

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Wydatek współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

### Przedmiot zamówienia

## Obsługa informatyczna portali internetowych RPO WM

### I. Informacje ogólne

1. Zamawiającym jest:

Mazowiecka Jednostka Wdrażania Programów Unijnych

ul. Jagiellońska 74, 03-301 Warszawa

NIP: 1132669019, REGON: 140944971

2. Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg kodów CPV:

- 72415000-2 Usługi hostingowe dla stron www
- 98300000-6 Różne usługi
- 72413000-8 Usługi w zakresie projektowania stron www

3. Adresy portali internetowych RPO WM, objętych postępowaniem:

- [www.funduszedlamazowska.eu](http://www.funduszedlamazowska.eu)
- [www.forumrozwojumazowska.eu](http://www.forumrozwojumazowska.eu)
- [www.mazowia.eu](http://www.mazowia.eu)
- [www.bip.mazowia.eu](http://www.bip.mazowia.eu)
- [www.liderzmian.eu](http://www.liderzmian.eu)

4. Umowa zostanie zawarta na okres 22 miesięcy od dnia podpisania umowy.

5. System zarządzania treścią: CMS Wordpress – portale internetowe RPO WM obecnie funkcjonują na ogólnodostępnym i powszechnym 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 CMS Wordpress.

6. Zamówienie obejmować będzie łącznie liczbę godzin, która nie przekroczy 880 roboczogodzin, uwzględniając płatności miesięczne za rzeczywistą realizację roboczogodzin.

### II. Szczegóły zamówienia obsługi informatycznej portali internetowych RPO WM

1. Wykonawca zapewni stałą obsługę informatyczną dla wszystkich wyżej wymienionych portali internetowych RPO WM (dalej RPO WM).
2. Wykonawca wszelkie działania prowadzone w związku z obsługą portali internetowych RPO WM będzie wykonywał na obecnych hostingach.

3. Wykonawca zapewni wszelkie konieczne wsparcie informatyczne w przypadku konieczności zmiany domeny/hostingu dla ww. portali internetowych RPO WM.
4. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania zleconych prac informatycznych i graficznych, polegających na bieżącym wsparciu, wprowadzaniu poprawek i aktualizacji oprogramowania dla portali internetowych RPO WM oraz ustawień związanych z poprawnym działaniem serwerów i dostępnością.
5. Tryb pracy w ramach obsługi informatycznej i graficznej:
  - a) w przypadku wysłania zgłoszenia przez Zamawiającego w dni robocze do godziny 13:00, Wykonawca ma obowiązek wycenić prace tego samego dnia roboczego;
  - b) w przypadku wysłania zgłoszenia przez Zamawiającego w dni robocze po godzinie 13:00, Wykonawca ma obowiązek wycenić prace maksymalnie do 24 godzin od momentu zgłoszenia (nie licząc sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy);
  - c) po akceptacji Zamawiającego, Wykonawca ma obowiązek rozpocząć prace w terminie maksymalnie do 24 godzin (nie licząc sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy);
  - d) 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).
6. Wykonawca zapewni dostępność portali internetowych RPO WM na najpopularniejszych dostępnych przeglądarkach internetowych na rynku, do trzech wersji wstecz.
7. System CMS Wordpress będzie posiadać jednolite środowisko bazodanowe dla wszystkich składników systemu (oprogramowanie korzystające z tej samej bazy danych, pracujące na tej samej platformie).
8. Wykonawca zapewni utrzymanie udostępnionych zasobów warstwy sprzętowej/ infrastruktury teleinformatycznej, łącza internetowego oraz aplikacji celem uzyskania poprawnej, wydajnej i nieprzerwanej pracy wszystkich portali internetowych RPO WM.
9. Wykonawca zapewni świadczenie usługi administratorskiej wszystkich portali internetowych RPO WM, która będzie obejmować:
  - a) kompleksową administrację infrastrukturą techniczną, systemami, bazami danych oraz aplikacjami przewidzianymi dla potrzeb rozbudowy i obsługi portali internetowych RPO WM,
  - b) rozwój i utrzymanie platformy serwerowej wraz ze współpracującymi komponentami i urządzeniami, na których będą działać portale internetowe RPO WM, w tym: konfigurację serwerów, hostingów, wtyczek WordPress, certyfikatów, baz danych i obecnie używanego oprogramowania oraz dodawanego w porozumieniu z Zamawiającym w trakcie trwania umowy, konfigurowanie usług serwerowych gwarantujące poprawne, wydajne i bezpieczne działanie portali internetowych RPO WM,
  - c) wykonywanie kopii zapasowych (ang. backup) portali internetowych RPO WM, testowanie ich użyteczności w procesie odtwarzania portali internetowych RPO WM oraz ich odtwarzanie w przypadku wystąpienia awarii. Zamawiający wymaga wykonywania pełnej kopii zapasowej portali internetowych RPO WM co najmniej w cyklu tygodniowym oraz wykonywania codziennych przyrostowych kopii zapasowych,

- d) wykonywanie aktualizacji core systemu CMS Wordpress, łącznie z wszystkimi zainstalowanymi modułami (wtyczkami),
  - e) poprawę kompatybilności w przypadku pojawienia się problemów serwisu względem nowej wersji systemu CMS Wordpress jak i zainstalowanych modułów,
  - f) monitoring portali internetowych RPO WM pod kątem wirusów/ malware, z zachowaniem najwyższych możliwych standardów bezpieczeństwa danych, w tym ochronę przed wyciekiem danych gromadzonych w trakcie funkcjonowania portali internetowych RPO WM,
  - g) optymalizację wydajności portali internetowych RPO WM z analizą słabych punktów i poprawą prędkości ich ładowania,
  - h) sporządzanie dokumentacji dotyczącej wszelkich czynności wykonywanych na platformie teleinformatycznej portali internetowych RPO WM w postaci Rejestru Zdarzeń, z nieograniczoną możliwością wglądu do niego przez Zamawiającego,
  - i) usuwanie błędów i problemów uniemożliwiających poprawne: publikowanie i aktualizowanie treści, dodawanie multimediów, tworzenie podstron, modyfikację poszczególnych elementów stron internetowych wchodzących w skład portali internetowych RPO WM, 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.
10. Zamawiający wymaga od Wykonawcy zapewnienia gwarantowanego czasu działania portali internetowych RPO WM, na poziomie 99,9% czasu rozliczanego w okresie jednego miesiąca z wyłączeniem czasu zaplanowanych postojów w ramach tzw. okien serwisowych. Wykonawca oświadcza, że posiada możliwość wykonania czynności konserwacyjnych powodujących niedostępność portali internetowych RPO WM 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 i akceptowany przez Zamawiającego.
  11. Portale internetowe RPO WM muszą zapewniać bezpieczeństwo i poufność zgromadzonych dokumentów oraz danych przed nieautoryzowanymi zmianami. Komunikacja zalogowanych użytkowników z portali internetowych RPO WM musi odbywać się wyłącznie za pomocą bezpiecznego połączenia szyfrowanego.
  12. Wykonawca zapewni utrzymanie i opłacenie domen oraz certyfikatów SSL wraz z ich instalacją (w przypadku ich wygaśnięcia w trakcie trwania umowy).
  13. Wykonawca na życzenie Zamawiającego dostarczy pełną kopię wszystkich danych portali internetowych RPO WM z pełnymi danymi, statystykami, logami oraz aktualny kod źródłowy i pełną aktualną dokumentację wszystkich portali internetowych RPO WM.
  14. Wykonawca zapewni stosowanie zabezpieczeń na poziomie określonym w Polskiej Normie PN-ISO/IEC 27001 oraz związanych z nią Polskich Norm, w tym:

- a) PN-ISO/IEC 27002 – w odniesieniu do ustanawiania zabezpieczeń;
  - b) PN-ISO/IEC 27005 – w odniesieniu do zarządzania ryzykiem;
  - c) PN-ISO/IEC 24762 – w odniesieniu do odtwarzania techniki informatycznej po katastrofie w ramach zarządzania ciągłością działania.
15. Wykonawca zapewni zgodność portali internetowych RPO WM 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 portali internetowych RPO WM umożliwiając poprawne wyświetlanie treści na urządzeniach mobilnych.
  16. Wykonawca zapewni dostosowanie portali internetowych RPO WM do poprawnego wyświetlania i właściwej funkcjonalności dla nowo udostępnianych wersji wyżej wymienionych przeglądarek maksymalnie w okresie 20 dni roboczych od daty premiery stabilnej wersji jej wydania.
  17. Archiwizacja portali internetowych RPO WM w cyklu tygodniowym ze zdalnym dostępem dla wskazanego – uprawnionego pracownika MJWPU. Umożliwienie dostępu do bazy i folderu serwisu jak i prawa administracyjne do systemu wprowadzania treści.
  18. Hosting portali internetowych RPO WM lub niezależny serwer VPS, minimalne parametry usługi:
    - a) Powierzchnia dyskowa min. 100GB
    - b) Roczny pakiet transferu - bez limitu
    - c) Szybkość łącz serwerów - 10 Gbps
    - d) Niezależna poczta w wielu domenach
    - e) Antyspam
    - f) Antywirus
    - g) Autoinstalator aplikacji
    - h) Obsługa certyfikatów SSL
    - i) Statystyki odwiedzin
    - j) Kopie bezpieczeństwa
    - k) Wsparcie techniczne 24/7 (telefon, e-mail, chat)
    - l) SLA powyżej 99,9%
    - m) Kompleksowa, ciągła ochrona oraz monitoring usługi.
  19. Prowadzenie (wsparcie) dla portali internetowych RPO WM, w tym w szczególności:
    - a) infografiki i pozostałe prace graficzne do portali internetowych RPO WM.
    - b) filmy - udostępniane przez kanał w serwisie YouTube - na portalach internetowych RPO WM musi znajdować się link do kanału.
    - c) galerie - w tym automatyczne nakładanie znaku wodnego na zdjęcia, możliwość prezentacji galerii w różnych układach, możliwość dodawania alt Tag'ów.  
dostosowanie i poprawa narzędzi wyszukiwujących treści w portalach internetowych RPO WM www oraz ułatwiających nawigację.

20. Wykonawca będzie ponosić wszelkie koszty związane z pozyskaniem materiałów, przygotowaniem projektów graficznych (infografik), a w przypadku zmiany hostingu, migracji danych do innych domen/dostawców usług internetowych.
21. Wykonawca jest zobowiązany do modyfikacji, aktualizacji i integracji panelu wprowadzania treści do portali internetowych RPO WM.
22. Utrzymanie na odpowiednim poziomie bezpieczeństwa dostępu do redagowania stron portali internetowych RPO WM. Możliwość edycji treści stron portali internetowych RPO WM będzie możliwa dla właściwego poziomu uprawnień. Proponowany system CMS musi umożliwiać spójne zarządzanie użytkownikami z podziałem na role administratora, redaktora, autora i współpracownika serwisu.
23. Wykonawca zobowiązany jest do zastosowania co najmniej następujących systemów zwiększających bezpieczeństwo portali internetowych RPO WM: IPS (ang. Intrusion Prevention System), IDS (ang. Intrusion Detection System), AV (ang. Antivirus or anti-virus ) oraz FW (ang. Firewall). Zamawiający preferuje zastosowanie innych rozwiązań zwiększających bezpieczeństwo portali internetowych RPO WM, np.: WAF (ang. Web Application Firewall), ochronę przed DOS/DDoS (ang. Denial of Service/Distributed Denial of Service).
24. Portale internetowe RPO WM muszą spełniać Wytyczne Dotyczące Dostępności Treści Internetowych (WCAG 2.1) zgodnie z zapisami Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2019 poz. 848). Wykonawca zobowiązuje się do dostosowania portali internetowych RPO WM do spełniania wymogów opisanych w Ustawie, oraz wprowadzania aktualizacji w zakresie wytycznych, gdyby uległy one zmianie w trakcie trwania umowy.
25. Portale internetowe RPO WM muszą spełniać wytyczne Zarządzenia Dyrektora Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych z dnia 30 stycznia 2020r. W sprawie polityki bezpieczeństwa teleinformatycznego w MJWPU.
26. W ciągu 10 dni roboczych od dnia podpisania umowy, Wykonawca na własny koszt przeprowadzi szkolenia dla wyznaczonych 3 pracowników Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych z obsługi strony internetowej
27. Wykonawca nieodpłatnie przeniesie na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do wszystkich dzieł, które powstaną w wyniku realizacji niniejszego zamówienia, na wszystkich polach eksploatacji, bez ograniczeń czasowych oraz terytorialnych.
28. Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia testów bezpieczeństwa i dostępności portali internetowych RPO WM w zakresie:
  - a) nieuprawnionego dostępu do informacji
  - b) nieuprawnionej zmiany informacji;
  - c) całkowitej utraty danych;
  - d) optymalizacji;
  - e) wydajności;
  - f) zgodności ze standardem WCAG 2.1.

29. Testy zostaną przeprowadzone do 21 dni kalendarzowych od daty podpisania umowy.
30. Po przeprowadzonych testach bezpieczeństwa i dostępności 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 14 dni roboczych od dnia przekazania raportu Zamawiającemu.
31. Wykonawca po wdrożeniu ewentualnych działań naprawczych i aktualizacji przedstawi Zamawiającemu raport końcowy dotyczący testów bezpieczeństwa i dostępności portali internetowych RPO WM.

### III. Informacje dodatkowe:

1. 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.
2. Wykonawca wskaże Zamawiającemu adres mailowy lub udostępni dedykowany system zgłaszania uwag do wysyłania zgłoszeń i wszelkich ustaleń.
3. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia bezpłatnej gwarancji na czas trwania umowy, polegającej na usuwaniu dysfunkcji, błędów i awarii i dokonywania poprawek:
  - a) wszystkie dysfunkcje, błędy, awarie i pilne poprawki zgłoszone przez Zamawiającego do godziny 13:00 zostaną naprawione tego samego dnia roboczego;
  - b) 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. 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.

Uwaga: Integralną częścią Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia jest Załącznik numer 1 do SOPZ - Wykaz zrealizowanych projektów.