OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Zaprojektowanie, wykonanie i wdrożenie serwisu internetowego usk.wroc.pl

Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego we Wrocławiu

Spis treści

1. **Wprowadzenie i przedmiot zamówienia**
   - **1.1. Założenia dotyczące harmonogramu i dostarczania treści**
2. **Wymagania prawne i normatywne**
   - **2.1. Dostępność cyfrowa**
   - **2.2. Ochrona danych osobowych**
   - **2.2.1. Polityka cookies i mechanizm zgód**
   - **2.3. Informacja publiczna**
   - **2.4. Standardy interoperacyjności (KRI)**
3. **Struktura serwisu**
4. **Funkcjonalności Serwisu**
   - **4.1. Funkcjonalności podstawowe**
   - **4.2. Wyszukiwarka treści**
   - **4.3. Intuicyjna nawigacja (UX)**
   - **4.4. Obsługa plików graficznych**
   - **4.5. Formularze kontaktowe**
   - **4.5.1. Zabezpieczenia antyspamowe (zgodne z WCAG 2.2)**
   - **4.5.2. Walidacja, zgody i obsługa błędów**
   - **4.6. Mapy i lokalizacja**
   - **4.7. Zarządzanie plikami do pobrania**
   - **4.8. Przyjazne adresy URL**
   - **4.9. Funkcjonalności dla pacjentów**
   - **4.10. Dostępność dla użytkowników (warstwa front-endowa)**
5. **Wymagania dotyczące systemu CMS**
   - **5.1. Architektura systemu**
   - **5.2. Edytor treści i obsługa redakcyjna**
   - **5.3. Zarządzanie użytkownikami i historia**
   - **5.4. Szkolenia z obsługi CMS**
6. **Bezpieczeństwo Serwisu**
7. **Wymogi techniczne i integracje**
   - **7.1. Kompatybilność i wydajność**
   - **7.2. SEO i widoczność**
   - **7.3. Integracje z systemami zewnętrznymi**
   - **7.4. Hosting**
   - **7.5. Modułowość i rozbudowa**
   - **7.6. Wtyczki i rozszerzenia**
8. **UX/UI – projektowanie zorientowane na użytkownika**
   - **8.1. Wizja projektu i pożądane wrażenie końcowe**

8.2. Wartości projektu
8.3. Cele funkcjonalne projektu
8.4. Antywzorce – czego Serwis NIE może przypominać
8.5. Zasady projektowe – wymagania na poziomie UI
8.6. Kolorystyka
8.7. Typografia
8.8. Layout i kompozycja
8.9. Sekcja Hero (strona główna)
8.10. Ikony i ilustracje
8.11. Animacje i mikrointerakcje
8.12. Architektura informacji i priorytetowe ścieżki użytkownika

9. Serwis gwarancyjny

10. Treści (Content)
10.1. Popupy „on event" – wsparcie pierwszej pomocy
10.2. Newsroom (sekcja dla mediów)

11. Komunikacja kryzysowa

12. Równoległe działanie z istniejącym serwisem

13. Pozostałe wymagania
13.1. Prawa autorskie
13.2. Definicja błędów krytycznych
13.3. Ikony i identyfikacja graficzna
13.4. Sesje fotograficzne
13.5. System modułowy
13.6. Standaryzacja i zachowanie spójności
13.7. Zasady zmiany członków zespołu Wykonawcy
13.8. Spotkania operacyjne
13.9. Kryteria wyboru oferty

1. Wprowadzenie i przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest zaprojektowanie, wykonanie oraz wdrożenie produkcyjne serwisu internetowego dostępnego pod adresem usk.wroc.pl, zwanego dalej „Serwisem" w języku polskim. Wykonawca zobowiązuje się zrealizować przedmiot zamówienia zgodnie z założeniami określonymi w niniejszym dokumencie, w oparciu o wskazany system zarządzania treścią (CMS) typu open source.

Serwis ma być narzędziem komunikacji z pacjentami, ich rodzinami, studentami i stażystami, mediami oraz partnerami i interesariuszami Zamawiającego. Architektura informacji oraz interfejs użytkownika muszą stawiać w centrum uwagi potrzeby pacjenta, a nie wewnętrzną strukturę organizacyjną placówki. Pożądane wrażenie końcowe Serwisu zostało doprecyzowane w rozdziale 8 niniejszego OPZ.

Wykonawca zobowiązany jest, we współpracy z Zamawiającym, do opracowania zasad realizacji Projektu obejmujących co najmniej:

- Zasady zarządzania projektem po stronie Wykonawcy.

- Skład zespołu przewidzianego do realizacji projektu wraz z zakresem kompetencji i odpowiedzialności jego członków.
- Sposób raportowania postępów prac.
- Zasady tworzenia i nazewnictwo dokumentów projektowych.
- Zasady i sposoby komunikacji pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym.

1.1. Założenia dotyczące harmonogramu i dostarczania treści

Wykonawca zobowiązuje się do oddania do użytku produkcyjnego wskazanych obszarów Serwisu wypełnionych dostarczonym przez Zamawiającego contentem w terminie do 6 tygodni od dnia podpisania umowy. Strony, harmonogramy i szczegółowy zakres obszarów objętych tym terminem zostaną określone w załączniku w **Załączniku nr 2 Harmonogram realizacji zamówienia** do OPZ.

Zamawiający dostarczy treści (teksty, materiały graficzne, materiały wideo) w terminach uzgodnionych w harmonogramie projektu. W przypadku opóźnienia w dostarczeniu treści przez Zamawiającego, prace będą realizowane dalej, a Zamawiający samodzielnie uzupełni content lub będzie go dostarczał w kolejnych terminach.

Strony zobowiązują się do bieżącej, dwustronnej komunikacji w sprawie statusu prac oraz dostarczanych treści, w tym do prowadzenia rejestru przekazań w formie pisemnej (np. e-mail z potwierdzeniem odbioru).

Ustalenie priorytetów w harmonogramie prac

Zamawiający i Wykonawca w fazie inicjacji projektu wspólnie ustalą priorytety w harmonogramie prac, z uwzględnieniem:

- terminu 6 tygodni od dnia podpisania umowy dla wskazanych obszarów wraz z dostarczonym kontentem (zob. punkt 1.1),
- zależności między modułami (np. CMS przed warstwą prezentacyjną, formularze przed integracjami),
- dostępności zasobów po stronie Zamawiającego (zwłaszcza dostarczanie treści i materiałów graficznych, w tym z sesji fotograficznych – punkt 13.4),
- wymogów bezpieczeństwa (wewnętrzne audyty WCAG i bezpieczeństwa przed produkcyjnym uruchomieniem Serwisu).

2. Wymagania prawne i normatywne

Wykonawca zobowiązany jest przez cały okres obowiązywania umowy do dostosowania serwisu do zmian aktów prawnych mających wpływ na dostarczony serwis i realizowaną przez niego

funkcjonalność. System musi być dostosowany do zmian aktów prawnych również przed ich wejściem w życie.

2.1. Dostępność cyfrowa

Wykonawca gwarantuje, że dostarczony serwis internetowy w momencie oddania etapu III określonego w **Załączniku nr 2 Harmonogram realizacji zamówienia** będzie w pełni zgodny ze standardem Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) w wersji 2.2 na poziomie A, a najpóźniej do końca etapu IV nastąpi wdrożenie poziomu AA.

Ukończony serwis musi być zgodny w szczególności z:

- ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych,
- standardem WCAG 2.2 na poziomie minimum AA, z dążeniem do poziomu AAA,
- wytycznymi Ministerstwa Cyfryzacji dotyczącymi dostępności.

Dostępność stanowi integralną część projektu, nie dodatek – zob. założenie „Accessibility-first" w rozdziale 8.

Wykonawca w ramach zamówienia przeprowadzi audyt, a po zakończeniu badania przedstawi Zamawiającemu raport zawierający ocenę dostępności cyfrowej zbadanej strony internetowej („W pełni zgodna", „Częściowo zgodna", „Niezgodna"), a w przypadku wystawienia oceny „Częściowo zgodna" również tabelę odpowiadającą swoją strukturą Załącznikowi do Ustawy, w której wskaże kryteria sukcesu, które są spełnione, które nie są spełnione, a które nie dotyczą badanego serwisu. W przypadku niespełnienia lub częściowego spełnienia wymagań poszczególnych kryteriów sukcesu wymaganych dla tego serwisu, dla każdego z nich zostanie umieszczone w tabeli wyjaśnienie i odpowiedni opis, sposób i termin usunięcia niezgodności.

Na podstawie audytu Wykonawca przygotuje treść Deklaracji dostępności i umieści w wymaganych prawem obszarach serwisu (minimum: strona podstawowa, zakładka BIP).

2.2. Ochrona danych osobowych

Wykonawca zobowiązany jest zaprojektować i zaimplementować Serwis w sposób zapewniający zgodność z:

- Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO),
- ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych,
- innymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego i unijnego dotyczącymi ochrony danych osobowych i prywatności.

Treść klauzul informacyjnych RODO oraz polityki prywatności zostanie dostarczona przez Zamawiającego (zespół prawny). Wykonawca jest zobowiązany do ich technicznego osadzenia w odpowiednich miejscach Serwisu, w tym:

- w drzewie nawigacyjnym Serwisu (jako podstrony „Polityka prywatności" oraz „Klauzula informacyjna"),

- w sąsiedztwie wszystkich formularzy zbierających dane osobowe (linki do właściwych klauzul, zgody w postaci checkboxów).

2.2.1. Polityka cookies i mechanizm zgód

Wykonawca zobowiązany jest do wdrożenia mechanizmu zarządzania zgodami plików cookies (Consent Management Platform) podzielonego na trzy główne grupy. Kluczowe jest, aby skrypty z grup 2 i 3 były domyślnie zablokowane i czekały na decyzję użytkownika (mechanizm Opt-in):

- **Niezbędne (techniczne):** odpowiadają za podstawowe działanie strony (sesje, zapisanie zgód). Ładują się natychmiast, a w przypadku braku zgody użytkownika na ich wykorzystanie, wyświetlony zostanie komunikat o konieczności opuszczenia strony internetowej.
- **Analityczne:** służą do optymalizacji UX i mierzenia ruchu (np. Google Analytics 4, mapy ciepła). Wymagają zgody użytkownika (Opt-in).
- **Marketingowe:** odpowiadają za profilowanie, remarketing i mierzenie konwersji z kampanii leadowych (m.in. kody śledzące Meta Pixel, LinkedIn Tag, Google Ads). Wymagają bezwzględnej zgody użytkownika (Opt-in).

Zamawiający wymaga również w tej kwestii obsługi standardu Google Consent Mode v2.

2.3. Informacja publiczna

Serwis musi zapewnić zgodność z ustawą z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, w szczególności w zakresie publikowania informacji wymaganych przepisami prawa oraz oznaczania treści.

Zakładka BIP musi spełniać wymagania prawne dotyczące serwisów Biuletynu Informacji Publicznej.

2.4. Standardy interoperacyjności (KRI)

Wykonawca gwarantuje, że dostarczony system CMS oraz Serwis internetowy będą w pełni zgodne z aktualnym Rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz.U. z 2017 r. poz. 2247 z późn. zm.).

3. Struktura serwisu

Struktura informacji Serwisu oraz drzewo nawigacyjne zostały przedstawione w Załączniku nr 2 „Przykładowa architektura strony", stanowiącym integralną część niniejszego OPZ. Załącznik określa przykładową strukturę informacji, która będzie podlegać dalszemu rozwijaniu i dostosowywaniu w toku realizacji projektu. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia możliwości odwzorowania oraz elastycznej rozbudowy tej struktury zarówno w systemie CMS, jak i w warstwie prezentacyjnej.

Zamawiający i wykonawca ustalają możliwość wprowadzenia przez zamawiającego zmian architektury strony po dostarczeniu przez wykonawcę wyników testów UX, na każdym etapie realizacji.

Ponadto Wykonawca zaimplementuje dodatkowe mechanizmy nawigacyjne wspierające orientację użytkownika:

- **Breadcrumbs (ścieżka powrotu):** na wszystkich podstronach Serwisu (z wyjątkiem strony głównej) musi być widoczna ścieżka okruchowa pozwalająca użytkownikowi szybko powrócić do nadrzędnej kategorii lub strony. Element musi być zgodny z WCAG 2.2 oraz oznakowany danymi strukturalnymi np. schema.org (BreadcrumbList).
- **Automatyczna mapa strony (sitemap.xml):** generowana dynamicznie po każdej publikacji nowych treści.

4. Funkcjonalności Serwisu

4.1. Funkcjonalności podstawowe

- **CMS open source:** Serwis musi być zbudowany w oparciu o system zarządzania treścią klasy open source, spełniający szczegółowe wymagania określone w rozdziale 5 niniejszego OPZ.
- **Responsywność (RWD, Mobile-First):** Serwis internetowy musi zostać zaprojektowany i zakodowany w technologii Responsive Web Design (RWD), przy rygorystycznym zastosowaniu metodyki „Mobile-First". Wynika to z założenia, że większość użytkowników będzie korzystać z Serwisu na urządzeniach mobilnych. Proces projektowania oraz pisania kodu (CSS/JS) musi w pierwszej kolejności uwzględniać ograniczenia i specyfikę urządzeń mobilnych (mniejsze ekrany, interfejs dotykowy, węższe pasmo internetowe), a następnie płynnie skalować się (wzbogacać interfejs) do większych rozdzielczości ekranów desktopowych. Serwis musi dynamicznie dostosowywać swój układ, wielkość czcionek, nawigację oraz multimedia do wymiarów okna przeglądarki, bez utraty czytelności treści, konieczności poziomego przewijania (horizontal scroll) oraz ucinania tekstów.
- **Szybkie ładowanie (Core Web Vitals):** Serwis musi spełniać wskaźniki Core Web Vitals (LCP, INP, CLS) na poziomie „Good" zgodnie z aktualnymi wytycznymi Google, weryfikowalne narzędziem Google PageSpeed Insights w wersji mobilnej i desktopowej.
- **Tagowanie treści:** mechanizm umożliwiający redaktorom dodawanie tagów i kategorii do treści, z automatycznym tworzeniem stron archiwum tagów oraz powiązanymi treściami („zobacz także").
- **Kanał RSS:** automatycznie generowany kanał RSS dla aktualności i innych wskazanych typów treści.
- **Popup, side panel:** mechanizmy wyświetlania komunikatów w postaci wyskakujących okien lub paneli bocznych, sterowane z poziomu CMS.
- **Osadzanie video z autoodtwarzaniem:** z poszanowaniem WCAG 2.2 (autoodtwarzanie wyłącznie z wyciszonym dźwiękiem, możliwość zatrzymania). Niedopuszczalne jest stosowanie autoplay video w tle (background video) – zob. ograniczenia w rozdziale 8.
- **Menu pokrokowe i stronicowanie:** mechanizmy podziału długich treści na kroki/strony z czytelną nawigacją.

- **E-ankieta i e-sonda:** Serwis musi obsługiwać dwa scenariusze: (1) proste ankiety i sondy badające krótkie opinie z suwakami wyników, prezentowane wprost w Serwisie, oraz (2) możliwość osadzania linków do ankiet zewnętrznych.
- Zamawiający dopuszcza w przyszłości wpięcie do serwisu systemu chatbot i jeśli jest to niezbędne na etapie konfigurowania strony, Wykonawca powinien przygotować taką możliwość.

4.2. Wyszukiwarka treści

Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć zaawansowaną wyszukiwarkę treści, której funkcjonalność musi obejmować w szczególności:

- przeszukiwanie całego gotowego Serwisu, w tym aktualności, kategorii, podstron oraz innych elementów, z wyświetleniem pierwszych sugestii wyniku po wpisaniu przez użytkownika trzech pierwszych znaków danej frazy kluczowej,
- analizę i przeszukiwanie treści zawartych w plikach graficznych (alt, podpisy) oraz w plikach PDF,
- przeszukiwanie załączonych dokumentów w formatach co najmniej: doc, docx, pdf,
- podpowiedzi (autouzupełnianie) wyświetlane od trzeciego wpisanego znaku, z zastrzeżeniem, że w pierwszej kolejności powinno wyświetlać się 5 pierwszych wyników najczęściej wyszukiwanych fraz kluczowych w obrębie całego serwisu, a następnie wyniki wyświetlane alfabetycznie,
- możliwość zawężenia wyszukiwania do określonego zakresu (np. wyłącznie w obrębie oddziałów szpitalnych, aktualności, czy konkretnej kategorii), z możliwością wyboru 2 lub więcej atrybutów,
- inteligentne dopasowanie podobieństw – np. po wpisaniu „oddział" wyszukiwarka musi znajdować również słowa „oddziały", „oddziale", „oddzial",
- automatyczne wyszukiwanie po słowach z polskimi znakami diakrytycznymi i bez nich (np. po wpisaniu „oddzial" – także „oddział"),
- odpowiednie wyświetlanie wyników z uwzględnieniem kontekstu (w pierwszej kolejności powinien wyświetlić się fragment tekstu z podświetloną frazą, o maksymalnej objętości szerokości okna, a dopiero po najechaniu kursorem wyświetlić pole z pełnym brzmieniem tytułu).

4.3. Intuicyjna nawigacja (UX)

Wykonawca zaprojektuje nawigację Serwisu w sposób zgodny z regułą „Don’t make me think" – użytkownik nie może mieć wątpliwości, jaki element interfejsu ma kliknąć, aby osiągnąć swój cel. Wymagane są w szczególności:

- droga do kluczowego celu (np. wypełnienia formularza, znalezienia kontaktu do oddziału, sprawdzenia godzin przyjęć) musi obejmować maksymalnie 2–3 kliknięcia od strony głównej (zob. priorytetowe ścieżki użytkownika w punkcie 8.12),

- sticky header – górne menu Serwisu musi „przyklejać się" do ekranu podczas przewijania, aby użytkownik w każdej chwili mógł przejść do działań konwersyjnych bez konieczności przewijania w górę,
- dopuszczalne jest również zastosowanie sticky bottom navigation na urządzeniach mobilnych (zob. punkt 8.8),
- na urządzeniach mobilnych zastosowane będzie menu w stylu „hamburger", a wszelkie elementy klikalne muszą mieć odpowiedni rozmiar (tzw. thumb-friendly zone), zapewniający łatwą obsługę kciukiem.

4.4. Obsługa plików graficznych

- **Automatyczna optymalizacja i kompresja:** System CMS musi być wyposażony w mechanizm automatycznej optymalizacji oraz bezstratnej lub niskostratnej kompresji plików graficznych wgrywanych przez redaktorów do biblioteki mediów. Wymagane jest, aby system „w locie" (w tle, bez dodatkowej ingerencji użytkownika) konwertował standardowe formaty rastrowe (np. JPEG, PNG) do nowoczesnych formatów nowej generacji (tzw. Next-Gen Formats), preferowanych przez roboty indeksujące i narzędzia audytujące wydajność (np. Google PageSpeed Insights).
- **Format docelowy:** AVIF z fallbackiem na WebP w zależności od wykrytej przeglądarki użytkownika (i fallbackiem na format pierwotny dla najstarszych przeglądarek).
- **Moduł galerii i multimediów** (slidery, karuzele, pokazy slajdów): z zachowaniem zasad dostępności,
- **Skalowanie i kadrowanie:** System CMS musi posiadać zintegrowane mechanizmy zabezpieczające wydajność Serwisu przed wgrywaniem nieproporcjonalnie dużych plików graficznych. Panel administracyjny musi oferować zarówno w pełni automatyczne mechanizmy skalowania zdjęć do bezpiecznych rozdzielczości sieciowych, jak i wbudowane narzędzia dla redaktorów do ręcznej edycji i kadrowania wymiarów obrazu, bez konieczności używania zewnętrznego oprogramowania graficznego.

4.5. Formularze kontaktowe

System CMS musi być wyposażony w zintegrowany moduł (lub dedykowane rozszerzenie) pozwalający administratorom i redaktorom na samodzielne, nielimitowane tworzenie oraz modyfikowanie formularzy kontaktowych za pomocą graficznego interfejsu (bez konieczności ingerencji w kod źródłowy). Moduł musi w pełni obsługiwać procesy zbierania zapytań od użytkowników, walidacji wprowadzanych danych oraz bezpiecznej wysyłki powiadomień e-mail.

4.5.1. Zabezpieczenia antyspamowe (zgodne z WCAG 2.2)

Formularze muszą posiadać wielowarstwowe zabezpieczenie przed zautomatyzowanymi robotami spamującymi (botami). Ze względu na rygorystyczne wymogi dostępności cyfrowej, bezwzględnie zakazuje się stosowania tradycyjnych, wizualnych lub dźwiękowych testów CAPTCHA wymagających od użytkownika rozpoznawania znaków lub rozwiązywania zagadek logicznych (testy poznawcze).

Wykonawca jest zobowiązany wdrożyć metody działające w tle, w szczególności:

- **Technika „Honeypot" (Beczka miodu):** generowanie ukrytych w kodzie HTML pól, które są niewidoczne dla zwykłego użytkownika (również dla czytników ekranu), ale są wypełniane przez automatyczne boty, co skutkuje odrzuceniem formularza.
- **Niewidzialne uwierzytelnianie:** np. reCAPTCHA v3 lub Cloudflare Turnstile – narzędzia oceniające behawioralny profil użytkownika (tzw. invisible CAPTCHA), które weryfikują wiarygodność na podstawie ruchu kursora i interakcji, nie wymagając od człowieka żadnej dodatkowej akcji.

4.5.2. Walidacja, zgody i obsługa błędów

Moduł musi umożliwiać łatwe dodawanie pól wymuszających akceptację polityki prywatności (checkbox). Linki wewnątrz tych zgód nie mogą powodować błędów nawigacyjnych (np. przeładowania strony przed wysłaniem wypełnionych danych). Po pomyślnym wysłaniu formularza lub wykryciu błędu (np. niewypełnienie pola wymaganego), system musi wyświetlić wyraźny, zrozumiały komunikat tekstowy. Komunikat ten musi być technicznie powiązany z polem (np. atrybutem aria-describedby) oraz poprawnie odczytywany przez oprogramowanie asystujące (czytniki ekranu).

4.6. Mapy i lokalizacja

Wykonawca zaimplementuje funkcjonalność map zgodną z zasadą KISS (Keep It Simple, Stupid):

- **Osadzone mapy (Google Maps):** mapy dojazdu, mapy budynków oraz mapy pomieszczeń w postaci osadzonych elementów Google Maps.
- **Uruchamianie nawigacji w aplikacji mobilnej:** na urządzeniach mobilnych użytkownik musi mieć możliwość uruchomienia trasy w natywnej aplikacji mapowej (np. Google Maps, Apple Maps) bezpośrednio z poziomu Serwisu.

Uwaga: Stworzenie aplikacji wyszukującej daną lokalizację wewnątrz budynków (nawigacja wewnętrzna) zostało zaplanowane jako odrębne zadanie poza zakresem niniejszego OPZ.

4.7. Zarządzanie plikami do pobrania

Serwis internetowy ma umożliwiać pobranie pliku przez użytkownika końcowego. Zamawiający oczekuje również funkcjonalności, która zablokuje możliwość pobierania wskazanych plików (np. tylko podgląd online). Funkcja musi być sterowalna od strony panelu zarządzania CMS – per plik lub per kategoria plików.

Panel do zarządzania plikami do pobrania musi posiadać możliwość przypisania minimum: kategorii, daty publikacji, autora, a w części BIP wymaganej prawem dodatkowo historii edycji i zmian.

4.8. Przyjazne adresy URL

Wdrożony system CMS musi posiadać wbudowany, zautomatyzowany mechanizm generowania tzw. przyjaznych adresów URL dla wszystkich typów podstron, wpisów, kategorii oraz plików. Adresy sieciowe generowane przez system muszą być logiczne, czytelne dla człowieka oraz zoptymalizowane

pod kątem robotów wyszukiwarek internetowych, całkowicie eliminując domyślne stosowanie niezrozumiałych parametrów dynamicznych w ścieżce (np. ?id=123 lub ?page_id=45).

4.9. Funkcjonalności dla pacjentów

Serwis musi udostępniać czytelne, łatwo dostępne odnośniki do następujących funkcjonalności obsługiwanych przez systemy zewnętrzne (portale Zamawiającego):

- rejestracja online (odnośnik do dedykowanego portalu rejestracji),
- odbiór wyników (odnośnik do portalu pacjenta lub dedykowanego portalu wynikowego),
- odbiór wyników badań radiologicznych (odnośnik do oddzielnego systemu wynikowego),
- inne usługi e-zdrowia (opcjonalnie integracja z systemem szpitalnym, w trybie odnośnika).

Powyższe ścieżki należą do priorytetowych ścieżek użytkownika i muszą być eksponowane zgodnie z założeniami rozdziału 8 (w szczególności w sekcji hero strony głównej oraz sticky header).

4.10. Dostępność dla użytkowników (warstwa front-endowa)

W warstwie front-endu Serwis musi udostępniać użytkownikowi zestaw narzędzi wspierających dostępność:

- możliwość zmiany kontrastu (w tym tryb wysokiego kontrastu),
- powiększanie czcionki w co najmniej trzech krokach,
- pełna obsługa klawiaturą (możliwość nawigacji bez użycia myszy, widoczny focus),
- teksty alternatywne (alt) dla wszystkich treści graficznych, w tym z możliwością generowania z wykorzystaniem wtyczek opartych o AI (z obowiązkową weryfikacją redaktorską),
- napisy do materiałów wideo, w tym z wykorzystaniem wtyczek AI (z obowiązkową weryfikacją redaktorską),
- prosty język (Plain Language),
- thumb-friendly zone – wszystkie elementy interaktywne na urządzeniach mobilnych muszą mieć minimalny rozmiar pola dotyku 44 × 44 px,
- mechanizm tłumaczenia treści (do uzgodnienia szczegółowy zakres językowy w fazie projektowej).

5. Wymagania dotyczące systemu CMS

5.1. Architektura systemu

- System musi natywnie obsługiwać architekturę zdarzeniową opartą na systemie modyfikatorów, dzielących się ściśle na Akcje (pozwalające na wstrzykiwanie własnego kodu PHP w określonych punktach cyklu życia aplikacji) oraz Filtry (pozwalające na przechwytywanie i modyfikowanie zmiennych/danych przed ich wyświetleniem lub zapisem), lub rozwiązanie równoważne, nie mniejsze niż do osiągnięcia wskazanego celu.

- Wbudowany w rdzeń systemu edytor treści musi natywnie działać w architekturze blokowej, być zbudowany w oparciu o framework React.js i przechowywać struktury bloków w bazie danych w sposób umożliwiający ich późniejsze przeszukiwanie i modyfikację.
- Struktura bazy danych systemu musi wspierać natywny zapis dodatkowych atrybutów dla obiektów treści w architekturze EAV (np. poprzez dedykowaną tabelę metadanych wpisów), bez konieczności ingerencji w struktury tabel SQL (ALTER TABLE) przy dodawaniu nowych parametrów do treści, lub rozwiązanie równoważne.
- System musi pozwalać na dodawanie własnych pól/atrybutów do treści bez ingerencji w strukturę bazy danych
- System musi umożliwiać programistyczne rejestrowanie Niestandardowych Typów Treści oraz Niestandardowych Taksonomii (kategoryzacji) bezpośrednio z poziomu wbudowanego API rdzenia CMS (core API), bez konieczności instalowania i pisania dedykowanych komponentów bazy danych.
- Wymagane jest, aby system CMS posiadał oficjalne, aktywnie wspierane, dedykowane narzędzie działające w wierszu poleceń (Command Line Interface), umożliwiające pełne zarządzanie systemem (w tym bazą danych, aktualizacjami, konfiguracją wtyczek i zarządzaniem użytkownikami) z poziomu powłoki SSH.
- System szablonów (motywów) musi natywnie wspierać technologię pozwalającą na całkowite definiowanie struktury strony wizualnej (header, footer, szablony stron) za pomocą plików konfiguracyjnych w formacie JSON oraz wzorców blokowych.

5.2. Edytor treści i obsługa redakcyjna

- **Oczyszczanie kodu z zewnętrznych źródeł:** System CMS musi posiadać mechanizm automatycznego oczyszczania kodu z tzw. stylów wbudowanych (inline CSS) podczas wklejania do edytora treści skopiowanych z zewnętrznych edytorów tekstu (takich jak Microsoft Word, LibreOffice czy zewnętrznych stron WWW). System musi samodzielnie konwertować wklejany tekst na czyste, poprawne semantycznie znaczniki HTML (np. nagłówki, akapity, listy), aby zapobiec „rozsypaniu się" stylistyki i responsywności Serwisu po publikacji, bez konieczności ręcznego czyszczenia kodu przez redaktora.
- **Zarządzanie nawigacją (Drag & Drop):** Zarządzanie nawigacją Serwisu (menu główne, menu w stopce) musi odbywać się w całości za pomocą interfejsu graficznego. Redaktor musi mieć możliwość dodawania nowych elementów, tworzenia wielopoziomowych struktur (tzw. rozwijane podmenu) oraz zmiany kolejności linków wyłącznie poprzez metodę „Przeciągnij i upuść" (Drag & Drop), bez konieczności edycji plików konfiguracyjnych Serwisu.
- **Edytor tabel:** System musi oferować wbudowane, wizualne narzędzie do tworzenia i edycji tabel danych. Redaktor musi mieć możliwość dodawania/usuwania wierszy i kolumn, określania komórek nagłówkowych (dla zachowania zgodności z WCAG) oraz ustawiania obramowania wyłącznie za pomocą przycisków w edytorze. Kategorycznie niedopuszczalne jest wymuszanie na redaktorze budowania tabel za pomocą czystego kodu HTML (znaczników <table>, <tr>, <td>).

- **Natywny edytor blokowy (Block Builder / Drag & Drop):** Główny edytor treści musi opierać się na architekturze wizualnych bloków (modułów). Redaktor musi mieć możliwość budowania struktury strony poprzez przeciąganie i upuszczanie (drag and drop) gotowych elementów (np. akapit tekstu, nagłówek, obraz, galeria, przycisk, cytat, tabela, odstęp) na obszar roboczy.
- **Wizualne tworzenie układów (Layouts):** Edytor musi pozwalać redaktorowi na łatwe tworzenie zaawansowanych układów strony (np. podział na 2, 3 lub 4 kolumny o różnych proporcjach szerokości) wyłącznie za pomocą interfejsu graficznego (kliknięć i suwaków), z gwarancją, że stworzony układ automatycznie zachowa responsywność (RWD) na urządzeniach mobilnych.
- **Wizualne osadzanie mediów:** Osadzanie obrazów, filmów wideo oraz plików do pobrania (np. PDF) w treści musi odbywać się wizualnie, poprzez wybór pliku z centralnej biblioteki mediów w systemie CMS, bez konieczności ręcznego wpisywania ścieżek URL do plików (tzw. linkowania bezpośredniego).
- **Podgląd i historia rewizji:** Redaktor musi mieć możliwość uruchomienia wiernego podglądu modyfikowanej strony (dokładnie tak, jak zobaczy ją użytkownik końcowy) przed jej ostateczną publikacją. Dodatkowo, system musi automatycznie zapisywać pełną historię rewizji (wersje historyczne) wpisów, umożliwiając redaktorowi wycofanie zmian jednym kliknięciem (przywrócenie starszej wersji dokumentu), na wypadek usunięcia ważnych treści.

5.3. Zarządzanie użytkownikami i historia

- wielostopniowe zarządzanie rolami i uprawnieniami użytkowników (administrator, redaktor naczelny, redaktor, autor, recenzent itp.),
- historia zmian (kto, kiedy i co edytował) – w postaci czytelnego dziennika zdarzeń,
- system musi umożliwiać archiwizację treści, które utraciły aktualność, na podstawie daty publikacji, również w sposób automatyczny zgodnie z ustalona żywotnością danej treści,
- możliwość publikacji aktualności i komunikatów kryzysowych (zob. rozdział 4 i 11 niniejszego OPZ).

5.4. Szkolenia z obsługi CMS

Wykonawca w ramach zamówienia przeprowadzi szkolenia z obsługi CMS dla wskazanych przez Zamawiającego administratorów i redaktorów. Szczegółowy zakres, liczba uczestników, forma (stacjonarna lub online) oraz czas trwania szkoleń zostaną uzgodnione w fazie projektowej i zapisane w harmonogramie projektu.

Dodatkowo Wykonawca przygotuje i przekaże Zamawiającemu instrukcje (manuale) obsługi systemu CMS w formie elektronicznej, dostosowane do poszczególnych ról redakcyjnych. Instrukcje muszą być przygotowane w języku polskim w formule SUM+UM (instrukcja skrócona + instrukcja pełna) pisane prostym przystępnym dla poszczególnych ról językiem.

6. Bezpieczeństwo Serwisu

Wykonawca zobowiązany jest do zaprojektowania i wdrożenia Serwisu zgodnie z aktualnymi standardami bezpieczeństwa aplikacji webowych, w szczególności z wytycznymi OWASP Top 10 oraz podatnościami opisywanymi w zaktualizowanym OWASP Testing Guide. W przypadku aktualizacji listy TOP 10 OWASP w trakcie trwania umowy Wykonawca zobowiązany jest zabezpieczyć stronę przed wskazanymi na liście podatnościami.

Wymagane są m.in.:

- **Ochrona przed atakami:** w tym XSS (Cross-Site Scripting), CSRF (Cross-Site Request Forgery), SQL Injection, Clickjacking, ataki typu Brute-Force na panel administracyjny oraz inne, zgodnie z dobrymi praktykami branżowymi.
- **Regularne aktualizacje:** Wykonawca zobowiązuje się do regularnej aktualizacji rdzenia CMS oraz wszystkich wtyczek (zob. rozdział 9).
- **Ukryty panel administracyjny:** panel logowania administratora musi być dostępny pod indywidualnym, niestandardowym adresem URL (np. zamiast domyślnego /wp-admin), znanym wyłącznie Zamawiającemu, jako dodatkowa warstwa zabezpieczenia dostępu, lub rozwiązanie równoważne.
- **Polityka silnych haseł oraz uwierzytelnianie dwuskładnikowe (2FA):** dla wszystkich kont z uprawnieniami administracyjnymi.
- **Strona internetowa musi być szyfrowana protokołem HTTPS** z wykorzystaniem certyfikatów TLS 1.3

Uwaga: Certyfikat SSL, kopie bezpieczeństwa (backup) danych oraz zgodność z polityką bezpieczeństwa informacji obowiązującą u Zamawiającego są zapewniane przez Zamawiającego. Wykonawca jest zobowiązany do pełnej współpracy w zakresie konfiguracji tych elementów na infrastrukturze Zamawiającego.

7. Wymogi techniczne i integracje

7.1. Kompatybilność i wydajność

- zgodność z aktualnymi przeglądarkami internetowymi (najnowsza wersja stabilna oraz dwie wersje wstecz), w szczególności: Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Edge, Opera.
- zgodność z systemami operacyjnymi: Microsoft Windows, macOS, Linux, Android, iOS, iPadOS
- wczytywanie Core Web Vitals w czasie maksymalnym do 2 sekundy w pomiarach Google PageSpeed Insights (mobile i desktop) oraz wskaźnik INP wynoszący w pożądanym czasie 100 milisekund, nie więcej niż 150 milisekund.

7.2. SEO i widoczność

- **Optymalizacja SEO:** Wykonawca zaprojektuje strukturę nagłówków (H1–H6) oraz architekturę informacji w sposób wspierający pozycjonowanie pod kluczowe frazy charakterystyczne dla

branży medycznej (typu „szpital + miasto", „choroba + lekarz", „nazwa oddziału + miasto"). Struktura H1 na podstronach kategorii i oddziałów musi pozwalać na pozycjonowanie pod te frazy.

- **Dane strukturalne (schema.org):** zaimplementowane co najmniej dla: organizacji (MedicalOrganization, Hospital), lokalizacji (Place), artykułów (Article, NewsArticle), okruchów nawigacyjnych (BreadcrumbList) oraz pracowników medycznych (Physician).
- **Integracja z Google Maps** (zob. punkt 4.6).

7.3. Integracje z systemami zewnętrznymi

Serwis musi być przygotowany do integracji z następującymi typami systemów (zakres szczegółowy zostanie ustalony w fazie projektowej):

- systemy e-rejestracji i inne wewnętrzne aplikacje Zamawiającego – w trybie odnośników/linków,
- media społecznościowe (osadzanie postów, ikony udostępniania, Open Graph),
- Web Analytics, narzędzia UX/Heatmaps, analityka SEO i SEM (np. Google Search Console, Google Analytics 4),
- inne systemy wskazane przez Zamawiającego w fazie analizy.

7.4. Hosting

Hosting Serwisu zostanie zapewniony w ramach infrastruktury zamawiającego.

Szczegółowy zakres danych medycznych przetwarzanych w ramach infrastruktury hostingowej przez Serwis, zostanie zidentyfikowany w fazie analizy ryzyka prywatności (DPIA), a jego wynik wpłynie na ostateczne wymogi infrastrukturalne.

7.5. Modułowość i rozbudowa

Serwis musi być zbudowany w architekturze modułowej, umożliwiającej jego dalszą rozbudowę o nowe funkcjonalności bez konieczności przebudowy rdzenia systemu. Wykonawca w umowie zagwarantuje, że:

- rozbudowa Serwisu o nowe moduły lub funkcjonalności (zarówno przez Wykonawcę, jak i przez stronę trzecią) nie powoduje utraty udzielonej gwarancji w zakresie istniejących funkcjonalności,
- warunki i zakres gwarancji w przypadku rozbudowy zostaną szczegółowo określone w umowie.

7.6. Wtyczki i rozszerzenia

Wykonawca zobowiązuje się do stosowania zasady minimalizacji ilości zewnętrznych rozszerzeń (wtyczek/modułów) w systemie CMS, wdrażając je wyłącznie wtedy, gdy funkcja jest niemożliwa do osiągnięcia za pomocą natywnych funkcji rdzenia systemu lub dedykowanego kodu (np. niedopuszczalne jest instalowanie wtyczek do wprowadzenia drobnych zmian w CSS lub dodania kodu

śledzącego Google). Wszystkie zastosowane w systemie rozszerzenia muszą być aktywnie aktualizowane w ciągu ostatnich 6mc, nie posiadać nierozwiązanych krytycznych podatności w bazach CVE, oraz muszą pochodzić z bezpiecznych źródeł, od renomowanych dostawców gwarantujących wieloletnie, aktywne wsparcie techniczne (Long-Term Support).

8. UX/UI – projektowanie zorientowane na użytkownika

Proces projektowania funkcjonalnego (UX) oraz graficznego (UI) Serwisu internetowego musi zostać przeprowadzony w oparciu o metodykę User-Centered Design (UCD). Wykonawca zobowiązany jest zaprojektować architekturę informacji oraz interfejs, stawiając w centrum uwagi główne potrzeby pacjenta, a nie wewnętrzną strukturę organizacyjną szpitala. Serwis ma ułatwiać pacjentom szybkie rozwiązanie ich problemów (np. znalezienie lekarza, sprawdzenie godzin przyjęć, rejestrację na wizytę), minimalizując błądzenie i frustrację.

Zamawiający dopuszcza realizację badań, w tym testów UX, z użytkownikami (pacjenci, pracownicy Zamawiającego) na podstawie, których określona zostanie optymalna dla użytkowników architektura informacji i nawigacja.

8.1. Wizja projektu i pożądane wrażenie końcowe

Finalny efekt powinien sprawiać wrażenie:

- nowoczesnego ekosystemu usług medycznych,
- cyfrowego centrum pacjenta,
- uporządkowanego i spokojnego doświadczenia,
- strony „przyjaznej w stresie".

Wrażenie końcowe: *„nowoczesny szpital akademicki przyszłości, który jest jednocześnie przyjazny i zrozumiały"*.

Inspiracyjnie projekt powinien być bliżej nowoczesnych platform healthcare prestiżowych uczelni i klinik oraz projektów fintech premium UX i serwisów technologicznych klasy enterprise, niż klasycznych stron publicznych instytucji ochrony zdrowia. Healthcare UX w 2026 koncentruje się na redukcji stresu użytkownika – jest to nadrzędna zasada doświadczenia.

8.2. Wartości projektu

Każda decyzja projektowa (UX, UI, treści, technologia) musi być weryfikowana pod kątem następujących wartości:

- klarowność,
- zaufanie,
- dostępność,
- prostota,
- szybkość działania,
- human-centered experience,

- mobile-first (maksymalnie 2–3 kliknięcia do celu),
- accessibility-first (dostępność jako integralna część projektu, nie dodatek),
- content-first (treść prowadzi projektowanie),
- premium healthcare UX style.

8.3. Cele funkcjonalne projektu

Nowoczesny, intuicyjny i dostępny cyfrowo Serwis ma w szczególności:

- upraszczać kontakt pacjenta ze szpitalem,
- porządkować bardzo rozbudowaną strukturę informacji za pomocą klarownej hierarchii,
- wspierać szybkie załatwienie sprawy (task-oriented design),
- odpowiadać na współczesne trendy UX/UI dla sektora healthcare 2026,
- ograniczać chaos poznawczy użytkownika.

8.4. Antywzorce – czego Serwis NIE może przypominać

W trakcie projektowania Wykonawca bezwzględnie unika rozwiązań charakterystycznych dla:

- urzędowego BIP-u,
- typowej strony szpitalnej z lat 2010,
- przeładowanego portalu informacyjnego,
- zimnego korporacyjnego dashboardu,
- przesadnej sterylności,
- nadmiernego „tech vibe",
- agresywnego marketingu,
- nadmiernych animacji,
- „startupowego" chaosu.

8.5. Zasady projektowe – wymagania na poziomie UI

Wdrożony projekt graficzny i funkcjonalny musi bezwzględnie realizować następujące założenia:

- **Czytelność, prostota i redukcja szumu informacyjnego:** Interfejs musi być minimalistyczny i przejrzysty (tzw. czysty design). Wykonawca zastosuje odpowiednie światło (białą przestrzeń / white space) między sekcjami oraz wysoki kontrast typograficzny (zgodnie z wymogami WCAG), aby ułatwić skanowanie wzrokowe treści. Kategorycznie zakazuje się przeładowywania stron głównych i podstron nadmiarem tekstu, migającymi elementami i skomplikowanymi siatkami nawigacyjnymi.
- **Eliminacja i tłumaczenie żargonu medycznego:** Nawigacja Serwisu (nazwy kategorii, linków, działów) musi opierać się na języku potocznym, zrozumiałym dla pacjenta (tzw. „Plain Language"). W obszarach, w których zastosowanie specjalistycznej terminologii medycznej jest niezbędne, Wykonawca przewidzi w interfejsie mechanizmy wyjaśniające (np. systemowe

podpowiedzi typu „tooltip", wbudowany słowniczek pojęć), pozwalające pacjentowi natychmiast zrozumieć dany termin.

- **Eksponowanie kluczowych wezwań do działania (CTA):** Interfejs musi posiadać wyraźnie wyodrębnione wizualnie (kolorystycznie i wielkościowo) przyciski kluczowych akcji – muszą być dostępne natychmiast po załadowaniu strony głównej (w obszarze „above the fold") oraz stale widoczne dla użytkownika w sticky header. Lista wymaganych CTA znajduje się w punkcie 8.9.
- **Spójność z Systemem Identyfikacji Wizualnej (SIW):** Projekt graficzny interfejsu (UI) musi być w 100% zgodny z obowiązującą Księgą Znaku (Brandbookiem) szpitala, dostarczoną przez Zamawiającego. Dotyczy to rygorystycznego stosowania zatwierdzonej palety kolorystycznej, typografii korporacyjnej, dozwolonych form użycia logotypu oraz ogólnego tonu komunikacji wizualnej.

Dodatkowe cechy wizualne wymagane od projektu:

- duże przestrzenie między sekcjami,
- wyraźne marginesy,
- lekkie, jasne tła,
- duża typografia,
- duże CTA,
- ograniczona liczba kolorów,
- miękkie zaokrąglenia komponentów,
- delikatne cienie,
- nowoczesne komponenty typu cards/grid,
- bardzo wysoka czytelność.

8.6. Kolorystyka

Paleta kolorystyczna Serwisu (w spójności z obowiązującym Brandbookiem Zamawiającego – konkretne wartości HEX/RGB doprecyzowane w fazie projektowej) musi być oparta na następujących grupach:

Kolory dominujące:

- biel,
- off-white,
- jasne szarości,
- bardzo jasne błękity i turkusy.

Akcenty:

- granat medyczny,
- głęboki niebieski,

- subtelna zieleń.

Kolory funkcjonalne (system kolorów statusu):

- czerwony – wyłącznie dla stanów alarmowych (SOR, pilne komunikaty kryzysowe),
- żółty – dla ostrzeżeń,
- zielony – dla statusów pozytywnych (potwierdzenia, statusy „OK").

Uwaga: Healthcare odchodzi od „zimnego błękitu wszędzie". Kolorystyka Serwisu ma być bardziej human-centered i cieplejsza wizualnie, przy zachowaniu profesjonalnego, medycznego charakteru.

8.7. Typografia

Typografia Serwisu musi być:

- bezszeryfowa (sans-serif),
- bardzo czytelna,
- spokojna i przyjazna,
- nowoczesna,
- budząca zaufanie.

Zasady typograficzne stosowane w projekcie:

- duże nagłówki,
- wyraźna hierarchia typograficzna (H1–H6 zgodnie z punktem 7.2),
- zwiększony line-height (zapewniający komfort czytania),
- ograniczona liczba wag fontów (minimalizm typograficzny),
- wysoki kontrast tekstu względem tła (zgodnie z WCAG 2.2, zob. punkt 2.1).

8.8. Layout i kompozycja

Preferowane rozwiązania kompozycyjne:

- siatka modułowa,
- asymetryczne sekcje hero w proporcjach 100/0
- skalowalna architektura oparta na kartach (cards/grid),
- sekcje „oddechowe" (z dużą ilością białej przestrzeni),
- content-first design,
- sticky top oraz – tam, gdzie ma to uzasadnienie ergonomiczne na urządzeniach mobilnych – sticky bottom navigation.

Niedopuszczalne rozwiązania kompozycyjne:

- ściany tekstu,
- bardzo gęste tabele,
- wielopoziomowe sidebary,

- ciasne layouty bez „oddechu".

8.9. Sekcja Hero (strona główna)

Sekcja Hero strony głównej musi:

- budować emocje i zaufanie,
- jasno komunikować najważniejsze akcje dostępne dla pacjenta,
- NIE opierać się wyłącznie na dużym sliderze.

Zalecenia wizualne dla sekcji Hero:

- duże zdjęcia autentycznych pracowników i pacjentów (z sesji fotograficznych – zob. punkt 13.4),
- subtelne gradienty.

Wymagane CTA (Call to Action) w obszarze Hero / sticky header:

- Umów wizytę,
- Znajdź poradnię,
- Wyniki badań,
- Dla pacjenta,
- Nagłe przypadki.

Wszystkie wymienione CTA muszą być dostępne w obszarze above the fold strony głównej oraz stale widoczne w sticky header na pozostałych podstronach (w zakresie wynikającym z hierarchii nawigacji ustalonej w fazie projektowej).

8.10. Ikony i ilustracje

Styl ikon w Serwisie:

- unikalne outline icons nawiązujące stylem do logotypów/sygnetów Zamawiającego,
- prosty line style,
- jednolita grubość linii,
- minimalistyczna forma.

Wymagania techniczne dotyczące ikon (format, dostępność, licencje) zostały dodatkowo doprecyzowane w punkcie 13.3.

8.11. Animacje i mikrointerakcje

Charakter animacji w Serwisie:

- subtelne,
- funkcjonalne (mikroanimacje mają pomagać użytkownikowi, nie dekorować interfejsu),
- szybkie,
- lekkie (nieobciążające wydajności – zob. Core Web Vitals, punkt 4.1 i 7.1).

Dopuszczalne typy animacji:

- fade-in,
- smooth hover,
- soft transitions,
- microinteractions,
- animated counters,
- wskaźniki postępu ładowania.

Niedopuszczalne typy animacji:

- ciężkie efekty parallax,
- agresywne efekty wizualne,
- autoplay video w tle (background video),
- nadmierne motion UX.

8.12. Architektura informacji i priorytetowe ścieżki użytkownika

Główna zasada: pacjent ma „załatwić sprawę" maksymalnie szybko. Każda priorytetowa ścieżka musi być osiągalna w maksymalnie 2–3 kliknięciach od strony głównej (zob. punkt 4.3).

Priorytetowe ścieżki użytkownika, które muszą być wyraźnie wyeksponowane w architekturze nawigacji oraz w sekcji Hero / sticky header:

- kontakt i dojazd,
- rejestracja,
- kliniki,
- badania,
- nagłe przypadki,

Architektura informacji oraz drzewo nawigacyjne (rozdział 3) muszą być zoptymalizowane wokół powyższych ścieżek.

9. Serwis gwarancyjny

- Wykonawca udziela gwarancji na minimum 12 miesięcy od podpisania protokołu odbioru końcowego;
- w ramach gwarancji zobowiązuje się do nieodpłatnego usuwania błędów technicznych i usterek wynikających z jego pracy;
- gwarancja obejmuje również nieprawidłowe działanie funkcji, które zostały opisane w OPZ (np. formularzy, systemu wyszukiwania, responsywności);

Wykonawca w ramach umowy zapewni wsparcie techniczne i utrzymanie Serwisu obejmujące co najmniej następujący zakres (szczegółowe parametry zostaną doprecyzowane w umowie):

- **Wsparcie techniczne w zakresie objętym gwarancją:** przez okres minimum 12 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru końcowego.
- **Service Level Agreement (SLA):** zdefiniowane czasy reakcji i naprawy w zależności od priorytetu zgłoszenia (zgodnie z tabela SLA stanowiącą **Załącznik nr 3 Tabela poziomów świadczenia usług SLA** do OPZ).
- **Aktualizacje wtyczek i systemu CMS:** w tym przede wszystkim szybkie reagowanie na aktualizacje w kontekście bezpieczeństwa (publikacja krytycznych łatek bezpieczeństwa).

Monitoring działania Serwisu obejmuje w szczególności:

- **PageSpeed Insights (PSI):** cykliczne testy wydajności w narzędziu Google PageSpeed Insights z raportowaniem trendów oraz wskaźników Core Web Vitals.
- **Responsive tester:** cykliczne testy poprawności wyświetlania na różnych rozdzielczościach i urządzeniach.
- **Testy A/B:** przygotowanie i uruchomienie eksperymentów A/B w narzędziach typu Adobe Target lub równoważnych, w celu optymalizacji konwersji wybranych ścieżek użytkownika.
- **Heatmapy:** analiza zachowań użytkowników w postaci map ciepła (kliknięcia, scroll, ruch kursora) na kluczowych podstronach.
- **Testy indeksacji:** cykliczna weryfikacja stanu indeksacji Serwisu w wyszukiwarkach (Google Search Console) oraz raportowanie błędów crawlowania.
- **Monitoring dostępności (uptime):** ciągły monitoring dostępności Serwisu z raportowaniem incydentów.

10. Treści (Content)

Treści merytoryczne Serwisu (teksty, materiały graficzne, materiały wideo) dostarcza Zamawiający. Wykonawca odpowiada za techniczne osadzenie treści, ich poprawne formatowanie zgodne z założeniami SIW i WCAG oraz za zaprojektowanie szablonów wpisów wspierających poniższe założenia redakcyjne:

- język prosty, empatyczny, zrozumiały dla pacjenta,
- komunikaty „co zrobić krok po kroku" (zwłaszcza w sytuacjach wymagających szybkiej reakcji),
- unikanie urzędowego tonu wypowiedzi,
- dedykowana sekcja typu „pierwsza pomoc informacyjna" / „skrócone informacje podstawowe" – zwięzłe, szybko dostępne treści z najistotniejszymi informacjami praktycznymi.

Osadzenie treści musi nastąpić na zakończenie III etapu, zgodnie z harmonogramem, który stanowi załącznik do dokumentacji.

10.1. Popupy „on event" – wsparcie pierwszej pomocy

Wykonawca zaimplementuje funkcjonalność popupów uruchamianych w odpowiedzi na zdarzenia użytkownika („on event"). Przykładowy scenariusz: najechanie kursorem na kafelek/przycisk „SOR"

uruchamia okienko z informacjami i instruktażem na temat pierwszej pomocy w określonym scenariuszu medycznym, do czasu przyjazdu Zespołu Ratownictwa Medycznego (ZRM) lub dojazdu do SOR.

10.2. Newsroom (sekcja dla mediów)

Wykonawca zaimplementuje możliwość uruchomienia podstrony dedykowanej wyłącznie mediom, dostępnej po zalogowaniu z wykorzystaniem zweryfikowanych danych. Ma ona pełnić rolę wirtualnego Newsroomu zawierającego:

- informacje prasowe,
- materiały wideo (np. oświadczenia rzecznika prasowego),
- archiwum zdjęć w jakości redakcyjnej,
- kontakty do osób upoważnionych do kontaktów z mediami.

11. Komunikacja kryzysowa

Serwis musi posiadać wbudowane narzędzia umożliwiające szybką, skuteczną komunikację w sytuacjach kryzysowych:

- **Moduł szybkich alertów:** np. komunikat o zmianie pracy SOR, czasowym wyłączeniu oddziału, zmianach w godzinach przyjęć. Publikacja alertu z poziomu CMS musi być natychmiastowa.
- **Możliwość przypięcia komunikatu na górze strony:** w postaci wyraźnego banera widocznego na każdej podstronie do czasu jego dezaktywacji przez redaktora.
- **Ruchomy pasek typu „Breaking news":** uruchamiany w razie potrzeby pasek z płynącym tekstem (od lewej do prawej) w górnej części strony, na całej jej szerokości. Ma umożliwiać zwracanie uwagi na szczególnie istotne wydarzenia i oświadczenia w sytuacjach kryzysowych (np. pożary, wyłączenia prądu, zdarzenia masowe). Włączenie i wyłączenie paska musi być sterowalne z poziomu CMS „jednym kliknięciem”.

Wszystkie powyższe elementy stosują jako bazę komunikacyjną odcienie koloru czerwonego zgodnie z systemem kolorów funkcjonalnych zdefiniowanym w punkcie 8.6 (odcienie koloru czerwonego zarezerwowane wyłącznie dla stanów alarmowych).

12. Równoległe działanie z istniejącym serwisem

Po wdrożeniu nowego Serwisu, dotychczasowy serwis Zamawiającego (zwany dalej „starą stroną") będzie działał równolegle przez okres przejściowy uzgodniony przez strony. Wykonawca zaprojektuje i zaimplementuje:

- mechanizm linkowania pomiędzy nowym Serwisem a starą stroną w sposób zachowujący spójność użytkownika (np. wybrane treści archiwalne dostępne pod starymi adresami URL),
- mechanizm trwałych przekierowań 301 dla treści, które zostały zmigrowane z dotychczasowego serwisu pod nowe adresy URL,

- w pierwszej fazie wygaszania – obsługa wskazanych przez Zamawiającego adresów archiwalnych w sposób zgodny z polityką informacyjną.

Uwaga: Powyższy zakres dotyczy wyłącznie technicznego współistnienia i przekierowań. Migracja treści ze starego serwisu zostanie ustalona w fazie analizy.

Zamawiający wymaga przeniesienia do „archiwum" informacji z obecnego serwisu na zasadzie 1:1 we wskazanych przez Zamawiającego zakresach. Zamawiający nie wymaga zapewnienia min. tekstów alternatywnych i spełnienia zasady prostego języka. Przeniesienie treści to najczęściej 2 lata wstecz przy czym BIP, Konkursy ofert, Zamówienia Publiczne oraz Projekty Współfinansowane do 6 lat wstecz.

13. Pozostałe wymagania

13.1. Prawa autorskie

Wykonawca w ramach wynagrodzenia umownego przeniesie na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do wszystkich utworów stworzonych w ramach realizacji zamówienia (kod źródłowy szablonu/motywu, projekty graficzne, indywidualne moduły, ikony, treści tekstowe stworzone przez Wykonawcę), na wszystkich znanych w chwili podpisania umowy polach eksploatacji.

W przypadku elementów oprogramowania objętych licencjami open source (np. rdzeń CMS, wtyczki) Wykonawca przekaże Zamawiającemu informacje o licencjach i obowiązkach z nich wynikających.

Szczegółowe zapisy dotyczące przeniesienia praw autorskich, pól eksploatacji, prawa zależnego oraz wynagrodzenia za przeniesienie zostaną zawarte w umowie.

13.2. Definicja błędów krytycznych

Na potrzeby SLA strony zdefiniują kategorie błędów (krytyczny, poważny, drobny) wraz z czasami reakcji i naprawy. Tytułem przykładu, do błędów krytycznych zalicza się w szczególności:

- całkowita niedostępność Serwisu (HTTP 5xx, brak ładowania strony głównej),
- niedziałający moduł komunikacji kryzysowej / alertów,
- utrata bezpieczeństwa Serwisu (np. potwierdzona podatność wykorzystywana przez atakujących),
- niedziałające kluczowe formularze kontaktowe.

Pełna definicja oraz parametry SLA zostaną doprecyzowane na etapie negocjacji umowy.

13.3. Ikony i identyfikacja graficzna

Wykonawca zaprojektuje lub dobierze (z poszanowaniem licencji) spójny zestaw ikon używanych w Serwisie, zgodnych ze stylem określonym w punkcie 8.10 oraz z Brandbookiem Zamawiającego. Wszystkie ikony muszą być:

- zoptymalizowane (preferowany format SVG),
- dostępne (atrybuty alt / aria-label, gdy ikona pełni funkcję informacyjną),
- zgodne z paletą kolorystyczną SIW (zob. punkt 8.6).

13.4. Sesje fotograficzne

Zamawiający przewiduje organizację sesji fotograficznych dokumentujących obiekty szpitala (budynki, oddziały, infrastrukturę) oraz pracowników medycznych. Zdjęcia te stanowić będą materiał wykorzystywany m.in. w sekcji Hero (zob. punkt 8.9) oraz na podstronach oddziałów, poradni i informacji dla pacjentów. Zakres, harmonogram oraz odpowiedzialność za organizację sesji zostaną określone w odrębnym porozumieniu pomiędzy stronami; Wykonawca jest zobowiązany skonsultować z Zamawiającym wymagane parametry techniczne (proporcje, rozdzielczość, formaty plików) niezbędne do prawidłowego osadzenia zdjęć w Serwisie.

13.5. System modułowy

Niezależnie od wymagań rozdziału 7.5, Wykonawca zaprojektuje Serwis w sposób umożliwiający niezależną aktywację, dezaktywację oraz modyfikację poszczególnych modułów funkcjonalnych (np. moduł newsroomu, moduł alertów kryzysowych, moduł map, moduł formularzy) bez konieczności ingerencji w pozostałe komponenty systemu.

13.6 Standaryzacja i zachowanie spójności.

Te same słowa, symbole, kolory, sytuacje i działania powinny być stosowane w jednakowy sposób w całym serwisie, w zgodzie z zasadami przyjętymi dla danego środowiska, platformy czy systemu. Użytkownicy powinni być w stanie nauczyć się kolejności czynności w jednej części serwisu i użyć jej w innej otrzymując podobny rezultat.

13.7. Zasady zmiany członków zespołu Wykonawcy

- W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego istotnych zastrzeżeń dotyczących osób realizujących projekt po stronie Wykonawcy, Zamawiający może zażądać ich zmiany.
- W terminie do 7 dni od zgłoszenia zastrzeżeń Wykonawca przedstawi do akceptacji Zamawiającego kandydatury osób posiadających odpowiednie kwalifikacje.
- Wykonawca zapewni sprawne przekazanie obowiązków pomiędzy osobami zastępowanymi a nowo wskazanymi członkami zespołu.

13.8. Spotkania operacyjne

Osoby po stronie Wykonawcy realizujące zadania związane z wykonaniem przedmiotu zamówienia i wymagające kontaktu interpersonalnego lub przygotowywania treści powinny płynnie posługiwać się językiem polskim. W ramach koordynacji prac odbywać się będą regularne spotkania Wykonawcy z Zamawiającym. W zależności od realizowanego etapu w trybie raz w tygodni, raz na 3 tygodnie, raz w miesiącu – ustalone w I etapie. W razie potrzeby spotkania organizowane będą z większą częstotliwością. Spotkania odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego. Pozostałe kontakty operacyjne Zamawiającego z Wykonawcą będą realizowane przy użyciu spotkań online, poczty elektronicznej oraz telefonicznie.

13.9. Kryteria wyboru oferty

Wykonawca jest zobowiązany do spełnienia następujących warunków:

- wykonawca oświadcza, że wykonał pełen serwis internetowy polegający na kompleksowym zaprojektowaniu, wykonaniu oraz wdrożeniu minimum 3 serwisów internetowych dla podmiotów z branży medycznej w ciągu ostatnich 5 lat.,
- wykonawca oświadcza, że wykonał minimum jeden pełen serwis internetowy polegający na kompleksowym zaprojektowaniu, wykonaniu oraz wdrożeniu na kwotę min. 90 000 zł netto w ciągu ostatnich 5 lat.

Spełnienie powyższych warunków jest wymagane do dopuszczenia oferty do oceny.

Oferent potwierdza spełnienie warunków poprzez złożenie oświadczenia zawierającego wykaz zrealizowanych serwisów, ze wskazaniem nazwy podmiotu, zakresu realizacji, daty realizacji oraz wartości realizacji.

Kryterium oceny ofert

- **Cena – 100%**

Oferta z najniższą ceną otrzyma 100 pkt. Pozostałe oferty otrzymają punkty proporcjonalnie według wzoru:

C = (Cmin / Cb) × 100 pkt

gdzie:
C – liczba punktów przyznanych badanej ofercie,
Cmin – najniższa cena brutto spośród ocenianych ofert,
Cb – cena brutto badanej oferty.

Załączniki:
Załącznik nr 1 Przykładowa architektura
Załącznik nr 2 Harmonogram realizacji zamówienia
Załącznik nr 3 Tabela poziomów świadczenia usług SLA