

PROPOZYCJA OFERTY W ZAKRESIE ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO LOKALNEJ STRONY GMINY W SERWISIE NaprawmyTo.pl



SPIS TREŚCI

1. O projekcie Naprawmyto.pl
2. Zakres oferowanej usługi
3. Koszt usługi
4. Funkcjonalności serwisu dla gminy
5. Najważniejsze zalety przyłączenia się do projektu Naprawmyto.pl
6. Dostęp do kodu informatycznego narzędzia
7. Osoba do kontaktu

1. O projekcie NaprawmyTo.pl

Serwis *Naprawmyto.pl* jest owocem wspólnej pracy kilkunastu organizacji pozarządowych z całej Polski, jego budowa została sfinansowana ze środków Fundacji im. Stefana Batorego, a za koordynację prac nad narzędziem odpowiedzialna była Fundacja Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”. Głównymi źródłami inspiracji dla serwisu były brytyjski mechanizm FixMyStreet.com oraz amerykański portal SeeClickFix.com. Powstał on w oparciu o założenie, że wszystkim obywatelom powinno zależeć na jakości przestrzeni, w której żyjemy i działamy. Jeżeli widzimy coś, co wpływa negatywnie na nasze otoczenie, wymaga uwagi czy naprawy, nie powinniśmy przechodzić koło tego obojętnie, licząc że „samo się zrobi”. Pierwszym krokiem w zaangażowaniu może być zgłoszenie takiego problemu – poinformowanie o nim odpowiedzialnych służb czy instytucji, ale także innych użytkowników tej przestrzeni, np. innych mieszkańców naszej miejscowości, osiedla, ulicy.

Serwis umożliwia zgłaszanie usterek i spraw wymagających załatwienia m.in. w infrastrukturze (np. dziury w drogach, nie działające światła), wyglądzie (np. nieuprzątnięte śmieci, połamane ławki) czy bezpieczeństwie (np. brak pasów na niebezpiecznych przejściach, doświetlanie niebezpiecznych miejsc). Problemy można zgłaszać przez stronę internetową dedykowaną danej gminie (www.nazwagminy.naprawmyto.pl) oraz za pośrednictwem aplikacji mobilnej na smartfony

działające w systemach iOS (wersja 4.0 i nowsze) i Android (wersja 2.1 i nowsze). Wystarczy wskazać na mapie miejsce, gdzie wystąpił problem, krótko go opisać, ewentualnie dołączyć zdjęcie ilustrujące sytuację. Każde zgłoszenie jest rejestrowane w systemie, a informacja o nim będzie przekazywana bezpośrednio do instytucji publicznych odpowiedzialnych za daną kwestię – o ile tylko do bazy serwisu wprowadzone zostaną ich adresy e-mail. Tym sposobem **serwis *Naprawmyto.pl* może służyć jako kanał dwustronnej komunikacji między władzami a obywatelami w sprawach dotyczących stanu przestrzeni publicznej w gminie, pozwalający na sprawniejsze monitorowanie i reagowanie na problemy mające wpływ na jakość życia mieszkańców**. Wszystkie podstrony gmin znajdują się na ogólnopolskiej platformie i w wyszukiwarce dostępnej pod adresem www.naprawmyto.pl.

Od października 2011r. serwis działał pilotażowo w 10 lokalizacjach (Bytomiu, Chorzowie, Lublinie, Łodzi, Krakowie, Poznaniu, Przemyślu, Słupsku, Toruniu i powiecie krakowskim), a od maja 2012r. w kolejnych kilkunastu miejscowościach w ramach akcji Masz Głos, Masz Wybór, prowadzonej przez Fundację im. Stefana Batorego i Stowarzyszenie Szkoła Liderów (pełną listę aktywnych gmin można znaleźć na stronie www.naprawmyto.pl). Po zakończeniu okresu pilotażowego, serwis przeszedł w tryb samofinansowania, chcemy, żeby w kosztach jego działania i dalszego rozwoju partycypowały gminy zainteresowane uruchomieniem własnych podstron lokalnych i korzystaniem z mechanizmu serwisu do lokalnej komunikacji z mieszkańcami, na zasadzie wykupienia usługi dostępu do serwisu *Naprawmyto.pl*.

2. Zakres oferowanej usługi

Usługodawcą jest Fundacja Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”, odpowiedzialna od początku za koordynację prac nad powstaniem serwisu. Usługa obejmuje wszystkie funkcjonalności dostępne w serwisie, tj. utrzymanie podstrony gminy w ramach centralnej bazy danych serwisu (osobna subdomena nazwagminy.naprawmyto.pl, wyszukiwalność w bazie na stronie głównej), dostęp do panelu administracyjnego gminy dla Usługobiorcy (możliwość zarządzania alertami i ustawieniami dot. typów i kategorii zgłaszanych alertów, ustanawianie Opiekunów) oraz wsparcie technologiczne dla lokalnej podstrony.

Potencjalna moderacja funkcjonowania podstrony (tzn. zarządzanie alertami, budowa bazy instytucji mających otrzymywać powiadomienia o zgłoszeniach itd.) będzie leżeć po stronie Usługobiorcy – lokalną administrację narzędziem może na zlecenie JST prowadzić lokalna organizacja pozarządowa, wyłoniona np. na zasadzie konkursu lub zleconego zadania publicznego. Taki model funkcjonowania serwisu sprawdza się w lokalizacjach pilotażowych, usprawniając przepływ komunikatów pomiędzy serwisem a urzędnikami/pracownikami instytucji publicznych oraz gwarantując wsparcie dla działania narzędzia ze strony partnera społecznego, co wpływa pozytywnie na wiarygodność serwisu wśród jego użytkowników.

Zakup usługi może być poprzedzony 2-miesięcznym okresem bezpłatnego trialu narzędzia, tj. możliwości testowania podstrony gminy przez potencjalnego Usługobiorcę.

Zakres usługi świadczonej przez Fundację PBIS „Stocznia”

- **Instalacja lokalnej podstrony gminy w ramach centralnego serwisu i prawo do użytkowania nazwy i znaku towarowego „NaprawmyTo”:**
 - wdrożenie indywidualnej podstrony gminy z własnym adresem nazwagminy.naprawmyto.pl
 - możliwość wykorzystania elementów identyfikacji graficznej serwisu, w tym znaku towarowego „NaprawmyTo”
 - możliwość korzystania z nazwy projektu i “marki” Naprawmyto.pl
- **Utrzymanie i obsługa techniczna narzędzia:**
 - a) koszty techniczne
 - utrzymanie serwerów dedykowanych i domeny
 - zarządzanie i konfiguracja serwerów
 - aktualizacja oprogramowania
 - prowadzenie backupu danych
 - b) helpdesk: support techniczny i rozwiązywanie problemów oraz wsparcie koordynatora
 - bieżąca komunikacja z użytkownikami serwisu i zarządcami gmin, w tym korespondencja nt. problemów technicznych i obsługi narzędzia
 - rozwiązywanie ewentualnych błędów i drobne poprawki technologiczne
 - bieżący monitoring i analiza funkcjonowania serwisu

3. Koszt usługi

Koszt usługi wyceniony jest w oparciu o prognozę kosztów związanych z zapewnieniem dostępu do serwisu i wsparciem technologicznym oraz koordynacją działań związanych z rozwojem całego projektu. Wycena opiera się na rozkładzie kosztów pomiędzy prognozowaną liczbę samorządów biorących udział w projekcie, zdywersyfikowanym pod kątem wielkości gmin.

Usługa świadczona przez Stocznnię mogłaby być opłacana w trybie miesięcznym lub rocznym (w wysokości równowartości 11 opłat miesięcznych).

	Opłata miesięczna (netto)	Opłata roczna ryczałtowa (netto)
Gmina do 10 tys. mieszkańców	250 zł	2750zł
Gmina od 10 do 50 tys. mieszkańców	350 zł	3850zł
Gmina od 50 do 100 tys. mieszkańców	500 zł	5500zł

Gmina od 100 do 250 tys. mieszkańców	750 zł	8250zł
Gmina powyżej 250 tys. mieszkańców	1000zł	11000zł

4. Funkcjonalności serwisu dla gminy

Funkcjonalności serwisu z punktu widzenia Zarządcy gminy

- **Podstrona gminy** (nazwagminy.naprawmyto.pl, z możliwością wstawienia logotypu oraz wallu z fanpage'u na portalu Facebook oraz indywidualna konfiguracja kategorii wyświetlanych alertów z podziałem na 5 typów)
- **Zgłaszanie alertów przez zalogowanych i niezalogowanych użytkowników** (alerty niezalogowane przechodzą procedurę premoderacji, tzn. zaakceptowania lub odrzucenia przez zarządcę/opiekuna gminy nim pojawią się na mapie gminy)
- **Przeglądanie alertów** ze względu na ich status (otwarte, zamknięte, oczekujące) oraz kategorie zgłoszenia
- **Dostęp do panelu administracyjnego dla gminy i możliwość zarządzania alertami** (zmiana statusów – „otwarty”, „naprawiony”, „w trakcie naprawiania”, „nie będzie naprawiony”, ew. usuwanie, moderacja komentarzy), **konfigurowania kategorii alertów możliwych do zgłaszania w danej gminie oraz nadawania wybranym użytkownikom uprawnień Opiekunów gminy z prawem do zarządzania alertami**
- **Budowa bazy instytucji odpowiedzialnych za poszczególne kategorie zgłoszeń i system ich powiadamiania mejlowego o zgłoszonych alertach**
- **Podstrony alertów z możliwością subskrypcji powiadomień o zmianie statusu, komentowania, popierania, udostępniania za pomocą mediów społecznościowych, zamieszczania komunikatów o stanie spraw** przez urzędników/lokalnego administratora
- **Funkcja eksportu danych nt. alertów do pliku .csv dla zarządcy gminy**
- **Możliwość oznaczania rozwiązanych spraw spersonalizowanymi markerami** w formacie 20x20 px (np. z logotypem gminy)
- **Możliwość zgłaszania alertów poprzez aplikację mobilną** za pośrednictwem smartfonów działających w systemach iOS4 lub nowszej oraz Android 2.1 lub nowszej.

Funkcjonalności serwisu z punktu widzenia użytkownika

- **Wyszukiwarka gmin w całej Polsce**
- **Geolokalizacja użytkownika poprzez stronę internetową i aplikację mobilną**
- **Możliwość założenia konta użytkownika i dostęp do profilu**, w którym można śledzić własną aktywność w serwisie

- **Zgłaszanie alertów przez zalogowanych i niezalogowanych użytkowników** (alerty niezalogowane przechodzą procedurę premoderacji, tzn. zaakceptowania lub odrzucenia przez Zarządcę/opiekuna gminy nim pojawią się na mapie gminy)
- **Przeglądanie alertów** ze względu na ich status (otwarte, zamknięte, oczekujące) oraz kategorie zgłoszenia
- **Subskrypcja powiadomień o zmianie statusów wybranych alertów oraz alertów zgłoszonych przez użytkownika**
- **Możliwość przeglądania podstron alertów oraz możliwość ich komentowania, popierania, udostępniania za pomocą mediów społecznościowych, a także informowania Administratorów serwisu o zmianie statusu danego zgłoszenia**
- **Możliwość zgłaszania alertów poprzez aplikację mobilną** za pośrednictwem smartfonów działających w systemach iOS4 lub nowszej oraz Android 2.1 lub nowszej.

5. Najważniejsze zalety przyłączenia się do projektu Naprawmyto.pl

- Bycie częścią ogólnopolskiego projektu, przy którym współpracują organizacje pozarządowe i władze samorządowe z różnych miejscowości, o budującej swoją rozpoznawalność marce, powstałego pod patronatem Fundacji im. Stefana Batorego.
- Dostęp do gotowego, funkcjonalnego i stale rozwijającego się narzędzia – prostego w obsłudze i przyjaznego dla użytkowników oraz osób zaangażowanych w moderację lokalnych odston i moderację zgłoszeń.
- Serwis powstał w procesie zbiorowego projektowania z udziałem przedstawicieli kilkunastu organizacji pozarządowych z różnych części Polski i od momentu uruchomienia w październiku 2011r. przeszedł liczne zmiany od strony technologiczno-funkcjonalnej, zgodnie z sugestiami użytkowników oraz organizacji i przedstawicieli instytucji publicznych, które z niego korzystają. Tym samym możliwie najlepiej odpowiada na potrzeby internautów zainteresowanych korzystaniem z tego typu narzędzia do angażowania się w poprawę jakości przestrzeni publicznej.
- Sprawdzone modele współpracy przy obsłudze narzędzia między organizacjami pozarządowymi i władzami samorządowymi, z których można skorzystać.
- Doświadczenie lokalnej organizacji pozarządowej zaznajomionej z działaniem serwisu i wspierającej projekt od momentu projektowania narzędzia, będącej uczestnikiem pilotażu serwisu.
- Możliwość wymiany doświadczeń związanych z wykorzystaniem narzędzia pomiędzy jego administratorami (Zarządcami gmin, Lokalnymi Administratorami) i przedstawicielami władz samorządowych z różnych lokalizacji.
- Centralna baza danych użytkowników systemu, która pozwala raportować zgłoszenia wybranej gminy także użytkownikom serwisu zamieszkującym na stałe w innej lokalizacji i korzystającym na co dzień z systemu poprzez podstrony innych polskich gmin.
- Połączenie strony www z aplikacją mobilną, która umożliwia zgłaszanie alertów poprzez smartfony działające w systemie iOS (co najmniej w wersji 4.0) i Android (co najmniej w wersji 2.1).

- Stałe wsparcie technologiczne dotyczące funkcjonowania narzędzia i jego obsługi od strony administratorskiej (support technologiczny i wsparcie dla zarządców/opiekunów gminy w korzystaniu z narzędzia).
- Wyszukiwalność podstrony gminy w centralnej wyszukiwarce serwisu.
- Zabezpieczenie hostingu, backupu danych, konserwacji narzędzia przez twórców systemu.
- Współfinansowanie serwisu przez wielu partnerów obniży koszty wprowadzania ewentualnych zmian i rozwoju nowych funkcjonalności narzędzia w przyszłości.

Udział w projekcie i prowadzenie gminnej odsłony serwisu Naprawmyto.pl daje szansę na uruchomienie prostego w obsłudze narzędzia dialogu z mieszkańcami, które przy niewielkich nakładach umożliwia władzom samorządowym pozyskiwanie od mieszkańców aktualnych informacji na temat stanu przestrzeni w gminie i szczególnie doskwierających im problemów, a zarazem umożliwia bieżące informowanie obywateli o działaniach samorządu na rzecz poprawy jakości przestrzeni publicznej. Lokalna odsłona serwisu Naprawmyto.pl może stać się atrakcyjną platformą do budowy współpracy pomiędzy władzami gminy a mieszkańcami na rzecz dbałości o wspólną przestrzeń miejscowości.

6. Dostęp do kodu informatycznego narzędzia

Alternatywą dla wykupu usługi świadczenia dostępu do serwisu będzie możliwość samodzielnej instalacji narzędzia na własnych serwerach potencjalnego lokalnego operatora z wykorzystaniem kodu informatycznego do narzędzia (w wersji 2.0, stan na grudzień 2012), który będzie dostępny od stycznia 2013r. w jednym z hostingowych serwisów przeznaczony dla projektów programistycznych. Warunkiem korzystania z kodu będzie podpisanie porozumienia o współpracy z twórcą narzędzia, czyli Pracownią Badań i Innowacji Społecznych "Stocznia", określającego zasady jego wykorzystania, w tym m.in. niekomercyjny charakter takiego użytkowania.

Wykorzystanie kodu oznacza przejście pełnej odpowiedzialności za funkcjonowanie lokalnej odsłony serwisu przez instytucję/organizację, które podpisuje porozumienie o wykorzystywaniu kodu, w tym odpowiedzialności za utrzymanie przestrzeni serwerowej, na której serwis będzie funkcjonował oraz jego obsługę technologiczną.

Samodzielne wykorzystanie kodu dotyczy tylko dostępu do kodu strony www, bez powiązania z aplikacją mobilną. Oznacza również wyłączenie danej podstrony z ogólnej bazy systemu naprawmyto.pl (m.in. tworzenie odrębnej bazy użytkowników) – wyszukiwalność podstrony w ramach centralnej wyszukiwarki serwisu będzie możliwe jedynie na zasadzie podpięcia adresu do podstrony hostowanej na zewnątrz. Żadne zmiany, w tym nowe funkcjonalności czy usprawnienia technologiczne wgrywane do serwisu nie będą obejmować instancji działającej na wyodrębnionym kodzie.

7. Osoba do kontaktu

Ewa Stokłuska

Fundacja Pracownia Badań i Innowacji Społecznych "Stocznia"

estokluska@stocznia.org.pl

(22) 100 55 94

Jeśli jesteście Państwo wstępnie zainteresowani przedstawioną ofertą i chcielibyście poznać więcej szczegółów na temat działania *Naprawmyto.pl*, istnieje możliwość wypróbowania wersji demo serwisu. Służymy również kontaktami do przedstawicieli samorządów, które zaangażowały się w projekt na etapie pilotażu i do tej pory korzystają z lokalnych podstron serwisu *Naprawmyto.pl*.