemu operacyjnego to Wykonawca musi takie licencje zapewnić w ramach realizacji zamówienia.
21. Zamawiający zapewnia backup na poziomie całych maszyn wirtualnych, jednak dodatkowo Wykonawca musi zapewnić alternatywną ścieżkę backupu co najmniej 2 razy na dobę. Backupy muszą być przechowywane co najmniej 30 dni.
22. System musi działać pod adresem domeny udostępnionej przez Zamawiającego.
23. System musi być dostępny z dowolnego urządzenia mobilnego i dowolnego komputera wyposażonego w graficzny system operacyjny, podłączonego do sieci Internet.
24. System musi umożliwiać centralne zarządzanie przez Zamawiającego użytkownikami wewnętrznymi i ich uprawnieniami oraz słownikami w tym:
 - a) tworzeniem kont użytkowników wewnętrznych;
 - b) zróżnicowaniem uprawnień użytkowników wewnętrznych.
25. System musi umożliwiać jednoczesną, swobodną pracę w Systemie dla wszystkich zalogowanych administratorów, użytkowników wewnętrznych i użytkowników zewnętrznych.
26. System powinien umożliwiać na listach danych wyszukiwanie z możliwością określenia kryteriów wyszukiwania, również po frazie. Jeśli pozycje są słownikowane, powinna być możliwość wyboru z listy w celu oznaczenia jednej, kilku lub wszystkich pozycji ze słownika.
27. Do danych adresowych w Systemie zostanie zaimplementowany słownik kodów terytorialnych „TERYT” w zakresie województw, powiatów, gmin, miejscowości, ulic, wraz z możliwością jego aktualizacji. System powinien umożliwiać ręczne dodanie pozycji do słowników przez uprawnionych użytkowników. System powinien umożliwiać wpisanie danych adresowych spoza słownika TERYT w przypadku klientów zagranicznych.
28. System powinien wykonywać walidacje wartości dla każdego pola oraz funkcji walidacji całości danych dokumentów lub danych zawartych w formularzu, tam, gdzie są ustalone powszechnie obowiązujące zasady walidacji. System musi zapewniać walidację danych pobieranych do Systemu z formularzy oraz adresów URL.
29. System powinien na bieżąco powiadamiać użytkownika o niezgodnościach dotyczących danych podczas wprowadzania ich do formularzy.

30. System powinien umożliwiać zarządzanie słownikami.
31. Wykonawca powinien zapewnić szkolenia pracowników Zamawiającego. Orientacyjna liczba pracowników do przeszkolenia:
 - a) 10 użytkowników wewnętrznych,
 - b) 2 administratorów.
32. Szkolenia powinny odbywać się na terenie Miasta Orneta w godzinach wskazanych przez Zamawiającego. Zamawiający może dopuścić szkolenia w formie zdalnej na wniosek Wykonawcy.
33. Zamawiający dopuszcza niedostępność Systemu (przerwy techniczne) wynikające z koniecznych do przeprowadzenia czynności administracyjnych związanych z należyтым zabezpieczaniem, archiwizacją i ochroną danych zgromadzonych w Systemie lub związanych z aktualizacjami Systemu lub Infrastruktury wykorzystanej do jej obsługi. Informacje o planowanych czasie rozpoczęcia i zakończenia przerwy technicznej muszą być skutecznie przekazywane Zamawiającemu oraz wyświetlane użytkownikom Systemu.
34. Prawidłowe działanie systemu musi być regularnie monitorowane przez Wykonawcę. System musi być wyposażony w funkcje zabezpieczające przed atakiem, niepożądaną ingerencją, nieuprawnionym dostępem, kradzieżą, przetwarzaniem danych osobowych. Wykonawca musi niezwłocznie podjąć działania w przypadku wykrycia nieautoryzowanego dostępu.
35. System nie może wyświetlać żadnych treści i materiałów reklamowych i promocyjnych Wykonawcy, np. w postaci banerów, tekstów. Niedopuszczalne jest emitowanie dźwiękowych materiałów reklamowych i promocyjnych.
36. Zamawiający nie zezwala na ankietowanie użytkowników Systemu przez Wykonawcę lub inne podmioty bez zgody Zamawiającego oraz nie zezwala na wykonywania analiz danych gromadzonych w Systemie do celów prowadzenia badań samodzielnie przez Wykonawcę lub przez inne podmioty.

3. e-usługi

System musi udostępnić następujące usługi elektroniczne:

Lp.	Nazwa usługi	Opis usługi	Poziom dojrzałości
1.	Rezerwacja noclegu	<p>Usługa umożliwi</p> <ul style="list-style-type: none"> wybór z puli oraz rezerwację miejsca noclegowego wraz z możliwością wyboru sposobu dokonania płatności. zarządzanie rezerwacją – anulowanie / zmianę terminu zgodnie z warunkami zdefiniowanymi przez obiekt. <p>Użytkownik po zakończeniu operacji otrzyma jej potwierdzenie,</p>	5

4. Wymagania funkcjonalne

1. System powinien umożliwiać wprowadzenie treści dla czterech wersji językowych: polskiej, angielskiej, niemieckiej oraz rosyjskiej. Wprowadzona treść w jednej wersji językowej powinna być możliwa do wyświetlenia w innej wersji językowej za pomocą przycisku na stronie www. Funkcjonalność powinna obejmować wszystkie podstrony systemu bez konieczności przechodzenia na stronę główną przy zmianie wersji językowej. Jeśli podstrona nie jest dostępna w wybranej wersji językowej, powinna być ona wyświetlana w języku polskim.
2. Dla klienta / użytkownika zewnętrznego system powinien:
 - a) umożliwiać założenie konta w Systemie z możliwością rezerwacji noclegu, podglądu aktualnych i historycznych rezerwacji oraz ich statusu.
 - b) posiadać możliwość sprawdzenia dostępności terminu, skalkulowania ceny, możliwości rezerwacji on-line i zakupu miejsc noclegowych ze strony www Obiektu;
 - c) posiadać możliwość rezerwacji i opłacenia noclegu bez konieczności zakładania konta w Systemie,
 - d) umożliwiać wyszukiwanie pokoi na stronie www na stanie dostępności wg dat wskazanych przez użytkownika / klienta i uwzględniającym wszystkie rezerwacje,
 - e) możliwość uzupełniania niezbędnych danych przez użytkownika zewnętrznego do rezerwacji i wystawiania faktury;
 - f) możliwość odnotowania dodatkowych informacji przy dokonywaniu rezerwacji online np.: faktu bycia uczniem, studentem, nauczycielem itd.
 - g) możliwość dokonania płatności przez internet natychmiast na konto obiektu z gwarancją rezerwacji za pośrednictwem karty płatniczej, szybkiego transferu pieniężnego, przelewów online lub płatności mobilnych,
 - h) możliwość rezerwacji pokoju lub łóżka z płatnością częściową (zaliczkowa) lub odroczoną (np. płatność za nocleg w dniu przyjazdu)
3. Dla pracownika / użytkownika wewnętrznego system powinien umożliwiać obsługę rezerwacji noclegów w Obiektach oraz dysponować:
 - a) terminarzem w podziale na Obiekty;
 - b) listą (grafikiem) rezerwacji;
 - c) możliwością zarządzania cenami: tworzenia cenników i zmieniania cen, w tym możliwość definiowania rabatów dla uczniów, nauczycieli, związanych z dniami tygodnia lub wydarzeniami, sezonem turystycznym;
 - d) możliwością tworzenia reguł automatycznych zmiany cen związanych np.: z obłożeniem zajętości pokoi;

- e) wykazem pokoi, w podziale na obiekty i możliwością edycji nazwy i opisu pokoi, oznaczenia dostosowania do potrzeb osób niepełnosprawnych, oznaczenia informacji o liczbie łóżek w pokoju oraz możliwością dodania zdjęcia oraz informacji o dodatkowym wyposażeniu;
- f) możliwością prostego podglądu łącznej liczby wolnych miejsc w wolnych pokojach w każdym z obiektów i możliwością grupowej rezerwacji konkretnej liczby miejsc;
- g) możliwością wyłączenia z dostępności rezerwacyjnej określonych dat lub okresów;
- h) możliwością definiowania i zarządzania w systemie usługami, w tym usługami dodatkowymi znajdującymi się w ofercie obiektów (wynajem sprzętu, korzystania z pola namiotowego, parkingu itd);
- i) możliwość obsługi rezerwacji we wszystkich Obiektach przez jednego pracownika;
- j) dostęp do wszystkich obiektów, ich dostępności pokoi i cen z poziomu jednego serwisu;
- k) możliwość przyjmowania rezerwacji grupowych z podziałem grupy na różne Obiekty;
- l) możliwość rezerwacji miejsc dla dużych zorganizowanych grup z wykorzystaniem zasobów kilku Obiektów;
- m) umożliwiać obsługę rezerwacji pojedynczych i grupowych z rozbudowanym systemem cenników;
- n) możliwość przyjmowania rezerwacji gości na poziomie pokoju lub pojedynczego łóżka.
- o) posiadać możliwość zdefiniowania maksymalnej długości pobytu na jaką może być dokonana rezerwacja online
- p) umożliwiać wysyłanie powiadomień do klientów o rezerwacji/sprzedaży noclegu poprzez kanał e-mail;
- q) dla danej rezerwacji powinna być możliwość wyświetlenia powiadomień, korespondencji i kontaktu z klientem;
- r) możliwość wyszukiwania rezerwacji minimalnie po numerze rezerwacji, imieniu i nazwisku klienta, dacie rezerwacji;
- s) umożliwiać konfigurowanie szablonów e-mail dotyczących powiadomień o rezerwacji, zaksięgowaniu lub braku wpłaty. System powinien umożliwiać konfigurację automatycznego wysyłania powiadomień systemowych, na konto użytkownika oraz na adres e-mail tego użytkownika. W przypadku powiadomień przesyłanych na konto użytkownika, system powinien oznaczać powiadomienia, które zostały odczytane przez użytkownika. System powinien umożliwiać informowanie użytkownika poprzez wysyłanie powiadomień o dokonaniu i zmianie statusu złożonych przez niego rezerwacji,

- t) podglądu statusu płatności za rezerwację dokonaną za pomocą szybkich płatności, płatności online czy kartą płatniczą. W przypadku braku płatności system powinien informować użytkownika wewnętrznego (pracownika) o braku płatności.
 - u) dane osobowe, hasła, dane kart kredytowych i płatności online powinny przebiegać połączeniem szyfrowanym zapewniającym bezpieczeństwo.
4. System powinien umożliwiać dokonanie płatności online. Po wybraniu opcji płatności przez klienta/użytkownika zewnętrznego powinno nastąpić przekierowanie na stronę dostawcy płatności. Po realizacji płatności powinno nastąpić przejście na podsumowanie rezerwacji. Status wykonanej płatności powinien być widoczny dla użytkownika zewnętrznego (klienta) oraz użytkownika wewnętrznego (pracownik). Wykonawca zapewni integrację Systemu z systemem realizującym płatności online wskazanym przez Zamawiającego na etapie wdrożenia.

5. Wymagania techniczne

Lista wymagań technicznych, które muszą zostać spełnione przez System:

1. Strona internetowa oraz wszystkie podstrony (wszystkie widoki) Systemu powinny być zoptymalizowane pod kątem czasu ładowania.
2. Wykonawca zobowiązany jest do użycia technologii responsywnej budowy strony internetowej (RWD) dla całego Systemu, która zapewni poprawne interpretowanie i wyświetlanie na komputerach, tabletach oraz smartfonach.
3. Całość strony internetowej ma umożliwiać łatwe zarządzanie treścią oraz aktualizację i możliwość uzupełniania danych. Dostęp do elementów strony pozwalających na jej modyfikacje musi być autoryzowany.
4. Portal musi zawierać skrypt informujący o wykorzystywaniu cookies na stronie. Informacja o wykorzystywaniu cookies przez stronę powinna się wyświetlać zaraz po wejściu na stronę główną serwisu.
5. Praca w Systemie nie może wymuszać instalacji na komputerach użytkowników jakiegokolwiek aplikacji wspierającej działanie Systemu z wyjątkiem aplikacji służących do prezentacji wybranych formatów plików (np. pdf, xls).
6. Mechanizm umożliwiający wyświetlenie zaprojektowanej przez Wykonawcę informacji o czasowej niedostępności serwisu z powodów technicznych.
7. Komunikaty o ostrzeżeniach, błędach lub informacjach w Portalu muszą być w języku polskim.

6. Bezpieczeństwo

Zaproponowane rozwiązanie musi zapewnić następujące parametry bezpieczeństwa:

1. Dostęp do Systemu musi być dostępny wyłącznie poprzez połączenie szyfrowane (SSL) na certyfikacie udostępnionym przez Zamawiającego.
2. System musi zapewniać dokładną walidację danych pobieranych z formularzy, danych URL oraz być odporny między innymi na następujące zagrożenia:
 - a) wstrzykiwanie poleceń systemowych,
 - b) ataki semantyczne na adres URL,
 - c) ataki związane z ładowaniem plików,
 - d) ataki typu cross-site scripting,
 - e) ataki typu CSRF,
 - f) podrabianie zatwierdzania formularza,
 - g) sfałszowanie żądania HTTP,
 - h) ujawnienie uwierzytelnień dostępu
 - i) wstrzykiwanie kodu SQL,
 - j) ujawnienie danych przechowywanych w bazie,
 - k) kradzież COOKIES,
 - l) przechwytywanie sesji,
 - m) wstrzykiwanie sesji,
 - n) zafiksowanie sesji,
 - o) trawersowanie katalogów.
3. Stosować mechanizmy identyfikacji (login) i autentykacji użytkowników (hasło).
4. Stosować mechanizmy szyfrowania danych:
 - a) przechowywanych w bazie danych (hasła, inne krytyczne dane),
 - b) przechowywanych tymczasowo w stacji roboczej użytkownika.
5. Stosować system uprawnień umożliwiający ograniczenie użytkownikowi dostępu do danych tylko do tej grupy danych, do której jest upoważniony.
6. Umożliwiać usunięcie danych z Systemu, przy czym operacja usuwania nie powinna usuwać danego obiektu z bazy danych, a jedynie oznaczać w bazie danych jego status jako skasowany.
7. Zarządzanie użytkownikami, rolami i uprawnieniami:
 - a) Oprogramowanie powinno umożliwiać zdefiniowanie ról użytkowników i związane z tymi rolami uprawnienia do:
 - określonych funkcji w Systemie,
 - określonych grup danych.
 - b) Użytkownicy - oprogramowanie powinno umożliwiać:
 - zdefiniowanie użytkowników Systemu,
 - przydzielenie użytkownikom tymczasowych haseł oraz przypisanie użytkownika do jednej lub wielu ról. System powinien wymusić zmianę hasła

przy zalogowaniu się po raz pierwszy hasłem tymczasowym dla konta lokalnego.

8. W przypadku kopii zapasowych wykonywanych zgodnie z umową Zamawiający odpowiada za odtworzenie kopii zapasowych, Wykonawca zapewnia odtworzenie danych z alternatywnie wykonywanych kopii zapasowych w czasie 24 godzin od momentu wystąpienia przez Zamawiającego z wnioskiem o odtworzenie danych z kopii alternatywnej.

7. Parametry wydajności

Zaproponowane rozwiązanie musi zapewnić następujące parametry wydajności:

1. Średni czas odpowiedzi przy transakcjach bez zapisu informacji do bazy danych nie może przekraczać 5 sekund, a czas maksymalny 20 sekund.
2. Średni czas odpowiedzi przy transakcjach z zapisem informacji do bazy danych nie może przekraczać 10 sekund, a czas maksymalny 30 sekund.
3. Przez czas odpowiedzi rozumie się czas upływający od momentu wykonania przez użytkownika na końcówce systemu akcji wyzwalającej działanie systemu (naciśnięcie odpowiedniego do sytuacji klawisza lub kontrolki w oknie aplikacji, itp.), do momentu uzyskania oczekiwanych wyników tej akcji na końcówce użytkownika, pomniejszony o czas transportu komunikatów w elementach infrastruktury, nie będących przedmiotem dostaw od Wykonawcy.
4. System powinien zapewnić możliwość korzystania z niego wszystkim użytkownikom zewnętrznym.

8. Lista jednostek, które korzystać będą z Systemu

Lp.	Nazwa jednostki
1	Ośrodek Sportu i Rekreacji w Ornecie.