

Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego – OPZ
Nr sprawy: PORT/WZ/2024/01/00129

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem Umowy jest:

- 1) *świadczenie usług wsparcia technicznego polegającego na zapewnieniu prawidłowego funkcjonowania, wydajności, bezpieczeństwa, dostępności i niezawodności Serwisu internetowego przez okres 12 miesięcy od dnia 27. 03. 2024, z uwzględnieniem szyfrowania transmisji danych przy zastosowaniu certyfikatu SSL, zwanym dalej także „Wsparciem technicznym”,*
- 2) *oraz świadczenie usług rozwoju Serwisu w maksymalnym wymiarze 96 roboczogodzin, zwanych dalej także „Dodatkowymi usługami”.*

DEFINICJA SERWISU

Cechy Serwisu internetowego (Serwisu)

- serwis informacyjny i wizerunkowy
- grupa docelowa: naukowcy, jednostki naukowe, media
- przejrzystość, łatwy dostęp do treści, intuicyjna nawigacja
- poświęcony programowi Wirtualny Instytut Badawczy
- adres Serwisu: wib.port.org.pl lub pod inną wskazaną przez Zamawiającego domeną
- projekt Serwisu zgodny z Systemem Identyfikacji Wizualnej obowiązującej Zamawiającego
- serwis w dwóch wersjach językowych: polskiej i angielskiej

W celu należytego wykonania Umowy przez Wykonawcę i na okres jej obowiązywania Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do serwera hostującego Serwis na wydzielonym serwerze hostującym Serwis.

Serwis jest wykorzystywany do:

- publikowania aktualności, informacji, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania, materiałów audiowizualnych i graficznych oraz dokumentów dotyczących wdrażania ww. programu Wirtualny Instytut Badawczy;
- ogłaszania konkursów na zespoły badawcze oraz ekspertów;
- prowadzenia rejestracji on-line uczestników na wydarzenia przy wykorzystaniu elektronicznych formularzy zgłoszeniowych oraz zbierania danych subskrybentów poprzez formularz on-line do wysyłki newslettera (zgodnie z zasadami obowiązującego prawa ochrony danych osobowych);
- wypełniania formularzy on-line przez osoby zalogowane.

Dostarczanie i publikowanie w Serwisie wszelkich materiałów i tłumaczeń leży po stronie Zamawiającego. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia certyfikatu SSL w celu szyfrowania transmisji danych Serwisu.

A. Specyfikacja techniczna Serwisu:

1. Serwis jest umieszczony na serwerze hostingu dostarczonym przez Zamawiającego. W razie zmiany dostawcy usług hostingu w trakcie trwania niniejszej umowy Wykonawca w ramach wsparcia technicznego będzie zobowiązany do przeprowadzenia migracji Serwisu na nowy hosting.
2. Serwis ma wyświetlać się prawidłowo w następujących wiodących przeglądarkach internetowych: Edge, Firefox (w tym wersja ESR), Opera, Google Chrome, Safari w oficjalnych najnowszych wersjach przeglądarek (tzw. wersjach stabilnych) wydanych przez producentów oraz w trzech wcześniejszych wersjach. Serwis musi wyświetlać się prawidłowo również na przeglądarkach tabletów i telefonów komórkowych instalowanych na najpopularniejszych urządzeniach mobilnych (iOS, Android), zgodnie z zasadami elastycznego projektowania (ang. Responsive Web Design).
3. Serwis zoptymalizowany do rozdzielczości poziomej 1200 pikseli z wyłączonym skalowaniem w przypadku, gdy użytkownik używa większej rozdzielczości.
4. Serwis zrealizowany 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.
5. Serwis zgodny z wzorcem projektowym RWD (responsywność) – dostosowuje się do rozdzielczości urządzenia na jakim jest oglądana (smartphone, tablet, desktop).
6. Kodowanie polskich znaków w serwisie internetowym wg standardu UTF-8.
7. Strona internetowa umożliwiająca zamieszczanie i odtwarzanie zdjęć oraz elementów multimedialnych (audio, video).
8. System CMS oparty o Framework PHP wykonany w Word Press wraz z wtyczkami.
9. Narzędzia administracyjne umożliwiające dalszą rozbudowę serwisu.
10. CMS posiada możliwość konwersji dowolnego artykułu do formatu Adobe™ PDF.
11. Przyjazny link (adres URL) do treści tworzony automatycznie na podstawie tytułu artykułu/podstrony z możliwością modyfikacji.
12. Moduł edycyjny: dodawanie, zmiana lub usuwanie elementów treści strony; wstawienie i edycja tabel (m.in.: edycja komórek, wierszy, kolumn i ich właściwości); dodawanie plików; dodawanie oraz prezentacja zdjęć i plików multimedialnych; dodawanie treści z serwisów streamingowych w tym Youtube; pogrubienie, pochylenie i podkreślenie tekstu; wyśrodkowanie, wyjustowanie, dociąganie do lewej lub prawej strony; wklejenie tekstu z plików tekstowych, Worda, Excela, OpenOffice; wklejenie tekstu bez formatowania; skorzystanie z dostępnych stylów zastosowanych w serwisie; stworzenie listy numerowanej i punktowanej; 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 poziomej; wstawienie tekstu w formie indeksu pełnego ekranu); wstawianie niestandardowych znaków np. §; wyszukiwanie tekstu, z opcją zamiany na inny; wstawianie tzw. „twardej spacji” - stosowanej w edytorze Word/OpenOffice; usunięcie formatowania z zaznaczonej części lub całości dokumentu; wstawianie czystego kodu HTML;

13. Możliwość dodania jako plik do pobrania dokumentów w formatach: gif, jpg, png, tif, bmp, zip, tar, tgz, gz, rar, mov, mpg, mpeg, avi, asf, mp3, mp2, rm, wav, vob, qt, vid, ac3, wma, wmv, doc, xls, ppt, pdf, docx, xlsx, pptx, rtf, txt, swf, odt, ods.

B. Opis funkcji Serwisu:

1. Funkcja zapisania się do newslettera – funkcja dostępna dla użytkownika Serwisu składająca się z formularza z checkboxem zgód na przetwarzanie danych osobowych (treść określona w załączniku Polityka prywatności) i formy walidacji. Jedno pole formularza obowiązkowe do wypełnienia (pole adresu e-mail). W trakcie próby wysłania formularza funkcja CAPTCHA, następnie walidacja (w tym walidacja pod względem bezpieczeństwa). Po wysłaniu zweryfikowanego formularza użytkownik powinien otrzymać komunikat wysłany przez system, w którym będzie link aktywujący. Po kliknięciu w link otworzy się strona informująca o aktywowaniu zapisu użytkownika do Newslettera. Na wspomnianej stronie znajdzie się również link umożliwiający wypisanie się z newslettera. Funkcjonalność służy do zbierania i gromadzenia adresów e-mail. Zamawiający ma dostęp do aktualnej listy zgłoszonych adresów e-mail w każdym momencie. Lista aktualnych adresów e-mail eksportuje się do pliku csv i/lub xls, w pliku adresy e-mail posegregowane według zaznaczonych w trakcie zgłaszania zgód. Adresy e-mail wypisane z newslettera automatycznie usuwają się z listy i bazy.
2. Kalendarz wydarzeń - panel zawierający przegląd wszystkich wydarzeń (przyszłych i minionych). Panel posiada funkcję rejestracji (dla użytkowników serwisu) na wydarzenia w zdefiniowanych przez administratora ramach czasowych. Każde wydarzenie posiada opis, datę, lokalizację, oraz w przypadku wymogu rejestracji formularz zapisu. Formularz zapisu w przypadku każdego wydarzenia jest możliwy do edycji przez administratora (każdy wykorzystany formularz jest zapisywany w szablonach). Minimalny zakres danych zbieranych do zapisu na wydarzenie to adres e-mail, imię i nazwisko, instytucja, nr telefonu, pytanie (dodatkowe informacje bez limitu znaków). Przy zapisie konieczność zaznaczenia checkboxu z klauzulą RODO oraz opcjonalnie innych zdefiniowanych przez administratora checkboxów. Dodatkowo formularz rejestracyjny zawiera pole tekstowe, którego treść administrator może dowolnie zmieniać. Po zapisaniu się na wydarzenie system przesyła elektroniczne potwierdzenie do zapisanej osoby z automatycznie wygenerowanymi informacjami dot. wydarzenia (czas, miejsce, nazwa wydarzenia) oraz z dodatkową treścią, którą można dowolnie modyfikować z pozycji administratora. Dane osób, które zapisały się na wydarzenie, są widoczne w panelu administracyjnym w formie listy generowanej do pliku excel i/lub csv. System zapisu na wydarzenie posiada możliwość ustawienia w dowolnym momencie przez administratora limitu dostępnych miejsc na wydarzenie. W przypadku wyczerpania limitu miejsc rejestracja na wydarzenie ma być zablokowana. Elementy wydarzenia do ustawienia: miejsce zaznaczone na mapie oraz (do wyboru przez administratora przy tworzeniu wydarzenia) bez oznaczania miejsca na mapie, ale z określeniem lokalizacji (możliwość wpisania nazwy miejscowości lub „on-line”), ramy czasowe (daty od do, zakres godzinowy), termin rejestracji (zbieranie zgłoszeń do określonego dnia). Każde wydarzenie wprowadzane według tego samego schematu z opcjami do wyboru: wymóg rejestracji, limit miejsc. Jednocześnie może odbywać się kilka rejestracji na różne wydarzenia. Formularz przed zapisem również walidowany (w tym pod względem bezpieczeństwa).

3. Formularze on-line – 7 zdefiniowanych formularzy do wypełnienia przez osoby z nadanymi przez administratora uprawnieniami. Administrator zarządza formularzami oraz przypisuje do nich użytkowników. Zalogowanie użytkownika do formularza bezpośrednio z witryny (tj. z pominięciem pulpitu kokpit Word Press). Po wypełnieniu przez użytkownika formularza następuje automatyczne wygenerowanie pliku pdf z formularza, który następnie jest przesyłany automatycznie w wiadomości e-mail do użytkownika oraz administratora.
4. Multimedia - możliwość samodzielnego (funkcja dostępna dla redaktora i administratora serwisu) tworzenia i modyfikacji galerii zdjęć, materiałów audio, audiowizualnych oraz zamieszczania filmów z serwisu YouTube.
5. Slider na startowej stronie - możliwość samodzielnego (funkcja dostępna dla redaktora i administratora serwisu) zarządzania systemem banerów (z podlinkowaniem), które przesuwają się automatycznie lub po naciśnięciu strzałki.
6. Szablon FAQ - szablon wykorzystywany obecnie w wybranych zakładkach Serwisu
7. Ponadto Serwis zawiera podstrony/zakładki/sekcje: Aktualności, Eksperci, Konkursy, Zespoły badawcze, FAQ, Ocena ekspercka, Repozytorium plików do pobrania, Kontakt, O Wib, Media, Łukasiewicz-PORT, mapa serwisu, Polityka prywatności, Dane osobowe.
8. Panel administracyjny umożliwia Zamawiającemu samodzielnie dodawać podstrony. Podstrony dodane lub zmodyfikowane przez Zamawiającego także podlegają usłudze wsparcia technicznego świadczonego przez Wykonawcę. Usłudze wsparcia technicznego podlegają również elementy dodane przez Wykonawcę w ramach Usług Dodatkowych, o których mowa w pkt. G.
9. Spełnienie wymogów dotyczących zwiększenia dostępności serwisu
10. Panel administracyjny :
 - a) Możliwość dodawania podstron, edycji i formatowania treści: wyrównanie tekstu, pogrubienie, pochylenie, podkreślenie, wytnij, wklej, wklej jako zwykły tekst, wklej z Worda, edycja źródła HTML, wstawienie kotwicy, wstawienie linku, wstawienie i edytowanie tabeli, numerowanie i punktowanie listy, zmiana koloru czcionki, edycja wybranych atrybutów obiektu, dodawanie zdjęć z możliwością skalowania, dodawanie dokumentów, osadzania grafik, multimediiów, osadzanie treści z serwisów streamingowych w tym Youtube.
 - b) Redagowanie, zamieszczanie plików oraz dodawanie i edycja wszelkich treści i artykułów
 - c) Obsługa panelu administracyjnego odbywa się w sposób łatwy, intuicyjny i przyjazny dla administratora/redaktora nie znającego języków programowania
11. Serwis korzysta z Google Analytics w celu analizy ruchu na stronach i podstronach Serwisu.

C. Dokumentacja techniczna

Zamawiający posiada dokumentację techniczną:

- a) Lista instalacji serwera wraz z instalacją niezbędnych pakietów.
- b) Lista instalacji bazy danych wykorzystywanej przez serwis.
- c) Instrukcja instalacji serwisu.
- d) Procedura przeniesienia portalu.

- e) Procedura backup-u i archiwizacji.
- f) Procedury utrzymania serwisu w pełnej sprawności.
- g) Procedury odtwarzania awaryjnego (disaster recovery).
- h) Dokumentacja użytkownika
- i) Lista zasobów niezbędnych do obsługi istniejącego Serwisu (wykaz wtyczek)

Zamawiający przekazuje Wykonawcy dokumentację techniczną w terminie 2 dni roboczych po podpisaniu umowy. W przypadku rozbudowy Serwisu o nowe funkcjonalności lub modyfikacji Serwisu w ramach wsparcia technicznego Wykonawca jest zobowiązany aktualizować powyższą dokumentację.

D. Zakup oprogramowania oraz licencji.

W ramach wszelkich prac wykonywanych przez Wykonawcę w ramach niniejszej umowy Wykonawca dostarczy Zamawiającemu wykaz wszystkich licencji oraz nieodpłatnie przekazuje Zamawiającemu wszystkie licencje (systemowe, narzędziowe, serwerowe, bazodanowe, itp.) niezbędne do prawidłowej pracy i pełnego korzystania z przedmiotowego Serwisu.

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

Wykonawca gwarantuje nabycie autorskich praw majątkowych oraz uzyskanie zgód i zezwoleń (licencji) od osób trzecich w zakresie umożliwiającym pełną realizację funkcjonalności Serwisu. W przypadku płatnych licencji, które mogą zapewnić pełną funkcjonalność Serwisu, koszt tych licencji ponosi Wykonawca w ramach realizacji zadań wsparcia technicznego. Obecnie do utrzymania Serwisu wykorzystywane są zarówno licencje darmowe jak i płatne licencje, które obsługują komponenty dot. funkcjonalności zarządzania wydarzeniami, zapisem do newslettera, zarządzania biblioteką mediów oraz zarządzania własnymi polami (np. zakładka FAQ). Zamawiający dopuszcza stosowanie innych komponentów niż obecne na zasadzie równoważności z zastrzeżeniem zachowania obecnych funkcjonalności Serwisu oraz integralności projektu Serwisu.

- a) 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.
- b) Wykonawca zapewni Zamawiającemu stały dostęp do aktualnej wersji kompletnego kodu źródłowego opracowywanych narzędzi informatycznych poprzez system kontroli wersji Git. W tym celu Zamawiający udostępni Wykonawcy dostęp do obecnego kodu źródłowego.

- c) Każda z instalacji systemu musi umożliwiać jednoczesny dostęp dla nieograniczonej liczby użytkowników końcowych serwisu, zarówno zarejestrowanych jak i niezarejestrowanych.

E. 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) Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych;
- b) 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.);
- c) 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. z 2012 poz. 526) lub rozporządzeniem zastępującym ww. rozporządzenie;
- d) Standardami World Wide Web Consortium (W3C);
- e) Standardami Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1 AA;
- f) Serwis internetowy spełnia, 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. z 2012 poz. 526), oraz pozostałe wymagania w zakresie dostępności ujęte w dokumentacji niniejszego zamówienia.

F. Wsparcie techniczne

1. Zobowiązania Wykonawcy w ramach wsparcia technicznego przez okres 12 miesięcy:

- a) Zapewnienie prawidłowego działania istniejącego Serwisu z zachowaniem wszystkich funkcjonalności Serwisu oraz integralności projektu Serwisu.
- b) W razie zmiany przez Zamawiającego dostawcy usług hostingu dla Serwisu w trakcie trwania niniejszej umowy Wykonawca w ramach wsparcia technicznego będzie zobowiązany do przeprowadzenia migracji Serwisu na nowy hosting.
- c) Regularne wykonywanie kopii zapasowej Serwisu dwa razy w tygodniu oraz przed każdą pracą serwisową.
- d) Przywracanie danych całego Serwisu w razie konieczności.
- e) Reagowanie poprzez odpowiednią modyfikację Serwisu internetowego na wszelkie błędy uniemożliwiające poprawne działanie Serwisu, incydenty bezpieczeństwa, wykryte usterki techniczne, błędy oprogramowania oraz zabezpieczenia Serwisu przed nowymi zagrożeniami.
- f) W przypadku pojawiania się błędów w działaniu systemu, które, mimo podjętych przez Wykonawcę prób identyfikacji i wyeliminowania ich potencjalnej przyczyny, w dalszym ciągu będą występować,

Wykonawca jest zobowiązany do współpracy z Zamawiającym oraz dostawcą usług hostingowych w celu wspólnego wykrycia i wyeliminowania przyczyn oraz przywrócenia prawidłowego działania systemu.

- g) W przypadku zidentyfikowania nowych form zagrożeń dla prawidłowego działania Serwisu, np.: nowe formy ataku na stronę www, wykrycie podatności i innych luk bezpieczeństwa w technologiach i usługach wykorzystywanych przez Serwis itp. Wykonawca jest zobowiązany do wprowadzania niezbędnych zmian w tym szczególnie zainstalowania oprogramowania oraz wszelkich jego komponentów w bezpiecznej wersji (np. aktualizacja) i/lub ma proponować i wdrożyć odpowiednie zmiany konfiguracji w celu zminimalizowania ryzyka naruszenia bezpieczeństwa.
- h) 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.
- i) Usuwanie wszelkich wad i nieprawidłowości wynikających z błędnego działania Serwisu internetowego.
- j) Usuwanie wad w działaniu Serwisu internetowego powstałych po aktualizacji bazy danych lub którejkolwiek z aplikacji towarzyszących.
- k) Optymalizacja Serwisu internetowego w celu uzyskania jej możliwie maksymalnej wydajności.
- l) Zapewnienie poprawnego działania i wyświetlania się Serwisu przez przeglądarki internetowe: Opera, Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox (w tym wersja ESR), Edge w oficjalnych najnowszych wersjach przeglądarek (tzw. wersjach stabilnych) wydanych przez producentów oraz w trzech wcześniejszych wersjach oraz na przeglądarkach tabletów i telefonów komórkowych instalowanych na najpopularniejszych urządzeniach mobilnych (Ios, Android), zgodnie z zasadami elastycznego projektowania (ang. Responsive Web Design)
- m) Przygotowanie instrukcji dla działań związanych z utrzymaniem Serwisu, takich jak instalacja, uruchamianie, aktualizacja Systemu.
- n) Wsparcie użytkowników w eksploatacji za pośrednictwem kontaktu telefonicznego i kontaktu e-mailowego.
- o) Przeprowadzanie planowanych prac serwisowych, które mogą zakłócić prawidłowe działanie i dostępność systemu, poza godzinami 8:00-16:00

2. Definicje incydentów:

- a) Błąd krytyczny – to wada uniemożliwiająca użytkownikom (odbiorcy serwisu i/lub administratorzy) korzystanie z części lub całości funkcjonalności systemu i/lub naruszenie bezpieczeństwa systemu (dostęp do danych lub funkcji Serwisu z pominięciem mechanizmów zabezpieczeń).
- b) Podatność – to wada oprogramowania wpływająca na jego bezpieczeństwo. Wada ta może nie być znana w momencie produkcji Systemu.
- c) 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.

- d) Aktualizacja – poprawka lub dodatek do systemu, których celem jest ulepszenie, naprawienie lub przywrócenie funkcjonalności Systemu, w szczególności niepowodujące nowych funkcjonalności Systemu.
- e) 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.
- f) Czas naprawy – czas liczony nieprzerwanie od chwili przyjęcia zgłoszenia incydentu przez Wykonawcę do czasu przywrócenia oczekiwanego, zgodnego z dokumentacją, działania Systemu.
- g) Czas reakcji na incydenty i ich naprawa:

Wykonawca zobowiązany jest podjąć niezwłocznie po zgłoszeniu incydentu 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.

- h) Wymagania na świadczenie usług wsparcia technicznego – terminy reakcji:

Kategoria zgłoszenia	Maksymalny czas reakcji Wykonawcy	Maksymalny czas naprawy
Błąd krytyczny	4 godziny	4 godziny robocze
Błąd	4 godziny	2 dni robocze
Podatność	4 godziny	Uzgodniony z Zamawiającym w drodze kontaktów roboczych

- i) Zgłaszanie incydentów: Wykonawca przekaże Zamawiającemu listę osób z danymi kontaktowymi oraz określi sposób porozumiewania się, umożliwiając zgłaszanie incydentów przez całą dobę i we wszystkie dni tygodnia. Niezbędne jest zapewnienie pomocy zdalnej w rozwiązywaniu problemów związanych z funkcjonowaniem systemu za pośrednictwem telefonu lub e-maila od poniedziałku do piątku (dni robocze) w godzinach 8:00-16:00.

G. Dodatkowe usługi

Na Dodatkowe usługi w zakresie rozbudowy Serwisu Zamawiający przewiduje maksymalnie 96 roboczogodzin w okresie trwania umowy, które nieobjęte są wynagrodzeniem miesięcznym (ryczałtem) w ramach wsparcia technicznego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do niewykorzystania

w całości maksymalnego limitu godzin. Stawka za każdą godzinę pracy programisty naliczana jest zgodnie z ofertą. W razie przekroczenia roboczogodzin, o których mowa w zdaniu pierwszym niniejszego punktu, Wykonawca zobowiązuje się zaprzestać kontynuowania świadczenia Dodatkowych usług, pod rygorem niemożności dochodzenia dodatkowego wynagrodzenia.

Stawka za każdą godzinę pracy programisty naliczana jest zgodnie z ofertą.

W ramach Dodatkowych usług przewiduje się usługi rozwoju serwisu:

- dodawanie nowych funkcjonalności,
- nowych modułów,
- nowych plików graficznych wykorzystywanych w serwisie.

W ramach świadczenia Dodatkowych usług Zamawiający każdorazowo przekazuje Wykonawcy zakres prac koniecznych do realizacji. Wykonawca w ciągu 2 dni roboczych przedstawi szacowaną pracochłonność realizacji. Po uzgodnieniu ostatecznej pracochłonności i harmonogramu realizacji, po potwierdzeniu przez Zamawiającego Wykonawca zrealizuje prace. Każda modyfikacja wymaga akceptacji Zamawiającego.