**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Wydatek współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

**Przedmiot zamówienia**

Obsługa portali RPO WM 2014-2020

1. **Informacje ogólne:**
2. Zamawiającym jest:

Mazowiecka Jednostka Wdrażania Programów Unijnych

ul. Jagiellońska 74

03-301 Warszawa

NIP: 1132669019

REGON: 140944971

1. Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg kodów CPV:

* 72413000-8 – Usługi w zakresie projektowania stron www

1. Adresy internetowe portali RPO WM 2014-2020: www.funduszedlamazowsza.eu, ww.forumrozwojumazowsza.eu, rpodesk.eu
2. Umowa zostanie zawarta na okres 18 miesięcy.
3. System zarządzania treścią: CMS Wordpress – serwisy internetowe Zamawiającego obecnie funkcjonują na systemie Wordpress, stąd wszelkie Poniższe informacje zawarte w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Zamówienia dotyczące proponowanych zmian lub dodawania i utrzymywania stanu obecnego funkcjonalności systemu są określone dla systemu Wordpress.
4. Zamawiający będzie mógł dowolnie rotować wymiarem 40 roboczogodzin miesięcznie pomiędzy zadaniami A i B nie przekraczając sumy 720 roboczogodzin na okres trwania umowy, uwzględniając płatności miesięczne za rzeczywistą realizację roboczogodzin.
5. **Szczegóły zamówienia:**
6. **Obsługa RPO WM 2014-2020**
7. Wykonawca zapewni stałą obsługę informatyczną dla portali RPO WM 2014-2020 w domenie: www.funduszedlamazowsza.eu, ww.forumrozwojumazowsza.eu.
8. Wykonawca wszelkie działania prowadzone nad portalami będzie wykonywał na obecnych hostingach.
9. Wykonawca będzie zobowiązany do wykonania zleconych prac informatycznych i graficznych w miesięcznym wymiarze 40 roboczogodzin, polegających na bieżącym wsparciu, wprowadzaniu bieżących poprawek i aktualizacji oprogramowania dla stron.
10. Wykonawca zapewni dostosowanie wszystkich formularzy kontaktowych i innych źródeł pozyskiwania danych osobowych do wymogów RODO.
11. Tryb pracy w ramach obsługi informatycznej i graficznej:
12. w przypadku wysłania zgłoszenia przez Zamawiającego do godziny 13:00, Wykonawca ma obowiązek wycenić prace tego samego dnia roboczego;
13. w przypadku wysłania zgłoszenia przez Zamawiającego po godzinie 13:00, Wykonawca ma obowiązek wycenić prace maksymalnie do 24 godzin od daty zgłoszenia (nie licząc sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy);
14. po akceptacji Zamawiającego, Wykonawca ma obowiązek rozpocząć prace w terminie 24 godzin (nie licząc sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy);
15. Wykonawca ma obowiązek zakończyć pracę w terminie, który wskazał przy wycenie, gdzie 1 dzień roboczy to 8 roboczogodzin (nie licząc sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy).
16. Wykonawca zapewni dostępność serwisów na wszystkich dostępnych przeglądarkach internetowych na rynku, do trzech wersji wstecz.
17. System będzie posiadać jednolite środowisko bazodanowe dla wszystkich składników systemu (oprogramowanie korzystające z tej samej bazy danych, pracujące na tej samej platformie).
18. Wykonawca zapewni utrzymanie udostępnionych zasobów warstwy sprzętowej/infrastruktury teleinformatycznej, łącza internetowego oraz aplikacji celem uzyskania poprawnej, wydajnej i nieprzerwanej pracy strony internetowej.
19. Wykonawca zapewni świadczenie usługi administratorskiej strony internetowej www.funduszedlamazowsza.eu oraz ww.forumrozwojumazowsza.eu, która będzie obejmować:
20. kompleksową administrację infrastrukturą techniczną, systemami, bazami danych oraz aplikacjami przewidzianymi dla potrzeb rozbudowy i obsługi strony internetowej w nowej infrastrukturze Wykonawcy,
21. rozwój i utrzymanie platformy serwerowej wraz ze współpracującymi komponentami i urządzeniami, na których będzie działać strona internetowa, w tym: instalację, konfigurację i pielęgnację serwerów, systemów, baz danych i oprogramowania, konfigurowanie usług serwerowych gwarantujące poprawne, wydajne i bezpieczne działanie strony internetowej,
22. wykonywanie kopii zapasowych (ang. backup) stron internetowych, testowanie ich użyteczności w procesie odtwarzania strony internetowej oraz ich odtwarzanie w przypadku wystąpienia awarii. Zamawiający wymaga wykonywania pełnej kopii zapasowej strony internetowej co najmniej w cyklu tygodniowym oraz wykonywania codziennych przyrostowych kopii zapasowych,
23. wykonywanie aktualizacji core systemu CMS Wordpress, łącznie z wszystkimi zainstalowanymi modułami (wtyczkami),
24. poprawa kompatybilności w przypadku pojawienia się problemów serwisu względem nowej wersji systemu CMS Wordpress jak i zainstalowanych modułów,
25. monitoring serwisu pod kątem wirusów / malware
26. optymalizacja wydajności serwisu z analizą słabych punktów i poprawą prędkości jego ładowania
27. sporządzanie dokumentacji dotyczącej wszelkich czynności wykonywanych na platformie teleinformatycznej strony internetowej w postaci Rejestru Zdarzeń, z możliwością wglądu do niego przez Zamawiającego.
28. Usuwanie błędów i problemów uniemożliwiających poprawne: publikowanie i aktualizowanie treści, dodawanie multimediów, tworzenie podstron, modyfikację poszczególnych elementów strony, aktualizację wtyczek i oprogramowania, wykonywanie kopii zapasowych, wykonywanie migracji plików, monitorowanie dostępności strony, dodawanie/modyfikowanie funkcjonalności/modułów/wtyczek, naprawę wewnętrznych wyszukiwarek treści i edytorów treści (edytorów wizualnych oraz HTML), edytowanie elementów graficznych strony.
29. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca zapewni gwarantowany czas działania Strony internetowej, na poziomie 99,9 % rozliczanego w okresie jednego miesiąca z wyłączeniem czasu zaplanowanych postojów w ramach tzw. okien serwisowych. Wykonawca posiada możliwość wykonania czynności konserwacyjnych powodujących niedostępność Strony internetowej bądź jego poszczególnych komponentów bez zgody Zamawiającego jedynie w godzinach 1:00 - 4:00 czasu polskiego każdego dnia. W sytuacji wystąpienia konieczności dokonania czynności konserwacyjnych przez Wykonawcę w innym czasie, termin oraz czas realizacji każdorazowo będzie ustalany z Zamawiającym.
30. Strona internetowa www.funduszedlamazowsza.eu oraz ww.forumrozwojumazowsza.eu musi zapewniać bezpieczeństwo i poufność zgromadzonych dokumentów oraz danych przed nieautoryzowanymi zmianami. Komunikacja zalogowanych użytkowników z Strony internetowej musi odbywać się wyłącznie za pomocą bezpiecznego połączenia szyfrowanego. Utrzymanie Domeny oraz certyfikat SSL wraz z instalacją (w przypadku jego wygaśnięcia w trakcie trwania umowy) zostaną zakupione przez Wykonawcę.
31. Wykonawca dostarczy pełną kopię strony internetowej www.funduszedlamazowsza.eu oraz ww.forumrozwojumazowsza.eu ze wszelkimi danymi, statystykami, logami oraz aktualny kod źródłowy i pełną aktualną Dokumentację Strony internetowej co najmniej raz na pół roku i na każde żądanie Zamawiającego jednak nie częściej jak raz na kwartał, z zastrzeżeniem, że w okresie ostatnich dwóch miesięcy obowiązywania umowy, Wykonawca dostarczać je będzie na każde żądanie Zamawiającego.
32. Wykonawca zapewni stosowanie zabezpieczeń na poziomie określonym w Polskiej Normie PN-ISO/IEC 27001 oraz związanych z nią Polskich Norm, w tym:
33. PN-ISO/IEC 27002– w odniesieniu do ustanawiania zabezpieczeń;
34. PN-ISO/IEC 27005 – w odniesieniu do zarządzania ryzykiem;
35. PN-ISO/IEC 24762 – w odniesieniu do odtwarzania techniki informatycznej po katastrofie w ramach zarządzania ciągłością działania.
36. Wykonawca zapewni zgodność strony internetowej www.funduszedlamazowsza.eu oraz www.forumrozwojumazowsza.eu w zakresie poprawnego wyświetlania i właściwej funkcjonalności do trzech wersji wstecz dla popularnych przeglądarek takich jak Edge, Chrome, FireFox, Safari, Internet Explorer względem wersji aktualnej, oraz zapewni responsywność serwisów umożliwiając poprawne wyświetlanie treści na urządzeniach mobilnych.
37. Wykonawca zapewni dostosowanie stron Strony internetowej do poprawnego wyświetlania i właściwej funkcjonalności dla nowo udostępnianych wersji wyżej wymienionych przeglądarek w okresie 20 dni roboczych od daty premiery stabilnej wersji jej wydania.
38. Archiwizacja serwisów w cyklach tygodniowym ze zdalnym dostępem dla wskazanego – uprawnionego pracownika MJWPU . Umożliwienie dostępu do bazy i folderu serwisu jak i prawa administracyjne do systemu wprowadzania treści.
39. Hosting kopii serwisu internetowego lub niezależny serwer VPS, minimalne parametry usługi:
40. Powierzchnia dyskowa min. 50GB
41. Roczny pakiet transferu - bez limitu
42. Szybkość łącz serwerów - 10 Gbps
43. Niezależna poczta w wielu domenach
44. Antyspam
45. Antywirus
46. Autoinstalator aplikacji
47. Obsługa certyfikatów SSL
48. Statystyki odwiedzin
49. Kopie bezpieczeństwa
50. Wsparcie 24/7 (telefon, e-mail, chat)
51. SLA powyżej 99,9%
52. Kompleksowa ochrona oraz monitoring usługi.
53. Prowadzenie (wsparcie) dla strony internetowej www.funduszedlamazowsza.eu oraz ww.forumrozwojumazowsza.eu, w tym w szczególności:
54. infografiki i pozostałe prace graficzne do serwisu www
55. filmy -  udostępniane przez kanał w serwisie YouTube - na stronie www musi znajdować się link do kanału.
56. galerie -  w tym automatyczne nakładanie znaku wodnego na zdjęcia, możliwość prezentacji galerii w różnych układach, możliwość dodawania alt Tag’ów.
57. dostosowanie i poprawa narzędzi wyszukujących treści na stronie www oraz ułatwiających nawigację.
58. Wykonawca będzie ponosić wszelkie koszty związane z pozyskaniem materiałów, przygotowania projektów graficznych (infografik), w przypadku zmiany hostingu - koszty dzierżawy nowego serwera host’ującego.
59. Modyfikacja, aktualizacja i integracja panelu wprowadzania treści do serwisów.
60. Utrzymanie na odpowiednim poziomie bezpieczeństwa dostępu do redagowania strony. Możliwość edycji treści strony będzie możliwa dla właściwego poziomu uprawnień.                Proponowany system CMS musi umożliwiać spójne zarządzanie użytkownikami z podziałem na role administratora, redaktora, autora i współpracownika serwisu.
61. Wykonawca zobowiązany jest do zastosowania co najmniej następujących systemów zwiększających bezpieczeństwo strony internetowej www.funduszedlamazowsza.eu oraz ww.forumrozwojumazowsza.eu: IPS (ang. Intrusion Prevention System), IDS (ang. Intrusion Detection System), AV (ang. Antivirus or anti-virus ) oraz FW (ang. Firewall). Zamawiający sugeruje zastosowanie innych rozwiązań zwiększających bezpieczeństwo Strony internetowej, np.: WAF (ang. Web Application Firewall), ochronę przed DOS/DDoS (ang. Denial of Service/Distributed Denial of Service).
62. Strona internetowa musi spełniać Wytyczne Dotyczące Dostępności Treści Internetowych (WCAG 2.0) zgodnie z 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.
63. Przeprowadzenie szkolenia wśród wyznaczonych 3 pracowników Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych dot. obsługi strony internetowej w ciągu 10 dni roboczych od dnia podpisania umowy.
64. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do wszelkich dzieł, które powstaną w wyniku realizacji niniejszego zamówienia, na wszystkich polach eksploatacji, bez ograniczeń          czasowych lub terytorialnych.
65. **Obsługa systemu CRM RPO Desk**
66. Wykonawca zapewni stałą obsługę informatyczną dla systemu CRM RPO Desk (https://rpodesk.eu)
67. Wykonawca dokona niezbędnych prac programistycznych zmierzające do modyfikacji oprogramowania standardowego lub wytworzenia nowych funkcjonalności w systemie CRM zgodnie z wymaganiami Zamawiającego
68. Wykonawca wszelkie działania prowadzone systemem CRM RPO Desk będzie wykonywał na obecnym hostingu systemu CRM RPO Desk .
69. Tryb pracy w ramach obsługi informatycznej:
70. w przypadku wysłania zgłoszenia przez Zamawiającego do godziny 13:00, Wykonawca ma obowiązek tego samego dnia roboczego, określić liczbę roboczogodzin niezbędnych do realizacji zlecenia;
71. w przypadku wysłania zgłoszenia przez Zamawiającego po godzinie 13:00, Wykonawca ma obowiązek wycenić prace maksymalnie do 24 godzin od daty zgłoszenia (nie licząc sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy);
72. po akceptacji Zamawiającego, Wykonawca ma obowiązek rozpocząć prace w terminie 24 godzin (nie licząc sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy);
73. Wykonawca ma obowiązek zakończyć pracę w terminie, który wskazał przy wycenie, gdzie 1 dzień roboczy to 8 roboczogodzin (nie licząc sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy).
74. Wykonawca przeprowadzi wszelkie możliwe integracje Systemu CRM z innymi systemami.
75. System będzie posiadać jednolite środowisko bazodanowe dla wszystkich składników systemu (oprogramowanie korzystające z tej samej bazy danych, pracujące na tej samej platformie).
76. Wykonawca zapewni utrzymanie udostępnionych zasobów warstwy sprzętowej/infrastruktury teleinformatycznej, łącza internetowego oraz aplikacji celem uzyskania poprawnej, wydajnej i nieprzerwanej pracy systemu CRM.
77. Wykonawca zapewni świadczenie usługi administratorskiej systemu CRM, która będzie obejmować:
78. kompleksową administrację infrastrukturą techniczną, systemami, bazami danych oraz aplikacjami przewidzianymi dla potrzeb rozbudowy i obsługi systemu CRM,
79. rozwój i utrzymanie platformy serwerowej wraz ze współpracującymi komponentami i urządzeniami, na których działać system CRM, w tym: instalację, konfigurację i pielęgnację serwerów, systemów, baz danych i oprogramowania, konfigurowanie usług serwerowych gwarantujące poprawne, wydajne i bezpieczne działanie strony internetowej,
80. wykonywanie kopii zapasowych (ang. backup) systemu CRM,
81. Usuwanie błędów i problemów uniemożliwiających poprawne działanie systemu CRM
82. Zamawiający oczekuje, że Wykonawca zapewni gwarantowany czas działania systemu CRM, na poziomie 99,9 % rozliczanego w okresie jednego miesiąca z wyłączeniem czasu zaplanowanych postojów w ramach tzw. okien serwisowych. Wykonawca posiada możliwość wykonania czynności konserwacyjnych powodujących niedostępność systemu CRM bądź jego poszczególnych komponentów bez zgody Zamawiającego jedynie w godzinach 1:00 - 4:00 czasu polskiego każdego dnia. W sytuacji wystąpienia konieczności dokonania czynności konserwacyjnych przez Wykonawcę w innym czasie, termin oraz czas realizacji każdorazowo będzie ustalany z Zamawiającym.
83. **Przeprowadzenie testów portalu RPO WM 2014-2020**
84. Portale www.funduszedlamazowsza.eu, ww.forumrozwojumazowsza.eu, rpodesk.eu poddane zostaną testom w zakresie:
85. nieuprawionego dostępu do informacji znajdujących się na portalu;
86. nieuprawnionej zmiany informacji znajdujących się na portalu;
87. całkowitej utraty danych znajdujących się na portalu;
88. przeprowadzenie testów bezpieczeństwa.
89. przeprowadzenie testów optymalizacji serwisu
90. przeprowadzenie testów wydajnościowych portalu
91. Testy zostaną przeprowadzone do 21 dni kalendarzowych od daty podpisania umowy.
92. Po przeprowadzonych testach Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w terminie 3 dni roboczych raport z testów, w którym będą znajdować się ewentualne rekomendacje działań naprawczych i korygujących. Wykonawca będzie zobowiązany do wdrożenia zaleceń w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia przekazania raportu Zamawiającemu.
93. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu raport końcowy dotyczący testów portalu.
94. **Informacje dodatkowe:**
95. Wykonawca zobowiąże się do przydzielenia Zamawiającemu na czas trwania umowy opiekuna projektu, który będzie w stałym kontakcie telefonicznym i mailowym z przedstawicielami Zamawiającego na każdym etapie prac.
96. Wykonawca wskaże Zamawiającemu adres mailowy lub udostępni dedykowany system zgłaszania uwag do wysyłania zgłoszeń i wszelkich ustaleń.
97. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia bezpłatnej gwarancji na czas trwania umowy, polegającej na usuwaniu dysfunkcji, błędów i awarii i dokonywania poprawek:
98. wszystkie dysfunkcje, błędy, awarie i pilne poprawki zgłoszone przez Zamawiającego do godziny 13:00 zostaną naprawione tego samego dnia roboczego;
99. wszystkie dysfunkcje, błędy, awarie i pilne poprawki zgłoszone przez Zamawiającego po godzinie 13:00 zostaną naprawione maksymalnie do 24 godzin od daty zgłoszenia (nie licząc sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy).4.
100. Wykonawca zapewni Zamawiającemu personel niezbędny do realizacji umowy, o odpowiednich kwalifikacjach i doświadczeniu oraz zagwarantuje zastępstwo tych osób o co najmniej równoważnych kwalifikacjach w przypadku niezdolności do wykonywania pracy przez przydzielonych wcześniej pracowników.
101. Zamawiający po wyłonieniu zwycięzcy przetargu otrzyma od Wykonawcy wykaz osób przypisanych do realizacji umowy posiadających udokumentowane kwalifikacje w zakresie programowania PHP, Java oraz obsługi programów graficznych Adobe.

Integralną częścią Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia są następujące załączniki:

1. Załącznik numer 1 do SOPZ - Wykaz zrealizowanych projektów