

IŠMANIESIEMS MOBILIESIEMS ĮRENGINIAMS SKIRTOS PROGRAMĖLĖS – MOBILIOSIOS APLIKACIJOS SUKŪRIMO, ĮDIEGIMO BEI PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TECHNINĖ SPECIFIKACIJA

1. Pabėgėlių priėmimo centras (toliau – Perkančioji organizacija / Užsakovas).
2. Pirkimo objektas - Išmaniesiems mobiliesiems įrenginiams skirtos programėlės sukūrimo, įdiegimo bei priežiūros paslaugos.

Pirkimo objektą sudaro:

- Mobiliosios aplikacijos sukūrimo, įdiegimo paslauga (toliau – **Mobilioji aplikacija**);
- Projekto įgyvendinimo metu įdiegtos **Mobiliosios aplikacijos** priežiūra nuo programos paleidimo iki 2025 gruodžio 31d. (toliau – **Techninė priežiūra**);

2.1. Inovatyvaus projekto metu sprendžiamos problemos:

2024 metų pradžioje Lietuvoje gyveno 221 tūkstantis užsieniečių. Persikėlę gyventi į naują šalį ar regioną užsieniečiai dažnai susiduria su daugybe iššūkių. Šie iššūkiai gali būti įvairūs: nuo darbo paieškos, sveikatos priežiūros paslaugų, teisinės bazės ir taisyklių supratimo iki prisitaikymo prie naujos kultūros ir kalbos. Iki 2022 metų gruodžio pabaigos užsieniečiams susisteminta informacija buvo prieinama Migracijos integracijos ir informavimo platformoje, tačiau nuo 2023 metų ji yra nebeaktyvi. Skirtingos institucijos apie savo veiklą ir aktualią informaciją užsieniečiams skelbia tik savo puslapiuose, tad užsienietis norėdamas rasti aktualią informaciją turi gana gerai išmanyti Lietuvoje esančią migracijos sistemą ir joje esančias institucijas bei jų paslaugas.

Taip pat galima pažymėti, kad šiuo metu nėra centralizuoto informacijos sklaidos kanalo, pritaikyto PPC patalpose (Rukloje, Vilniuje ar Kauno raj.) gyvenantiems užsieniečiams. Šis vieningos platformos trūkumas trukdo bendrauti kasdieniais bei svarbiais įvykiais, tokiais kaip organizuojamos veiklos, susitikimai ir konsultacijos, todėl gali jaustis atsiribojimas ir praleistos galimybės įsitraukti ar integruotis.

2.2. Inovatyvaus projekto tikslas ir pokytis, kurį norima pasiekti:

Inovatyviu projektu siekiama sukurti Mobiliją aplikaciją, kuri greičiau ir efektyviau suteiktų patikimą, susistemintą ir aktualią informaciją migrantams, gyvenantiems Lietuvoje ir Pabėgėlių priėmimo centre. Vieningos susistemintos informacijos teikimas migrantams gali padėti sumažinti kai kuriuos su migracijos procesais susijusius iššūkius, įgalinti migrantus priimti pagrįstus sprendimus ir sėkmingai integruotis į naujas bendruomenes.

Mobilioji aplikacija iki šiol nenaudotas įrankis Pabėgėlių priėmimo centre, ji užtikrintų, kad vienoje vietoje būtų renkama ir pateikiama aktuali migrantams informacija bei pagreintų skubios

informacijos perdavimą.

Atsižvelgiant į augantį poreikį užtikrinti supaprastintą prieigą prie esminės informacijos užsieniečiams, ypač migrantams, kuriama informacinė Mobilioji aplikacija, skirta sujungti visus svarbius išteklius vienoje prieinamoje platformoje. Centralizuodama informaciją tokiomis temomis kaip imigracijos procedūros, vietinės paslaugos, pagalba kalboms ir kultūrinė integracija, Mobilioji aplikacija siekia suteikti užsieniečiams žinių, reikalingų efektyviai naršyti naujoje aplinkoje. Ši iniciatyva ne tik pagerina prieigos prie gyvybiškai svarbios informacijos patogumą ir veiksmingumą, bet ir skatina įtrauktį bei remia sėkmingą migrantų integraciją į juos priimančias bendruomenes.

2.3. Problemų sprendimo reikalingas inovatyvus sprendimas:

Šiai dienai Pabėgėlių priėmimo centras (PPC) neturi vieningos susistemintos informacinės platformos migrantams, kuri teiktų aktualią informaciją bendraisiais migracijos klausimais ir klausimais, kurie iškyla gyvenant Pabėgėlių priėmimo centre. Mobilioji aplikacija užtikrintų 2 pagrindines funkcijas: aktualios informacijos apie migraciją teikimą (teisinais, švietimo, sveikatos ir kt. klausimais) ir informacijos teikimą konkrečiose PPC apgyvendinimo įstaigose gyvenantiems migrantams apie to centro naujienas (renginiai, mokymai, kontaktai ir kita aktuali informacija).

3. Reikalavimai informacinių technologijų (toliau – IT) sprendimams

3.1. Bendrieji reikalavimai

Nr.	Reikalavimo aprašymas
1.	Paslaugos teikėjas, teikdamas IT sprendimų sukūrimo paslaugą, privalo užtikrinti IT sprendimuose naudojamų technologijų ir su jomis susijusios programinės įrangos legalumą.
2.	Paslaugos teikėjas paslaugos teikimo metu privalo su Užsakovu suderinti IT sprendimų prototipą bei dizainą.
3.	Prieš aktyvuojant Mobiliją aplikaciją, Paslaugos teikėjas turi sukurti testavimo aplinką, kurioje Užsakovas turėtų galimybę išbandyti visas šioje specifikacijoje aprašytas IT sprendimų funkcijas.
4.	Paslaugos teikėjas turi numatyti visas reikiamas išlaidas Mobiliosios aplikacijos sukūrimui, modernizavimui, įdiegimui, eksploatavimui, garantinei priežiūrai ir kitoms būtinoms veikoms, užtikrinančioms sistemos ir Mobiliosios aplikacijos sklandų veikimą.
5.	Remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimo Nr. 480 "Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms aprašo patvirtinimo" Mobilioji aplikacija turi būti pritaikyta asmenims su negalia.

3.2. Reikalavimai turinio valdymo sistemai

Nr.	Funkcionalumo aprašymas
1.	Bendrieji reikalavimai

1.1.	Turi būti galimybė talpinti turinį lietuvių, anglų, rusų, kalbomis su galimybe praplėsti kalbų sąrašą. Prie visų tekstų turi būti aktyvuotas vertimas Text to speech technologija į (ukrainiečių, persų, ispanų, prancūzų, farsi, Kurdų (Badini), Kurdų (Sorani), Kurdų (Kurmandži) permėnesį ne daugiau kaip 7 mln. simbolių kiekvienai kalbai.
1.2.	Turi būti sudaryta galimybė Mobilioje aplikacijoje publikuojamą turinį administruoti per vieną prieigą turinio valdymo sistemoje (toliau – TVS).
1.3.	TVS sistema turi būti aiški ir paprasta naudoti, nereikalaujanti specifinių žinių. Sudėtingesnių funkcijų, kurios nėra įprastos standartinių biuro programų (MS Word, Excel, Powerpoint) naudotojams, paaiškinimai turi būti pateikti tų funkcijų atlikimo languose, TVS sistemoje, o ne atskirame dokumente.
1.4.	TVS sistema turi užtikrinti šias informacijos administravimo funkcijas: • tekstinės informacijos redagavimą ir maketavimą; • lentelių kūrimą, jų redagavimą ir formatavimą; • paveikslėlių įterpimą bei jų savybių (dydžio, rėmelio) keitimą.
2.	TVS sistemos administratorių valdymas
2.1.	TVS sistemoje turi būti galimybė kurti neribotą skaičių administratorių, TVS turi leisti administratoriams kurti Koordinatorius, bei valdyti Paslaugos gavėjus.
2.2.	Turi būti sukurta aplikacijos administravimo panelė, kuri suteiktų galimybę administratoriams redaguoti visų kalbų turinį Mobilioje aplikacijoje. Turinys Mobilioje aplikacijoje turi būti atnaujinamas realiu laiku.
2.3.	Turi būti sukurtos visos Mobiliosios aplikacijos veikimui ir duomenų perdavimui reikalingos žiniatinklio (API – angl. <i>Application Programming Interface</i>) paslaugos (REST – angl. <i>REpresentational State Transfer</i> .). Žiniatinklio paslaugų dėka turi būti galima realiu laiku administruoti Mobilioje aplikacijoje vaizduojamą turinį per aplikacijų administravimo panelę.

3.3. Reikalavimai Mobiliosios aplikacijos sukūrimo paslaugai

Nr.	Funkcionalumo aprašymas
1.	Bendrieji reikalavimai
1.1.	Vartotojui pirmą kartą įsijungus Mobiliją aplikaciją, turi būti prašoma pasirinkti kalbą bei pasirinkti gyvenamąją vietą iš nurodytų galimų variantų.
1.2.	Vartotojui pasirinkus kalbą, kitus kartus įsijungus Mobiliją aplikaciją, vartotojo pasirinkta kalba parenkama automatiškai.
1.3.	Mobiliosios aplikacijos naudotojo sąsaja turi būti patogi, lanksti ir suprantama vartotojui, funkcionalumas realizuojamas per kuo mažiau žingsnių, ekranų ar papildomos/perteklinės informacijos iš naudotojo pusės įvedimo. Ergonominiai sprendimai turi būti pristatyti Užsakovo organizacijai ir jo patvirtinti.
1.4.	Mobilioji aplikacija turi veikti Android ir iOS operacinėse sistemose. Mobilioji aplikacija gali pritaikyti "cross-platform" karkasą (pvz. Flutter arba lygiavertį), tačiau toks karkasas negali būti išskirtinai tik internetinės svetainės (angl. webview) pagrindu.
1.5.	Turi būti sukurta piktograma (ang. icon) laikantis Google Play store, App store arba lygiavertį virtualių parduotuvių reikalavimų. Galutinis piktogramos dizainas turi būti suderintas su Užsakovu.

1.6.	Paslaugos teikėjas turi pasirinkti Mobiliosios aplikacijos patalpinimu Google Play store, App store arba lygiaverčių programėlių virtualiose parduotuvėse. Paslaugos teikėjas, teikdamas pasiūlymą, turi įsivertinti visus papildomus kaštus, susijusius su Mobiliosios aplikacijos talpinimu programėlių parduotuvėse ir juos apmokėti savo sąskaita.
1.7.	Mobilioji aplikacija turi naudoti kuo mažiau interneto resursų, kuo daugiau informacijos turi būti saugoma pačioje aplikacijoje.
1.8.	Turi būti sukurtas QR code, skirtas mobiliosios aplikacijos atsisiuntimui iš Play store arba App store arba lygiaverčių programėlių virtualiose parduotuvėse.
1.9.	Turi būti galimybė atvaizduoti naujienų pranešimus, renginius kalendoriuje. Turi būti galimybė atvaizduoti video turinį iš Youtube kanalo. Naujienų ekrane atvaizduojamos naujienos su nuotrauka ir antrašte, paspaudus ant naujienos atsiduriame naujienos vidiniame ekrane.
2.	Turi būti galimybė siųsti naujienų pranešimus Paslaugos gavėjams pagal išskirtas grupes, t. y. gyvenamąsias vietas.
2.1.	Kalendoriaus modulis: kalendoriaus principas atvaizduoti renginius, susitikimus ir kt.
2.2.	Pranešimų siuntimas. Turi būti galimybė Paslaugos gavėjui nusiųsti pranešimą iš TVS.
2.3.	Turi būti galimybė atskirti vartotojus į grupes: 1. administratorius – Užsakovo priskirti darbuotojai valdo sistemos parametrus, vartotojus, TVS parametrus. 2. koordinatorius - Užsakovo priskiria paslaugas Paslaugos gavėjams, gali dirbti su konkrečiais moduliais 3. paslaugos gavėjas - programėlės vartotojas, mato paskirtą informaciją pagal jo gyvenamą vietą, gauna automatinius pranešimus.
2.4.	Visas TVS yra talpinamas Užsakovo organizacijos serveriuose.
2.5.	Aplikacijos dizainas ir informacijos pateikimas, turi būti suderintas su Užsakovo organizacija. Dizainas gali būti tikslinamas iki penkių kartų.
2.6.	Aplikacijos apimtis preliminarai: • Migracija (migracijos ekrane atvaizduojama bendrinė informacija, kurią koreguoja administratorius, kiekviena informacija išdėstoma blokais ant kurių paspaudus atsiduriama vidiniame informacijos ekrane su platesne informacija). • Sveikata/ draudimas • Švietimas/ kvalifikacija • Užimtumas/ verslumas (užimtumas/verslumas ekrane atvaizduojami du skyriai: darbo skelbimai ir informacija norintiems pradėti verslą, paspaudus ant kiekvieno iš skyrių patenkama į to skyriaus ekraną kuriame atvaizduojama to skyriaus informacija bei paspaudus “Plačiau” atsiduriama vidiniame ekrane). • Būstas/ valstybės parama • Pagalbos vietos ir nuorodos • Naujienos (naujienų ekrane atvaizduojamos naujienos su nuotrauka ir antrašte, paspaudus ant naujienos atsiduriama naujienos vidiniame ekrane). Visuose šiuose blokuose vartotojas yra tik skaitytojas.
2.7.	Turi būti galimybė pamatyti Paslaugos gavėjų skaičių. Tiek registruotų, tiek neregistruotų.

2.8.	Aplikacijoje turi būti įgyvendinta minimali vartotojų registracija, leidžianti atskirti ir pritaikyti vartotojui aplikacijos kalbą, gyvenamą vietą. Administruoti vartotojus turi būti galima iš TVS. Vartotojų registracija turi būti apsaugota „CAPTCHA“ principu. Vartotojų registracija reikalinga tam, kad vartotojas gautų tikslią informaciją jam, pagal jo kalbą ar gyvenamą vietą.
------	---

4. Techninės priežiūros paslaugos reikalavimai

4.1 Visą sutarties laikotarpį nuo Mobiliosios aplikacijos viešo paleidimo datos turi būti suteiktos priežiūros ir palaikymo paslaugos, kurios apima:

- 4.1.1. Kritinių klaidų šalinimą: techninių, loginių ir panašių klaidų, kurios stabdo tolimesnį sistemos naudojimą;
- 4.1.2. Nekritinių klaidų šalinimą – situacijos, kai naudojantis sistema yra gaunami klaidos pranešimai ir sistemos veikimas dėl to neatitinka sutartyje nustatytų reikalavimų;
- 4.1.3. Skubią pagalbą įsilaužimo atveju ir informacijos atstatymą ne ilgiau kaip per 4 (keturias) darbo valandas po Uždavymo pranešimo užregistravimo;
- 4.1.4. Reakcijos laikas po Uždavymo pranešimo telefonu apie kritinę ar nekritinę klaidą ne ilgesnis kaip 2 (dvi) darbo valandos;
- 4.1.5. Kritinės klaidos turi būti ištaisytos per 2 (dvi) darbo dienas po Uždavymo pranešimo telefonu ar el. paštu, ne kritinės klaidos ištaisytos per 4 (keturias) darbo dienas po pranešimo;
- 4.1.6. Paslaugos teikėjas privalo pasirūpinti duomenų atsarginių kopijų darymu ir galimybe esant problemai atstatyti sistemą į tam tikrą stadiją;
- 4.2 Paslaugos teikėjas turi parengti išsamų sukurtos aplikacijos naudotojo vadovą lietuvių kalba ir pateikti Uždavymui Mobiliosios aplikacijos pridavimo metu.
- 4.3 Paslaugos teikėjas turi parengti medžiagą kaip naudotis Mobiliosios aplikacijos valdymu ir aplikacija išoriniams naudotojams su galimybe ją pasiekti Mobiliojoje aplikacijoje.

5. Kitos sąlygos:

5.1 Paslaugos teikėjas, prieš pradėdamas įgyvendinti pirkimo sutartį ne vėliau kaip per 15 d.d., turi parengti ir su Uždavymu suderinti paslaugos teikimo planą, kuriame turi būti apibrėžti šie elementai:

- 5.1.2 Paslaugų atlikimo etapai, trukmė, rezultatai;
- 5.1.3 Paslaugų įgyvendinimo proceso valdymo struktūra;
- 5.1.4 Įgyvendintų paslaugų rezultatų derinimo ir tvirtinimo procedūros.
- 5.2 Uždavymui paprašius, paslaugos teikėjas turi pateikti tarpines ataskaitas. Tarpinės ataskaitos teikiamos elektroniniu paštu Sutarties vykdymą koordinuojančiam asmeniui, nurodytam Pirkimo dokumentuose. Uždavymas per 3 darbo dienas turi išnagrinėti pateiktas tarpines ataskaitas, jas patvirtinti arba atmesti. Uždavymui per nurodytą terminą nepateikus jokių pastabų, laikoma, kad tarpinė ataskaita yra patvirtinta. Uždavymui atmetus tarpinę ataskaitą, paslaugos teikėjas per 5 darbo dienas po ataskaitos atmetimo turi pateikti pakoreguotą tarpinę ataskaitą.
- 5.3 Paslaugos teikėjas el. paštu Sutarties vykdymą koordinuojančio asmens gali prašyti papildomos informacijos.

6 Sistemos administratorių ir naudotojų mokymai ir konsultavimas

7.1. Paslaugos teikėjas turi suorganizuoti Administratorių ir Užsakovo darbuotojų mokymus, kurių metu turi būti apmokyti ne mažiau kaip 3 (trys) darbuotojai, kurie dirbs su Mobiliaja aplikacija. Mokymai turi būti surengti pabaigus kurti Mobiliają aplikaciją per 10d.d. ir trukti ne mažiau 4 valandas.

7.2. Mokymai turi būti organizuojami Užsakovo patalpose arba jei dėl tam tikrų priežasčių (karantinas, nuotolinis darbas ir pan.), mokymai negali vykti Užsakovo patalpose, mokymai turi vykti nuotoliniu būdu.

7 Saugumo reikalavimai

7.1. Kurdamas Mobilią aplikaciją tiekėjas privalo naudoti Android ir iOS numatytas saugumo funkcijas.

7.2. Iš Mobiliosios aplikacijos perduodami duomenys iš mobilaus įrenginio į Užsakovo serverį privalo būti šifruojami. Tiekėjas Užsakovui privalo pateikti visas Mobiliosios aplikacijos veikimui būtinas licencijas ir tapatumo sertifikatus (patikimų sertifikavimo tarnybų).