

**Opracowanie i dostarczenie 10 kursów  
e-learningowych dotyczących standardów  
multikanałowej obsługi klienta Krajowej Administracji  
Skarbowej**

***Opis przedmiotu zamówienia***

## Spis treści

1. Wykaz skrótów i wyjaśnienie pojęć użytych w dokumencie .....	3
2. Cel i przedmiot zamówienia .....	4
3. Termin realizacji i grupa docelowa .....	4
3.1. Termin realizacji zamówienia .....	4
3.2. Grupa docelowa .....	4
4. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia .....	4
5. Specyfikacja kursów e-learningowych .....	9
6. Zespół odpowiedzialny za realizację kursów e-learningowych: .....	19
7. Etapy realizacji: .....	21
8. Informacja o współfinansowaniu zamówienia ze środków Unii Europejskiej .....	24

## 1. Wykaz skrótów i wyjaśnienie pojęć użytych w dokumencie

SKRÓT/POJĘCIE	ZNACZENIE/ DEFINICJA
HRZ	Harmonogram realizacji zamówienie
ISD	z ang. <i>Instructional System Designer</i> , projektowanie systemów instruktażowych, dotyczy systematycznego procesu oceny i rozwoju rozwiązań szkoleniowych, zaprojektowanych specjalnie w celu formalnego prowadzenia szkoleń
KAS	Krajowa Administracja Skarbowa
KIW	Księga Identyfikacji Wizualnej
KSS	Krajowa Szkoła Skarbowości
Layout	szablon układu graficznego
LMS	z ang. <i>Learning Management System</i> , aplikacja do zarządzania szkoleniami
Model ADDIE	z ang. <i>Analyze, Design, Develop, Implement, Evaluate</i> , to model projektowania treści szkoleniowych, na który składa się 5 etapów: analiza, projekt, rozwój, wdrożenie i ocena
Moodle	platforma nauczania zdalnego, poprzez przeglądarki internetowe, w której zamieszczane są kursy, szkolenia, egzaminy sprawdzające oraz inne dostępne w ten sposób formy dydaktyczne
SME	z ang. <i>Subject Matter Expert</i> , to specjalista w danej dziedzinie, osoba, która nie tylko zarządza wiedzą, ale także ją rozwija
Struktura kursu e-learningowego	kurs/szkolenie, moduł, lekcja
Kurs e-learningowy	forma nauczania powstała przy użyciu technologii informatycznych, złożona z materiałów dydaktycznych poświęconych określonemu tematowi, umożliwiającym zdobycie lub poszerzenie wiedzy
Scenariusz kursu	jest to fundament kursu, zawierający opisy wszystkiego co ma się znaleźć w kursie (ekrany, testy, opisy interakcji itp.)
RWD	z ang. <i>Responsive web design</i> , sposób takiego projektowania strony WWW, aby jej układ samoczynnie dostosowywał się do rozmiaru okna przeglądarki, na której jest wyświetlany np. przeglądarki, smartfonów czy tabletów
UX	User Experience, to całość wrażeń towarzyszących użytkownikowi podczas korzystania z serwisu internetowego, aplikacji itp.

WCAG	z ang. <i>Web Content Accessibility Guidelines</i> , to skrótowiec od Web Content Accessibility Guidelines czyli wytycznych dotyczących dostępności treści internetowych
.mbz	rozszerzenie, które najczęściej wykorzystywane jest przez pliki Pogoshell NES Emulator Plugin
SCORM	z ang. <i>Sharable Content Object Reference Model</i> , jest zbiorem standardów i specyfikacji dla elearningu opartego na rozwiązaniach sieciowych i internetowych. Definiują one komunikację pomiędzy klientem, a serwerem dostarczającym treść materiałów szkoleniowych. SCORM opisuje także, jak treść kursów może być spakowana i umieszczona w pliku ZIP w celu wymiany pomiędzy różnymi systemami LMS.

## 2. Cel i przedmiot zamówienia

- 2.1. Celem zamówienia** jest wyposażenie uczestników kursów w wiedzę z zakresu stosowania opracowanych w KAS standardów multikanałowej obsługi klienta.
- 2.2. Przedmiotem zamówienia** jest przygotowanie i dostarczenie 10 kursów e-learningowych. Wszystkie kursy będą przygotowane na podstawie i w zakresie materiałów, które udostępni Zamawiający. Wykonawca może również zaproponować wykorzystanie własnych materiałów i opracowań, jeśli uzna, że warto poszerzyć zakres materiałów w kursach i jeśli są one zgodne z tematyką i zakresem kursów, które są przedmiotem tego zamówienia.

## 3. Termin realizacji i grupa docelowa

### 3.1. Termin realizacji zamówienia

Wykonawca zrealizuje zamówienie w ciągu 6 miesięcy od dnia zawarcia umowy.

### 3.2. Grupa docelowa

Dostarczone w ramach zamówienia kursy służyć będą do wsparcia pracowników KAS w procesie szkolenia ze stosowania standardów multikanałowej obsługi klienta. Z kursów korzystać będą głównie pracownicy urzędów skarbowych/urzędów celno-skarbowych, izb administracji skarbowej.

## 4. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

- 4.1.** W ramach zamówienia Wykonawca:

- 4.1.1. na podstawie udostępnionych przez Zamawiającego materiałów opracuje i uzgodni z Zamawiającym: koncepcję metodologiczną kursów, scenariusze kursów, które będą zawierały podział na lekcje i ekrany/podekrany oraz projekt layoutu (zgodny z księgą identyfikacji wizualnej KAS oraz *Księgą identyfikacji wizualnej znaku marki Fundusze Europejskie i znaków programów polityki spójności na lata 2014-2020*);
- 4.1.2. wykorzystując treści ww. materiałów, po zaakceptowaniu przez Zamawiającego scenariuszy, opracuje i dostarczy 10 kursów e-learningowych, zgodnie z wymaganiami określonymi w rozdziale 5 OPZ. Dodatkowo Wykonawca dostarczy pliki źródłowe pozwalające na późniejszą edycję kursów;
- 4.1.3. udzieli 12-miesięcznej gwarancji (od momentu odbioru kursów) na poprawność kursów pod względem technicznym („gwarancja techniczna”) i merytorycznym („gwarancja merytoryczna”):
- 4.1.3.1. gwarancja techniczna – obejmuje poprawę błędów technicznych w funkcjonalnościach kursów np. poprawnego działania ekranów, ćwiczeń, przycisków;
- 4.1.3.2. gwarancja merytoryczna – obejmuje poprawę treści kursów, jeśli wystąpiły w nich błędy (np. merytoryczne, językowe).
- 4.1.4. zapewni bieżącą aktualizację merytoryczną kursów w okresie gwarancji, o której mowa w pkt 4.1.3.2. – co obejmuje również zmianę treści edukacyjnych w przypadku ich aktualizacji w okresie trwania umowy i gwarancji.
- 4.2.** Tematyka poszczególnych kursów dotyczyć będzie multikanalowej obsługi klienta Krajowej Administracji Skarbowej, w tym:
- i. standardu obsługi telefonicznej (3 kursy e-learningowe),
  - ii. standardu obsługi elektronicznej (1 kurs e-learningowy),
  - iii. standardu obsługi bezpośredniej (6 kursów e-learningowych).

**4.3. Tematy i zakres poszczególnych kursów zostały przedstawione poniżej:**

L.P.	TEMAT KURSU	ZAKRES KURSU
1.	Wstęp do standardów multikanalowej obsługi klienta	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Wstęp: dlaczego wdrażamy standardy;</li> <li>➤ Budowanie dobrego wizerunku administracji skarbowej;</li> <li>➤ Budowanie dobrego wizerunku własnego;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Budowanie zespołu i praca zespołowa – dlaczego to jest ważne, jak zbudować zespół, na czym polega dobra współpraca, netykieta, korespondencja wewnętrzna, organizowanie spotkań i narad;</li> <li>➤ Korzystanie z części wspólnych w urzędzie (toaleta, kuchnia, winda);</li> <li>➤ Biurowe i zespołowe faux pas – nigdy tego nie rób;</li> <li>➤ praca zespołowa – na poziomie naczelników i kierowników referatów: na Ty, polityka otwartych drzwi, wskazówki dla naczelnika;</li> <li>➤ postawa pracownika, czyli filary obsługi klienta;</li> <li>➤ osoby – kim są, jak z nimi rozmawiać, w jaki sposób realizować spotkanie.</li> </ul>
2.	Standard obsługi bezpośredniej	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ zrób dobre pierwsze wrażenie, czyli urząd i otoczenie: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jak powinno wyglądać wejście do urzędu</li> <li>▪ Jak przygotować urząd do otwarcia</li> <li>▪ Jak powinno wyglądać miejsce oczekiwania dla klientów</li> <li>▪ Jak powinna wyglądać sala obsługi i wszystkie miejsca dostępne dla klientów</li> <li>▪ Jak powinno wyglądać miejsce spotkań z klientami</li> </ul> </li> <li>➤ realizacja spotkania z klientem: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zauważenie klienta, który wszedł na salę obsługi lub do pokoju</li> <li>▪ Przywitanie klienta</li> <li>▪ Efektywna realizacja sprawy</li> <li>▪ Zadbanie o komfort klienta podczas</li> </ul> </li> </ul>

		<p>obsługi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Przekazanie klienta do innego pracownika podczas tej samej wizyty</li> <li>▪ Co zrobić, jeśli dzwoni telefon służbowy w trakcie spotkania z klientem</li> <li>▪ Co zrobić, jeśli jest awaria systemu</li> <li>▪ Zakończenie spotkania</li> </ul> <p>➤ standard pracy koordynatora sali</p>
3.	Trudny klient – jak sobie poradzić?	<p>➤ jak rozmawiać z trudnym klientem;</p> <p>➤ jak zakończyć rozmowę/spotkanie - przykłady zdań i sposoby reagowania na wypowiedzi klientów;</p> <p>➤ osoby trudnych klientów.</p>
4.	Standard obsługi mejlowej – ćwiczenia z prostego języka	<p>➤ krótkie ćwiczenia językowe, zgodne z zasadami prostego języka;</p> <p>➤ obowiązujące procedury;</p> <p>➤ wytyczne do wdrożenia;</p> <p>➤ budowa i szablon mejla;</p> <p>➤ budowa i szablon autoodpowiedzi.</p>
5.	Rozmowa wychodząca – standard obsługi telefonicznej	<p>➤ powitanie;</p> <p>➤ prowadzenie rozmowy;</p> <p>➤ różne sposoby realizacji sprawy;</p> <p>➤ podsumowanie rozmowy i pożegnanie.</p>
6.	Rozmowa przychodząca – standard obsługi telefonicznej	<p>➤ powitanie;</p> <p>➤ prowadzenie rozmowy;</p> <p>➤ różne sposoby realizacji sprawy;</p> <p>➤ podsumowanie i pożegnanie.</p>
7.	Kultura komunikacji i efektywna	<p>➤ podstawowe zasady efektywnej komunikacji;</p>

	komunikacja z klientem	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ wytyczne do prowadzenia rozmów przez telefon;</li> <li>➤ przygotowanie do spotkania z klientem w urzędzie;</li> <li>➤ postawa pro - kliencka i empatia;</li> <li>➤ asertywność;</li> <li>➤ umiejętności interpersonalne (prawidłowe formułowanie pytań do klienta, udzielanie zrozumiałych odpowiedzi na zadawane pytania przez klienta, pogłębianie pytań, parafrazowanie);</li> <li>➤ radzenie sobie ze stresem.</li> </ul>
8.	Usługi multikanałowe	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ usługa umów wizytę;</li> <li>➤ usługa e-Urząd skarbowy;</li> <li>➤ multikanałowe Centrum Komunikacji.</li> </ul>
9.	Standard obsługi osób z niepełnosprawnościami	Różnice w obsłudze osób w zależności od rodzaju niepełnosprawności.
10.	Dress code	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ czy szata zdobi człowieka – kilka słów o pierwszym wrażeniu;</li> <li>➤ dlaczego dress code jest naprawdę ważny;</li> <li>➤ jak się ubierać w zależności od miejsca pracy i wykonywanych obowiązków;</li> <li>➤ przykłady strojów biznesowych, formalnych: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dla kobiet;</li> <li>▪ dla mężczyzn;</li> <li>▪ faux pas;</li> </ul> </li> <li>➤ przykłady strojów biznesowych, swobodnych: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dla kobiet;</li> <li>▪ dla mężczyzn;</li> <li>▪ faux pas;</li> </ul> </li> <li>➤ przykłady strojów swobodnych, codziennych:</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dla kobiet;</li> <li>▪ dla mężczyzn;</li> <li>▪ faux pas;</li> </ul> <p>➤ wskazówki dla menadżera.</p>
--	--	---

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany kolejności wykonania kursów na etapie opracowywania harmonogramu realizacji projektu.

## 5. Specyfikacja kursów e-learningowych

### 5.1. Wymagania ogólne:

5.1.1. Wykonawca przygotowuje i przekazuje do akceptacji Zamawiającego propozycje:

5.1.1.1. Koncepcji metodologicznej kursów;

5.1.1.2. Layoutu kursów (stałego układu kompozycyjnego kursów uwzględniającego elementy interfejsu użytkownika);

5.1.1.3. Scenariuszy kursów z podziałem tych kursów na moduły/lekcje, zawierające testy sprawdzające wiedzę (wraz z kluczami odpowiedzi);

5.1.1.4. Harmonogramu realizacji zamówienia (określającego jego etapy w modelu iteracyjnym, z uwzględnieniem terminów wynikających z umowy oraz koszt każdego z 10 kursów e-learningowych);

5.1.1.5. Informacji niezbędnych do publikacji kursów w systemie LMS, w tym:

5.1.1.5.1. opisu dla każdego z kursów zawierającego co najmniej informacje na temat: tytułu, celu, zakresu tematycznego, grupy docelowej, warunków ukończenia, szacunkowego czasu trwania, wskazanie stanu prawnego (o ile dotyczy) również w HTML;

5.1.1.5.2. programów dla każdego kursu w formie tabelarycznej z określeniem szacunkowego czasu, niezbędnego do ukończenia poszczególnych aktywności (modułów/lekcji) również w HTML;

5.1.1.5.3. określenie powiązań i zależności pomiędzy poszczególnymi aktywnościami;

5.1.2. Wykonawca zobowiązany będzie do wprowadzania wszelkich poprawek na podstawie uwag zgłoszonych przez Zamawiającego (dotyczy wszystkich produktów wymienionych w pkt. 5.1.1.1. – 5.1.1.5.). Poprawki będą dokonywane w terminach określonych w harmonogramie realizacji zamówienia (HRZ).

## 5.2. Wymagania szczegółowe dot. kursów e-learningowych (techniczno-funkcjonalne):

- 5.2.1. Kursy zostaną przygotowane w języku polskim.
- 5.2.2. Kursy zostaną przygotowane w dowolnym narzędziu do tworzenia kursów e-learningowych (ang. *e-learning authoring tool*)<sup>1</sup>.
- 5.2.3. Kursy zostaną przygotowane w technologii HTML5<sup>2</sup> oraz JavaScript<sup>3</sup>
- 5.2.4. Kursy zostaną przygotowane w standardzie SCORM 1.2<sup>4</sup> z zastrzeżeniem, że ewentualne zmiany w tym zakresie będą wymagały pisemnego uzasadnienia Wykonawcy i zgody Zamawiającego.
- 5.2.5. Kursy zostaną podzielone na mniejsze części, adekwatnie do struktury materiału dydaktycznego (np. moduły/lekcje).
- 5.2.6. Każdy kurs zostanie dostarczony w postaci kopii zapasowej w pełni skonfigurowanego kursu, tj. w formie pakietu .mbz<sup>5</sup> wraz ze szczegółową instrukcją konfiguracji w systemie LMS Moodle<sup>6</sup>. Konfiguracja kursów musi zostać uzgodniona z Zamawiającym.
- 5.2.7. Równolegle Wykonawca dostarczy każdą lekcję w osobnej paczce SCORM wraz z plikami źródłowymi pozwalającymi na późniejszą edycję kursów.
- 5.2.8. Paczki SCORM będą miały włączoną funkcję tzw. trackingu (skonfigurowaną tak, aby aktywność została zaliczona po wyświetleniu przez uczestnika danego kursu wszystkich ekranów, z wyłączeniem ekranów pomocniczych, o ile zapisy OPZ nie stanowią inaczej lub zastosowanie odmiennego podejścia nie wynika ze specyfiki danego kursu).
- 5.2.9. Wykonawca dostarczy kursy zgodne z systemem LMS Moodle w wersji 3.7.1+ i wyższych.

<sup>1</sup> Zamawiający wykorzystuje w swojej praktyce takie narzędzia jak: Articulate Storyline 3, Articulate Storyline 360, Rise 360, Adobe Captivate CC 2019, Lectora 17.

<sup>2</sup> Lub równorzędną (której zastosowanie nie będzie wymagać zakupu dodatkowych licencji).

<sup>3</sup> W związku z końcem cyklu życia technologii Adobe Flash, Zamawiający nie dopuszcza przygotowania kursu/dostarczenia kursu przygotowanego z wykorzystaniem tej technologii.

<sup>4</sup> Zastosowanie tego standardu pozwoli m.in. na śledzenie ukończeń a w przypadku przerwania nauki w trakcie przechodzenia danej lekcji kursu powinno zapamiętać ekran i umożliwić podjęcie dalszej nauki od tego miejsca bez utraty wyników i konieczności rozpoczynania od początku.

<sup>5</sup> Pozwalającego na szybkie odtworzenie/implementację w pełni skonfigurowanego kursu. Kurs powinien zostać dostarczony w formacie .mbz (Moodle) umożliwiającym zaimportowanie na platformę gotowej struktury kursu wraz ze wszystkimi powiązaniem, ograniczeniami i współzależnościami poszczególnych elementów (np. dostęp do „testu po lekcji 1” dopiero po ukończeniu „lekcji 1”, dostęp do „testu końcowego” dopiero po zaliczeniu poszczególnych „testów polekcyjnych”).

<sup>6</sup> Co najmniej dla wersji 3.7.1+.

5.2.10. Kursy muszą poprawnie działać co najmniej w następujących przeglądarkach internetowych (desktopowych i mobilnych w wersjach na Androida i iOS o ile są dostępne na rynku):

- i. Mozilla Firefox w wersji 90.0.2 (64-bitowa) i wyższych (wersja desktopowa);
- ii. Opera w wersji 77.0.4054.277 i wyższych (wersja desktopowa);
- iii. Google Chrome w wersji 92.0.4515.107 (64-bitowa) i wyższych (wersja desktopowa);
- iv. Microsoft Edge w wersji 92.0.902.62 (64-bitowa) i wyższych (wersja desktopowa);
- v. Safari w wersji 14 (dla MacOS) i wyższych (wersja desktopowa).

(Powyższa lista obejmuje wyłącznie desktopowe wersje przeglądarek działających pod kontrolą systemu operacyjnego Microsoft Windows)

5.2.11. Minimalna wielkość slajdu (*Slide size*): 1024x768 pikseli<sup>7</sup>;

5.2.12. Minimalna rozdzielczość ekranu urządzenia, w której każdy kurs e-learningowy musi w pełni funkcjonalnie działać: 1280x1024 pikseli.

5.2.13. Kursy zostaną zaprojektowane przy wykorzystaniu metody ISDD (*Instructional Systems Design & Development*) w modelu ADDIE, wyodrębniającym w procesie tworzenia szkoleń pięciu etapów:

- i. Analizy (Analysis),
- ii. Projektowania (Design),
- iii. Rozwoju (Development),
- iv. Implementacji (Implementation),
- v. Ewaluacji (Evaluation).

5.2.14. Kursy zostaną zaprojektowane z uwzględnieniem zasad określonych w księdze identyfikacji wizualnej KAS (dostępnej pod adresem:

[https://www.kss.gov.pl/documents/6609179/7026204/kas\\_identity\\_manual1.pdf](https://www.kss.gov.pl/documents/6609179/7026204/kas_identity_manual1.pdf));

5.2.15. Zakup kursów współfinansowany jest ze środków UE - kursy muszą więc::

5.2.15.1. być zaprojektowane z uwzględnieniem zasad określonych w *Podręczniku wnioskodawcy i beneficjenta programów polityki spójności 2014-2020*

---

<sup>7</sup> Wartość ta nie uwzględnia rozmiaru odtwarzacza SCORM (SCORM Player).

*w zakresie informacji i promocji<sup>8</sup> i Księdze Identyfikacji Wizualnej znaku marki Fundusze Europejskie i znaków programów polityki spójności na lata 2014-2020<sup>9</sup>;*

5.2.15.2. zawierać na pierwszym i ostatnim ekranie logotypy, zgodne z ww. dokumentami.

5.2.16. Kursy muszą spełniać wymagania aktualnego standardu WCAG<sup>10</sup>, w szczególności muszą:

5.2.16.1. być zaprojektowane z wykorzystaniem technik projektowania responsywnego (RWD). Ich zawartość będzie dostosowywać się do właściwości ekranu urządzenia wykorzystywanego przez uczestnika kursu (rozdzielczość, orientacja: pozioma/pionowa). Responsywność kursów powinna pozostać bez wpływu na warstwę wizualną kursu.

5.2.16.2. posiadać tekst alternatywny do grafik, zapewniać kontrolę dźwięku,

5.2.16.3. zawierać transkrypcję (napisy) w przypadku symulatorów, scenek, animacji czy materiałów video;

5.2.16.4. być dostępne przy pomocy klawiatury (każdy element kursu powinien być dostępny przy użyciu klawiatury);

5.2.16.5. po najechniu na przycisk interfejsu wyświetlić krótki opis funkcjonalności przycisku.

5.2.17. Kursy zostaną zaprojektowane z uwzględnieniem atrakcyjnej szaty graficznej i elementów, które angażują uczestników.

5.2.18. W celu aktywizacji uczestników kursów, należy wykorzystać możliwie zróżnicowane typy ćwiczeń, np.:

- 5.2.18.1. pojedynczy wybór,
- 5.2.18.2. wielokrotny wybór,
- 5.2.18.3. uchwycić i upuścić elementy,
- 5.2.18.4. lista rozwijalna,

<sup>8</sup> Dostępnego pod adresem: <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/podrecznik-wnioskodawcy-i-beneficjenta-programow-polityki-spojnosci-2014-2020-w-zakresie-informacji-i-promocji-dla-umow-podpisanych-od-1-stycznia-2018-r/>

<sup>9</sup> Dostępnej pod adresem: <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/ksiega-identyfikacji-wizualnej-znaku-marki-fundusze-europejskie-i-znakow-programow-polityki-spojnosci-na-lata-2014-2020/>

<sup>10</sup> Zgodnie z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych

- 5.2.18.5. pole edycyjne (pole tekstowe),
- 5.2.18.6. prawda/fałsz
- 5.2.18.7. połącz frazy.
- 5.2.19. Zalecane przygotowanie kursów z wykorzystaniem zróżnicowanych form edukacyjnych, np.:
  - 5.2.19.1. fabularyzacji,
  - 5.2.19.2. scenek sytuacyjnych,
  - 5.2.19.3. gier/ścieżek decyzyjnych,
  - 5.2.19.4. infografik,
  - 5.2.19.5. WideoLearningu,
- 5.2.20. Struktura każdego kursu będzie obejmować co najmniej:
  - 5.2.20.1. Mapę kursu,
  - 5.2.20.2. Ekran tytułowy,
  - 5.2.20.3. Cele kursu/modułu/lekcji,
  - 5.2.20.4. Instrukcję nawigacji po kursie (omówienie interfejsu użytkownika, tzw. pomoc),
  - 5.2.20.5. Słownik pojęć,
  - 5.2.20.6. Ekrany merytoryczne,
  - 5.2.20.7. Wersję kursu przeznaczoną do pobrania/wydruku,
  - 5.2.20.8. Ćwiczenia<sup>11</sup>.
- 5.2.21. Każdy z kursów powinien obejmować co najmniej takie aktywności, jak:
  - 5.2.21.1. Pre-test,
  - 5.2.21.2. Moduły i lekcje (jeśli zostały wyróżnione w strukturze kursu),
  - 5.2.21.3. Testy polekcyjne,
  - 5.2.21.4. Post-test (pełniący również funkcję testu końcowego),
  - 5.2.21.5. Ankieta ewaluacyjna (docelowo zostanie dodana przez Zamawiającego),
  - 5.2.21.6. Zaświadczenie o ukończeniu kursu (docelowo zostanie dodana przez Zamawiającego).

<sup>11</sup> O ile w scenariuszu kursu nie zostanie – za zgodą Zamawiającego - określone inaczej.

- 5.2.22. Wykonawca określi (m.in. w scenariuszu kursu) powiązania pomiędzy poszczególnymi aktywnościami, ograniczenia dostępu do poszczególnych aktywności i warunki ich ukończenia.
- 5.2.23. Wykonawca przekaze wraz z kursami informacje<sup>12</sup> niezbędne do ich publikacji w systemie LMS Moodle, w tym opis obejmujący między innymi: cel, grupę docelową, warunki ukończenia, program kursu wraz z szacunkowym czasem nauki w podziale na poszczególne aktywności (np. lekcje) według wzoru przekazanego przez Zamawiającego – w wersji tekstowej i w wersji HTML.
- 5.2.24. Treści merytoryczne zostaną zredagowane w formie przystępnej dla uczestników kursów, tj. z uwzględnieniem zasad prostego języka (ang. *plain language*).
- 5.2.25. Materiał dydaktyczny zostanie ustrukturyzowany.
- 5.2.26. Kursy zostaną w pełni udźwiękowione (lektor);
- 5.2.27. Kursy zapewnią uczestnikowi pobranie skryptu obejmującego ich treść w formacie .pdf z zapewnieniem możliwości drukowania ich zawartości.
- 5.2.28. Pytania testowe muszą korespondować z treścią kursu.
- 5.2.29. W przypadku testów zalecane jest wykorzystanie funkcjonalności QUIZ systemu LMS Moodle (a nie umieszczanie tych testów w paczkach SCORM).
- 5.2.30. Zalecane jest włączenie opcji mieszania kolejności pytań i kolejności odpowiedzi w pytaniu, oraz losowanie pytań z większej puli (bazy pytań)<sup>13</sup>.
- 5.2.31. Zalecane jest ustawienie progu zaliczającego dla testów. Poziom zaliczenia zostanie uzgodniony pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą na etapie opracowywania scenariusza.
- 5.2.32. Wykonawca przekaze dodatkowo wraz z kompletnymi kursami bazę/bazy pytań testowych wraz z kluczem/kluczami odpowiedzi oraz zasadami zaliczenia każdego kursu (zgodnie z ustalonym progiem zaliczenia). Preferowane rozwiązanie: quiz wykorzystujący funkcjonalność systemu LMS.
- 5.2.33. Uruchomienie kursów nie powinno wymagać instalacji na komputerach użytkowników dodatkowego oprogramowania (powinno uruchamiać się

---

<sup>12</sup> Kurs powinien zawierać również opis, zawierający niezbędne informacje dla potencjalnych uczestników (cele, zakres merytoryczny (syntetyczny), wymagania techniczne, warunki ukończenia, w tym informację czy kurs kończy się wydaniem zaświadczenia; ew. wskazanie grupy docelowej); Opis – wszystkie elementy z programem kursów łącznie – w formacie tekstowym i HTML5.

<sup>13</sup> Wyjątek mogą stanowić pre- i post-testy, w przypadku których zastosowanie części tych elementów może okazać się niemożliwe (np. pytania losowe).

w przeglądarce internetowej bez konieczności instalacji dodatkowych apletów, pluginów itp.).

- 5.2.34. Kursy nie mogą komunikować się bez wiedzy i zgody Zamawiającego z zewnętrznymi serwerami (w tym Wykonawcy), np. w celach statystycznych etc. Dopuszczalne jest natomiast zamieszczenie hiperłączy do zaufanych serwisów internetowych np. <https://dziennikustaw.gov.pl/DU> (w celu powołania podstaw prawnych).
- 5.2.35. Kursy nie mogą zawierać elementów i treści reklamowych, promujących Wykonawcę (w tym jego logotypu).
- 5.2.36. Wykonawca przygotuje i przekaze Zamawiającemu procedury osadzania i konfiguracji kursów e-learningowych oraz zapewni asystę podczas osadzania kursów na platformie Zamawiającego.
- 5.2.37. Weryfikacja konfiguracji kursów e-learningowych oraz ich osadzenie na platformie e-learningowej Zamawiającego odbędzie się w Krajowej Szkole Skarbowości w Warszawie przy udziale Wykonawcy (asysta).
- 5.2.38. Asysta Wykonawcy, o której mowa w pkt 5.2.37. polega na udzielaniu bieżących wyjaśnień, przez cały czas trwania osadzania i konfiguracji. Może być ona wykonywana w formie osobistej obecności przedstawiciela Wykonawcy u Zamawiającego, w formie telekonferencji, telefonicznie lub pocztą elektroniczną. Wybór trybu asysty należy do Zamawiającego.
- 5.2.39. Platforma e-learningowa Zamawiającego, Moodle 3.7, znajduje się w intranecie resortu finansów, dlatego Wykonawca będzie miał do niej dostęp wyłącznie w trybie asysty.
- 5.2.40. Musi zostać zapewniona Zamawiającemu możliwość prawna i techniczna samodzielnego umieszczania nowych kursów, modyfikacji, aktualizacji i wprowadzania poprawek do kursów po przekazaniu ich wersji finalnej przez Wykonawcę. Stąd Wykonawca ma obowiązek przekazać pliki źródłowe kursów, umożliwiające samodzielne wprowadzenie poprawek w dowolnym elemencie kursu (zarówno treści jak i sposobu działania) przez Zamawiającego.
- 5.2.41. Pliki źródłowe muszą być kompletne i nie mogą być w żaden sposób zaszyfrowane, bądź też zmodyfikowane w celu zmniejszenia ich czytelności dla osób, które będą je w przyszłości modyfikować,

5.2.42. Po odebraniu przez Zamawiającego każdego z 10 wdrożonych kursów e-learningowych, Zamawiający nabywa do nich autorskie prawa majątkowe zgodnie z warunkami zawartej umowy,

5.2.43. Wykonawca zagwarantuje, iż przedmiot zamówienia będzie:

5.2.43.1. w zakresie nośników oprogramowania wolny od wad fizycznych ujawniających się podczas korzystania,

5.2.43.2. wolny od wad prawnych i roszczeń osób trzecich,

5.2.43.3. wolny od mechanizmów blokujących jego funkcjonowanie,

5.2.43.4. sprawdzony przy użyciu najnowszego dostępnego na rynku oprogramowania antywirusowego pod kątem obecności jakichkolwiek wirusów, koni trojańskich, robaków i innych destrukcyjnych programów.

### **5.3. Wymagania techniczne dot. aktywności w formie wideo (pigułki wiedzy, animacje edukacyjne, szkolenia wideo):**

Opis zalecanych/minimalnych wymagań technicznych szkoleń w formie wideo (animacje edukacyjne, instruktaże, screencasty, tutoriale, pigułki wiedzy, animacje typu whiteboard itp.):

- 5.3.1. Format wideo: mp4 [kodek (ang. *codec*) H.264];
- 5.3.2. Rozdzielczość: 1920x1080 pikseli (zalecana) [inaczej 1080p, Full HD]; 1280x720 pikseli (minimalna) [inaczej 720p, HD lub HD Ready] – dopuszczalna w przypadku dostarczenia dwóch wersji plików przez Wykonawcę, z zastrzeżeniem niezauważalnej utraty jakości;
- 5.3.3. Format obrazu (ang. *aspect ratio*): 16:9;
- 5.3.4. Przepływność (ang. *bitrate*): 10 Mb/s (wartość zalecana); 1 Mb/s (wartość minimalna) - dopuszczalna w przypadku dostarczenia dwóch wersji plików przez Wykonawcę, z zastrzeżeniem niezauważalnej utraty jakości;
- 5.3.5. Kodowanie szybkości transmisji: VBR, 1-przebiegowe;
- 5.3.6. Klatkaż: 30 klatek na sekundę - fps (zalecana); dopuszczalna: 29,97 k/s (fps). Niższy klatkaż dopuszczalny po konsultacji z Zamawiającym (nie niższy niż 25 fps);
- 5.3.7. Kodek audio: AAC;
- 5.3.8. Częstotliwość próbkowania dźwięku: 48000 Hz;
- 5.3.9. Jakość dźwięku: wysoka (wartość zalecana). Nie niższa niż średnia;
- 5.3.10. Szybkość transmisji: 320 Kb/s (wartość zalecana). Nie niższa niż: 192 Kb/s;
- 5.3.11. Kanały: stereo;



- 5.3.12. Średnia waga jednego Utworu: nagrania powinny być zoptymalizowane pod kątem publikacji w sieci Internet;
- 5.3.13. Czas trwania utworów (w zależności od utworu) zostanie uzgodniony pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą na etapie opracowywania scenariusza.

#### **5.4. Wymagania dotyczące przygotowania i struktury kursów e-learningowych**

Każdy kurs będzie:

- 5.4.1. poprzedzony przygotowaniem scenariusza kursu, który Wykonawca musi dostarczyć Zamawiającemu przed rozpoczęciem prac, w terminie zgodnym z HRZ. Wzór scenariusza stanowi załącznik nr 1 do OPZ; po zaakceptowaniu scenariusza przez Zamawiającego, Wykonawca może przystąpić do budowy kursu.
- 5.4.2. składać się ze średnio 100 ekranów; Zamawiający zastrzega sobie prawo do skrócenia/wydłużenia danego kursu (liczba ekranów musi odpowiadać objętości materiału szkoleniowego), przy czym wymagana minimalna ilość ekranów w jednym kursie wynosi 50. Każdy z 10 kursów e-learningowych Wykonawca przedłoży do weryfikacji i akceptacji Zamawiającemu. Zamawiający ma prawo zgłaszania uwag do ww. kursów w terminach określonych w par. 3 umowy
- 5.4.3. składać się z ekranów informacyjnych oraz interaktywnych ekranów ćwiczeniowo-symulacyjnych (np. ćwiczenia/ścieżki decyzyjne/symulator rozmów, grafiki, zdjęcia, wykresy) – szczegółowe proporcje pomiędzy typami ekranów zostaną ustalone na etapie opracowywania scenariuszy poszczególnych kursów. Treści szkoleniowe zawarte w kursie powinny być przekazane w sposób atrakcyjny pod względem wizualnym (użyte elementy graficzne), interaktywny i angażujący uczestników, np. w ramach ćwiczeń Wykonawca opracuje: symulator rozmowy telefonicznej/mailowej wychodzącej i przychodzącej, symulatory do obsługi bezpośredniej (np.: symulator obsługi osoby – w zależności od osoby), symulator rozmowy z trudnym klientem itp. Każdy z wymienionych symulatorów poprowadzi uczestnika przez rozmowę i umożliwi wybór opcjonalnych rozwiązań danej sytuacji (ścieżki decyzyjne), ćwiczenia angażujące uczestników, grafiki i zdjęcia np. do standardu ubioru, pytania do testów wiedzy, które zaliczają kurs; Do zadań wykonawcy należeć będzie opracowanie scenariuszy scenek sytuacyjnych. Wymaga się, by animacje wykorzystane w kursie e-learningowym były adekwatne do tematyki oraz grupy docelowej odbiorców,

- 5.4.4. zawierać test badający (pre i post-test) przyrost wiedzy uczestników kursów (oprócz ćwiczeń i pytań testowych w trakcie kursu - test wiedzy po kursie, który zaliczy jego realizację). Liczba pytań testowych zostanie ustalona na etapie opracowywania scenariuszy poszczególnych kursów. Test stanowić będzie osobną paczkę SCORM. Wykonawca równolegle dostarczy testy przygotowane w ramach funkcjonalności Moodle – quiz;
- 5.4.5. zawierać słownik z wyjaśnieniem charakterystycznych dla tematu pojęć;
- 5.4.6. zawierać mapę kursu tak, aby uczestnik w każdym momencie miał możliwość określenia swojego bieżącego położenia i postępów;
- 5.4.7. zapewniać wznowienie kursu oraz kontynuowanie od miejsca, w którym użytkownik zakończył jego przeglądanie i zamknął okno; użytkownik będzie mógł przeglądać ekrany nieliniowo, bez narzuconej kolejności
- 5.4.8. zapewnić możliwość powrotu do wcześniejszych ekranów w trakcie kursu; Nawigacja w kursie ma być intuicyjna. Przyciski nawigacyjne, jakie powinny pojawić się w każdym kursie to przede wszystkim:
  - 5.4.8.1. dalej – umożliwia przejście do kolejnego ekranu kursu,
  - 5.4.8.2. wstecz - umożliwia przejście do poprzedniego ekranu kursu,
  - 5.4.8.3. odśwież stronę – pozwala na ponowne wyświetlenie wszystkich elementów strony.  
W przypadku stron ćwiczeniowych pozwala na ponowne rozwiązanie ćwiczenia,
  - 5.4.8.4. słownik – po kliknięciu otwiera się w nowym oknie uporządkowany zbiór wiedzy ujęty w formie haseł wraz z ich podstawowymi opisami. Słownik zawiera alfabet pozwalający na wyświetlenie haseł rozpoczynających się na konkretną literę alfabetu,
  - 5.4.8.5. opis nawigacji - po kliknięciu otwiera się w nowym oknie strona z opisem funkcji wszystkich przycisków nawigacyjnych, jakie są wykorzystywane w kursie,
  - 5.4.8.6. spis rozdziałów/lekcji – po kliknięciu otwiera się nowe okno zawierające spis rozdziałów/lekcji kursu. Użytkownik ma możliwość przeniesienia się do danego rozdziału/lekcji klikając na jego nazwę w spisie,
  - 5.4.8.7. drukuj – umożliwia wydrukowanie zawartości pojedynczego ekranu/danego rozdziału/całego kursu (wybór opcji drukowania zostanie uzgodniony między Wykonawcą, a Zamawiającym w trakcie realizacji projektu),
  - 5.4.8.8. włącz/wyłącz audio – umożliwia wyłączenie lub ponowne włączenie audio w kursie.Domyślnie kurs jest uruchamiany z włączonym audio. Wyłączenie audio na jednym

ekranie spowoduje wyłączenie go w całym kursie, bez konieczności ponownego wyłączenia po przejściu do kolejnego ekranu kursu,

- 5.4.9. na każdym z ekranów kursu wymaga się by był widoczny jego tytuł, numer oraz łączna liczba ekranów (w formacie numer ekranu/liczba wszystkich ekranów kursu),
- 5.4.10. zawierać informator z danymi na temat sposobu poruszania się po kursie, zawartości kursu;
- 5.4.11. poszczególne elementy kursu mają być spójne, wolne od błędów ortograficznych, interpunkcyjnych, stylistycznych, błędów formatowania
- 5.4.12. zawierać bibliografię;
- 5.4.13. zawierać osadzony w kursie plik pdf - skrypt z zawartością kursu;
- 5.4.14. przed przekazaniem Zamawiającemu zweryfikowany pod kątem doświadczeń użytkownika (UX) – Wykonawca po opracowaniu kursu przeprowadzi badanie (testy użyteczności) na grupie co najmniej 10 osób wybranych spośród pracowników Zamawiającego (Zamawiający przekaze listę osób) i przedstawi Zamawiającemu raport uwzględniający wyniki badania i informacje o wprowadzonych po tych badaniach zmianach. Badanie odbędzie się zgodnie z przygotowanym przez Wykonawcę scenariuszem.

## 6. Zespół odpowiedzialny za realizację kursów e-learningowych:

Kursy zostaną przygotowane co najmniej przy udziale:

- 6.1. Ekspertów merytorycznych (Subject Matter Expert, SME) odpowiedzialnych za opracowanie, adaptację materiałów źródłowych z uwzględnieniem specyfiki kursów e-learningowych, tj. w sposób adekwatny do założeń procesu dydaktycznego oraz przygotowanie treści w prosty i zrozumiały sposób.  
Zamawiający wymaga, aby każda osoba skierowana do pełnienia tej roli posiadała min. 2-letnie doświadczenie w ww. obszarze.
- 6.2. Metodyka e-learningu/dydaktyka multimedialnego (*Instructional System Designer*) odpowiedzialnego za zaprojektowanie treści kursów e-learningowych z wykorzystaniem wszechstronnej wiedzy z zakresu procesów nauczania za pomocą komputera.  
Zamawiający wymaga, aby każda osoba skierowana do pełnienia tej roli posiadała min. 2-letnie doświadczenie w ww. obszarze
- 6.3. Grafika komputerowego odpowiedzialnego za przygotowanie profesjonalnej oprawy wizualnej treści kursu i animacji.

Zamawiający wymaga, aby osoba skierowana do pełnienia tej roli posiadała min. 2-letnie doświadczenie w ww. obszarze.

**6.4.** Programisty posiadającego kompetencje w obszarze HTML5, JavaScript, odpowiedzialnego za przygotowanie kursu e-learningowego w standardzie SCORM 1.2.

Zamawiający wymaga, aby osoba skierowana do pełnienia tej roli posiadała min. 2-letnie doświadczenie w ww. obszarze.

**6.5.** Lektorów, odpowiedzialnych za przygotowanie materiałów audio.

Zamawiający wymaga, aby osoby skierowane do pełnienia tej roli posiadały doświadczenie w postaci udziału w realizacji co najmniej 3 usług polegających na przygotowaniu profesjonalnych nagrań lektorskich (np. szkolenia e-learningowe, animacje edukacyjne, audiobooki, reklamy radiowe lub telewizyjne, filmy korporacyjne itp.).

Wraz z przekazaniem pierwszej wersji scenariusza kursu e-learningowego Wykonawca przedstawi Zamawiającemu propozycję co najmniej 3 kandydatów i 3 kandydatki na lektorów. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu w odniesieniu do każdego kandydata/kandydatki na lektora:

- 6.5.1. co najmniej dwie próbki nagrań zrealizowanych profesjonalnie przez niego w ramach z ww. usług (długość nagrania nie może być dłuższa niż 3 min),
- 6.5.2. jedną próbkę nagrania przygotowaną na podstawie fragmentu tekstu przekazanego przez Zamawiającego.

Próbki będą oceniane pod kątem:

- tembru głosu (barwy głosu),
- intonacji,
- akcentu (wyrazowego i zdaniowego),
- dykcji (wymowy),
- ekspresji słowno-werbalnej.

**6.6.** Wykonawca, na etapie składania ofert przedstawi Zamawiającemu oświadczenie o dysponowaniu zespołem do realizacji zamówienia, który spełnia wymagania określone w pkt. 6.1. – 6.4.

**6.7.** Zamawiający na podstawie propozycji kandydatów i kandydatek oraz próbek nagrań wybierze lektora do kursu e-learningowego. Ilość osób pełniących role lektorów będzie uzależniona od potrzeb wynikających z kursów e-learningowych.

## 7. Etapy realizacji:

**Etap I:** Opracowanie kursów

**Etap II:** Testowanie kursów

**Etap III:** Wdrożenie kursów

**Etap IV:** Odbiór końcowy kursów

### 7.1. ETAP I - opracowanie kursów

7.1.1. Wykonawca zapozna się z przekazanymi przez Zamawiającego materiałami merytorycznymi, stanowiącymi wkład merytoryczny dla każdego z kursów.

7.1.2. Wykonawca opracuje koncepcję realizacji kursów e-learningowych. Wykonawca opracuje koncepcję metodologiczną kursu w taki sposób, aby zdobyte przez uczestników umiejętności były możliwe do zastosowania w praktyce. Zostaną przedstawione sposoby prezentacji materiału, sposoby aktywizacji uczestników, tak aby kurs był atrakcyjny pod względem merytorycznym i wizualnym.

7.1.3. Wykonawca opracuje **scenariusze kursów** na podstawie przekazanych przez Zamawiającego materiałów merytorycznych, stanowiących wkład merytoryczny dla każdego z kursów. Przekazanie materiałów nastąpi zgodnie z zaakceptowanym HRZ. Zamawiający ustala czas wykonania jednego scenariusza na 10 dni roboczych. Scenariusze zostaną opracowane zgodnie z powyższym terminem oraz terminami wynikającym z HRZ. Scenariusz będzie przygotowany w postaci edytowalnego dokumentu (format.doc/.docx). W scenariuszu szczegółowo powinien zostać opisany każdy pojedynczy ekran kursu – zarówno jego zawartość merytoryczna, propozycja przedstawienia graficznego (elementy graficzne znajdujące się na ekranie kursu) oraz wszelkie interakcje, jakie się na ekranie pojawią, z uwzględnieniem elementów z treścią dodatkową (okienek, linków, załączników, itd.). Na etapie przygotowywania scenariusza wymagane jest również przygotowanie treści w prosty i zrozumiały sposób. Opracowana koncepcja metodologiczna kursów będzie podlegała ocenie i akceptacji Zamawiającego.

7.1.4. Po zakończeniu prac oraz uwzględnieniu uwag Zamawiającego, Wykonawca sporządzi i dostarczy dokumentację w postaci:

7.1.4.1. opracowanych scenariuszy poszczególnych kursów e-learningowych,

7.1.4.2. opracowanych scenariuszy pre- i posttestów kursów e-learningowych. Wykonawca opracuje i przedstawi Zamawiającemu do akceptacji pre- i posttesty. Testy powinny

zawierać kryteria wyników i ich uzasadnienia, w porozumieniu z Zamawiającym. Pre- i posttesty powinny być skonstruowane w sposób umożliwiający opomiarowanie przyrostu wiedzy.

7.1.5. Odbiór zaakceptowanych produktów, stanowiących efekt wykonanych prac, zostanie potwierdzony przez Zamawiającego protokołem odbioru jakościowo-ilościowego.

7.1.6. Po zaakceptowaniu scenariusza Wykonawca:

7.1.6.1. opracuje i wykona kompletne ekrany kursów - według wcześniej zaakceptowanego przez Zamawiającego scenariusza. Na etapie opracowywania kursów wymagane jest również przygotowanie treści w prosty i zrozumiały sposób wedle zasad poprawnej polszczyzny, z uwzględnieniem zasad prostego języka<sup>14</sup>.

7.1.6.2. przełoży na ekrany pretesty i posttesty badające wzrost poziomu wiedzy składające się z od 10 do 20 pytań typu pojedynczy wybór,

7.1.6.3. przygotuje do kursu nagrania jego treści. Nagrana zostanie cała treść merytoryczna kursu (treść wkładu merytorycznego). Nagranie to będzie wykorzystane zarówno w kursie e-learningowym oraz jako plik do pobrania w formacie umożliwiającym jego odtworzenie poza kursem (audio-book). Zamawiający zastrzega, iż brak jest możliwości określenia długości - zależą one od treści kursu. Nie dopuszcza się wykorzystania do tego celu syntezatorów mowy;

7.1.6.4. przygotuje do każdego kursu „słownik”, który będzie zawierał nie mniej niż 3 do 10 haseł do każdego modułu. Hasła, jakie będą zamieszczone w słowniku, zostaną przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego. Dostęp do słownika powinien być możliwy na następujące sposoby:

7.1.6.4.1. z każdego ekranu kursu po kliknięciu na przycisk „Słownik” – otwiera nowe okno z hasłami i ich wyjaśnieniami,

7.1.6.4.2. po kliknięciu na hasło wyróżnione w tekście kursu – otwiera okno z hasłami i ich wyjaśnieniami - otwarte okno pokazuje wyjaśnienie hasła które wybrał użytkownik kursu. Na jednym ekranie kursu nie powinny być wyróżnione dwa takie same hasła.

7.1.6.5. Po wykonaniu niniejszych prac i zaakceptowaniu przez Zamawiającego Wykonawca opracuje i przedłoży Zamawiającemu **skrypt** do kursu (w tym także w postaci dokumentu w formacie .pdf), który będzie zawierał dokładny opis wszystkich stron

<sup>14</sup> Dostępnych na stronie: <https://www.gov.pl/web/sluzbacywilna/prosty-jezyk>

kursu. Dokument powinien zawierać zrzuty ekranu każdej strony kursu, a także opis zadań interaktywnych wraz ze wskazaniem poprawnej odpowiedzi. Skrypt kursu będzie stanowił integralną część dokumentacji związanej z przedmiotem zamówienia.

7.1.6.6. Skrypt zostanie przekazany Zamawiającemu po zaakceptowaniu przez Zamawiającego ostatecznej wersji kursu. Skrypt ma pozwolić na przeanalizowanie metody przełożenia materiału merytorycznego na język informatyczny Zamawiającemu oraz zapoznanie się z końcowym (nieaktywnym efektem prac).

7.1.7. Po zakończeniu prac oraz uwzględnieniu uwag Zamawiającego, Wykonawca sporządzi i dostarczy dokumentację w postaci:

7.1.7.1. opracowanego scenariusza kursu e-learningowego,

7.1.7.2. opracowanego scenariusza pre- i posttestów kursu e-learningowego.

Wykonawca opracuje i przedstawi Zamawiającemu do akceptacji pre- i posttesty. Testy powinny zawierać kryteria wyników i ich uzasadnienia, w porozumieniu z Zamawiającym. Pre- i posttesty powinny być skonstruowane w sposób umożliwiający opomiarowanie przyrostu wiedzy.

7.1.8. Wraz ze sporządzoną powyżej dokumentacją Zamawiający przekaze nośniki z wykonanymi 10 kursami e – learningowymi w tym: pliki źródłowe 10 kursów e – learningowych (w tym także pliki źródłowe graficzne).

7.1.9. Do przedstawionych produktów Zamawiający ma prawo zgłosić swoje zastrzeżenia – zgodnie z procedurą akceptacji opisaną w par. 3 umowy.

7.1.10. Odbiór zaakceptowanych produktów, stanowiących efekt wykonanych prac, zostanie potwierdzony przez Zamawiającego protokołem odbioru.

## **7.2. ETAP II – testowanie kursów**

7.2.1. Na podstawie zaakceptowanego harmonogramu Zamawiający przetestuje kursy e-learningowe.

7.2.2. Etap testowania kursów zaczyna się od umieszczenia opracowanych kursów na środowisku testowym przez Zamawiającego.

7.2.3. Testy będą przeprowadzone w celu sprawdzenia zgodności dostarczanych rozwiązań ze specyfikacją ofertową oraz badania pod kątem wymagań Zamawiającego.

7.2.4. Wykonawca ma obowiązek wdrożyć na swój koszt wszelkie uwagi zgłoszone przez Zamawiającego wynikłe ze sprawdzenia przez niego kursu e-learningowego oraz dostarczonej dokumentacji pod kątem wykonania przedmiotu zamówienia.

7.2.5. Do przedstawionych produktów Zamawiający ma prawo zgłosić swoje zastrzeżenia – zgodnie z procedurą akceptacji opisaną w par. 3 umowy. Odbiór zaakceptowanego produktu, stanowi efekt wykonanych prac, zostanie potwierdzony przez Zamawiającego protokołem odbioru.

7.2.6. Przyjęcie i zaakceptowanie powyższej dokumentacji stanowi zakończenie obecnej fazy i przejście do fazy wdrożenia kursów e-learningowych.

### **7.3. ETAP III – wdrożenie kursów e-learningowych**

7.3.1. Przyjęcie odbioru fazy nastąpi po wdrożeniu przez Zamawiającego na środowisko produkcyjne każdego z przygotowanych kursów e-learningowych. Etap ten zakończy się zaakceptowaniem i odebraniem przez Zamawiającego dokumentacji wymaganej w tej fazie.

7.3.2. Odbiór kursów zostanie potwierdzony przez Zamawiającego protokołem odbioru.

### **7.4. ETAP IV – odbiór kursów e-learningowych**

Do przedstawionych produktów Zamawiający ma prawo zgłosić swoje zastrzeżenia zgodnie z procedurą akceptacji opisaną w par. 3 umowy. Odbiór zaakceptowanych produktów, stanowiących efekt wykonanych prac, zostanie potwierdzony przez Zamawiającego protokołem odbioru.

## **8. Informacja o współfinansowaniu zamówienia ze środków Unii Europejskiej**

Zamówienie realizowane jest w ramach projektu „Dokształcanie standardów zarządzania, obsługi klienta oraz podnoszenie kompetencji pracowników Krajowej Administracji Skarbowej (KAS)” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. Celem głównym projektu jest wzmocnienie funkcjonowania resortu finansów, w tym Krajowej Administracji Skarbowej (KAS), w strategicznych obszarach działalności, w szczególności poprzez opracowanie i wdrożenie rozwiązań dostarczających wiedzę i umiejętności w zakresie zarządzania, obsługi klienta oraz podniesienie kompetencji, w tym trenerskich.



### **Załącznik 1 do OPZ – wzór scenariusza kursu e-learningowego**

Ekran wiedzy – szkolenie twarde	
Tytuł modułu	
Tytuł lekcji	
Numer ekranu	
Treść ekranu	
Elementy graficzne i (lub) multimedialne	
Opis interakcji na ekranie	
Interakcja 1	
Interakcja 2	
Interakcja 3	
Tekst czytany przez lektora	
Uwagi dla realizatora	

Przykładowy wzór scenariusza testu wiedzy

Ekran - pytanie	
Tytuł modułu	
Tytuł lekcji	
Numer ekranu	
Typ pytania	
Treść pytania	
Elementy graficzne i (lub) multimedialne	
Poprawna odpowiedź	

Odpowiedź zwrotna pozytywna	
Odpowiedź zwrotna negatywna	
Elementy graficzne i (lub) multimedialne	
Opis interakcji na ekranie	
Tekst czytany przez lektora	
Uwagi dla realizatora	

Za Marlena Plebańska, E-learning. Tajniki edukacji na odległość, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2011