

Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia

„Uruchomienie e-usługi rezerwacji usługi przewodnickiej oraz terminu zwiedzania w Muzeum Regionalnym im. Dzieci Wrzesińskich we Wrześni”

Spis treści:

1Opis przedmiotu zamówienia	3
1.1Podstawowe informacje	3
2Wymagania wobec Systemu Rezerwacji	5
2.1Wymagania ogólne	5
2.2Wymagania funkcjonalne	5
2.3Wymagania нефункционалне	8
3Dodatek nr 1 – Charakterystyka procesu biznesowego	10
3.1Stan obecny	10
3.2Założenia dotyczące stanu projektowanego.....	10
4Dodatek nr 2 – Wybrane pojęcia, definicje	12

1 Opis przedmiotu zamówienia

1.1 Podstawowe informacje

1. Nazwa zamówienia: „**Uruchomienie e-usługi rezerwacji usługi przewodnickiej oraz terminu zwiedzania w Muzeum Regionalnym im. Dzieci Wrzesińskich we Wrześni**”.
2. Zamówienie, jako zadanie jest częścią projektu pn. „*Rozwój elektronicznych usług publicznych w Gminie Września*” realizowanego przez Gminę Września w ramach Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego (WRPO) na lata 2014-2020: Oś Priorytetowa 2: „Społeczeństwo informacyjne” Działanie 2.1 „Rozwój elektronicznych usług publicznych”, Poddziałanie 2.1.1 „Rozwój elektronicznych usług publicznych” – pod nazwą: „*Uruchomienie e-usługi dla mieszkańców w Muzeum Regionalnym*”.
3. Zamawiającym jest Gmina Września – Muzeum Regionalne im. Dzieci Wrzesińskich we Wrześni.
4. Przedmiot zamówienia obejmuje:
 - 4.1. Niezbędne współdziałanie z Zamawiającym celem zapewnienia terminowej, prawidłowej realizacji zamówienia;
 - 4.2. Dostarczenie i uruchomienie konfigurowalnego Systemu Rezerwacji (w skrócie Systemu) działającego w modelu usługowym (ang. SaaS) spełniającego wymagania funkcjonalne, niefunkcjonalne określone w niniejszej specyfikacji, przy czym:
 - 4.2.1. System Rezerwacji w ramach wykupionej usługi musi zapewnić możliwość uruchomienia, co najmniej dwóch e-usług, gdzie przez uruchomienie e-usług należy rozumieć udostępnienie przez Wykonawcę gotowego, działającego w modelu SaaS Systemu Rezerwacji do przeprowadzenia konfiguracji e-usług przez Zamawiającego w oparciu o opis procesu biznesowego określony w Dodatku nr 1 do niniejszej specyfikacji, co w szczególności odnosi się do opisu procesu biznesowego rezerwacji usługi przewodnickiej oraz terminu zwiedzania w Muzeum Regionalnym im. Dzieci Wrzesińskich we Wrześni”;
 - 4.3. Dostarczenie dokumentacji użytkowej i administratora w formie dostępnego on-line systemu pomocy lub instrukcji;
 - 4.4. Zapewnienie świadczenia usługi dostępności Systemu Rezerwacji przez okres podany w Ofercie Wykonawcy, która spełniać powinna, co najmniej następujące „Warunki SLA”:
 - 4.4.1. dostępności uruchomionych usług Systemu Rezerwacji w tzw. trybie 24/7/365 z czasem przywrócenia do działania nie dłuższym niż 2 dni robocze od daty / terminu zgłoszenia błędu w działaniu Systemu lub awarii Systemu w infrastrukturze Wykonawcy, bez względu na fakt zgłoszenia błędu;
 - 4.4.2. dostępności usług serwisowych (pomocy technicznej) i aktualizacji on-line Systemu Rezerwacji w okresie obowiązującej umowy;
 - 4.4.3. zapewnienie ochrony i przetwarzania danych osobowych na uzgodnionych warunkach umowy powierzenie przetwarzania danych osobowych, zgodnie z RODO;
 - 4.4.4. udzielenie gwarancji jakości wykonania zamówienia.
5. Poza powyższym Wykonawca jest zobowiązany do:
 - 5.1. Współdziałania z Zamawiającym w zakresie prowadzenia tzw. polityki informacyjnej, dla której podstawą są wytyczne w zakresie promocji i polityki informacyjnej, jakie nakłada na Zamawiającego (jako Beneficjenta) Instytucja Zarządzająca Wielkopolskim Regionalnym Programem Operacyjnym (IŻ WRPO) celem zobowiązania do znakowania wszystkich pism, dokumentów zgodnie z obowiązującymi wytycznymi WRPO publikowanymi na stronie <https://wrpo.wielkopolskie.pl/realizuje-projekt/poznaj-zasady-promowania-projektu/zasady-dla-umow-podpisanych-od-1-stycznia-2018-r>.

6. Wykonawca jest zobowiązany zrealizować zamówienie w terminie wskazanym w Ofercie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od daty zawarcia Umowy.
7. Integralną częścią niniejszej specyfikacji są wskazane poniżej dokumenty:
 - 7.1. Dodatek 1 – Charakterystyka procesu biznesowego;
 - 7.2. Dodatek 2 – Wybrane pojęcia i definicje.

Uwaga, jeżeli w opisie wymagań wskazano, iż w jakiejś części lub w całości oczekiwana jest dostępność określonej funkcjonalności w ramach opcji – to wymaganie w takim zakresie nie jest obligatoryjne w ramach niniejszego przedmiotu zamówienia, lecz stanowi oczekiwaną, uzupełniającą wartość dodaną w oferowanym przez Wykonawcę Systemie Rezerwacji.

2 Wymagania wobec Systemu Rezerwacji

2.1 Wymagania ogólne

1. Oferowany przez Wykonawcę System umożliwiający wdrożenie e-usługi „Rezerwacji usługi przewodnickiej oraz terminu zwiedzania w Muzeum Regionalnym im. Dzieci Wrzesińskich we Wrześni” musi zapewnić:
 - 1.1. poprawną pracę poprzez przeglądarkę internetową, co najmniej: Firefox, Chrome, Opera bez konieczności instalacji dodatkowego, jakiegokolwiek oprogramowania po stronie klienta;
 - 1.2. sygnalizację pracy podczas przetwarzania danych;
 - 1.3. pracę na urządzeniach mobilnych z systemem Android, iOS i w środowisku, co najmniej MS Windows 10/11, zapewniając zarazem responsywność serwisów w zakresie obsługi rezerwacji, co w szczególności dotyczy formularza rezerwacji;
 - 1.4. jednoczesny dostęp do funkcji Systemu dla wielu użytkowników oraz ochronę przed utratą spójności lub zniszczeniem danych;
 - 1.5. skalowalność usług rezerwacji;
 - 1.6. polskojęzyczny interfejs graficzny Systemu, włącznie z obsługą polskich znaków diakrytycznych wraz z obsługą komunikatów w całości w języku polskim oraz poprawnym sortowaniem;
 - 1.7. system podpowiedzi dla użytkownika i administratora lub instrukcję obsługi w języku polskim;
 - 1.8. graficzny interfejs użytkownika gwarantujący ergonomiczne wprowadzanie danych, bieżącą kontrolę poprawności danych oraz przejrzystość prezentowania informacji;
 - 1.9. mechanizmy umożliwiające identyfikację użytkownika i ustalenie daty wprowadzenia / modyfikacji danych, co dotyczy w szczególności obsługi danych osobowych;
 - 1.10. mechanizmy ochrony danych przed niepożądanym dostępem, w tym nadawania uprawnień dla użytkowników i administratorów Systemu;
 - 1.11. narzędzia uwierzytelniania oparte o login i hasło wsparte opcjonalnym mechanizmem możliwości ustawiania siły hasła, jak również możliwość wymuszania i zmiany hasła;
2. W kwestii mechanizmów uwierzytelnienia zaleca się, aby oferowany przez Wykonawcę System był zdolny do uwierzytelnienia również w oparciu o infrastrukturę Krajowego Węzła Identyfikacji Elektronicznej. (opcja ta nie stanowi obligatoryjnego wymagania w tym zamówieniu).

2.2 Wymagania funkcjonalne

1. System Rezerwacji musi zapewnić:
 - 1.1. Skonfigurowane okna rezerwacji oraz usług systemowych w zakresie obsługi rezerwacji przez:
 - 1.1.1. definiowanie formularza rezerwacji, w tym poszczególnych pól i ich atrybutów;
 - 1.1.2. zapewnienie edycji oraz podglądu okna rezerwacji, w tym wyświetlania danych w pełnym zakresie, co w szczególności dot. daty i godzin rozpoczęcia i zakończenia usługi rezerwacji;
 - 1.1.3. zapewnienie nielimitowanej ilości zapisów dot. usługi rezerwacji w bazie danych Systemu, w tym nielimitowanych powiązanych z rezerwacją danych dotyczących: Klientów Zamawiającego identyfikowanych przez: imię, nazwisko oraz dane adresowe i / lub dane kontaktowe: numer telefonu, adres email, a także innych zdarzeń i obiektów, jakie wchodzić będą w zakres modelu procesu biznesowego rezerwacji;
 - 1.2. Obsługę potwierdzania rezerwacji:

- 1.2.1. w sposób automatyczny, ręcznie oraz przy wykorzystaniu mechanizmu reCaptcha – przy czym potwierdzenie musi być wysłane na określone, wybrane medium np. adres email;
- 1.3. Automatyczne usuwanie danych Klientów zgodnie z ustalonymi regułami retencji danych;
- 1.4. Możliwość definiowania terminarza rezerwacji na podstawie:
 - 1.4.1. zdefiniowanych cyklicznych lub niestandardowych godzin pracy lub niedostępności;
 - 1.4.2. opcji - ustawienia rezerwacji na określoną ilość miesięcy, tygodni w przód;
 - 1.4.3. ustawionego opóźnienia rezerwacji;
 - 1.4.4. kalendarza dni wolnych od pracy oraz dni świątecznych;
 - 1.4.5. podziałki czasowej m. in przez definiowanie:
 - 1.4.5.1. ciągłych lub rozłącznych okresów rezerwacji tj. dni przyległych ze sobą lub dni rozłącznych,
 - 1.4.5.2. pojedynczych dni,
 - 1.4.5.3. godzin w danym dniu z podziałem czasu na nieregularne odcinki czasowe zapewniające przy tym pełny lub opcjonalnie niepełny podział czasu jednej godziny np. na potrzeby możliwości zdefiniowania czasowej przerwy w dostępie do zasobu lub realizacji usługi;
- 1.5. Możliwość rezerwacji:
 - 1.5.1. dla jednego terminu przez kilka osób jednocześnie (*wymaganie jest sprzeczne z procesem biznesowym określonym przez Dodatek nr 1 – do niniejszej specyfikacji, jednak stanowi wymóg funkcjonalny wobec oferowanego Systemu Rezerwacji dla innych procesów biznesowych*);
 - 1.5.2. na jednorazowe wydarzenie;
 - 1.5.3. terminów przyległych;
 - 1.5.4. terminów całodniowych lub ustalonych w podziale czasowym, zgodnie z podziałem czasu zdefiniowanym na etapie określania i konfiguracji terminarza rezerwacji;
 - 1.5.5. bez podania terminu rezerwacji (*wymaganie sprzeczne z procesem biznesowym określonym przez Dodatek nr 1 – do niniejszej specyfikacji, jednak stanowi wymóg funkcjonalny wobec oferowanego Systemu dla innych procesów biznesowych, gdzie brak terminu może oznaczać np. oczekiwanie kontaktu i indywidualnych uzgodnień z Klientem na podstawie pozostawionej informacji przez osobę zapisującą oWrzkrześlonej treści / prośbę w polu formularza rezerwacji takim, jak np. „Komentarz”*);
 - 1.5.6. kilku terminów jednocześnie w ramach jednego zdarzenia rezerwacji;
- 1.6. Ustawienie blokady anulowania rezerwacji na określoną ilość godzin przed terminem, jaki upływa dla danego zdarzenia opisującego rezerwację;
- 1.7. Możliwość definiowania zdarzeń / obiektów uczestniczących w procesie biznesowym rezerwacji w formie listy rozwijanej do wyboru na etapie wypełniania formularza rezerwacji, włącznie z połączeniem tych zdarzeń / obiektów z określonym plikiem graficznym (np. zdjęciem osoby);
- 1.8. Automatyczne anulowanie rezerwacji, które:
 - 1.8.1. nie zostały potwierdzone,
 - 1.8.2. nie zostały opłacone (*dotyczy przypadku nieobjętego wdrożeniem e-usługi zdefiniowanej w Dodatku nr 1 do niniejszej specyfikacji – jednak wymaganie stanowi wymóg funkcjonalny wobec oferowanego Systemu Rezerwacji dla innych procesów biznesowych, jakie mógłby Zamawiający zdefiniować i wdrożyć w ramach wykupionej usługi w modelu SaaS*);
- 1.9. Przeglądanie wszystkich rezerwacji wyłącznie dla użytkownika o uprawnieniach Administratora Systemu, włącznie z raportowaniem stanu rezerwacji;
- 1.10. Możliwość dodania złożonych rezerwacji do własnego kalendarza oraz tzw. overbooking’u, czyli dodania rezerwacji przez Administratora w liczbie przewyższającej ustalony limit dla pojedynczego formularza rezerwacji;

1.11. Integrację usługi:

1.11.1. ze stroną WWW Zamawiającego <https://muzeum.wrzesnia.pl/> poprzez umieszczenie Systemu Rezerwacji na subdomenie (np. rezerwacja.subdomena.pl) lub w tzw. oknie rezerwacji (iframe), przy czym najmniej oczekiwanym rozwiązaniem jest użycie mechanizmu przekierowania użytkownika ze strony WWW za pomocą linku do Systemu Rezerwacji;

1.11.2. z profilem Facebook'a Zamawiającego.

1.12. Współpracę ze stroną WWW Zamawiającego poprzez definiowanie oraz dodawanie:

1.12.1. podstron w oparciu o predefiniowane, dostępne do wyboru szablony podstrony;

1.12.2. własnych banerów, elementów graficznych (np. logo) oraz informacji tekstowych, a także dostępnych w cenie usługi zdjęć pobieranych z galerii Systemu Rezerwacji;

1.12.3. sekcji mediów społecznościowych do wyboru min. dwa np. Facebook, YouTube;

1.12.4. wbudowanego okna mapy (np. google maps) do podstrony lub formularza rezerwacji;

1.12.5. „meta tagów” SEO, czyli fragmentów tekstu opisujących zawartość podstrony, celem jej pozycjonowania pod kątem wyszukiwarek internetowych (ang. SEO: Search Engine Optimization);

1.13. Ograniczenia występowania treści reklamowych na podstronie Systemu Rezerwacji;

2. W zakresie konfiguracji i administrowania System musi zapewniać:

2.1. Zarządzanie i konfigurację uprawnieniami dostępu do usługi oraz do poszczególnych terminarzy poprzez zdefiniowany login oraz hasło do konta;

2.2. Przeglądanie zbiorcze widoku poszczególnych terminarzy z uwzględnieniem statusu rezerwacji w układzie grupowym: potwierdzone, anulowane, do potwierdzenia, inne;

2.3. Możliwości w ramach opcji - wdrożenia systemu płatności elektronicznych przez Internet np. operatora takiego, jak Przelewy24 (*wymaganie stanowi wymóg funkcjonalny wobec oferowanego Systemu Rezerwacji dla innych procesów biznesowych i nie jest wymagane do uruchomienia w ramach przedmiotu niniejszego zamówienia*);

2.4. Zarządzanie kartoteką Klientów z zapewnieniem pełnej historii zdarzeń, czyli zgłoszonych, zrealizowanych rezerwacji;

2.5. Zarządzanie wieloma kontami przez jednego użytkownika;

2.6. Zarządzanie mechanizmem powiadomienia Administratora Systemu (e-usługi) o występowaniu określonych zdarzeń w zakresie prowadzonego rejestru rezerwacji takich, jak np. anulowanie, potwierdzenie, wprowadzenie nowej rezerwacji, inne;

2.7. Możliwość podpięcia domeny Zamawiającego (muzeum.wrzesnia.pl) do skonfigurowania oraz świadczenia usług rezerwacji;

2.8. Narzędzia do podglądu, raportowania oraz eksportu statystyk z usługi rezerwacji;

2.8.1. Obsługa statystyk / raportów Systemu Rezerwacji musi zagwarantować Zamawiającemu wygenerowanie (lub pozyskanie danych dla), co najmniej dwóch raportów:

2.8.1.1. liczba osób, które skorzystały z e-usługi w zadanym okresie czasu (od – do, najczęściej jest okres jednego roku),

2.8.1.2. szczegółowy wykaz imienny osób, które skorzystały z e-usługi w zadanym okresie czasu (od – do).

2.3 Wymagania niefunkcjonalne

1. Wdrażany przez Wykonawcę System musi zapewnić:

1.1. Dostępność aplikacji i usług systemowych w modelu SaaS w trybie 24/7/365:

- 1.1.1. w infrastrukturze technicznej zapewniającej działanie tzw. systemu podstawowego z redundancją,
- 1.1.2. zgodnie z ustalonymi minimalnymi „Warunkami SLA”;
- 1.2. Bezpieczeństwo w zakresie gromadzenie i przetwarzania danych przez:
 - 1.2.1. Zastosowanie mechanizmów szyfrowania danych, co najmniej podczas ich przesyłania - komunikacji (protokół HTTPS, SSL);
 - 1.2.2. Zagwarantowanie niezbędnych aktualizacji oprogramowania Systemu (w cenie wykupionej usługi w okresie udzielonej gwarancji);
 - 1.2.3. Utrzymanie kopii zapasowych bazy danych Zamawiającego (zgodnie z ustalonymi regułami retencji danych), zapewniając zarazem na żądanie Zamawiającego odtworzenia stanu bazy na określony dzień (o ile będzie dostępna, zgodnie z polityką backup’u oraz retencji danych, kopia bazy danych na dany dzień);
 - 1.2.4. Zagwarantowanie procesu bezpiecznego przechowywania i przetwarzania danych.
- 1.3. Spełnienie minimalnych wymagań w zakresie wytycznych WCAG 2.1 poziom AA oraz przepisów ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 848) przez zapewnienie, w opcji minimum - trybu poprawy widoczności przez zwiększenie kontrastu i wielkości czcionki.
 - 1.3.1. WW. wymaganie musi być osiągnięte przez System Rezerwacji najpóźniej w okresie 6 miesięcy od daty zawarcia umowy w ramach przeprowadzonej przez Wykonawcę rozbudowy Systemu Rezerwacji i dostarczenie Zamawiającemu nowej wersji oprogramowania.

3 Dodatek nr 1 – Charakterystyka procesu biznesowego

3.1 Stan obecny

Zwiedzanie Muzeum Regionalnego im. Dzieci Wrześnińskich we Wrześni możliwe jest w grupach lub indywidualnie w terminach i godzinach otwarcia muzeum <https://muzeum.wrzesnia.pl/informacje/o-muzeum.html>. Muzeum zapewnia również opcję zwiedzania z przewodnikiem – indywidualnie lub w grupie maksymalnie do 25 osób. Zwiedzanie razem z przewodnikiem można objąć ekspozycją stałą (sale 1- 4a, 4b), w tym wszystkie lub wybrane działy muzeum oraz odrębnie wystawę czasową, o ile w danym okresie czasu została przygotowana taka wystawa. Ekspozycja stała obejmuje poniższe ponumerowane sale:

- 1 - Punkty kluczowe w dziejach miasta)
- 2 - Izba szkolna)
- 3 - Powstanie wielkopolskie 1918-1919)
- 4a, 4b - Saloniki mieszczańskie z XIX w. i pocz. XX w)

Wszystkie zbiory muzealne podzielone są na działy: archeologiczny, archiwalny, artystyczno-historyczny oraz biblioteczny. Zwiedzanie trwa ok 50 minut.

Rezerwację można odwołać najpóźniej na 72 godziny przed planowanym terminem. Istnieje także możliwość rezerwacji „lekcji muzealnych”, z których rezygnację przyjmuje się wyłącznie mailowo edukacja@mnw.art.pl. Opłaty za wstęp do muzeum z uwzględnieniem rezerwacji uiszczane są na miejscu w siedzibie muzeum.

3.2 Założenia dotyczące stanu projektowanego

System Rezerwacji w zakresie „Rezerwacji usługi przewodnickiej oraz terminu zwiedzania w Muzeum Regionalnym im. Dzieci Wrześnińskich we Wrześni” powinien zapewniać:

1. wybór zakresu/przedmiotu zainteresowania/zwiedzania: ekspozycja stała, zbiory muzealne lub opcja - dedykowane, dostępne w danym okresie czasu lekcje muzealne
2. wprowadzenie i aktualizację danych osoby rezerwującej: imię nazwisko, dane kontaktowe;
3. ustalenie terminu zwiedzania z przewodnikiem w ramach obsługi terminarza rezerwacji, odpowiednio do zdefiniowanego kalendarza pracy muzeum (dni w podziale na dni robocze i wolne od pracy, w tym godziny od – do z zaznaczeniem w opcji godziny przerw w pracy);
4. wskazanie liczby osób;
5. określenie terminu potwierdzenia rezerwacji oraz powiadomienia na zasadach przypomnienia przed terminem np. „jeden dzień przed”;
6. opcjonalnie w ramach komunikacji ręczny mechanizm możliwości wysłania wiadomości w obie strony - do Osoby Rezerwującej oraz odpowiedzi zwrotnej;
7. zdefiniowanie klauzuli deklaracji zgody RODO wyświetlanej na każdym etapie obsługi rezerwacji dot. danych osobowych
8. opcjonalnie – wdrożeniem mechanizmu opłaty via Internet.

UWAGA:

Wszędzie tam, gdzie opis czynności po stronie projektowanego procesu biznesowego odnosi się do czynności wprowadzania, aktualizacji zapisów różnego rodzaju informacji, System Rezerwacji musi zapewniać pełną obsługę operacji (funkcji) w minimum modelu CRUD (ang. Create, Read, Update, Delete).

Zamawiający zakłada, iż w ramach udostępnionego Systemu Rezerwacji będzie mógł uruchomić planowaną e-usługę „Rezerwacji usługi przewodnickiej oraz terminu zwiedzania w Muzeum Regionalnym im. Dzieci Wrześnińskich we Wrześni” lub uruchomić odrębne, ale zgodne przedmiotowo tożsame z tym e-usługą. Uruchomione e-usługi będą zgodne z wnioskowaną tożsamo przedmiotowo, ale inaczej nazwaną e-usługą: „Rezerwacji terminu zwiedzania muzeum lub rezerwacji usług przewodnika”.



Rzeczpospolita
Polska



SAMORZĄD WOJEWÓDZTWA
WIELKOPOLSKIEGO

Unia Europejska
Europejski Fundusz
Rozwoju Regionalnego



4 Dodatek nr 2 – Wybrane pojęcia, definicje

Nazwa	Definicja
Aplikacja	Wydzielona część systemu przetwarzającego dane realizująca cel biznesowy, zapewniająca ustalony zakres funkcjonalny dla użytkownika.
Baza danych	Zbiór powiązanych ze sobą logicznie danych, zaprojektowany dla zaspokojenia potrzeb informacyjnych organizacji w określonym zakresie dziedzinowym objętym funkcjonowaniem dziedzinowego systemu teleinformatycznego.
Dokument elektroniczny	Zgodnie z definicją zawartą w Art. 3 pkt. 2) Ustawy z 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (t.j. Dz. U. z 2021 r. poz. 670z późn. zm.), inaczej Uoinf– stanowiący odrębną całość znaczeniową zbiór danych uporządkowanych w określonej strukturze wewnętrznej i zapisany na informatycznym nośniku danych.
Elektroniczna usługa publiczna, inaczej e-usługa	Na podstawie dyrektywy 77/388/EWG z 2005 roku art. 9 ust. 2 lit. e) / załącznik L dyrektywy: Usługa, która jest świadczona drogą elektroniczną za pomocą sieci Internet, której wykonanie z jednej strony jest w określonym zakresie zautomatyzowane i wymaga tylko niewielkiego udziału człowieka, (jako usługobiorcy), a z drugiej strony w takim zakresie, w jakim jest świadczone – wykonanie jej bez technologii informatycznej jest niemożliwe.
Formularz elektroniczny	Uoinf Art. 3 pkt. 25) formularz elektroniczny – graficzny interfejs użytkownika wystawiany przez oprogramowanie, służący do przygotowania i wygenerowania dokumentu elektronicznego zgodnego z odpowiadającym mu wzorem dokumentu elektronicznego.
Komponent	Hermetyczny moduł lub część oprogramowania systemu informatycznego przetwarzającego dane, realizujący usługi za pośrednictwem interfejsów.
Krajowe Ramy Interoperacyjności (KRI)	Zbiór uzgodnionych definicji, wymagań, reguł architektury systemów teleinformatycznych oraz procedur i zasad, których stosowanie umożliwi współdziałanie systemów teleinformatycznych podmiotów realizujących zadania publiczne w procesach realizacji tych zadań drogą elektroniczną.
Podatność	Słabość lub luka w systemie przetwarzania danych. Wady lub luki w strukturze fizycznej, organizacji, procedurach, zarządzaniu, administrowaniu, sprzęcie, oprogramowaniu, a także zamierzone i niezamierzone działania personelu, które mogą być wykorzystane do spowodowania szkód w systemie informatycznym lub działalności użytkownika
Przypadek użycia	Opis wymagań wobec systemu teleinformatycznego przedstawiający interakcję pomiędzy „aktorem”, który inicjuje zdarzenie oraz opisywanym systemem – zdefiniowany przez opis sekwencji prostych kroków.
Przypadek testowy	Ścisłe określona „ścieżka przejścia” w ramach procedury testowej prowadzonej zgodnie z planem testów odnosząca się do określonego scenariusza zachowania testowanego produktu – przypadku użycia.
RODO	Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE – tzw. ogólne rozporządzenie o ochronie danych.
SaaS	Model udostępnienia oprogramowania, jako usługi (ang. SaaS: Software as a Service), w którym to dostawca rozwija i utrzymuje aplikacje chmurowe –

Nazwa	Definicja
	dostępne przez sieć Internet na zasadzie płatności za tak rozumianą usługę.
System	W skrócie system teleinformatyczny
System teleinformatyczny	Uoinf Art. 3 pkt. 3) system teleinformatyczny – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania zapewniający przetwarzanie, przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych przez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2021 r., poz.576 t.j.).
Testy akceptacyjne	Przeprowadzenie procedury testowej sprawdzającej dla określonej części systemu zgodności wyników testów z wartością oczekiwaną np. ze specyfikacją techniczną systemu lub jego dokumentacją. Pozytywny wynik testów stanowi podstawę do odbioru.
Usługi (publiczne)	Usługi świadczone przez organy administracji publicznej dla obywateli, podmiotów gospodarczych oraz organizacji, a także inne formy komunikacji pomiędzy organami administracji publicznej a obywatelami i organizacjami, służące realizacji zadań administracji publicznej lub wywiązywaniu się obywateli i organizacji z obowiązków wobec państwa
Warunki lub Umowa SLA	SLA (ang. Service Level Agreement) to zestaw warunków i parametrów określających poziom, w tym szczegółowe kryteria dot. oceny realizacji świadczonych usług z zakresu IT np. w zakresie zapewnienia dostępu do aplikacji w modelu SaaS. Zawarte w dokumencie np. w umowie zapisy stanowią dla klienta gwarancję jakości wykonanych przez zleceniobiorcę określonych zobowiązań.
Wzór dokumentu elektronicznego	Uoinf Art. 3 pkt. 24) wzór dokumentu elektronicznego – zbiór danych określających zestaw, sposób oznaczania oraz wymagalność elementów treści i metadanych dokumentu elektronicznego, a także mogących określać sposób zapisu danych dla wskazanych elementów oraz kolejność i sposób wyświetlania na ekranie lub drukowania poszczególnych elementów (wizualizacji).