



Opis przedmiotu zamówienia (OPZ) na usługę serwisowania serwisu internetowego do obsługi Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014 - 2020

I. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia będzie świadczenie usługi serwisowania serwisu internetowego do obsługi Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014 – 2020 (zwanego dalej Serwisem WRPO) dostępnego obecnie pod adresem <https://wrpo.wielkopolskie.pl>. Serwis WRPO został wykonany na podstawie zamówienia: „Przetarg nieograniczony na wykonanie serwisu internetowego Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2014-2020 (WRPO 2014-2020) wraz z systemem zarządzania treścią (CMS), mapą, licznikiem, wyszukiwarką dotacji, systemem organizacji szkoleń, przeniesieniem autorskich praw majątkowych, praw pokrewnych do utworów związanych z wykonaniem przedmiotu zamówienia, jego serwisowaniem i doskonaleniem, usługami gwarancyjnymi z uwzględnieniem wymagań wynikających z bieżących oczekiwań użytkowników i konsultantów oraz usługą jego hostowania - BOF-II.272.1.47.2014” dostępnego pod adresem: <http://www.bip.umww.pl/przetarg-nieograniczony-na-wykonanie-serwisu-internetowego>

Serwis od dnia odbioru podlegał modyfikacjom zgodnie z uzasadnionymi potrzebami Zamawiającego. Modyfikacje te wprowadzały dodatkowe funkcjonalności jednak nie zmieniły istoty działania Serwisu. Przedmiot zamówienia obejmuje kompleksowo (bez żadnych wyłączeń) obsługę serwisową wskazanego wyżej serwisu WRPO w jego aktualnym stanie w zakresie opisanym w niniejszym dokumencie.

Serwis WRPO został wykonany w oparciu o PHP oraz framework Ruby on Rails (licencja MIT), baza danych PostgreSQL. Używany system operacyjny Ubuntu. Przestrzeń dyskowa obecnie wykorzystywana przez serwis to 51GB.

I.1. W skład usługi serwisowania wchodzi:

I.1.1. Hosting Serwisu WRPO

Wymagania dotyczące dostawcy infrastruktury hostingu:

- I.1.1.1. Serwery powinny być posadowione w infrastrukturze chmury obliczeniowej, której dostawca powinien spełniać wymagania:



- (a) Centrum przetwarzania danych, w którym będzie realizowany dedykowany hosting powinno być zlokalizowane na terenie UE i powinno spełniać wymagania zgodne z TIER2,
 - (b) Umożliwiać zapewnienie dostępności usług (SLA) na poziomie przynajmniej 99,5%.
- I.1.1.2. Hosting musi być świadczony z zachowaniem wysokiego bezpieczeństwa i poufności danych.
- I.1.1.3. System hostingowy musi posiadać wbudowane zabezpieczenia, chroniące przed nieautoryzowanym dostępem, zmianą treści poprzez skrypty i manipulacjami w zapytaniach do bazy (np. sql injection).
- I.1.1.4. System hostingowy musi być wyposażony w wewnętrzny System monitorowania usług i informowania o stanie pracy serwera na konta e-mail. Kontrolowane powinny być wszystkie elementy pracy, obciążenie CPU przez poszczególne usługi, obciążenie łącz internetowych, pojemności dysków,

W ramach Hostingu Wykonawca zobowiązany jest do:

- I.1.1.5. Przygotowania hostingu, instalacji i konfiguracji serwisu WRPO w terminie do maksymalnie 5 dni roboczych liczonych od dnia podpisania umowy. Wskazany w zdaniu poprzednim termin jest terminem ostatecznym w którym serwis WRPO musi działać produkcyjnie oraz testowo (2 instancje) zgodnie z wymaganiami stawianymi przez OPZ. Zamawiający z dniem podpisania umowy przekaze pełną wersję backupu serwisu WRPO celem instalacji.
- I.1.1.6. Zapewnienia wysokiej dostępności Serwisu WRPO na poziomie nie niższym niż 99,5% w skali roku (z wyłączeniem okien serwisowych, które mogą trwać maksymalnie 3h w godzinach nocnych od godziny 2⁰⁰ do 5⁰⁰ – w przypadku konieczności przeprowadzenia okna serwisowego trwającego dłużej niż 3h każdorazowo konieczne będzie ustalenie terminu z Zamawiającym), z zastrzeżeniem, że jednorazowa niedostępność Serwisu WRPO nie może być dłuższa niż 4 godziny (potwierdzone szczegółowymi



raportami comiesięcznymi, które na żądanie Zamawiającego Wykonawca jest zobowiązany przysyłać).

- I.1.1.7. Zapewnienia wysokiej wydajności – maksymalne jednoczesne obciążenie może wynieść do 1000 użytkowników (w sumie przeglądających i redaktorów / administratorów). Czas odpowiedzi serwera przy jednoczesnym maksymalnym obciążeniu nie może przekroczyć 3 sekund. Poprzez czas odpowiedzi serwera należy rozumieć efekt końcowy wyświetlony na ekranie stacji roboczej. Zamawiający może zlecić testy obciążeniowe.
- I.1.1.8. Zapewnienia dodatkowego środowiska hostingowego (w centrum danych zgodnym z TIER2) - mieszczącego się w innej lokalizacji niż główna lokalizacja hostingu - umożliwiającego pełne przywrócenie serwisu w razie krytycznej awarii lub katastrofalnych zdarzeń losowych, które mogłyby wystąpić w głównej lokalizacji (główna lokalizacja oznacza lokalizację w której pierwotnie działała wersja produkcyjna Serwisu WRPO przed wystąpieniem krytycznej awarii / katastrofalnych zdarzeń losowych, tak znaczących, że niemożliwe będzie przywrócenie działania serwisu WRPO w czasie zgodnym z wymaganiami stawianymi dla hostingu).
- I.1.1.9. Zapewnienia minimum 30% wolnego miejsca na dane w stosunku do miejsca zajętego w danym czasie,
- I.1.1.10. Zapewnienia nielimitowanego transferu danych,
- I.1.1.11. Zapewnienia 1 konta e-mail (Wykonawca zapewni utrzymanie i serwis dla 1 konta mailowego w ramach domeny lub subdomeny której właścicielem jest Zamawiający) w całym okresie realizacji usługi. Adres mailowy będzie wykorzystywany do przysyłania newslettera, komunikatów, powiadomień z serwisu WRPO. Konto mailowe powinno być dostępne na poziomie nie niższym niż 99,5% w skali roku),
- I.1.1.12. Zapewnienia iż serwery będą pracować w optymalnych warunkach, w klimatyzowanym pomieszczeniu z zaawansowanym Systemem zasilania awaryjnego.
- I.1.1.13. Utrzymywania przez cały okres trwania umowy środowiska produkcyjnego i środowiska testowego. Środowisko testowe musi być



odzwierciedleniem funkcjonalnym środowiska produkcyjnego. Dostęp do środowiska testowego musi być dodatkowo zabezpieczony loginem i hasłem.

I.1.1.14. Umożliwienia przeprowadzenia (na każde żądanie Zamawiającego) przez Zamawiającego lub podmiotom przez niego upoważnionym audytu środowiska w którym świadczony będzie hosting zgodnie z wymaganiami stawianymi przez OPZ. Audytowi mogą podlegać procedury, infrastruktura informatyczna (w tym wizyta w serwerowni i pomieszczeniach powiązanych, a także budynek), w tym m.in. umowy z podwykonawcami obsługującymi/serwisującymi infrastrukturę / urządzenia. Zamawiający będzie informował o planowanym audycie minimum z tygodniowym wyprzedzeniem. Wykonawca zapewni dokumentację (kserokopie lub do wglądu) wymaganą przez audytora. Zamawiający zastrzega sobie prawo także do audytu infrastruktury i pomieszczeń także w siedzibie Wykonawcy. W przypadku kiedy w raporcie wykazane zostaną uchybienia / luki, Wykonawca zobowiązany będzie do ich usunięcia bez dodatkowych opłat,

I.1.1.15. Umożliwienia Zamawiającemu (na każde żądanie Zamawiającego) lub podmiotom przez niego upoważnionym do dokonania audytu Serwisu WRPO (zgodnie z Polityką bezpieczeństwa informacji Urzędu Marszałkowskiego Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu) pod kątem bezpieczeństwa teleinformatycznego, zgodności przetwarzania i ochrony danych osobowych z ustawą o ochronie danych osobowych, zgodności z ustawą o świadczeniu usług drogą teleinformatyczną (zawiadomienie o zamiarze przeprowadzenia audytu będzie przekazywane Wykonawcy co najmniej 5 dni kalendarzowych przed jego rozpoczęciem), a Wykonawca ma obowiązek dokonywania poprawek Serwisu WRPO w oparciu o przedstawione wyniki audytu przez Zamawiającego w ramach obowiązującej gwarancji – w całym okresie trwania umowy. Z tytułu wprowadzania poprawek i aktualizacji Zamawiający nie będzie ponosił żadnych dodatkowych kosztów,

I.1.1.16. Zapewnienia odporności serwisu na najbardziej krytyczne zagrożenia bezpieczeństwa aplikacji internetowych publikowane w aktualnym



dokumentie „OWASP Top 10” organizacji The Open Web Application Security Project.

Zamawiający zarejestruje odpowiednią nazwę domeny/ subdomeny oraz dokona odpowiednich wpisów DNS podanych przez Wykonawcę.

Dostęp do Serwisu WRPO będzie możliwy tylko za pośrednictwem bezpiecznego szyfrowanego połączenia SSL. Wykonawca pokryje koszty zakupu i przedłużenia ważności certyfikatu bezpieczeństwa w całym okresie realizacji umowy. Właścicielem certyfikatu będzie Zamawiający.

I.1.2. Serwisowanie – w tym naprawa zgłoszonych błędów

Wykonawca zapewni narzędzie usprawniające komunikację online pomiędzy nim a Zamawiającym (tzw. e-BOK). Narzędzie to powinno być dostępne 24h na dobę i umożliwiać obsługę zgłoszeń wraz z datą zgłoszenia, datą aktualizacji, odpowiednio konfigurowalnymi statusami, dodawaniem opisu, tematu, komentarzy i załączników na zasadach podobnych do tego typu programów, np. www.mantisbt.org, www.bugzilla.org. Narzędzie powinno być udostępnione maksymalnie w ciągu 3 dni roboczych od daty podpisania umowy.

W ramach obsługi naprawy zgłoszonych błędów Wykonawca zobowiązany będzie do:

I.1.2.1. Naprawy zgłoszonych błędów w godzinach 8.00 do 18.00 (za wyjątkiem niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy). Zgłoszenie będzie zawierać opis sytuacji, w której błąd się pojawił. Zamawiający będzie określał priorytet błędu (krytyczny, znaczący, błądy). Wykonawca jest zobowiązany naprawić jakikolwiek błąd w Serwisie WRPO oraz przywrócić działanie Serwisu WRPO bez prawa do dodatkowego wynagrodzenia z tego tytułu. Wykonawca ma odpowiednio czas na usunięcie błędu w zależności od jego typu:

(a) krytyczny – błąd uniemożliwiający świadczenie podstawowych usług :

- Czas naprawy = 4 godziny od momentu zgłoszenia

(b) znaczący – błąd negatywnie wpływający na wydajność i funkcjonalność Serwisu, ale nie uniemożliwia świadczenie podstawowych usług:

- Czas naprawy = 8 godzin od momentu zgłoszenia



(c) błahy - nie wpływa na funkcjonalność i wydajność Serwisu, jednak może powodować problemy bądź skutkuje pogorszeniem jakości działania.

- Czas naprawy = 48 godziny od momentu zgłoszenia

Czas naprawy liczony zostaje od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego. Administrator, który zgłosił błąd, powinien otrzymać powiadomienie mailem o zgłoszeniu oraz o każdej zmianie statusu zgłoszenia na adres mailowy. Wynikiem naprawy błędu w określonym czasie jest przywrócenie prawidłowego działania serwisu.

Usługa naprawy błędów dotyczy zarówno wersji produkcyjnej oraz testowej. Zamawiający ma możliwość zgłaszania błędów każdego dnia w dowolnych godzinach. W przypadku gdy system zgłoszeń (e-BOK) nie działa, Zamawiający będzie zgłaszał błędy za pośrednictwem adresu email przekazanego przez Wykonawcę lub na ogólnodostępny adres email Wykonawcy. Naprawy błędów będą zasadniczo w pierwszej kolejności wdrażane przez Wykonawcę na środowisku testowym (lub w wyjątkowych sytuacjach bezpośrednio na środowisku produkcyjnym – w zależności od decyzji Zamawiającego), gdzie Zamawiający będzie weryfikował poprawki. Po pozytywnej weryfikacji poprawka będzie wgrywana na serwer produkcyjny.

Uwaga: Powyższe opisy kategorii błędów mają charakter poglądowy. Zwracamy uwagę, iż zawsze Zamawiający określa kategorię błędu, gdyż w zależności od towarzyszących okoliczności mogą wystąpić sytuacje, gdzie np. błąd „błahy” lub „znaczący” może zostać zakwalifikowany jako „krytyczny”.

I.1.2.2. Świadczenia usługi instalacji lub przeinstalowania Serwisu WRPO (Zamawiający może żądać od Wykonawcy dwa razy w roku instalacji i uruchomienia Serwisu WRPO z backupu w środowisku przygotowanym przez Zamawiającego). Czas realizacji maksymalnie 3 dni robocze liczone od daty zgłoszenia.

I.1.2.3. Przekazywania Zamawiającemu bez zbędnej zwłoki w uzgodnionej z nim formie pełną aktualną kopię bazy danych przetwarzanych w serwisie WRPO oraz pełną instalacyjną wersję serwisu WRPO wraz z aktualnymi procedurami: odtworzenia kopii zapasowych na serwerze, instalacji, uruchamiania, aktualizacji, zatrzymania i uruchamiania usług - na każde żądanie Zamawiającego. Czas realizacji takiego żądania to maksymalnie 3 dni robocze od daty zgłoszenia.



- I.1.2.4. Przygotowania i aktualizacji dokumentacji Serwisu WRPO (Wykonawca ma obowiązek przekazywania dokumentacji na każde żądanie Zamawiającego - Czas realizacji takiego żądania to maksymalnie 3 dni robocze od daty zgłoszenia):
- I.1.2.4.1. Dokumentacja powinna być sporządzona w języku polskim,
 - I.1.2.4.2. Dokumentacja powinna być dostarczona w wersji elektronicznej – pliki PDF,
 - I.1.2.4.3. W przypadku, jeśli w dokumentacji następuje odwołanie do wykonywania skryptów instalacyjnych, skrypty muszą zostać dołączone do dokumentacji,
 - I.1.2.4.4. Dokumentacja powinna zawierać pełną charakterystykę licencjonowania wszystkich elementów aplikacji, komponentów i środowiska,
 - I.1.2.4.5. Dokumentacja powinna zawierać informacje w zakresie możliwości, rozwoju i aktualizacji aplikacji, komponentów i środowisk,
 - I.1.2.4.6. Dokumentacja powinna zawierać co najmniej informacje wskazane w zał. nr 9 obowiązującej Polityki Bezpieczeństwa Informacji u Zamawiającego.
- I.1.2.5. Dostosowania serwisu WRPO do zmian aktów prawnych mających wpływ na dostarczony serwis i realizowane przez niego funkcjonalności. Czas realizacji maksymalnie 3 dni robocze liczone od daty zgłoszenia.
- I.1.2.6. Dostosowywania Serwisu WRPO do wymogów określonych w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Czas realizacji maksymalnie 3 dni robocze liczone od daty zgłoszenia,
- I.1.2.7. Prowadzenia tzw. „Rejestru zdarzeń”. Rejestr na żądanie (czas realizacji maksymalnie 3 dni robocze liczone od daty zgłoszenia) będzie przekazywany do Zamawiającego. Zawierał będzie co najmniej następujące informacje o:
- (a) wykorzystywanej przez Serwis WRPO przestrzeni dyskowej,
 - (b) osiągniętej wydajności,
 - (c) dostępności,



(d) wszelkich czynnościach wykonywanych przez Wykonawcę w serwisie (instalacja aktualizacji, logowanie)

(e) incydentach bezpieczeństwa,

I.1.2.8. Sporządzania tzw. backupu danych (kopia zapasowa danych) – raz na 24h w godzinach nocnych pomiędzy 2:00 – 4:00; System powinien zapisywać dane w katalogu, który w nazwie zawiera datę backupu. Zamawiający powinien mieć dostęp zdalny do miejsca gdzie tworzony będzie codzienny backup umożliwiając weryfikację i pobieranie. Kopie zapasowe danych powinny być przechowywane przez minimum 2 tygodnie w innej lokalizacji niż ta, na której działa wersja produkcyjna serwisu WRPO. Wykonawca przedkłada Zamawiającemu na żądanie historię sporządzenia backupu danych (czas realizacji - maksymalnie 5 dni robocze liczone od daty zgłoszenia).

I.1.2.9. Przeprowadzenia i udokumentowania analizy ryzyka przetwarzania informacji Serwisu WRPO zgodnie z obowiązującymi normami w szczególności zgodnie z ISO 27005 oraz zastosować adekwatne środki techniczne i organizacyjne minimalizujące te ryzyka. Analizę ryzyka Wykonawca przeprowadza na etapie projektowania wdrażania i utrzymania Serwisu WRPO. Analizę ryzyka Wykonawca przedkłada Zamawiającemu na żądanie (czas realizacji maksymalnie 5 dni robocze liczone od daty zgłoszenia),

I.1.2.10. Monitorowania prawidłowego funkcjonowania Serwisu WRPO oraz jego wydajnością 24h na dobę. Wykonawca przedkłada Zamawiającemu na żądanie historię dostępności serwisu (czas realizacji maksymalnie 5 dni robocze liczone od daty zgłoszenia).

I.1.3. Wsparcie techniczne – dodatkowe zlecenia

W ramach Wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązany będzie do:

I.1.3.1. Wykonywania dodatkowych zleceń modyfikacji / rozbudowy w wymiarze 100 roboczogodzin w sumie w całym okresie trwania umowy. Zamawiający będzie dokonywał zgłoszeń za pośrednictwem e-BOK ze szczegółowym opisem. Następnie Wykonawca w ciągu 72h określi liczbę godzin pracy potrzebną na wykonanie zlecenia wraz ze szczegółowym wyliczeniem. Wykonawca jak i Zamawiający mają prawo do zorganizowania spotkania w sprawie nowych zleceń w siedzibie Zamawiającego. W



przypadku, kiedy Zamawiający stwierdzi, iż Wykonawca wyliczył zbyt dużą liczbę godzin na realizację zlecenia, ma prawo powołać komisję w skład której wchodzić będą: maksymalnie 2 przedstawicieli Zamawiającego oraz maksymalnie 2 przedstawicieli Wykonawcy. Następnie komisja wspólnie wybierze zewnętrznego niezależnego eksperta, który wyliczy czasochłonność. Opinia zewnętrznego eksperta będzie ostateczna. Wytworzone nowe funkcjonalności lub elementy dotyczące rozbudowy muszą spełniać wymagania WCAG 2.1 na poziomie przynajmniej AA.

W okresie obsługi serwisowej może zaistnieć potrzeba dokonania dodatkowych szczegółowych uzgodnień lub wyjaśnień. Spotkania tego typu odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego w godzinach i dniach pracy Zamawiającego, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu (minimum 2 dni robocze przed spotkaniem). Spotkania mogą być organizowane także online np. poprzez platformę ZOOM. Zamawiający i Wykonawca będą porozumiewali się w języku polskim.

II. Termin realizacji zamówienia

II.1. Usługa serwisowania będzie świadczona przez okres **18 miesięcy**, licząc od dnia podpisania umowy.

III. Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Zamawiający w ramach zamówienia powierza przetwarzanie danych osobowych Wykonawcy zgodnie z Rozporządzeniem 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 (Dz.U.UE.L.2016.119.1) (dalej: RODO).
2. Wykonawca zobowiązany jest wykonywać obowiązki informacyjne wynikające z art. 13 i 14 RODO w imieniu Zamawiającego wobec osób których dane osobowe pozyska w ramach realizacji usługi.
3. Wykonawca zobowiązany będzie do ścisłej współpracy z Zamawiającym w zakresie powierzenia przetwarzania danych osobowych zgodnie z art. 28 RODO.
4. Wykonawca zobowiązany jest zabezpieczyć przetwarzanie danych osobowych w sposób zgodny z RODO w szczególności do zabezpieczenia danych osobowych przed przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utraceniem, zmodyfikowaniem,



nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych.

5. Wykonawca uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrażania oraz charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze wynikające z przetwarzania, wdraża odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, takie jak pseudonimizacja, zaprojektowane w celu skutecznej realizacji zasad ochrony danych, takich jak minimalizacja danych, oraz w celu nadania przetwarzaniu niezbędnych zabezpieczeń, tak by spełnić wymogi RODO oraz chronić prawa osób, których dane dotyczą.

1. Warunki wyboru Wykonawcy

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do spotkania roboczego z Wykonawcą.
2. W celu zapewnienia porównywalności wszystkich ofert, Zamawiający zastrzega sobie prawo do skontaktowania się z właściwymi Oferentami w celu uzupełnienia lub doprecyzowania ofert.
3. Niniejsza oferta nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu Cywilnego jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo Zamówień Publicznych.
4. Niniejsze ogłoszenie nie kształtuje zobowiązania po stronie Zamawiającego.
Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z zamówienia bez wyboru którejkolwiek ze złożonych ofert, bez podania przyczyny, jak również do odpowiedzi tylko na wybraną ofertę.
5. Jeżeli przedstawione wraz z ofertą dokumenty nie będą potwierdzały posiadania stosownych uprawnień, oferta nie będzie rozpatrywana.

Osoby do kontaktu:

Krzysztof Michalak, Departament Polityki Regionalnej

Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego w Poznaniu

tel. 61 62 66 314, e-mail: krzysztof.michalak@umww.pl