- CZĘŚĆ III SIWZ –
SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

na świadczenie usług typu 'helpdesk' dla użytkowników platformy internetowej „Doskonalenie w sieci"

1. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług typu 'helpdesk' dla użytkowników platformy internetowej „System doskonalenia nauczycieli", funkcjonującej pod nazwą „Doskonalenie w sieci".

Przedmiot zamówienia jest realizowany w ramach projektu „System doskonalenia nauczycieli oparty na ogólnodostępnym kompleksowym wspomaganiu szkół", wdrażanego przez Zamawiającego – Ośrodek Rozwoju Edukacji, współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Priorytetu III Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Przedmiot zamówienia obejmuje w szczególności:

- Obsługa bazy danych użytkowników platformy (w tym nadawanie uprawnień do modułów platformy, usuwanie błędnych rekordów, zarządzanie kontami użytkowników itp.),
- Pomoc w rozwiązywaniu bieżących problemów użytkowników z funkcjonowaniem platformy,
- Opracowanie rekomendacji do wdrażanych na platformie nowych rozwiązań i funkcjonalności (nie więcej niż 10% łącznego czasu pracy)
- Sporządzanie raportów, zestawień (w tym dotyczących profilu użytkowników i sposobu użytkowania platformy) – nie więcej niż 3 raporty miesięcznie; do sporządzania raportów i zestawień będzie wykorzystywane głównie narzędzia, dostępne na platformie „Doskonalenie w sieci"
- Wsparcie techniczne przy obsłudze platformy internetowej (w tym kontakt z wykonawcą platformy i z administratorem ze strony ORE w zakresie dostępnych na platformie funkcjonalności).

Termin realizacji przedmiotu zamówienia: od dnia podpisania umowy do dnia 30 listopada 2014 r.

2. Kontekst zamówienia

Ośrodek Rozwoju Edukacji w 2010 r. rozpoczął realizację projektu „System doskonalenia nauczycieli oparty na ogólnodostępnym kompleksowym wspomaganiu szkół", który ma na celu opracowanie szczegółowych zasad prowadzenia nowych form wspomagania pracy szkół i doskonalenia nauczycieli. Podstawowymi formami wspomagania szkół proponowanymi w ramach projektu, spójnymi z wprowadzanymi zmianami prawa są: wspomaganie pracy szkół i przedszkoli oraz prowadzenie działań w ramach sieci współpracy i samokształcenia. Wspomaganie szkół i przedszkoli prowadzone jest w projekcie w oparciu o roczny plan wspomagania, przygotowany na podstawie opracowanych ofert doskonalenia.

W ramach projektu przygotowana jest platforma internetowa. Narzędzie to pomoże w realizacji zadań wynikających z założeń nowego systemu wspomagania szkół, w tym w opracowywaniu i wdrażaniu rocznych planów wspomagania oraz w organizacji i prowadzeniu sieci współpracy i samokształcenia. Na platformie dostępne będą między innymi oferty doskonalenia oraz przykładowe plany działań sieci. Funkcjonalności platformy pozwolą na publikowanie treści, ale przede wszystkim ułatwią bezpośrednią współpracę użytkowników w ramach podejmowanych aktywności (w szczególności planowanie i realizację RPW oraz planowanie i działanie sieci). Użytkownikami platformy będą przedstawiciele systemu wsparcia pracujący bezpośrednio ze szkołami i nauczycielami (szkolni organizatorzy rozwoju edukacji, animatorzy, koordynatorzy sieci, specjaliści) oraz - przede wszystkim – odbiorcy wsparcia: dyrektorzy szkół i nauczyciele.

Liczba użytkowników platformy, tj. przede wszystkim osób, pracujących w sieciach współpracy i samokształcenia, uczestników proponowanych kursów e-learningowych oraz inni odbiorców treści, publikowanych na platformie i jej funkcjonalności będzie sukcesywnie rosła (m.in. w związku z rozpoczynającą się od września 2013 r. realizacją powiatowych projektów pilotażowych, w ramach których w każdym projekcie ma funkcjonować kilka sieci współpracy i samokształcenia). Zamawiający zakłada, że łącznie z funkcjonalności platformy będzie korzystać ok. 50 tys. osób.

Funkcje platformy:

- diagnoza potrzeb szkoły/przedszkola, określenie obszarów wsparcia,
- organizacja procesu rozwoju szkoły i spójnego z nim doskonalenia nauczycieli,

- kontakty z instytucjami odpowiedzialnymi za udzielanie pomocy uczniom, rodzicom i nauczycielom,
- wymiana doświadczeń w ramach lokalnych sieci współpracy i samokształcenia,
- dostęp do informacji pedagogicznej.

Rodzaj materiałów publikowanych na platformie:

- narzędzia pracy (diagnostyczne, ewaluacyjne, metodyczne)
- poradniki, samouczki
- opracowania problemowe
- scenariusze szkoleń
- opisy dobrych praktyk

Platforma umożliwia m.in.:

- Zakładanie kont użytkowników (różne poziomy uprawnień)
- Zamieszczanie treści i korzystanie z nich
- Publikowanie wpisów na forach dyskusyjnych
- Pracę w sieciach współpracy
- Zamieszczanie prostych modułów e-learningowych
- Uzyskiwanie informacji zwrotnej od uczestników systemu doskonalenia nauczycieli

3. Cel zamówienia

Celem jest świadczenie usług typu 'helpdesk' dla użytkowników platformy internetowej „Doskonalenie w sieci".

4. Warunki i miejsce świadczenia usługi

1. Zamawiający wymaga dostępności osoby/osób oddelegowanych do wykonania zamówienia przez 30 godzin tygodniowo w godzinach pracy Zamawiającego, z czego minimum 16 godzin tygodniowo w siedzibie Zamawiającego (wizyty w siedzibie Zamawiającego).
2. Czas i ilość dni świadczenia usług w siedzibie Zamawiającego będzie ustalana na bieżąco z Wykonawcą, z zastrzeżeniem, iż ilość wizyt w miesiącu nie może być mniejsza niż 8.
3. W celu wykonania usług w siedzibie Zamawiającego, do dyspozycji Wykonawcy zostanie oddane pomieszczenie wyposażone w biurko oraz dostęp do sieci Internet. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić narzędzia pracy w postaci

komputera przenośnego spełniające wymagania określone w pkt 9.2.3. lit. b) oraz aktywny telefon komórkowy, którego numer zostanie podany do wiadomości Zamawiającego. Adres e-mail osoby/osób oddelegowanych do wykonania zamówienia zostanie podany do wiadomości na platformie internetowej „Doskonalenie w sieci".

4. Wykonawca na początku okresu rozliczeniowego otrzyma od Zamawiającego zlecenie zawierające listę prac do wykonania w bieżącym okresie rozliczeniowym. Dodatkowo Wykonawca będzie otrzymywał bieżące zlecenia od Zamawiającego i użytkowników platformy lub osób, zainteresowanych pracą na platformie drogą mailową.
5. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania wszystkich prac objętych przedmiotem zamówienia niezwłocznie, jednak w terminie nie dłuższym niż 2 dni robocze od otrzymania zlecenia od Zamawiającego/wiadomości e-mail od użytkownika platformy (lub osób, zainteresowanych pracą na platformie). W przypadku, gdy zlecone prace będą wymagały dłuższego terminu na ich wykonanie, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia drogą mailową Zamawiającemu takiej potrzeby wraz z uzasadnieniem oraz propozycją terminu wykonania prac. Zamawiający najpóźniej w ciągu jednego dnia roboczego prześle Wykonawcy odpowiedź, w której wyrazi zgodę na zmianę terminu zaproponowaną przez Wykonawcę, wyznaczy inny termin wykonania prac lub odmówi przedłużenia tego terminu. Poinformowanie Zamawiającego o potrzebie przesunięcia terminu nie wstrzymuje pierwotnego terminu wykonania prac.

5. Monitorowanie, ewaluacja i kontrola

1. Wykonawca będzie na prośbę Zamawiającego zdawał pisemne sprawozdanie z postępu w realizacji przedmiotu zamówienia w tym:
   a) zestawienie działań, które zostały wykonane w ramach realizacji umowy wraz z czasem ich realizacji, według wzoru przekazanego przez Zamawiającego po podpisaniu umowy,
   b) informacje nt. ewentualnych zidentyfikowanych ryzyk i zagrożeń dotyczących realizacji przedmiotu zamówienia,
   c) Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania w każdym czasie dodatkowych informacji lub sprawozdań z realizacji przedmiotu zamówienia. Wykonawca będzie przedstawiał stosowne informacje w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od dnia żądania.

6. Zmiana osoby realizujących przedmiot zamówienia

1. Zmiana osób realizujących przedmiot zamówienia jest dopuszczalna w uzasadnionych przypadkach (np. w przypadku długotrwałej choroby), na wniosek Wykonawcy lub Zamawiającego.
2. Wykonawca poinformuje niezwłocznie o zaistnieniu okoliczności skutkujących koniecznością zmian osób realizujących przedmiot zamówienia, przedstawiając jednocześnie nowe propozycje kandydatów. Kwalifikacje zaproponowanych osób muszą spełniać wymagania określone w pkt 9.2.3. SIWZ.
3. Zamawiający zatwierdzi lub zwróci z uwagami propozycję personalną w ciągu 3 dni roboczych od jej otrzymania. W przypadku uwag, Wykonawca w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania propozycji przedstawi nowe propozycje. Przewiduje się co do zasady dwukrotną procedurę zgłaszania uwag przez Zamawiającego do propozycji kandydatów zgłaszanych przez Wykonawcę. Po jej wyczerpaniu, ponowne przekazanie przez Wykonawcę propozycji niezgodnej z uwagami Zamawiającego zostanie uznane, jako **nienależyte wykonywanie przedmiotu umowy**. W uzasadnionych okolicznościach Strony mogą dokonać modyfikacji trybu akceptacji, o którym mowa powyżej.
4. Zamawiający zastrzega, że może żądać od Wykonawcy dokonania zmian osoby realizującej przedmiot zamówienia, jeżeli realizuje go w sposób nienależyty (np. nierzetelny, nieterminowy).
5. Zamawiający dopuszcza czasowe zastępstwo osób wykonujących przedmiot zamówienia w przypadku ich niedostępności nieprzekraczającej 2 tygodnie. W takiej sytuacji Wykonawca zobowiązany jest zapewnić osobę o wykształceniu, kwalifikacjach i doświadczeniu zawodowym spełniającym kryteria, opisane w I części SIWZ, Instrukcja dla Wykonawców, punkt 9.2.3.
6. Wprowadzenie czasowego zastępstwa, o którym mowa w pkt 5 powyżej, nie wymaga aneksu do umowy, a jedynie pisemnego powiadomienia Zamawiającego o jego wprowadzeniu wraz z przedstawieniem danych osoby zastępującej. Zawiadomienie, o którym mowa powyżej musi nastąpić najpóźniej w dniu zaistnienia okoliczności wymuszających wprowadzenia zastępstwa.
7. W przypadku, gdy łączny czas zastępstwa, o którym mowa w pkt 7 powyżej przekroczy w roku kalendarzowym 4 tygodnie Zamawiający ma prawo do żądania zmiany osoby zastępowanej na inną spełniającą wymagania określone w pkt 9.2.3. SIWZ.