

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest usługa:

1. przeniesienia strony Zamawiającego <https://instytutstratwojennych.pl/> z obecnego systemu zarządzania treścią Drupal do systemu WordPress oraz
2. utrzymania, rozwoju, szyfrowania transmisji danych przy zastosowaniu certyfikatu SSL, obsługi technicznej, wsparcia i zapewnienia hostingu strony internetowej Zamawiającego przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy. Przedmiot zamówienia obejmuje również dostarczenie oprogramowania i licencji koniecznych do należytego funkcjonowania strony wraz z ich aktualizacją, a także przeniesienie praw autorskich majątkowych i praw pokrewnych do utworów powstałych w związku z wykonaniem przedmiotu zamówienia.

I. Świadczenie usług

Wykonawca będzie świadczył usługi utrzymania serwisu, obsługi technicznej oraz rozwoju serwisu, które zapewnią odpowiednie funkcjonowanie, wydajność, bezpieczeństwo, dostępność i niezawodność strony. Usługi obejmują w szczególności:

1. Reagowanie poprzez odpowiednią modyfikację aplikacji internetowej na wszelkie zdarzenia i incydenty bezpieczeństwa, wykryte usterki techniczne, błędy oprogramowania oraz zabezpieczenia aplikacji przed nowymi zagrożeniami;
2. W celu uniknięcia wątpliwości Wykonawca oświadcza, że świadczone przez niego usługi utrzymania obejmować będą Oprogramowanie oraz Infrastrukturę Techniczną (hosting). Wymagania dla usługi hostingu:
 - i) wydajność hostingu i łącza do hostingu musi umożliwiać ładowanie strony głównej i strony BIP w czasie nie dłuższym niż 3 sekundy;
 - ii) musi być zgodny z RODO
 - iii) musi zapewniać separację stron WWW
 - iv) musi zapewniać system ochrony aplikacji webowych (WAF)
 - v) musi zapewniać system antywirusowy oraz antymalware
 - vi) musi zapewniać wykonywanie codziennej kopii zapasowej z historią 7 dni
 - vii) musi zapewniać publiczny adres IPv4
 - viii) musi zapewniać bezpieczeństwo serwerów DNS

- ix) musi zapewniać dostęp SSH do zarządzania serwerem lub do dedykowanego panelu zarządzania serwerem zabezpieczonego weryfikacją dwuetapową (2FA)
 - x) musi zapewniać brak limitów transferu
 - xi) musi mieć przeprowadzone przez firmę zewnętrzną testy bezpieczeństwa, których wyniki zostaną udostępnione Zamawiającemu
3. W przypadku wystąpienia incydentu bezpieczeństwa tok postępowania musi być ustalony z Zamawiającym, w szczególności z zaleceniami IOD.
 4. Wprowadzanie zmian w systemie w związku ze zidentyfikowaniem nowych form zagrożeń dla prawidłowego działania systemu (np.: nowe formy ataku na stronę www, wykrycie luk bezpieczeństwa w technologiach wykorzystywanych przez aplikację, itp.) należy zaktualizować framework do najnowszej wersji na polecenie Zamawiającego.
 5. Dokonywanie bieżącej i okresowej kontroli systemu w związku z przeprowadzonymi próbami ataku na system mające na celu zwiększanie jego bezpieczeństwa w obszarach, które zostały poddane próbom ataku i wprowadzenie ewentualnych zmian. Okresowe kontrole muszą być przeprowadzane nie rzadziej, niż co kwartał, a stosowne raporty z przeprowadzonej kontroli przesłane do Zamawiającego.
 6. Usuwanie awarii, wad, usterek wynikających z błędnego działania aplikacji internetowej.
 7. Usuwanie wad w działaniu aplikacji internetowej powstałych po aktualizacji bazy danych lub którejkolwiek z aplikacji towarzyszących.
 8. Optymalizacja serwisu w celu uzyskania jej możliwie maksymalnej wydajności. W przypadku gdy wydajność nie będzie osiągać dobrego poziomu Wykonawca wskaże elementy zwalniające przeglądarkę i rozwiązania tego problemu.
 9. Zapewnienie poprawnego działania i wyświetlania strony internetowej przez przeglądarki internetowe: Opera, Safari, Google Chrome, Mozilla Firefox, Edge w wersjach aktualnych – w tym na urządzeniach mobilnych;
 10. Przygotowanie instrukcji dla działań związanych z obsługą serwisu;
 11. Zapewnienie (w tym opłacenie) usługi hostingu oraz certyfikatów SSL w okresie realizacji umowy oraz przeniesienie wszystkich danych serwisu na nowy hosting w terminie i zgodnie z warunkami wskazanymi przez Zamawiającego, lecz nie później niż w terminie 5 dni od dnia zlecenia przeniesienia przez Zamawiającego. Wykonawca w terminie 70 dni od podpisania umowy dokona cesji na Zamawiającego na usługę hostingu w ramach wynagrodzenia umownego.

12. Świadczenie obsługi technicznej Zamawiającemu co najmniej w każdy dzień roboczy w godzinach 8:00-16:00. Wsparcie techniczne świadczone będzie za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu na numery i adresy podane przez Wykonawcę.
13. Przygotowanie interaktywnych formularzy zgodnie z potrzebami Zamawiającego.
14. Przygotowanie okolicznościowych mikroserwisów (np. zgłoszenia online).
15. Systematyczną aktualizację systemu zarządzania treścią pod kątem bezpieczeństwa;
16. Wykonawca zobowiązuje się do wdrożenia i skonfigurowania narzędzi analitycznych umożliwiających Zamawiającemu monitorowanie skuteczności strony internetowej, w szczególności ruchu użytkowników, źródeł wejść, zaangażowania użytkowników oraz realizacji zdefiniowanych zdarzeń.
17. Wykonawca zobowiązuje się do wdrożenia podstawowej optymalizacji SEO strony internetowej zgodnie z aktualnymi dobrymi praktykami, z zastrzeżeniem, że Wykonawca nie gwarantuje uzyskania określonej pozycji w wynikach wyszukiwania ani określonego poziomu ruchu organicznego.
18. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca skonfiguruje co najmniej:
 - a. narzędzie do analizy ruchu na stronie,
 - b. narzędzie do monitorowania widoczności strony w wyszukiwarce,
 - c. zdarzenia analityczne właściwe dla funkcjonalności strony,
 - d. raport lub panel prezentujący podstawowe wskaźniki skuteczności strony.
19. Wykonawca przekaze Zamawiającemu pełne dostępy administracyjne lub właścicielskie do skonfigurowanych narzędzi analitycznych najpóźniej w dniu odbioru końcowego strony.
20. W przypadku świadczenia usługi utrzymania, rozwoju lub pozycjonowania strony po jej uruchomieniu, Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu raport okresowy w cyklu miesięcznym, obejmujący co najmniej:
 - a. ruch na stronie,
 - b. źródła pozyskania użytkowników,
 - c. najczęściej odwiedzane podstrony,
 - d. wskaźniki zaangażowania,
 - e. realizację zdarzeń i konwersji,
 - f. widoczność strony w wynikach wyszukiwania,
 - g. wykryte problemy techniczne,
 - h. rekomendacje dalszych działań.
21. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji usług analitycznych i SEO w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, prywatności użytkowników oraz stosowania plików cookies i podobnych technologii.
22. Przygotowywanie comiesięcznych mailowych raportów z wykonywanych w serwisie działań.
23. Zamawiający nie dopuszcza przechowywania treści jedynie w postaci statycznych stron internetowych.
24. Usługa utrzymania i obsługi strony będą realizowane przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.

II. Wsparcie techniczne:

1. Wykonawca zapewni wsparcie techniczne (support) w okresie 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy , w tym udostępni telefon alarmowy od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 i email do zgłoszeń. W przypadku zaoferowania przez Wykonawcę innego przedziału godzinowego wiążące jest zobowiązanie Wykonawcy.
2. Świadczenie usług wsparcia technicznego dotyczy aktualizowania i dostarczania łąt serwisu oraz usuwania zdarzeń, incydentów i nieprawidłowości w działaniu strony. Wsparcie użytkowników w eksploatacji z wykorzystaniem kontaktu telefonicznego i e-mailowego.

3. Definicje incydentów:

Awaria – to wada oprogramowania działania strony tj. korzystanie z części, lub całości funkcjonalności strony

Podatność – to wada oprogramowania wpływająca na jego bezpieczeństwo.

Błąd – oznacza nieprawidłowość działania serwisu, która wpływa w istotny sposób na wyniki pracy, ogranicza funkcjonalność strony, w wyniku czego praca jest utrudniona, ale możliwa i nie stwarza zagrożenia dla Zamawiającego w zakresie naruszenia przepisów prawa.

Usterka - to dysfunkcje, czy uciążliwości utrudniające działanie strony.

Aktualizacja - poprawka lub dodatek do serwisu, których celem jest ulepszenie, naprawienie lub przywrócenie funkcjonalności strony, nie stanowią cenowej wersji, w szczególności nie powodują nowych funkcjonalności strony.

Asysta - zdalna pomoc udzielana użytkownikom lub Administratorom serwisu w rozwiązywaniu problemów związanych z funkcjonowaniem strony lub przy użytkowaniu.

Błąd krytyczny - wada uniemożliwiająca użytkownikom korzystanie z serwisu lub jego fragmentu oraz naruszenie bezpieczeństwa strony (dostęp do danych lub funkcji strony z pominięciem mechanizmów zabezpieczeń).

Czas Reakcji na zgłoszony problem - czas liczony od chwili zgłoszenia, obejmującej co najmniej kontakt zwrotny z Zamawiającym, potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia, wstępną analizę problemu i przedstawienie planu dalszych działań.

Czas naprawy - czas liczony od chwili przyjęcia zgłoszenia incydentu przez Wykonawcę do czasu przywrócenia zgodnego, oczekiwanego z dokumentacją działania serwisu.

4. Czas reakcji na zdarzenia, incydenty i ich naprawa:

Wykonawca zobowiązany jest podjąć niezwłocznie po przyjęciu zgłoszenia czynności zmierzające do jego zdiagnozowania oraz podjęcia naprawy, jednak nie później niż w terminach wskazanych poniżej.

O rozpoczęciu diagnozy, wyniku diagnozy incydentu oraz podjęciu czynności zmierzających do naprawy Błędu Wykonawca powiadomi Zamawiającego drogą elektroniczną.

W przypadku sporu co do zaistnienia incydentu lub odmowy jego usunięcia przez Wykonawcę, Zamawiający może wystąpić z wnioskiem o przeprowadzenie niezależnej ekspertyzy przez uzgodnionego przez Strony eksperta. Jeśli ekspertyza potwierdzi roszczenia Zamawiającego, koszt związany z jej przeprowadzeniem ponosi Wykonawca.

Terminy reakcji Wykonawcy i czas naprawy:

Kategoria zgłoszenia	Maksymalny czas reakcji Wykonawcy	Maksymalny czas naprawy
Awaria	4 godziny	1 dzień roboczy
Błąd krytyczny	4 godziny	4 godziny robocze
Błąd	4 godziny	2 dni robocze
Usterka	4 godziny	4 dni robocze
Podatność	4 godziny	4 dni robocze

Wykonawca dostarczy dokumentację systemu w wersji: dla użytkownika, dla administratora systemu i dla programisty - umożliwiającą wdrożenie programisty w opracowany system w celu późniejszego jej rozwoju wraz z niezbędnymi kluczami.

Wszelkie wątpliwości odnośnie działania systemu zapisane w opisie przedmiotu zamówienia rozpatrywane będą na korzyść Zamawiającego.

III. Usługa rozwoju/rozbudowy serwisu

Zamawiający przewiduje możliwość zlecenia Wykonawcy w okresie realizacji umowy, poza innymi opisanymi w OPZ usługami objętymi wynagrodzeniem ryczałtowym za utrzymanie, obsługę i wsparcie techniczne serwisu, określonych usług rozwoju/rozbudowy serwisu o nowe funkcjonalności. Zamawiający przewiduje zlecenie Wykonawcy w okresie umowy maksymalnie 50 godzin roboczych prac rozwojowych. Usługi będą świadczone w zależności od potrzeb Zamawiającego, a wskazany zakres godzinowy ma charakter szacunkowy i nie stanowi zobowiązania Zamawiającego. Stawka za każdą rozpoczętą godzinę pracy programisty/grafika naliczana będzie

zgodnie z ofertą. W ramach prac nieobjętych wynagrodzeniem miesięcznym przewiduje się:

- Dodawanie nowych funkcjonalności
- Nowych modułów
- Nowych plików graficznych wykorzystywanych w serwisie.

W ramach świadczenia usług rozwojowych Zamawiający każdorazowo prześle Wykonawcy zakres prac koniecznych do realizacji. Wykonawca w ciągu 2 dni roboczych przedstawi szacowaną pracochłonność (w wymiarze godzin) realizacji. Po uzgodnieniu ostatecznej pracochłonności i harmonogramu realizacji, po potwierdzeniu przez Zamawiającego, Wykonawca zrealizuje prace.

IV. Warunki realizacji usług

1. Świadczone przez Wykonawcę w ramach przedmiotowego zamówienia usługi będą zgodne z wymogami wynikającymi z poniżej wymienionych dokumentów prawnych oraz dobrych praktyk:
 - a) Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. w sprawie dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 r. poz.848) wraz z aktami wykonawczymi;
 - b) Ustawą z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2013 poz. 1422) wraz z aktami wykonawczymi Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (t.j. Dz. U. z 2017 poz 2247);
 - c) Art. 6 ust. 4 oraz art. 7 Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urzędy i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. 2004.100.1024 ze zm.);
 - d) Standardami World Wide Web Consortium (W3C);
 - e) Standardami Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1.AA. Wykonawca zobowiązany jest sporządzić deklarację zgodności z WCAG 2.1 publikowaną w serwisie;
 - f) Rozporządzeniem Ministra Nauki i Informatyzacji z dnia 19 października 2005 r. w sprawie testów akceptacyjnych oraz badania oprogramowania interfejsowego i weryfikacji tego badania (Dz. U. nr 217, poz. 1836 z późn. zm.);

Dodatkowe informacje na temat dostępności serwisów internetowych można znaleźć w dokumentach:

<http://www.widzialni.org/container/podrecznik6-www.pdf>

<http://www.widzialni.org/container/metodologia-badania-dostepnosci-stron-www.pdf>

2. Nie później niż przed rozpoczęciem świadczenia usług na podstawie Umowy Wykonawca zawrze z Zamawiającym umowę w sprawie powierzenia przetwarzania danych osobowych.
3. Przed przystąpieniem do realizacji zamówienia odbędzie się spotkanie, podczas którego omówione zostaną szczegóły zamówienia oraz ramowy harmonogram jego wykonania. Spotkanie odbędzie się najpóźniej w ciągu 3 dni od dnia podpisania umowy. Przy realizacji zamówienia może zaistnieć potrzeba odbycia dodatkowych spotkań z Zamawiającym.
4. Wykonawca będzie na bieżąco współpracował z Zamawiającym poprzez kontakty mailowe i telefoniczne. W tym celu Wykonawca wyznaczy jedną osobę do ogólnej koordynacji realizacji zadania.
5. Zamawiający wymaga, by usługi związane z projektowaniem graficznym realizował grafik wyznaczony przez Wykonawcę do realizacji zamówienia. Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpośrednich kontaktów z grafikiem. Na zmianę grafika zamawiający musi wyrazić zgodę drogą mailową. Zamawiający jest uprawniony do wnioskowania o zmianę grafika.
6. Przedstawione do odbioru projekty graficzne i propozycje ich używania nie będą naruszały praw osób trzecich. W razie wątpliwości Zamawiającego co do nienaruszalności praw osób trzecich Wykonawca zobowiązany jest uzasadnić swoje racje dowodami ze stosownych dokumentów. Wykonawca udzieli Zamawiającemu rękojmi na wykonaną dokumentację.
7. Wykonawca jest obowiązany wykonywać zamówienie z uwzględnieniem uwag i opinii Zamawiającego i współpracować Zamawiającym przy realizacji zamówienia. Wszystkie materiały przygotowane przez Wykonawcę wymagają akceptacji Zamawiającego.
8. Wykonawca będzie przekazywał Zamawiającemu materiały za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej.