



Załącznik nr 1 do Ogłoszenia o zamówieniu
nr 1/PS/2026 z dnia 03.04.2026 r.

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest sprawowanie obsługi informatycznej w ramach projektu „Przyjazna szkoła” realizowanego w ramach zadania pod nazwą „Udzielenie wsparcia całemu środowisku szkolnemu w związku z wyrównywaniem szans edukacyjnych dzieci i młodzieży w ramach Rządowego Programu wyrównywania szans edukacyjnych dzieci i młodzieży ”Przyjazna szkoła” w latach 2025-2027 moduł 2. – Dobrostan społeczności szkolnej”, finansowanego w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021–2027 zwanym dalej „Projektem”

I. Szczegółowy zakres zamówienia

Przedmiot zamówienia podzielony został na trzy części.

1. Część 1 Opracowanie i wdrożenie strony internetowej projektu.

Przedmiotem zamówienia jest opracowanie, wdrożenie i utrzymanie strony internetowej projektu, służącej komunikacji, publikacji materiałów oraz koordynacji działań. Zakres obejmuje:

- 1) projekt graficzny i wykonanie strony w wersji dwujęzycznej (polskiej i ukraińskiej);
- 2) zgodność ze standardem dostępności WCAG 2.1 na poziomie AA;
- 3) moduł zgłaszania zapotrzebowania na wsparcie z wyborem formy kontaktu oraz mechanizmem przypisania zgłoszenia;
- 4) publikację informacji o projekcie, materiałów, formularzy i regulaminów;
- 5) wdrożenie produkcyjne, hosting oraz utrzymanie przez okres realizacji projektu tj do 31.08.2027r.
- 6) maksymalny czas reakcji na zgłoszone nieprawidłowości w funkcjonowaniu serwisu wynosi 24 godziny.

Termin realizacji Części 1 do 30 czerwca 2026 r.

2. Część 2 Konfiguracja, integracja, uruchomienie oraz bieżąca obsługa techniczna platformy cyfrowej na potrzeby szkoleń.

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia obsługi platformy cyfrowej, z której korzystać będą kadry systemu oświaty oraz uczestnicy programu profilaktycznego realizowanego w 125 placówkach oświatowych. Zakres obejmuje uruchomienie obsługi, prowadzenie helpdesku dla użytkowników, serwis techniczny portalu oraz wygenerowanie i dystrybucję spersonalizowanych linków dostępowych.



Składowe przedmiotu zamówienia Części 2

- 1) obsługa techniczna platformy oraz serwis portalu w pełnym okresie świadczenia usługi;
- 2) helpdesk dla kadr systemu oświaty w sprawach technicznych dotyczących korzystania z platformy;
- 3) wygenerowanie spersonalizowanych linków dostępowych dla szkół oraz dla nauczycieli i edukatorów;
- 4) dystrybucja linków do jednostek wraz z dokumentacją instruktażową;
- 5) opracowanie procedur i regulaminów eksploatacyjnych helpdesku;
- 6) opracowanie materiałów instrukcyjnych dla użytkowników (PL/UA);
- 7) opracowanie planu serwisowego i parametrów SLA (czasy reakcji, okna serwisowe, kanały zgłoszeń);
- 8) bieżące reagowanie na zgłoszenia, eskalacje, naprawy oraz aktualizacje platformy;
- 9) wsparcie szkół w okresie realizacji programu profilaktycznego w roku szkolnym 2026/2027;
- 10) przygotowanie raportów z obsługi (okresowych i końcowego), archiwizacja danych, przekazanie dokumentacji i uporządkowanie środowiska po zakończeniu okresu świadczenia usługi.

Wymagania funkcjonalne i jakościowe

- 1) ciągłość świadczenia usługi przez cały okres realizacji projektu, bez przerw zaplanowanych w godzinach pracy szkół;
- 2) zgodność z przepisami o ochronie danych osobowych w zakresie dotyczącym obsługi technicznej platformy oraz danych zgłoszeniowych helpdesku;
- 3) dwujęzyczność materiałów instrukcyjnych dla użytkowników końcowych (język polski i ukraiński);
- 4) udokumentowane procedury obsługi zgłoszeń, w tym ścieżki eskalacyjne;
- 5) raportowanie statusu obsługi w trybie miesięcznym oraz na żądanie Zamawiającego.

Realizacja przedmiotu zamówienia Części 2 podzielona będzie na dwa etapy:

Etap I - Przygotowanie i uruchomienie

Termin realizacji do 31 lipca 2026 r.

Etap intensywnej pracy przygotowawczej, której celem jest pełne uruchomienie obsługi platformy oraz przekazanie dostępu do wszystkich jednostek.

Etap zostanie zamknięty przekazaniem Zamawiającemu kompletu produktów wymienionych poniżej.



Zakres Etapu I

- 1) konfiguracja środowiska obsługi (system ticketowy / narzędzie helpdesk, kanały kontaktu, integracje z platformą);
- 2) opracowanie regulaminu helpdesku oraz procedur obsługi zgłoszeń (przyjmowanie, klasyfikacja, eskalacja, zamknięcie);
- 3) opracowanie planu serwisowego i parametrów SLA;
- 4) wygenerowanie spersonalizowanych linków dostępowych dla 125 szkół oraz dla edukatorów i nauczycieli (łącznie nie mniej niż około 625 unikalnych linków);
- 5) dystrybucja linków do jednostek wraz z dokumentacją instruktażową;
- 6) opracowanie materiałów instrukcyjnych dla użytkowników (PL/UA), w tym instrukcji startowych i FAQ;
- 7) uruchomienie produkcyjne helpdesku w trybie pełnej dostępności określonej dla okresu realizacji.

Etap II - Bieżąca obsługa i zamknięcie

Termin realizacji do 31 sierpnia 2027

Długi etap o niższej, ustabilizowanej intensywności. Obejmuje wsparcie placówek w okresie realizacji programu profilaktycznego w roku szkolnym 2026/2027 oraz prace związane z zamknięciem usługi, raportowaniem końcowym i przekazaniem dokumentacji do dnia zakończenia projektu.

Zakres Etapu II

- 1) szkolenie wskazanych administratorów lub koordynatorów po stronie Zamawiającego z zasad obsługi i procedur zgłoszeniowych;
- 2) bieżąca obsługa techniczna platformy i serwis portalu realizowana min. w dni robocze w godzinach 8:00 - 16:00;
- 3) prowadzenie helpdesku dla kadr systemu oświaty (zgłoszenia, eskalacje, rozwiązania);
- 4) wsparcie szkół w trakcie realizacji programu profilaktycznego w roku szkolnym 2026/2027;
- 5) okresowe raporty miesięczne ze statusu obsługi (wolumeny zgłoszeń, czasy reakcji, kategorie spraw);
- 6) maksymalny czas reakcji na zgłoszone nieprawidłowości w funkcjonowaniu platformy wynosi 24 godzin.
- 7) po zakończeniu roku szkolnego: przygotowanie raportu końcowego z obsługi platformy w całym okresie;
- 8) uporządkowanie środowiska, archiwizacja danych zgłoszeniowych, przekazanie dokumentacji Zamawiającemu i zamknięcie usługi do 31 sierpnia 2027.

3. Część 3 Utworzenie i utrzymanie zanonimizowanych kont oraz udostępnienie zasobów platformy na licencji szkolnej.



Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia licencji szkolnej na cały okres realizacji projektu, utworzenia zanonimizowanych kont użytkowników oraz udostępnienia zasobów platformy cyfrowej dla użytkowników z 125 placówek oświatowych objętych projektem. Zakres obejmuje przygotowanie infrastruktury dostępowej, pełną dokumentację zgodności z przepisami o ochronie danych osobowych oraz utrzymanie dostępu i wsparcie zasobów w okresie świadczenia usługi.

Skala odniesienia

- Liczba placówek oświatowych objętych wsparciem: 125 szkół.
- Liczba edukatorów i nauczycieli: około 500 osób.
- Liczba uczestników programu profilaktycznego: około 7 500 uczniów.
- Łączna liczba kont do utworzenia: szacunkowo około 8 125 kont (szkolne, nauczycielskie, uczniowskie).

Składowe przedmioty zamówienia Części 3

- 1) jednorazowe udzielenie licencji szkolnej na cały okres realizacji projektu dla 125 jednostek;
- 2) opracowanie modelu kont (szkolne, nauczycielskie, uczniowskie) wraz z zasadami anonimizacji zgodnymi z przepisami o ochronie danych osobowych;
- 3) masowe utworzenie zanonimizowanych kont użytkowników (szacunkowo około 8 125);
- 4) udostępnienie zasobów platformy cyfrowej (zakres treści, materiałów, modułów) dla uprawnionych użytkowników;
- 5) opracowanie dokumentacji ochrony danych osobowych (rejestr czynności przetwarzania, polityka anonimizacji, ocena skutków przetwarzania w zakresie wymaganym oraz wzór umowy powierzenia);
- 6) opracowanie instrukcji dla administratorów szkolnych oraz materiałów onboardingowych dla nauczycieli i uczniów (PL/UA);
- 7) utrzymanie dostępu do platformy w pełnym okresie świadczenia usługi, w tym dodawanie nowych użytkowników wynikających z naturalnej rotacji w placówkach;
- 8) wsparcie zasobów (drobne aktualizacje treści, pomoc merytoryczna w zakresie korzystania z zasobów);
- 9) raporty okresowe z wykorzystania zasobów oraz raport końcowy;
- 10) uporządkowanie środowiska, archiwizacja zanonimizowanych danych eksploatacyjnych, wyrejestrowanie kont i przekazanie dokumentacji do 31 sierpnia 2027.

Wymagania funkcjonalne i jakościowe

- 1) licencja szkolna obejmuje cały okres realizacji projektu i uprawnia 125 jednostek do korzystania z zasobów platformy bez ograniczenia liczby uprawnionych użytkowników w obrębie tych jednostek;



- 2) konta są zanonimizowane i nie zawierają danych identyfikujących uczniów bez konieczności merytorycznej;
- 3) zgodność z przepisami o ochronie danych osobowych, w tym z RODO, w pełnym cyklu życia konta;
- 4) możliwość raportowania wykorzystania zasobów w podziale przynajmniej na jednostkę i rolę użytkownika;
- 5) dwujęzyczność materiałów onboardingowych (PL/UA);
- 6) możliwość dodawania nowych użytkowników w trakcie roku szkolnego bez przerw w dostępie,
- 7) maksymalny czas reakcji na zgłoszone nieprawidłowości w funkcjonowaniu platformy wynosi 24 godzin.

Realizacja przedmiotu zamówienia Części 3 podzielona będzie na dwa etapy:

Etap I - Udostępnienie i opracowania

Termin realizacji do 31 lipca 2026 r.

Etap obejmuje całość prac jednorazowych: udzielenie licencji, masowe utworzenie kont, opracowania dokumentacyjne, udostępnienie zasobów oraz przygotowanie materiałów onboardingowych. Etap zakończy się przekazaniem Zamawiającemu kompletu produktów wymienionych poniżej.

Zakres Etapu I

- 1) jednorazowe udzielenie licencji szkolnej na cały okres realizacji projektu dla 125 jednostek;
- 2) opracowanie modelu kont oraz zasad anonimizacji zgodnych z przepisami o ochronie danych osobowych;
- 3) masowe utworzenie zanonimizowanych kont użytkowników (szacunkowo około 8 125);
- 4) udostępnienie zasobów platformy cyfrowej dla uprawnionych użytkowników;
- 5) opracowanie dokumentacji ochrony danych osobowych (rejestr, polityka, ocena skutków w wymaganym zakresie, wzór umowy powierzenia);
- 6) opracowanie instrukcji dla administratorów szkolnych;
- 7) opracowanie materiałów onboardingowych dla nauczycieli i uczniów (PL/UA);
- 8) przekazanie dostępu do jednostek wraz z dokumentacją.

Etap II - Utrzymanie i zamknięcie

Termin realizacji do 31 sierpnia 2027

Długi etap o niższej, ustabilizowanej intensywności. Obejmuje utrzymanie dostępu w okresie wsparcia szkół w roku szkolnym 2026/2027 oraz prace związane z



zamknięciem usługi, raportowaniem końcowym i uporządkowaniem środowiska do dnia zakończenia projektu.

Zakres Etapu II

- 1) utrzymanie dostępu do platformy oraz aktywności kont w pełnym okresie;
- 2) dodawanie nowych użytkowników wynikających z naturalnej rotacji w placówkach;
- 3) wsparcie zasobów (drobne aktualizacje, pomoc merytoryczna w zakresie korzystania z zasobów);
- 4) okresowe raporty z wykorzystania zasobów (przynajmniej w trybie kwartalnym);
- 5) po zakończeniu roku szkolnego: przygotowanie raportu końcowego z wykorzystania platformy w całym okresie;
- 6) uporządkowanie środowiska, archiwizacja zanonimizowanych danych eksploatacyjnych, wyrejestrowanie kont i przekazanie dokumentacji Zamawiającemu do 31 sierpnia 2027.

II. Sposób świadczenia obsługi informatycznej

1. Wykonawca wykona wszystkie czynności wynikające z niniejszego Ogłoszenia o zamówieniu oraz Umowy, jak również zastosuje się do wytycznych Zamawiającego.

III. Rozliczenie obsługi informatycznej

1. W przypadku Części 1 Wykonawcy będzie przysługiwało wynagrodzenie za wykonanie czynności zrealizowanych według harmonogramu rzeczowo-finansowego przedstawionego przez Wykonawcę i zatwierdzonego przez Zamawiającego w ciągu 7 dni po podpisaniu umowy.
2. W przypadku Części 2 Wykonawcy będzie przysługiwało wynagrodzenie za:
 - ETAP I- wykonanie czynności zrealizowanych według harmonogramu rzeczowo-finansowego przedstawionego przez Wykonawcę i zatwierdzonego przez Zamawiającego w ciągu 7 dni po podpisaniu umowy,
 - ETAP II- w równych częściach miesięcznych.
3. W przypadku Części 3 Wykonawcy będzie przysługiwało wynagrodzenie za:
 - ETAP I- wykonanie czynności zrealizowanych według harmonogramu rzeczowo-finansowego przedstawionego przez Wykonawcę i zatwierdzonego przez Zamawiającego w ciągu 7 dni po podpisaniu umowy,
 - ETAP II- w równych częściach miesięcznych.

IV. Informacje dodatkowe

1. Wykonawca realizując przedmiot zamówienia zobowiązany jest do stosowania się do zasad informacji i promocji Projektu, określonych w szczególności w:
 - 1) Podręczniku wnioskodawcy i beneficjenta Funduszy Europejskich na lata 2021-2027 w zakresie informacji i promocji,
 - 2) Wytycznych dotyczących informacji i promocji Funduszy Europejskich na lata 2021-2027,
 - 3) Strategii komunikacji programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego,



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- 4) Księżde Tożsamości Wizualnej marki Fundusze Europejskie 2021-2027, wszelkich innych dokumentach dotyczących promocji Projektu.
2. Wykonawca realizując przedmiot zamówienia zobowiązany jest do znakowania pism, korespondencji i dokumentów zgodnie z wytycznymi dotyczącymi identyfikacji wizualnej w Projekcie.
3. Wykonawca realizując przedmiot zamówienia zobowiązany jest do przestrzegania obowiązujących przepisów prawa oraz wszelkich wytycznych, instrukcji, zaleceń i innych niezbędnych do właściwego wykonania przedmiotu zamówienia w tym Wytycznych dotyczących realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027.