

Moodle istraživanje tržišta – Dodatne informacije (7.6.2019.)

Nastavno na zahtjeve za dodatnim informacijama pristigle od strane zainteresiranih gospodarskih subjekata, Hrvatska akademska i istraživačka mreža – CARNET ovim putem objavljuje dodatne informacije vezane uz prethodno istraživanje tržišta za postupak javne nabave projektiranja, implementacije i održavanja visokodostupnog i skalabilnog Moodle sustava, te redizajna sučelja i optimizacije korisničkog iskustva Moodle sustava u sklopu II. faze programa “e-Škole: Cjelovita informatizacija procesa poslovanja škola i nastavnih procesa u svrhu stvaranja digitalno zrelih škola za 21. stoljeće”.

- 1. Molim da nam pošaljete specifične informacije o razini podrške, satima podrške, tipovima zahtjeva za podrškom iz dosadašnjeg iskustva i ugovor o razini usluge, skupa sa odredbama i uvjetima.**

Odgovor o razinama podrške je sadržan u 2. odgovoru. Redovitu podršku očekujemo od ponedjeljka do petka od 8 do 16 sati. Za hitne slučajeve očekujemo podršku od 0 do 24 sata. Najčešći tipovi zahtjeva za podrškom su zahtjevi za instaliranjem novih pluginova i bugovi koji se pojavljuju nakon nadogradnje. Trenutno nemamo ugovor o razini usluge.

- 2. U Vašim troškovnicima imate trošak samo za unos “Održavanje sustava”. Trebate li također usluge “Održavanje platforme” za tehničku podršku kao što su otklanjanje grešaka, nadogradnje itd? Ako je odgovor da, molim da dodate redak u troškovnik ili samo potvrdite da “Održavanje sustava” pokriva i LMS podršku.**

Da, “Održavanje sustava” pokriva i infrastrukturu i LMS podršku. Usluge održavanja platforme uključuju tehničku podršku, tj. otklanjanje grešaka i nadogradnje, kao što je navedeno u pitanju.

- 3. Imate li također potrebu za razinom podrške za krajnje korisnike, ili samo za razinom podrške samo za poslovne korisnike (koliko njih)? Ako imate potrebu za razinom podrške samo za krajnje korisnike, molim da napišete detalje o kanalu pružanja podrške (kao ticketing platforma, e-mail, pozivi, chat uživo), broj zahtjeva za podrškom mjesečno koji trebate riješiti i dodati u našoj ponudi, i također potrebni jezici podrške.**

Trebamo samo razinu podrške za CARNET administratore. Broj CARNET administratora koji će biti uključeni je trenutno 5 i može varirati ovisno o internim okolnostima ili zahtjevu. Kanal pružanja podrške će biti uglavnom ticketing sustav, ili po potrebi e-mail i pozivi. Broj zahtjeva za podršku u ovom trenutku se procjenjuje na 10 mjesečno u periodima uobičajene upotrebe. Međutim, broj zahtjeva može se povećati u periodu intenzivnih korisničkih aktivnosti ili značajnih promjena sustava, kao npr. nadogradnja sustava.

Preferirani jezik podrške je hrvatski, međutim engleski je također u redu.

4. Molim da navedete u kojim vremenima se može / ne može obavljati redovito održavanje LMS i infrastrukture.

Veće nadogradnje na sustavu treba planirati za zimске i ljetne praznike, u siječnju ili kolovožu. Manje nadogradnje mogu se raditi 2-6 ujutro svakog radnog dana ili tijekom vikenda u bilo koje vrijeme. U oba slučaja korisnike treba obavijestiti o nedostupnosti sustava - za veće nadogradnje najmanje jedan mjesec unaprijed, a za manje nadogradnje najmanje 7 dana unaprijed.

5. Molimo napišite detalje o traženom treningu u smislu troškovnika. Tražite li radionice uživo ili možemo napraviti webinare? Koliko korisnika bi bilo na treningu?

Trening će se održavati na licu mjesta. Očekujemo da će 10 ljudi sudjelovati u treningu.

6. Navedite maksimalan broj poslovnih putovanja za projektne sastanke koje trebate na Vašoj lokaciji po trajanju ugovora / u godini? Koliko cca dana po putovanju? Molim pojasnite uloge članova tima koji bi bili nazočni na sastancima (npr. projektni menadžeri, developeri / mrežaši)?

Planira se jedno putovanje godišnje. Očekuje se da će sastanci trajati jedan dan. Sastanci se mogu kombinirati s treningom ili istraživanjem/procjenom aktivnosti korisničkog iskustva da bi se smanjili troškovi putovanja.

Na sastancima bi trebali biti nazočni projektni menadžer te tehničko i drugo osoblje koji će biti odgovorno za implementaciju ugovora. U slučaju potrebe, dodatni sastanci se mogu održati online.

7. U sklopu stavki projekta stoji "implementacija sustava", ali u troškovniku nema pripadne stavke za to.

Trošak implementacije sustava treba obuhvaćati sve sljedeće stavke:

- uspostava novog sustava
- migracija postojećih podataka sa starog na novi sustav,
- testiranje i optimizacija novog sustava,
- puštanje u rad s korisnicima,
- pisanje projektne i tehničke dokumentacije,
- trening za naručioca.

8. Koje je trajanje ugovora u smislu podrške? Navedite ako trebate ponudu za podršku po godini ili za cijelo trajanje ugovora.

Procjenjujemo da će ugovor početi u listopadu ili studenom 2019, ovisno o trajanju procesa nabave. Očekujemo ukupan iznos za cijelo vrijeme projekta.

9. Planirate li dodati nove stavke u troškovnik, kao projektni menadžment, sigurnosni testovi neovisne strane, softverske licence (npr za poslužitelje) itd?

Dodat ćemo stavke u troškovnik po potrebi. Sigurnosne testove će izvršiti sigurnosni odjel CARNET-a.

10. Koji je maksimalni budžet za ovaj projekt? Dobro bi bilo znati Vašu procjenu za ugovor, jer tada možemo prilagoditi naše usluge Vašem planu.

Maksimalni budžet za ovaj projekt je 1.500.000,00 KN.

11. Imate li minimalne uvjete za sudjelovanje u ovom natječaju, kao:

- članovi projektnog tima sa certifikatom projektnog menadžera, certifikat zaštite podataka (DPO), certifikat Moodle iskustva
- ISO standardi kao 9001, 27001?
- Iskustvo sa sličnim projektima?
- Kriteriji odabira ponude?

Minimalni uvjeti neće biti zahtjevni. Dodatni kriteriji slični onima navedenim u pitanju neće biti uključeni u minimalne uvjete nego u dodatne uvjete koji ulaze u kriterije odabira ponude. Prilikom prethodnog savjetovanja objavit ćemo opis predmeta nabave, tehničke specifikacije, kriterije za kvalitativni odabir gospodarskog subjekta, kriterije za odabir ponude i posebne uvjete za izvršenje ugovora. Zainteresirani gospodarski subjekti mogu poslati svoja pitanja i primjedbe u roku od najmanje pet dana. Na temelju informacija dobivenih od zainteresiranih gospodarskih subjekata pripremit ćemo natječajnu dokumentaciju.

12. Želite li slijediti određenu metodologiju u istraživanju korisničkih navika i potreba za prikupljanje podataka i isporuku izvještaja?

Ne, gospodarski subjekt će predložiti metodologiju koju ćemo mi odobriti.

13. U vezi wireframea i razvoja dizajna, možete li navesti neke primjere Moodle stranica koje želite razviti? Kojih je to 28 stranica?

Wireframe i dizajn za svaku od 4 instance uključuju glavnu početnu stranicu sustava i moju naslovnicu (nakon ulogiravanja), naslovnu stranicu kolegija, resurs Knjiga, resurs Stranica, aktivnosti Test i aktivnosti Forum (7 stranica za svaku instancu, 7x4 = 28 stranica).

14. Molim vas možete li dati primjer infografike i videa koji želite da se napravi? Koji tip video zapisa i trajanje je potrebno (npr video uputa, jednostavna uputa, snimak ekrana "screen capture", marketing itd)?

U ovom trenutku nemamo određene primjere za ove stavke. Infografike bi trebale na jednostavan i primamljiv način pokazati općenite ideje i koncepte. Očekujemo da video zapisi budu motivirajući za krajnje korisnike, tako da mogu uključivati različite elemente, kao korisničku preporuku, snimke korisnika koji rade u Moodle-u, animacije i slično. Svrha video zapisa nije da ih pokažemo kako da koriste Moodle, već je to svrha korisničkih uputa (Moodle User guide).

15. Koje je točno trajanje projekta i faza sa isporukama? Željeli bi znati ključne datume za implementaciju projektnih faza da sastavimo projektni tim u skladu s Vašim rokovima.

Projekt će, nadamo se, početi u listopadu ili studenome 2019 i trajat će do prosinca 2022. U ovome trenutku nisu definirani ključni datumi implementacije projektnih faza. Ova informacija će biti dostupna tijekom prethodnog savjetovanja u srpnju. Svaka sugestija gospodarskih subjekata u smislu trajanja projektnih faza je dobrodošla.

16. Postoji li potreba da Moodle ima određena sučelja sa drugim sustavima kao SIS, AD, Office365, specifične aplikacije itd? Molimo više tehničkih detalja o tipu integracije koju trebate, objasnite neke poslovne scenarije koje želite obuhvatiti.

Nema potrebe za posebnim sučeljima Moodle sustava sa ostalim sustavima.

17. Trebate li mobilnu aplikaciju za LMS? Ako je odgovor da, molimo da nam kažete koje Moogole community ili prilagođene dodatke koristite ili želite koristiti, u svrhu provjere kompatibilnosti sa Moodle mobilnom aplikacijom i evaluiranja količine posla. Ova usluga također nije navedena u troškovnicima.

Koristimo službenu Moodle mobilnu aplikaciju, dostupnu preko Google Play ili Apple Store. Trenutno imamo oko 120 add-onova instaliranih u sustavu. Popis dodataka će biti dostupan u tijekom prethodnog savjetovanja u srpnju.

Neki od tih pluginova su već kompatibilni s Moodle aplikacijom pa neće biti potrebno ih prilagođavati.

18. Molimo detaljnije objasnite funkcionalne razlike između 4 instance Moodle-a (ako postoje).

Ovo su glavne razlike 4 instance:

- **Instanca 1** namijenjena je osnovnim i srednjim školama. Ova instanca će imati mogućnost prijave korisnika putem AAI@EduHr* korisničkog identiteta. Ovaj sustav će raspolagati s manjim brojem dodataka (plug-inova, <https://moodle.org/plugins/index.php>) čiji popis će naručitelj dostaviti naknadno, a odabrani ponuditelj će ih preuzeti sa službene Moodle stranice.

- **Instanca 2** namijenjena je visokoškolskim ustanovama. Ova instanca će omogućavati prijavu korisnika putem AAI@EduHr korisničkog identiteta. Ova instanca će raspolagati većim brojem dodataka (plug-inova), čiji popis će naručitelj dostaviti naknadno.
- **Instanca 3** namijenjena je odraslim polaznicima. Ova instanca će omogućavati prijavu putem AAI@EduHr korisničkog identiteta, ali i na druge načine u dogovoru s naručiteljem (primjerice korištenjem e-maila, Facebook računa, Google računa, i sl.). Instanca će imati manji broj dodataka (plug-inova), čiji popis će naručitelj dostaviti naknadno.
- **Instanca 4** namijenjena je održavanju natjecanja. Ova instanca će omogućiti prijavu korisnika putem AAI@EduHr korisničkih računa, ali i na druge načine u dogovoru s naručiteljem. Instanca će imati manji broj dodataka (plug-inova), čiji popis će naručitelj dostaviti naknadno.