



OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiot zamówienia obejmuje wykonanie serwisu internetowego dla zamawiającego wraz z udostępnieniem systemu zarządzania treścią (CMS), zapewnieniem certyfikatu SSL w celu szyfrowania transmisji danych Serwisu, przeniesieniem autorskich praw majątkowych do utworów, praw pokrewnych związanych z wykonaniem przedmiotu zamówienia, jego serwisowaniem i doskonaleniem, usługami gwarancyjnymi, a także świadczenie usług wsparcia technicznego polegającego na zapewnieniu prawidłowego funkcjonowania, wydajności, bezpieczeństwa, dostępności i niezawodności Serwisu oraz wsparciu w zarządzaniu stroną i ewentualnym modyfikowaniu jej elementów przez okres 1 roku od dnia odebrania wykonanej strony przez zamawiającego.

Ogólne cechy serwisu / systemu:

- Strona www będąca wizytówką zamawiającego.
- Strona www umożliwi w łatwy sposób publikowanie treści przez pracowników zamawiającego.
- grupa docelowa: wszystkie osoby zainteresowane treściami publikowanymi przez zamawiającego.
- przejrzystość, łatwy dostęp do treści, intuicyjna nawigacja, „mobile first design”.

A. Serwis internetowy – opis funkcjonalności

Treści merytoryczne na poszczególne podstrony dostarczy Zamawiający, który będzie też miał możliwość modyfikacji poprzez udostępniony system zarządzania treścią.

W szczególności, Serwis ma oferować następujące funkcjonalności:

1. Dodawanie i modyfikowanie podstron przez administratora strony oraz zalogowanych użytkowników.
 - a. Dodawanie treści powinno odbywać się za pomocą wbudowanego w cms edytora blokowego.
 - b. W razie potrzeby można zdefiniować kastomowe bloki w edytorze blokowym.
 - c. Do tworzenia dodatkowych kastomowych pól w postach należy wykorzystać wtyczkę po uprzednim zaakceptowaniu jej przez zamawiającego.
2. Wtyczki:
 - a. Strona ma być wykonana w oparciu o minimalna ilość wtyczek – każda wtyczka użyta w szablonie powinna zostać zaakceptowana przez zamawiającego.
 - b. Wykonawca może zarekomendować listę wtyczek, które powinny zostać wykorzystane w projekcie.



3. Możliwość definiowania dodatkowych custom post type z poziomu kodu szablonu w pliku functions.php.
4. Obsługa treści w wielu językach na stronie. Zamawiający ma możliwość dodawania treści w wielu językach zdefiniowanych w panelu administracyjnym.
 - a. Strona powinna zapewnić możliwość obsługi dowolnej ilości języków.
 - b. Obsługa wielojęzyczności powinna zostać zrealizowana poprzez wtyczkę zaproponowaną przez wykonawcę i zaakceptowaną przez zamawiającego.
5. CMS
 - a. Strona ma być zbudowana w oparciu o aktualną wersję wybranego systemu cms.
 - b. Ma być kompatybilna z przyszłymi aktualizacjami wybranego systemu cms.
 - c. W przypadku gdy gotowa strona www będzie wymagała określonych wtyczek do prawidłowego działania, szablon powinien wyświetlać o tym stosowny komunikat.
6. Dodatkowe możliwości szablonu:
 - a. Napisanie „akcji” tworzenia dodatkowego obrazu w wersji „blur” – dla każdego dodawanego obrazu do systemu.
 - b. Ładowanie obrazów na stronę z wykorzystaniem lazy load – ładują się tylko obrazy widoczne na stronie – najpierw ładuje się obrazek w wersji „blurred” a potem przechodzi w obrazek właściwy.
 - c. Przykładem jest sposób ładowania obrazków na stronie medium.com
7. Administrator serwisu będzie mógł dodawać nowych użytkowników i przypisywać im role dające stosowne uprawnienia do tworzenia treści.
 - a. Role zdefiniowane w serwisie:
 - i. Administrator
 - ii. Edytor
 - iii. Autor
 - iv. Współpracownik
 - v. Subskrybent
8. Wgrywanie mediów na stronę. W szczególności wgrywanie takich plików jak:
 - a. Pdf
 - b. Mp4
 - c. Mp3
 - d. Png
 - e. jpg
9. Wykonawca zadeklaruje i zgodność strony www z RODO.

Strona 2 z 12



10. Wersjonowanie plików strony powinno być oparte o serwis <https://github.com/> . Wykonawca będzie na bieżąco commitował zmiany w kodzie strony do utworzonego repozytorium. Repozytorium ma być dostępne tylko wykonawcy i zamawiającego.
11. Możliwość dodawania nieograniczonej liczby wpisów (np. aktualności, artykułów) ilustrowanych zdjęciami i grafikami.
12. Możliwość samodzielnego tworzenia drzewa kategorii i tagów i dodawania do nich wpisów.
13. Możliwość dodawania nieograniczonej liczby stron (np. o mnie, kontakt, galeria).
14. Możliwość samodzielnego ustawiania adresów URL wpisów i stron.
15. Możliwość tworzenia stron podrzędnych i nadrzędnych (np. strona Kontakt może być stroną podrzędną strony O mnie).
16. Możliwość dostosowywania treści w edytorze WYSWIG (pogrubianie, zmiana koloru i wielkości czcionki, wstawianie śródtytułów, wstawianie list numerowanych i wypunktowanych, wstawianie linków, cytatów itp.)
17. Możliwość dodawanie treści w edytorze blokowym.
18. Możliwość stosowania znaczników HTML w edytorze treści (w trybie tekstowym).
19. Możliwość łatwej edycji wcześniej dodanych wpisów i stron.
20. Możliwość dodawania wybranych treści zabezpieczonych hasłem lub prywatnych.
21. Możliwość publikacji treści natychmiast lub zaplanowania publikacji na dowolny dzień i godzinę.
22. Możliwość przyklejania najważniejszych wpisów na samej górze strony.
23. Możliwość zapisywania szkiców do dokończenia w późniejszym terminie.
24. Możliwość zarządzania wpisami i stronami (sortowanie, wyszukiwanie, kasowanie, edycja pojedyncza i hurtowa).
25. Możliwość tworzenia wielopoziomowego menu.
26. Możliwość zmiany kolejności odnośników w menu.
27. Możliwość zmiany etykiet (napisów) odnośników w menu.
28. Możliwość dodawania obrazków wyróżniających do wpisów.
29. Możliwość dodawania nieograniczonej liczby zdjęć i grafik.
30. Możliwość tworzenia galerii obrazów.
31. Możliwość zmiany kolejności obrazów w galerii.
32. Możliwość dodawania podpisów i tekstów alternatywnych do obrazów.
33. Możliwość powiększania obrazów (lightbox).
34. Możliwość dodawania innych plików multimedialnych (video i muzycznych) oraz osadzania ich na stronie.
35. Automatyczne tworzenie kilku rozmiarów wgranych zdjęć (do zastosowania w różnych miejscach na stronie).
36. Możliwość osadzania na stronie zdjęcia znajdującego się na innej stronie w Internecie.



37. Możliwość dodawania do strony pasków bocznych z różnymi informacjami na stałe i widgetami.
38. Możliwość wyświetlania w pasku bocznym archiwum (lista linków do archiwów poszczególnych miesięcy).
39. Możliwość wyświetlania w pasku bocznym kalendarza z zaznaczonymi wpisami.
40. Możliwość wyświetlania w pasku bocznym najnowszych wpisów.
41. Możliwość wyświetlania w pasku bocznym listy stron lub dowolnego menu.
42. Możliwość wyświetlania w pasku bocznym wyszukiwarki.
43. Możliwość wyświetlania w pasku bocznym chmury tagów.
44. Możliwość wyświetlania w pasku bocznym drzewa kategorii.
45. Możliwość wyświetlania w pasku bocznym najnowszych komentarzy.
46. Możliwość wyświetlania w pasku bocznym kanału RSS.
47. Możliwość wyświetlania w pasku bocznym dowolnego tekstu, grafiki lub skryptu.
48. Możliwość dodawania komentarzy przez użytkowników odwiedzających stronę.
49. Możliwość wyłączenia opcji dodawania komentarzy – dla wszystkich lub wybranych podstron.
50. Możliwość usuwania i edytowania dodanych komentarzy.
51. Możliwość publikowania komentarzy dopiero po zatwierdzeniu przez administratora.
52. Możliwość określania jakie pola muszą zostać wypełnione podczas dodawania komentarza (np. imię i nazwisko, email).
53. Możliwość ustawienia automatycznego powiadomienia email, gdy pojawi się nowy komentarz.
54. Możliwość tworzenia czarnej listy komentarzy i dodawania do niej numerów IP, e-maili, nazw użytkownika oraz słów kluczowych.
55. Możliwość rejestracji wielu użytkowników.
56. Możliwość nadawania użytkownikom różnych uprawnień (administrator, redaktor, autor, współpracownik, subskrybent).
57. Możliwość edycji profili użytkowników.
58. Możliwość importu treści z popularnych platform do blogowania (np. WordPress, Blogger, Tumblr).
59. Możliwość zamiany kategorii na tagi, lub tagów na kategorie.
60. Możliwość eksportu treści strony do pliku XML.
61. Możliwość zmiany meta tagów witryny (tytuł, opis).
62. Możliwość ustawienia strefy czasowej, formatu daty i godziny.
63. Możliwość ustawienia domyślnego języka witryny.
64. Możliwość ustawienia czy na stronie głównej ma się wyświetlać stała treść czy lista wpisów.
65. Możliwość ustawienia stronicowania (i określenia ile wpisów ma się wyświetlać na jednej stronie).



66. Możliwość określenia ustawień dla kanału RSS (liczba wpisów, rodzaj wpisów – wypisy czy cała treść).
67. Możliwość określenia, czy strona powinna być indeksowana przez wyszukiwarki (np. Google).
68. Możliwość automatycznego powiadamiania stron, które zostały wspomniane w danym wpisie.
69. Możliwość porządkowania mediów (obrazków, plików video i muzycznych, dokumentów) w folderach z nazwami miesięcy w nazwach.
70. Możliwość określania struktury odnośników na stronie (np. kolejne wpisy oznaczane numerami lub adresy URL generowane z tytułu wpisu).
71. Możliwość zmiany aliasów kategorii i tagów.
72. Możliwość późniejszej zmiany motywu (wyglądu) strony.
73. Możliwość zmiany układu strony (np. jeden pasek boczny z lewej lub prawej, dwa paski boczne po obu stronach itp.).
74. Możliwość ustawienia ikony favicon (małej ikonki wyświetlającej się w pasku przeglądarki).
75. Możliwość ustawienia stopki (footer) np. z informacjami o cookies lub prawach autorskich.
76. Możliwość dodania linków do profili społecznościowych.

B. Serwis internetowy – opis wyglądu

1. Wygląd serwisu powinien być odwzorowaniem grafik dostarczonych przez zamawiającego. Zamawiający przekaże wykonawcy pliki w formie plików otwartych programu Adobe Photoshop. Pliki w formacie psd będą zawierać poszczególne elementy graficzne (teksty, rysunki, tła) na oddzielnych warstwach. Podgląd grafik zaprezentowany został w pliku: **Grafika do strony PORT.xlsx** umieszczonym do pobrania na stronie: <https://www.port.org.pl/pl/opz/>. Katalog zawiera grafiki na desktop i mobile. Pliki mogą ulec zmianie za zgodą stron na etapie realizacji strony.
2. Serwis powinien być wykonany w oparciu o podejście "mobile first design".
3. Strona główna serwisu
 - a. Powinna być odzwierciedleniem grafiki: home.png
 - b. Panel administracyjny umożliwi w łatwy dla użytkownika sposób możliwość edycji strony głównej.
 - c. Strona główna podczas scrollowania będzie pokazywać kolejne plansze zaplanowane w grafice.
 - d. Wykonawca zapewni obsługę dowolnej ilości plansz.
4. Menu górne serwisu
 - a. Będzie pojawiało się z prawej strony z efektem slide

Strona 5 z 12



- b. Gdy menu jest aktywne pozostała treść strony zostanie przesłonięta przezroczystą nakładką (overlay) o określonej właściwości css: opacity.
- c. Aktywna podstrona serwisu znajdująca się w menu górnym będzie podkreślona w menu.
- d. Menu ma wspierać dowolną ilość podstron oraz maksymalnie 5 poziomów zagnieżdżenia.
- e. Menu górne jest zamykane poprzez kliknięcie w ikonę zamknij, lub poprzez kliknięcie w element strony nie znajdujący się w menu (warstwę overlay)

C. Techniczne kwestie wykonania projektu

- a. Kod javascript ma zostać przeformatowany na es5 oraz podlinkowany na stronie w jednym pliku bundle.js, pisany w modułach.
- b. Do pisania funkcjonalności strony z użyciem javascript należy użyć minimalną ilość bibliotek.
- c. Wszystkie użyte biblioteki javascript powinny zostać zaakceptowane przez zamawiającego.

D. Przewidywana struktura serwisu

- a. Serwis ma być dwujęzyczny – ma zostać przygotowany w języku polskim i angielskim.
Adres strony w języku polskim: <https://www.port.org.pl/pl/>
Adres strony w języku angielskim: <https://www.port.org.pl/en/>
- b. Struktura serwisu może być łatwo tworzona przez administratora strony. Struktura podstron dostępna ma być dla użytkowników przez górne menu i mapę strony.
- c. Struktura serwisu powinna być zgodna z mapą strony, która stanowi załącznik do OPZ, a która została zaprezentowana również w pliku excel: **mapa strony PORT.xlsx** umieszczonym do pobrania na stronie: <https://www.port.org.pl/pl/opz/>.
Mapa strony zaprezentowana w pliku excel zawiera nazwy grafik reprezentujących poszczególne typy stron, postów i kastomowych postów. Są one wzorem za pomocą, którego wykonawca powinien wdrożyć do działania wygląd serwisu w języku polskim i angielskim.
Mapa strony może ulec zmianie za zgodą stron na etapie realizacji strony.

E. Kastomowe typy postów

- a. Wykaz kastomowych typów postów wraz z grafikami zamieszczono w pliku excel o nazwie **mapa strony PORT.xlsx** umieszczonym do

Strona 6 z 12



pobrania na stronie: <https://www.port.org.pl/pl/opz/> oraz stanowiącym załącznik do OPZ.

- b. Niestandardowe typy postów mają być definiowane w pliku functions.php bez użycia dodatkowych wtyczek.

F. Panel administracyjny

System zarządzania treścią powinien zapewniać m.in.:

- a. standardowe możliwości edycji i formatowania treści w trybie wizualnym, możliwość wstawienia i edycji takich elementów, jak: linki, kotwice, tabele, listy numerowane i wypunktowane, edycja wybranych atrybutów obiektu, dodawanie zdjęć z możliwością skalowania, dodawanie dokumentów, osadzania grafik, multimediiów, embedowanie treści z serwisu YouTube, edycję źródła HTML,
- b. redagowanie, zamieszczanie plików oraz dodawanie i edycja treści i artykułów, w tym aktualności ma odbywać się w sposób łatwy, intuicyjny i przyjazny dla administratora/redaktora nie znającego języków programowania.

G. Dostępność strony

- a. Strona ma wypełniać wymogi dostępności określone w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
- b. Wykonawca sporządzi wymaganą ustawowo deklarację dostępności strony.

H. Migracja danych

- a. Wykonawca przeniesie dane znajdujące się w obecnej instalacji strony zamawiającego do nowej strony.
- b. Wykonawca zobowiązuje się do uruchomienia gotowej strony zamawiającego na hostingu i bazie danych dostarczonej przez zamawiającego. W przypadku zmiany dostawcy hostingu wykonawca dokona migracji strony na nowy hosting i nową bazę danych.

I. Specyfikacja techniczna strony internetowej

1. Serwis ma wyświetlać się prawidłowo w następujących wiodących przeglądarkach internetowych: Firefox, Google Chrome, Internet Explorer, Opera, Edge oraz Safari w aktualnych wersjach oraz na urządzeniach mobilnych.
2. Serwis ma być wykonany z wykorzystaniem najnowszej aktualnej wersji frameworka bootstrap4.

Strona 7 z 12



3. Serwis powinien być stylowany z użyciem preprocesora sass, i posiadać plik zawierający wszystkie parametry użyte do stylowania strony.
4. Gotowa strona powinna zawierać tylko jeden podlinkowany plik style.css zawierający zbiorcze, zminimalizowane style dla całej strony.
5. Strona internetowa zrealizowana zgodnie z wymaganiami WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, zgodnie z zapisami Rozporządzenie 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, a w przypadku wydania rozporządzenia zastępującego ww. rozporządzenie, zrealizowana zgodnie z rozporządzeniem zastępującym.
6. Strona internetowa ma być zgodna z wzorcem projektowym RWD (responsywność) – ma być dostosowywać się do rozdzielczości urządzenia na jakim jest oglądana (smartphone, tablet, desktop).
7. Kodowanie polskich znaków w serwisie internetowym wg standardu UTF-8.
8. Strona internetowa umożliwiająca odtwarzanie zdjęć oraz elementów multimedialnych (audio, video).
9. System CMS może być oparty na systemie typu open source i języku PHP.
10. Narzędzia administracyjne umożliwiające modyfikacje serwisu po zakończeniu prac nad wdrożeniem.
11. Moduł edycyjny: dodawanie, zmiana lub usuwanie elementów treści strony; dodawanie plików; dodawanie oraz prezentacja zdjęć i plików multimedialnych; formatowanie tekstu lub wklejenie tekstu bez formatowania; skorzystanie z dostępnych stylów zastosowanych w serwisie; cofnięcie ostatnich operacji; wstawienie, edycja i usunięcie hiperłącza, linków wewnątrz dokumentu (anchor); wstawienie grafiki, możliwość ustawienia jej względem tekstu (oblanie itd.) i powiększenia po kliknięciu; wstawienie linii poziomych; wyszukiwanie tekstu z opcją zamiany na inny; usunięcie formatowania z zaznaczonej części lub całości dokumentu; wstawianie czystego kodu HTML.
12. Możliwość dodawania dokumentów jako plików do pobrania.

J. Zakup oprogramowania oraz licencji

W ramach wymagania Wykonawca dostarczy Zamawiającemu wykaz wszystkich licencji oraz przekaże Zamawiającemu, w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 umowy, wszystkie licencje (systemowe, narzędziowe, serwerowe, bazodanowe, itp.) niezbędne do prawidłowej pracy i pełnego korzystania z przedmiotowego serwisu.

- a) Wykonawca upoważniony jest do wykorzystania, w toku wykonywania umowy, z elementów utworów licencjonowanych na wolnych licencjach (typu „open source”) jedynie wówczas, gdy następnie zamawiający

Strona 8 z 12



będzie mógł korzystać z takich utworów i korzystanie z takich utworów przez zamawiającego nie będzie naruszało praw osób trzecich oraz jedynie wówczas, gdy warunki licencji open source nie zawierają tzw. klauzuli copyleft.. W przypadku, gdy zdjęcia i materiały są objęte licencjami otwartymi, Wykonawca musi zapewnić szczegółową informację o podstawie i dopuszczalnym zakresie ich wykorzystania.

- b) Wykonawca gwarantuje nabycie autorskich praw majątkowych oraz uzyskanie zgód i zezwoleń (licencji) od osób trzecich w zakresie umożliwiającym pełną realizację funkcjonalności narzędzia informatycznego (systemu). W przypadku płatnych licencji, które mogą zapewnić pełną funkcjonalność Serwisu, koszt tych licencji ponosi Wykonawca.
- c) Wykonawca dostarczy Zamawiającemu wszystkie kody źródłowe oprogramowania wykorzystywanego przez zamawiany serwis i system CMS, które powstaną w wyniku realizacji Umowy. Przekazanie wszystkich kodów źródłowych zapewni Zamawiającemu nieograniczoną technicznie możliwość wprowadzania modyfikacji wyglądu i funkcjonalności serwisu wraz z systemem CMS.
- d) Wykonawca zapewni Zamawiającemu stały dostęp do aktualnej wersji kompletnego kodu źródłowego opracowywanych narzędzi informatycznych poprzez system kontroli wersji GIT.
- e) Wraz z serwisem i systemem CMS musi zostać przekazany dostęp dla administratora systemu.
- f) Każda z instalacji systemu musi umożliwiać jednoczesny dostęp dla nieograniczonej liczby użytkowników końcowych serwisu, zarówno zarejestrowanych jak i niezarejestrowanych.
- g) Na stronie internetowej będzie używana czcionka TT Supermolot. Wykonawca zapewni jej prawidłowe działanie na stronie oraz zadba o prawne aspekty i licencje potrzebne do jej wykorzystania (w tym poniesie koszty licencji).

K. Wymagania prawne oraz dobre praktyki świadczone przez Wykonawcę w ramach przedmiotowego zamówienia usługi będą zgodne z wymogami wynikającymi z poniżej wymienionych dokumentów prawnych oraz dobrych praktyk:

- a) 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.);
- b) Rozporządzeniem 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 (Dz. U. tj. z



2017 poz. 2247) a w przypadku wydania rozporządzenia zastępującego ww. rozporządzenie, rozporządzeniem zastępującym;

- c) Standardami World Wide Web Consortium (W3C);
- d) Standardami Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 AA;
- e) Aplikacja internetowa musi spełniać, z uwzględnieniem poziomu AA, wymagania określone w załączniku nr 4 pt. „Wymagania Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1) dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych” do Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 roku w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. tj. z 2017, poz. 2247), oraz pozostałe wymagania w zakresie dostępności ujęte w dokumentacji niniejszego zamówienia.
- f) 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
- g) Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych;
- h) Dodatkowe informacje na temat dostępności serwisów internetowych można znaleźć w dokumentach:
 - Fundacja Widzialni „Podręcznik dobrych praktyk”:
<http://www.widzialni.org/container/podrecznik6-www.pdf>
 - Fundacja Widzialni – metodologia badania stron:
<http://widzialni.org/container/metodologiabadania-dostepnoscistron-www.pdf>

L. Uwagi dodatkowe

- a. Wykonawca dostarczy instrukcje w formie pisemnej oraz w formie tutorialu wideo na temat edycji każdego elementu strony.

M. Serwis gwarancyjny

1. Zobowiązania Wykonawcy w ramach serwisu gwarancyjnego przez okres 1 roku od dnia odebrania wykonanej strony przez zamawiającego:

- a) Reagowanie poprzez odpowiednią modyfikację aplikacji internetowej na wszelkie incydenty bezpieczeństwa, wykryte usterki techniczne, błędy oprogramowania oraz zabezpieczenia aplikacji przed nowymi zagrożeniami.
- b) 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

Strona 10 z 12



- wykorzystywanych przez aplikację, itp.) należy zaktualizować framework do najnowszej wersji na polecenie Zamawiającego.
- c) Dokonywanie bieżącej i okresowej kontroli systemu w związku z przeprowadzonymi próbami ataku na system mające na celu zwiększenie jego bezpieczeństwa w obszarach, które zostały poddane próbom ataku i wprowadzanie ewentualnych zmian.
 - d) Usuwanie awarii, wad, usterek wynikających z błędnego działania aplikacji internetowej.
 - e) Usuwanie wad w działaniu aplikacji internetowej powstałych po aktualizacji bazy danych lub którejkolwiek z aplikacji towarzyszących.
 - f) Optymalizację aplikacji internetowej w celu uzyskania jej możliwie maksymalnej wydajności.
 - g) Zapewnienie poprawnego działania i wyświetlania strony internetowej przez przeglądarki internetowe: Opera, Google Chrome, Mozilla Firefox, Edge w wersjach aktualnych.
 - h) Przygotowanie instrukcji dla działań związanych z utrzymaniem aplikacji, takich jak instalacja, uruchamianie, aktualizacja Systemu.
 - i) Wsparcie użytkowników w eksploatacji za pośrednictwem kontaktu telefonicznego i kontaktu e-mailowego.
2. Definicje incydentów:
- a) Podatność – to wada oprogramowania wpływająca na jego bezpieczeństwo. Wada ta może nie być znana w momencie produkcji Systemu.
 - b) Błąd – oznacza nieprawidłowość działania systemu, która wpływa w istotny sposób na wyniki pracy, ogranicza funkcjonalność systemu, w wyniku czego praca z systemem jest utrudniona, ale możliwa i nie stwarza zagrożenia dla Zamawiającego w zakresie naruszenia przepisów prawa.
 - c) Usterka – to dysfunkcje, czy uciążliwości utrudniające działanie systemu.
 - d) Aktualizacja – poprawka lub dodatek do systemu, których celem jest ulepszenie, naprawienie lub przywrócenie funkcjonalności Systemu, nie stanowią cenowej wersji, w szczególności niepowodujące nowych funkcjonalności Systemu.
 - e) Błąd krytyczny – wada uniemożliwiająca użytkownikom korzystanie z Systemu lub jego fragmentu, wada uniemożliwiająca działanie Systemu oraz naruszenie bezpieczeństwa Systemu (dostęp do danych lub funkcji Systemu z pominięciem mechanizmów zabezpieczeń).
 - f) 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.
 - g) Czas naprawy – czas liczony od chwili przyjęcia zgłoszenia incydentu przez Wykonawcę do czasu przywrócenia zgodnego, oczekiwanego z dokumentacją działania Systemu.



h) Czas reakcji na 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 w poniższej tabelce. O rozpoczęciu diagnozy, wyniku diagnozy incydentu oraz podjęciu czynności zmierzających do naprawy 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.

i) Wymagania na świadczenie usług wsparcia technicznego – terminy reakcji i naprawy:

Kategoria zgłoszenia	Maksymalny czas reakcji Wykonawcy	Maksymalny czas naprawy
Błąd krytyczny	4 godziny	8 godzin
Błąd	4 godziny	2 dni robocze
Usterka	4 godziny	2 dni robocze
Podatność	4 godziny	2 dni robocze

j) Zgłaszanie incydentów: Wykonawca przekaże Zamawiającemu listę osób z danymi kontaktowymi oraz określi sposób porozumiewania się umożliwiające zgłoszenie incydentów przez całą dobę i we wszystkie dni tygodnia. Wykonawca zobowiązany jest do przyjęcia zgłoszenia w terminie 4 godziny (zarówno w ciągu dni roboczych, jak i dni innych niż dni robocze). Niezbędne jest zapewnienie co najmniej pomocy zdalnej w rozwiązywaniu problemów związanych z funkcjonowaniem systemu za pośrednictwem telefonu lub e-maila od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy (dni robocze) w godzinach 8:00-16:00. Wykonawca jest zobowiązany do naprawy w terminie wskazanym w pkt i) powyżej niezależnie od tego czy zgłoszenie zostanie dokonana dniu roboczym czy w dniu innym niż dzień roboczy, a w przypadku Błędu krytycznego – do dokonania naprawy także poza dniami roboczymi.

Wykaz załączników:

1. Mapa strony

