Załącznik nr 6 do SWZ

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Dostawa, wdrożenie oraz hosting oprogramowania służącego realizacji projektu „Lepsza przyszłość. Przeciwdziałanie zaburzeniom psychicznym dzieci i młodzieży”, realizowanego w ramach RPO Województwa Pomorskiego na lata 2014-2020 - Platforma Koordynacyjno-Edukacyjno-Informacyjna

1. Spis treści

[II. Definicje i skróty 3](#_Toc100053257)

[III. Informacje o Projekcie 8](#_Toc100053258)

[IV. Wymagania ogólne 8](#_Toc100053259)

[V. Etapy realizacji zamówienia 11](#_Toc100053260)

[VI. Wymagania w zakresie infrastruktury technicznej 13](#_Toc100053261)

[VII. Wymagania techniczne strony internetowej 15](#_Toc100053262)

[VIII. Wymagania w zakresie bezpieczeństwa 20](#_Toc100053263)

[IX. Wymagania w zakresie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami 24](#_Toc100053264)

[X. Wymagania w zakresie Analizy Przedwdrożeniowej 24](#_Toc100053265)

[XI. Wymagania w zakresie Bazy Wiedzy 26](#_Toc100053266)

[XII. Opis funkcjonalności Części Informacyjnej Platformy 27](#_Toc100053267)

[XIII. Opis funkcjonalności Części Aplikacyjnej Platformy 30](#_Toc100053268)

[XIV. Wymagania w zakresie testów 36](#_Toc100053269)

[XV. Wymagania w zakresie szkoleń 37](#_Toc100053270)

[XVI. Wymagania w zakresie Usług Utrzymania 39](#_Toc100053271)

[XVII. Wymagania w zakresie Usług Rozwoju 43](#_Toc100053272)

[XVIII. Zamówienia opcjonalne 45](#_Toc100053273)

# 

# Definicje i skróty

|  |  |
| --- | --- |
| **Administrator Platformy** | Użytkownik z pełnym zakresem uprawnień do zarządzania Platformą oraz możliwością dodawania, usuwania i konfigurowania kolejnych kont UPZ. Użytkownik posiadający dostęp i zarządzający wszystkimi Częściami Platformy. |
| **Analiza** | Analiza przedwdrożeniowa. |
| **Baza Wiedzy** | Przygotowana przez Eksperta Merytorycznego baza treści z zakresu psychiatrii i psychologii opisana w rozdziale XI OPZ. |
| **Błąd** | Brak lub nieprawidłowe działanie Platformy, niezależnie od przyczyny takiej nieprawidłowości. Błędom przypisane są kategorie: Błąd Krytyczny, Błąd Poważny, Błąd Zwykły. |
| **Błąd Krytyczny** | Nieprawidłowe działanie Platformy powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z niej, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niej, że przestaje ona spełniać swoje podstawowe funkcje. Przykładem Błędu Krytycznego jest niemożność uruchomienia Platformy, brak odczytu/zapisu z bazy danych, utrata danych lub ich spójności, brak możliwości zalogowania UPZ, niedostępność krytycznych funkcji Platformy. |
| **Błąd Poważny** | Nieprawidłowe działanie Platformy powodujące ograniczenie korzystania z niej przy zachowaniu spełniania przez nią jej podstawowych funkcji. Przykładem Błędu Poważnego jest niewydajne, spowolnione działanie Platformy. |
| **Błąd Zwykły** | Nieprawidłowe działanie Platformy niepowodujące ograniczenia korzystania z niej. Przykładem Błędu Zwykłego jest błąd językowy w interfejsie Części Aplikacyjnej. |
| **Części Platformy** | Część Informacyjna i Część Aplikacyjna. |
| **Część Informacyjna** | Część Informacyjna Platformy opisana w rozdziale XII OPZ. |
| **Część Aplikacyjna** | Część Aplikacyjna Platformy opisana w rozdziale XIII OPZ. |
| **Dokumentacja Analityczna** | Dokumentacja z przeprowadzonej Analizy. |
| **Dokumentacja Platformy** | Wszelka dokumentacja dotycząca Platformy lub jakichkolwiek innych prac Wykonawcy, która jest dostarczana lub powstanie w ramach realizacji zamówienia. |
| **Dokumentacja Powykonawcza** | Dokumentacja opracowana przez Wykonawcę w ramach Etapu 4. |
| **Dostępność Platformy** | Parametr SLA mający na celu zapewnienie faktycznej możliwości korzystania z Platformy przez Zamawiającego bez występowania Błędów Krytycznych, przez określoną w procentach liczbę godzin we wszystkie dni w danym miesiącu.  Dostępność Platformy obliczana będzie jako iloraz (\*100%):   * faktycznej liczby godzin – liczonych przez całą dobę przez wszystkie dni w danym miesiącu kalendarzowym, gdy Platforma była dostępne dla Zamawiającego bez występowania Błędów Krytycznych, oraz * łącznej całkowitej liczby godzin – liczonych przez całą dobę przez wszystkie dni w danym miesiącu kalendarzowym. |
| **Dzień Roboczy** | Dzień od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce. |
| **Ekspert Merytoryczny** | Osoba po stronie Wykonawcy posiadająca doświadczenie zgodne z warunkami udziału w postępowaniu określonym w SWZ dla Eksperta Merytorycznego, wskazana w ofercie Wykonawcy.  Przeprowadza analizę problemu zdrowotnego z zakresu zdrowia psychicznego, opisuje procesy medyczne z zakresu psychiatrii i diagnostyki psychiatrycznej w kierunku realizacji celów Projektu, a następnie opracowuje Bazę Wiedzy. Do zadań Eksperta Merytorycznego należy również, w szczególności realizacja zadań związanych z rozwojem Bazy Wiedzy, przygotowaniem nowych zagadnień Bazy Wiedzy i ich modyfikacja, a także analiza materiałów pod kątem ich wykorzystania w Platformie. |
| **Etap** | Wyodrębniona część realizacyjna zamówienia, obejmująca wykonanie określonych w rozdziale V OPZ czynności i innych prac Wykonawcy opisanych w OPZ. Etapy podlegają Odbiorom. |
| **Funkcja Q&A** | Funkcja – pytania i odpowiedzi (Q&A) w ramach Modułu Diagnostycznego, opisana w rozdziale XIII ust. 4 pkt 1-4 OPZ. |
| **Godziny Robocze** | Godziny od 8:00 do 16:00 w Dni Robocze. |
| **Godzina Rozwojowa** | Okres trwający 60 minut w czasie przeznaczonym na realizację określonego zadania. |
| **Koordynator Platformy** | Użytkownik zarządzający Modułem Organizacyjnym. |
| **Koordynator Wykonawcy** | Osoba po stronie Wykonawcy posiadająca doświadczenie zgodne z warunkami udziału w postępowaniu określonymi w SWZ dla Kierownika projektu, wskazana w ofercie Wykonawcy, koordynująca sprawy związane z realizacją umowy w sprawie zamówienia w zakresie Wdrożenia oraz świadczenia Usług Utrzymania po stronie Wykonawcy. |
| **Modyfikacja Platformy** | Zmiana lub rozbudowa Platformy Zamawiającego, dostarczona lub wykonana przez Wykonawcę w ramach Usług Rozwoju.  Co do zasady, chyba że w Zleceniu określono inaczej, Modyfikacja Platformy stanowi dzieło, o którym mowa w art. 627 Kodeksu cywilnego. |
| **Moduł Organizacyjny** | Moduł Części Aplikacyjnej opisany w rozdziale XIII ust. 2 OPZ. |
| **Moduł E-learningowy** | Moduł Części Aplikacyjnej opisany w rozdziale XIII ust. 3 OPZ. |
| **Moduł Diagnostyczny** | Moduł Części Aplikacyjnej opisany w rozdziale XIII ust. 4 OPZ. |
| **Moduł Live chat** | Moduł Części Aplikacyjnej opisany w rozdziale XIII ust. 5 OPZ. |
| **Narzędzie do Autodiagnozy** | Narzędzie do autodiagnozy w ramach Modułu Diagnostycznego, opisane w rozdziale XIII ust. 4 pkt 5-7 OPZ. |
| **Odbiór** | Potwierdzenie przez Zamawiającego należytego wykonania zamówienia w zakresie wykonania poszczególnych Etapów. Dowodem dokonania Odbioru jest odpowiedni Protokół Odbioru. |
| **Operator Platformy** | Użytkownik Platformy, osoba zatrudniona lub świadcząca usługi dla WSP obsługująca Moduł Live chat. |
| **Oprogramowanie Standardowe** | Oprogramowanie istniejące i dystrybuowane na dzień złożenia oferty, będące przedmiotem dostaw w ramach realizacji niniejszego przedmiotu zamówienia, którego producentem jest podmiot trzeci. Zamawiający dopuszcza zastosowanie Oprogramowania Standardowego w poniższych obszarach:   * System zarządzania treścią (CMS), * Oprogramowanie do wideokonferencji w ramach Modułu E-learningowego, w tym również w modelu Software as a service (SaaS), tj. oprogramowanie jako usługa, * Moduł Live chat, w tym również w modelu Software as a service (SaaS), tj. oprogramowanie jako usługa, * oprogramowanie tworzące środowisko, w którym uruchamiana jest Platforma, w tym oprogramowanie systemowe lub bazodanowe.   W przypadku zastosowania oprogramowania w modelu SaaS, Wykonawca oświadcza, że rozwiązania te opierają się na infrastrukturze oraz parametrach bezpieczeństwa nie gorszych niż określonych w rozdziale VI i VIII OPZ. |
| **OPZ** | Niniejszy dokument. |
| **Platforma** | Strona i aplikacja internetowa, Części Platformy, dostosowane do wymagań opisanych w OPZ, wraz z infrastrukturą techniczną opisaną w rozdziale VI OPZ służące realizacji projektu „Lepsza przyszłość. Przeciwdziałanie zaburzeniom psychicznym dzieci i młodzieży”, realizowanego w ramach RPO Województwa Pomorskiego na lata 2014-2020 - Platforma Koordynacyjno-Edukacyjno-Informacyjna. |
| **Projekt** | Projekt „Lepsza przyszłość. Przeciwdziałanie zaburzeniom psychicznym dzieci i młodzieży”, realizowanego w ramach RPO Województwa Pomorskiego na lata 2014-2020. |
| **Protokół Odbioru** | Dokument stanowiący potwierdzenie dokonania Odbioru w zakresie poszczególnych Etapów zamówienia. |
| **Pula Usług Rozwoju** | Liczba Godzin Rozwojowych do wykorzystania w okresie obowiązywania umowy, pomniejszona o liczbę godzin Rozwojowych wykorzystanych w ramach Zleceń. |
| **Redaktor Platformy** | Użytkownik posiadający uprawnienia do dodawania, edytowania i usuwania treści publikowanych w Części Informacyjnej Platformy oraz Module E-learningowym. Posiada dostęp do zasobów wskazanych przez Administratora Platformy. |
| **SLA** | Zobowiązania Wykonawcy w zakresie poziomu świadczenia Usług Utrzymania, w tym zasady usuwania Błędów oraz poziom wymaganej Dostępności Platformy. |
| **Uczestnik Projektu** | Osoba należąca do grupy docelowej Projektu (odbiorca Projektu), o której mowa w rozdziale III OPZ. |
| **Usługi Projektu** | Porady psychologiczno-diagnostyczne; porady psychologiczne; sesje psychoterapii indywidualnej; sesje psychoterapii rodzinnej; sesje psychoterapii grupowej; sesje wsparcia psychospołecznego; wizyty środowiskowe; mediacje; szkolenia; konsultacje; inne usługi świadczone Uczestnikowi Projektu - w zależności od zdiagnozowanych potrzeb (np. porady prawne, arto- i muzykoterapie). |
| **Usługi Rozwoju** | Usługi mające na celu zapewnienie Zamawiającemu modyfikacji i rozbudowy Platformy, które nie zostały opisane w ramach Usług Utrzymania. |
| **Usługi Utrzymania** | Usługi mające na celu zapewnienie poprawnego działania Platformy oraz wsparcie Zamawiającego w korzystaniu z Platformy. |
| **Użytkownik Platformy** | Niezalogowany użytkownik Platformy, niebędący Administratorem Platformy, Redaktorem Platformy, Koordynatorem Platformy ani Operatorem Platformy. |
| **Użytkownik Platformy Zalogowany (UPZ)** | Administrator Platformy, Redaktor Platformy, Koordynator Platformy oraz Operator Platformy. |
| **Wdrożenie** | Świadczenia Wykonawcy mające na celu dostawę i wdrożenie Platformy. |
| **WSP** | Zamawiający. |
| **Zlecenie** | Dokument uszczegóławiający warunki wykonania zamówionych przez Zamawiającego u Wykonawcy Usług Rozwoju. |

# Informacje o Projekcie

Wdrożenie Platformy Koordynacjo-Edukacyjno-Informacyjnej jest jedną z form realizacji celu Projektu, tj. działań wspierających zdrowie psychiczne osób zamieszkujących województwo pomorskie, dotkniętych bezpośrednimi i pośrednimi skutkami pandemii COVID-19 w obszarze zdrowia psychicznego. Platforma stanowić będzie narzędzie pomocnicze dla realizacji tego celu. Grupą docelową Projektu są dzieci i młodzież oraz ich rodziny, które ze względu na długotrwałą izolację wywołaną pandemią, zostały pozbawione właściwych warunków do prawidłowego rozwoju społecznego i psychicznego oraz wymagają wsparcia w szeroko rozumianym obszarze zdrowia psychicznego, oraz są jednocześnie zagrożone wykluczeniem społecznym, przy czym preferowane będą osoby, które spełniają kryteria, o których mowa w punkcie 1 Standardów realizacji wsparcia w zakresie Działania 6.2 Usługi społeczne RPO WP 2014-2020.

Odbiorcami są również osoby zagrożone ubóstwem lub wykluczeniem społecznym oraz ich rodziny. Osoby wymagające wsparcia, korzystające z usług społecznych, podmioty świadczące usługi społeczne lub zdrowotne, ich pracownicy i ich rodziny, a także osoby przebywające w instytucjach całodobowego pobytu.

Zadaniem Wykonawcy jest zaoferowanie rozwiązania wyjaśniającego korzyści i wyzwania dla zdrowia psychicznego wynikające z przebywania w Internecie oraz przedstawiającego pomysły dotyczące dbania o siebie w Internecie i uzyskiwania wsparcia. Platforma ma zawierać również informacje na temat zachowania bezpieczeństwa w Internecie i uzyskania właściwej równowagi między życiem online i offline.

# Wymagania ogólne

* 1. Przedmiotem zamówienia jest dostawa, wdrożenie, hosting oraz świadczenie Usług Utrzymania i Usług Rozwoju oprogramowania służącego realizacji projektu „Lepsza przyszłość. Przeciwdziałanie zaburzeniom psychicznym dzieci i młodzieży”, realizowanego w ramach RPO Województwa Pomorskiego na lata 2014-2020 - Platforma Koordynacyjno-Edukacyjno-Informacyjna.
  2. Wykonawca dostarczy kontent merytoryczny przygotowany w oparciu o wiarygodne i aktualne źródła naukowe dotyczące profilaktyki oraz skuteczności i bezpieczeństwa terapii stosowanych w kryzysie zdrowia psychicznego. Dostarczone materiały są niezbędne do stworzenia Bazy Wiedzy.
  3. Platforma zostanie stworzona w formie strony i aplikacji internetowej i składać się będzie z następujących Części Platformy:
     1. Informacyjnej – strony internetowej, która zawierać będzie publikowane informacje w podziale na witrynę WSP oraz witrynę Projektu. Szczegółowe wymagania minimalne dotyczące tej części zostały opisane w **rozdziale XII** OPZ.
     2. Aplikacyjnej, w tym:
        1. Modułu Organizacyjnego umożliwiającego rejestrowanie Uczestników Projektu do udziału w Projekcie i zarządzanie Uczestnikami Projektu w celu zarządzania Usługami Projektu.
        2. Modułu E-learningowego, będącego platformą szkoleniową dla Użytkowników Platformy oraz Uczestników Projektu, w tym pedagogów prowadzących zajęcia z dziećmi, młodzieżą i rodzicami,
        3. Modułu Diagnostycznego, którego zadaniem będzie wstępna diagnoza Użytkownika Platformy oraz Uczestnika Projektu, identyfikująca zagrożenia i trudne sytuacje tej osoby,
        4. Modułu Live chat umożliwiającego wymianę informacji, prowadzenie rozmowy na temat Usług Projektu oraz czat zaufania pomiędzy Operatorem Platformy a Użytkownikiem Platformy.

Szczegółowe wymagania minimalne dotyczące tej części zostały opisane w **rozdziale XIII** OPZ.

* 1. Wykonawca zobowiązany jest do Wdrożenia przedmiotu zamówienia w terminie **……[[1]](#footnote-1) dni kalendarzowych** od daty zawarcia umowy.
  2. Platforma musi w całości pracować oraz być zarządzana poprzez przeglądarkę internetową. Platforma nie może wymagać do działania konieczności instalowania oprogramowania czy aplikacji klienckich, oprócz przeglądarki internetowej pozbawionej jakichkolwiek rozszerzeń za wyjątkiem włączonej obsługi JavaScript.
  3. Platforma powinna być poprawnie i jednakowo wyświetlana przez najpopularniejsze przeglądarki internetowe, w najnowszych na dzień składania ofert wersjach, w tym w szczególności: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari, Opera, aktualne wersje przeglądarek na urządzeniach mobilnych obsługujących standard HTML5.
  4. Projekt graficzny całej Platformy i wszystkich jej elementów musi uwzględniać Księgę Systemu Graficznej Informacji Wizualnej, która zostanie udostępniona Wykonawcy w dniu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.
  5. Platforma, w tym jej interfejs oraz panele zarządzania, powinny być w pełni responsywne, zachować całkowitą funkcjonalność, czytelność i wyświetlać się poprawnie na dowolnych monitorach urządzeń stacjonarnych oraz wyświetlaczach urządzeń mobilnych – Responsive Web Design (RWD), tj. wygląd i układ automatycznie dostosowuje się do urządzenia, na jakim jest wyświetlane.
  6. Platforma musi być w całości spolonizowana (w szczególności komunikacja z Użytkownikiem Platformy, wszystkie interfejsy Użytkownika Platformy, zarówno Części Informacyjnej jak i Aplikacyjnej Platformy) oraz wykorzystywać polskie znaki. Musi mieć opracowaną dokumentację techniczną (Dokumentację Analityczną oraz Dokumentację Powykonawczą) oraz wyczerpującą i łatwą w interpretowaniu instrukcję użytkową w języku polskim.
  7. Platforma musi być rozwiązaniem otwartym, zapewniającym rozbudowę o nowe funkcje realizujące potrzeby Zamawiającego i integrację z innymi systemami. Zamawiający oczekuje, że rozwiązania użyte do stworzenia Platformy będą rozwijane i wspierane przez ich producentów, w stosunku do których nie ma planów zakończenia wsparcia, minimum w okresie, na który będzie zawarta umowa w sprawie niniejszego zamówienia publicznego.
  8. Platforma musi współpracować z Centralnym systemem informatycznym SL2014, z którego korzysta Zamawiający. Wymagania oraz zakres danych niezbędnych do integracji z tym systemem zostały opisane w **rozdziale XIII** OPZust. 2.
  9. Platforma musi zawierać rozwiązania zgodne z aktualnymi przepisami prawa, do których stosowania zobowiązany jest Zamawiający. Wykonawca musi zapewnić jej aktualność i na bieżąco bez dodatkowych opłat aktualizować ją co do zgodności z obowiązującym prawem, bez konieczności informacji ze strony Zamawiającego. W związku z tym ma ona uwzględniać w szczególności niniejsze akty prawne wraz z ich zmianami oraz aktami wykonawczymi:
     1. Ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (Dz.U. z 2001 r. poz. 1402, z późn. zm.),
     2. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000, z późn. zm.),
     3. 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) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1, z późn. zm.), zwane dalej RODO,
     4. Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1191, z późn. zm.),
     5. Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 123, z późn. zm.),
     6. Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz.162, z późn. zm.),
     7. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne(t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 700, z późn. zm.),
     8. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U z 2018 r. poz. 1025, z późn. zm.),
     9. 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 (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2247, z późn. zm.),
     10. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2019 poz. 1696),
     11. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848),
     12. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. 2011 nr 209 poz. 1243),
     13. Wytyczne Ministra Inwestycji i Rozwoju w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020 - Standardy dostępności dla polityki spójności 2014-2020.

# Etapy realizacji zamówienia

Zamawiający zakłada następujący proces i terminy realizacji przedmiotu zamówienia przez Wykonawcę:

* + 1. **Etap 1**. Wykonanie Analizy Przedwdrożeniowej. **Termin realizacji: ……[[2]](#footnote-2) dni** od daty zawarcia umowy. W ramach tego Etapu wykonane zostaną w szczególności następujące produkty i usługi, określone w rozdziale X OPZ:
       1. Harmonogram Prac Analitycznych,
       2. Analiza,
       3. Dokumentacja Analityczna.

Wyżej wymienione produkty i usługi będą następnie przedmiotem Odbioru Etapu 1.

* + 1. **Etap 2**. Wdrożenie Części Informacyjnej oraz Modułu Organizacyjnego. **Termin realizacji: ……[[3]](#footnote-3) dni** od daty Odbioru Etapu 1. W ramach tego Etapu wykonane zostaną w szczególności następujące produkty i usługi:
       1. strona internetowa, w szczególności zgodnie z wymaganiami, o których mowa w **rozdziale VII i XII** OPZ oraz Dokumentacją Analityczną,
       2. Moduł Organizacyjny, w szczególności zgodnie z wymaganiami, o których mowa w **rozdziale XIII** ust. 2 OPZ oraz Dokumentacją Analityczną,
       3. instalacja i konfiguracja Części Informacyjnej oraz Modułu Organizacyjnego na serwerze testowym Platformy,
       4. migracja danych zgodna z planem migracji,
       5. testy Części Informacyjnej oraz Modułu Organizacyjnego, zgodnie z procedurą opisaną w **rozdziale XVI** OPZ,
       6. instalacja i konfiguracja Części Informacyjnej oraz Modułu Organizacyjnego na serwerze produkcyjnym Platformy,
       7. szkolenia dla Administratorów Platformy, Koordynatorów Platformy i Redaktorów Platformy w zakresie obsługi Części Informacyjnej oraz Modułu Organizacyjnego.

Wyżej wymienione produkty i usługi będą następnie przedmiotem Odbioru Etapu 2.

* + 1. **Etap 3**. Wdrożenie Części Aplikacyjnej z wyjątkiem Modułu Organizacyjnego, wdrożonego w ramach Etapu 2. **Termin realizacji: ……[[4]](#footnote-4) dni** od daty Odbioru Etapu 2. W ramach tego Etapu wykonane zostaną w szczególności następujące produkty i usługi:
       1. Moduł E-learningowy, Moduł Diagnostyczny i Moduł Live chat, w szczególności zgodnie z wymaganiami, o których mowa w **rozdziale XIII** ust. 3-5 OPZ oraz Dokumentacją Analityczną,
       2. instalacja i konfiguracja modułów, o których mowa w lit. a na serwerze testowym Platformy,
       3. testy modułów, o których mowa w lit. a, zgodnie z procedurą opisaną w **rozdziale XVI** OPZ,
       4. instalacja i konfiguracja modułów, o których mowa w lit. a na serwerze produkcyjnym Platformy,
       5. szkolenia dla Administratorów Platformy, Redaktorów Platformy i Operatorów Platformy w zakresie obsługi modułów, o których mowa w lit. a.

Wyżej wymienione produkty i usługi będą następnie przedmiotem Odbioru Etapu 3.

* + 1. **Etap 4**. Wykonanie Dokumentacji Powykonawczej. **Termin realizacji: ……[[5]](#footnote-5) dni** od daty Odbioru Etapu 3. W ramach tego Etapu wykonane zostaną w szczególności następujące dokumenty elektroniczne:
       1. Dokumentacja Analityczna, wyłącznie w takim zakresie, w jakim została ona zmodyfikowana w trakcie Wdrożenia w stosunku do wersji będącej przedmiotem Odbioru Etapu 1,
       2. Instrukcja Administratora Platformy. Dokument musi zawierać w szczególności opis wszystkich niezbędnych czynności związanych z poprawną administracją i zarządzaniem Platformą (np. ustawianie parametrów konfiguracyjnych, nadawanie uprawnień),
       3. Instrukcja Redaktora Platformy. Dokument musi zawierać w szczególności pełną instrukcję dodawania, edytowania i usuwania treści publikowanych w Części Informacyjnej Platformy i w Module E-learningowym,
       4. Instrukcja Koordynatora Platformy. Dokument musi zawierać pełną instrukcję umożliwiającą zarządzanie Modułem Organizacyjnym Platformy,
       5. Instrukcja Operatora Platformy. Podręcznik musi zawierać pełną instrukcję umożliwiającą obsługę Modułu Live chat.

Wyżej wymienione produkty i usługi będą następnie przedmiotem Odbioru Etapu 4.

* + 1. **Etap 5**. Świadczenie Usług Utrzymania. Wykonawca będzie świadczył Usługi Utrzymania od daty Odbioru Etapu 2 (dla Części Informacyjnej Platformy oraz Modułu Organizacyjnego, z wyłączeniem świadczenia Usług Rozwoju) oraz od daty Odbioru Etapu 4 (dla całej Platformy, wraz ze świadczeniem Usług Rozwoju), do końca okresu realizacji Projektu, tj. do **30.06.2023 r.**

# Wymagania w zakresie infrastruktury technicznej

* 1. Zapewnienie infrastruktury technicznej na potrzeby działania Platformy, przez cały okres Wdrożenia oraz świadczenia Usług Utrzymania, należy do obowiązków Wykonawcy.
  2. Platforma będzie działać w domenie [www.wsp-bilikiewicz.pl](http://www.wsp-bilikiewicz.pl). Utrzymanie domeny należy do obowiązków Zamawiającego. Zamawiający przekaże Wykonawcy niezbędne dane dostępowe, niezbędne do połączenia domeny w ramach niniejszego zamówienia.
  3. W zakresie obowiązków związanych z zapewnieniem infrastruktury dla Platformy Wykonawca zobowiązany jest do:
     1. zapewnienia usług hostingu dla Platformy,
     2. zapewnienia zasobów teleinformatycznych niezbędnych w trakcie Wdrożenia zamówienia (środowisko deweloperskie i testowe),
     3. zapewnienia zasobów teleinformatycznych niezbędnych w trakcie Usług Utrzymania, w tym środowisko produkcyjne i testowe,
     4. zapewnienia zasobów ludzkich dla potrzeb Wdrożenia oraz świadczenia Usług Utrzymania Platformy,
     5. zwymiarowania zasobów teleinformatycznych niezbędnych do Wdrożenia Platformy, ze szczególnym uwzględnieniem wymagań wydajnościowych, określonych w szczególności w ust. 5 oraz wymagań bezpieczeństwa, określonych w **rozdziale VIII** OPZ.
  4. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia usługi hostingu o następujących parametrach minimalnych:
     1. dwa serwery fizyczne dedykowane wyłącznie do obsługi przedmiotu zamówienia - testowy i produkcyjny. Z uwagi na pełnienie przez serwer testowy funkcji zapasowej, musi on posiadać parametry identyczne jak serwer produkcyjny. Na obu serwerach powinien znajdować się serwer aplikacyjny oraz serwer bazodanowy. Parametry techniczne (musi spełniać każdy serwer z osobna):
        1. procesor: dwa procesory ośmiordzeniowe klasy x86 dedykowane do pracy z zaoferowanym serwerem osiągające wynik CPU Mark (Dual CPU) minimum 19000 na stronie www.cpubenchmark.net,
        2. pamięć RAM: 64 GB,
        3. przestrzeń dyskowa o pojemności 4x960MB na każdy serwer fizyczny,
        4. redundantny zasób dyskowy klasy NVMe dla plików oraz baz danych o powierzchni minimum 200GB na każdy serwer fizyczny,
        5. redundantne zasilacze awaryjne typu Hot-Swap,
        6. sprzętowa macierz RAID,
     2. nieograniczony limit transferu danych,
     3. gwarantowana przepustowość łącza 10 Gb/s (synchroniczne),
     4. automatyczne tworzenie kopii zapasowej, na niżej wymienionych zasadach:
        1. kopia powinna być przechowywana w innej lokalizacji niż lokalizacja serwera, na którym umieszczona będzie Platforma,
        2. zabezpieczeniu podlega całe rozwiązanie programowe wraz z jego konfiguracją, danymi i treściami w nim zamieszczonymi,
        3. Wykonawca zapewnia codzienne wykonywanie kopii zapasowych, które będą przechowywane przez okres 31 dni w celu odtworzenia na wypadek awarii serwerów,
        4. kopie zapasowe będą przechowywane w sposób zapewniający bezpieczeństwo danych,
        5. system wykonywania kopii zapasowych powinien umożliwiać całościowe i selektywne odzyskiwanie danych, zarówno w zakresie całych maszyn, jak i poszczególnych plików,
     5. serwer, na którym będzie umieszczona Platforma powinien znajdować się na terenie Unii Europejskiej,
     6. serwery, na których zainstalowana zostanie Platforma, muszą znajdować się w Datacenter o parametrach Tier 3, zgodnie z TIA-942.
     7. serwery muszą pracować w klastrach wysokiej wydajności,
     8. środowisko hostingowe musi pracować na serwerze HTTP - Nginx w najnowszej, stabilnej wersji,
  5. Platforma musi wspierać funkcjonalność odtwarzania swojego stanu sprzed awarii, w tym weryfikacji integralności danych.
  6. Wymagania wydajnościowe:
     1. Wykonawca zoptymalizuje Platformę pod względem wielkości plików (minifikacja) oraz ładowania tylko niezbędnych zasobów,
     2. Platforma co do zasady musi umożliwiać pracę dla nieograniczonej liczby UPZ oraz Użytkowników Platformy, chyba że w innej części OPZ określono inaczej,
     3. Platforma musi umożliwiać wydajną pracę dla minimum 100 jednocześnie korzystających z niej użytkowników,
     4. Wykonawca zagwarantuje odpowiednią wydajność i pojemność Platformy. Zapewnia szybką reakcję na działania użytkowników – średni czas załadowania ekranu oraz wyników danych po czynności wykonanej przez użytkownika nie może być dłuższy niż 2 sekundy. Warunek ten nie dotyczy Modułu Organizacyjnego,
     5. Oszacowanie wydajności musi uwzględniać okresowe spiętrzenie prac skutkujące trzykrotnym wzrostem obciążenia w stosunku do obciążenia przeciętnego,
     6. Usługa uwierzytelniania musi obsłużyć 5 logowań co sekundę w czasie minimum 30 sekund.

# Wymagania techniczne strony internetowej

* 1. Strona internetowa Platformy powinna zostać zbudowana w oparciu o najnowszą dostępną wersję użytego systemu zarządzania treścią (CMS).
  2. CMS ma służyć do wprowadzania, modyfikacji i usuwania treści wyświetlanych użytkownikom strony internetowej Platformy oraz do określania wartości jej parametrów konfiguracyjnych. Głównym celem jest umożliwienie Redaktorom Platformy tworzenie treści strony internetowej w sposób intuicyjny i łatwy, nie wymagający od Redaktorów Platformy umiejętności programowania.
  3. CMS powinien pozwalać na zarządzanie jego zawartością przy użyciu przyjaznego i łatwego w obsłudze interfejsu. Przy tworzeniu artykułów powinna występować możliwość pokazania skrótu aktualności wpisywanego ręcznie lub tworzonego automatycznie z treści wiadomości. Narzędzia administracyjne powinny umożliwiać dalszą rozbudowę strony internetowej.
  4. Zmiany dokonywane w treściach opublikowanych na stronie powinny być widoczne natychmiast po zapisaniu, z zastosowaniem mechanizmu czyszczenia pamięci podręcznej serwera oraz możliwości wglądu do historii zmian wszystkich treści i przywracania ich poprzednich wersji w razie zaistniałej potrzeby. Zmiany dokonywane w treściach powinny mieć dodatkową możliwość zapisania ich jako wersji roboczej dokumentu.
  5. CMS powinien posiadać wbudowany moduł edycyjny treści o następujących funkcjonalnościach:
     1. dodawanie, zmianę lub usuwanie elementów treści strony,
     2. wstawienie i edycję tabel (w szczególności edycja komórek, wierszy, kolumn i ich właściwości) oraz ich późniejszego filtrowania na stronie,
     3. dodawanie oraz prezentacja zdjęć i plików multimedialnych oraz innych materiałów dowolnego typu (wszystkie wprowadzane do serwisu pliki muszą być zapisywane na dysku, a nie w formie binarnej do bazy danych),
     4. dodawanie treści z serwisu YouTube,
     5. możliwość druku z poziomu edytowanego tekstu,
     6. pogrubienie, pochylenie i podkreślenie tekstu; wyśrodkowanie, wyjustowanie, dociąganie do lewej lub prawej strony,
     7. wklejenie tekstu z czyszczeniem kodu z niepotrzebnych elementów z plików, w szczególności w formacie: doc, docx, xls, xlsx, odt, w tym poprawne przenoszenie: formatowania tekstu (podkreślenie, pogrubienie, kursywa, przekreślenie, indeks dolny i górny), list numerowanych z zagnieżdżaniem, list nienumerowanych, tabel,
     8. wklejenie tekstu bez formatowania,
     9. skorzystanie z dostępnych stylów zastosowanych na stronie internetowej,
     10. stworzenie listy numerowanej i punktowanej,
     11. cofnięcie ostatnich operacji,
     12. wstawienie, edycję i usunięcie hiperłącza, linków wewnątrz dokumentu,
     13. wstawienie grafiki, możliwość ustawienia jej względem tekstu (oblanie itd.),
     14. wstawienie linii poziomej,
     15. wstawienie tekstu w formie indeksu górnego lub dolnego,
     16. wstawianie niestandardowych znaków np. §,
     17. wyszukiwanie tekstu, z opcją zamiany na inny,
     18. włączanie/wyłączanie wyświetlania niedrukowalnych elementów np. paragrafów, twardych spacji,
     19. wstawianie tzw. „twardej spacji” - stosowanej w plikach w formacie: doc, docx, odt,
     20. usunięcie formatowania z zaznaczonej części lub całości dokumentu,
     21. wstawianie czystego kodu HTML,
     22. możliwość edycji treści w formie alternatywnej jako źródła wyświetlonego w postaci kodu HTML.
  6. Strona internetowa powinna umożliwiać publikowanie treści w sposób automatyczny o ustalonej wcześniej dacie i godzinie. Powinna umożliwiać dowolne ustawianie kolejności elementów w jej strukturze i w treści artykułów (w tym ustawienie kolejności wyświetlania artykułów). Strona powinna posiadać poprawną konfigurację SEO (Search Engine Optimalization) na poziomie pojedynczej strony i artykułu oraz możliwość integracji z narzędziem takim jak Google Analytics i Google Search Console lub równoważnymi w zakresie udostępnienia danych statystycznych związanych z jej oglądalnością i śledzenia ruchu w witrynie.
  7. CMS powinien posiadać funkcjonalność tworzenia meta opisów: „title”, „description” oraz „keywords” dla wszystkich podstron. System powinien umożliwiać tagowanie ułatwiające wyszukiwanie treści na danej podstronie. CMS powinien umożliwiać zamieszczenie na wszystkich podstronach warstwy prezentacji funkcję nawigacyjną „breadcrumbs”. Nawigacja ta ma wskazywać opcję m.in. powrotu na górę strony, powrót do konkretnej podstrony oraz do strony głównej.
  8. CMS powinien umożliwiać Administratorom Platformy tworzenie dodatkowych kont Administratora Platformy i Redaktora Platformy. Konto Redaktora Platformy powinno umożliwiać publikację nowych treści bądź edycję treści już opublikowanych bez możliwości ingerencji w mechaniki funkcjonowania strony internetowej.
  9. Strona internetowa powinna umożliwiać archiwizację dowolnych treści opublikowanych w jej strukturze. Poprzez archiwizację rozumie się ograniczenie dostępności do tych treści jedynie dla Administratorów Platformy i Redaktorów Platformy.
  10. CMS powinien być rozpowszechniany na licencji GNU GPL lub kompatybilnej z nią licencji pozwalającej sklasyfikować go jako oprogramowanie typu open source lub równoważnej licencji z otwartym kodem źródłowym
  11. Strona internetowa powinna zapewniać możliwość zmiany kolejności i wyboru występujących sekcji, a także dowolne wykorzystanie stworzonych sekcji w obrębie strony przy pomocy programowalnych szablonów, bez konieczności zmian w architekturze bazy danych serwisu.
  12. CMS powinien umożliwiać dodawanie nowych języków strony internetowej.
  13. System powinien posiadać otwarty charakter i zapewniać możliwość rozszerzania jego funkcjonalności przy pomocy ogólnodostępnych na rynku, dodatkowych modułów funkcyjnych.
  14. Strona internetowa powinna być wykonana w sposób umożliwiający Zamawiającemu samodzielną aktualizację silnika CMS do najnowszej wersji bez potrzeby ingerencji w strukturę kodu.
  15. Strona internetowa powinna być wykonana w sposób umożliwiający Zamawiającemu samodzielną aktualizację rozszerzeń (wtyczek/modułów) będących nieodłączną częścią serwisu zachowując przy tym wszystkie ich funkcjonalności bez potrzeby ingerencji w strukturę kodu (z wyłączeniem sytuacji, w której za zmiany w strukturze kodu wtyczki/modułu odpowiada jego autor). Niedozwolone jest użycie przez Wykonawcę rozszerzeń autorstwa Wykonawcy lub samodzielnie przez niego zmodyfikowanych w taki sposób, że uniemożliwiłoby to późniejszą automatyczną aktualizację rozszerzenia lub całego CMS.
  16. Serwis powinien być wykonany z wykorzystaniem języków programowania PHP oraz JavaScript wraz z niezbędnymi bibliotekami.
  17. Wszystkie strony będące w strukturze serwisu powinny zachować zgodność ze standardami HTML5 oraz CSS3.
  18. Serwis powinien zostać wyposażony w alternatywny arkusz stylów definiujący wygląd w wersji do druku.
  19. Serwis powinien być zoptymalizowany pod kątem szybkości ładowania stron, ze szczególnym uwzględnieniem minimalizacji skryptów i arkuszy stylów, dyrektyw kontroli cache, kompresji przesyłania danych i optymalizacji plików graficznych wchodzących w skład szaty graficznej serwisu.
  20. Czcionki zastosowane w konstrukcji serwisu powinny być umieszczone w folderach CMS na tym samym serwerze.
  21. W przypadku uzasadnionej technicznie konieczności zbyt długiego oczekiwania na ładowane treści lub błędu ich wczytywania, na stronach serwisu powinna pojawiać się informacja o braku możliwości ich wyświetlenia (strona błędu).
  22. Strona internetowa powinna posiadać mechanizm umożliwiający wyświetlenie informacji o jej czasowej niedostępności.
  23. Serwis internetowy powinien zawierać wyszukiwarkę umożliwiającą użytkownikowi przeszukiwanie treści serwisu.
  24. Serwis internetowy powinien generować mapę witryny (Site Map) wspomagającą indeksację przez wyszukiwarki oraz wykorzystywać technologię przepisywania linków, aby stworzyć przyjazne adresy URL dla dodanych treści.
  25. Wykorzystane komponenty systemu CMS, zarówno na etapie realizacji, jak i w późniejszej eksploatacji systemu nie mogą generować dodatkowych kosztów.
  26. CMS powinien zapewnić Administratorowi Platformy możliwość:
      1. samodzielnego zarządzania zawartością strony głównej poprzez edycję treści, bloków tekstowych, banerów oraz aktywację/dezaktywację elementów zawartych w strukturze serwisu. Zawartość strony głównej powinna być konfigurowalna z poziomu panelu CMS,
      2. samodzielnego tworzenia struktury serwisu tj. wpisów, podstron oraz galerii. Powinien mieć możliwość ustawienia statusu (widoczny/niewidoczny) dla artykułu w obrębie wydarzeń i aktualności, dodatkowych podstron czy galerii,
      3. zarządzania strukturą drzewa kategorii dla aktualności oraz wydarzeń publikowanych w obrębie strony internetowej. Możliwość tworzenia, usuwania i edycji dowolnej ilości kategorii,
      4. umieszczania zdjęć oraz plików do pobrania w tekście,
      5. generowania rozwijanego menu poziomego i pionowego oraz zarządzanie ich strukturą i zawartością,
      6. generowania automatycznej mapy serwisu,
      7. zarządzania sliderem, w tym samodzielną wymianę zdjęć/banerów. Po dodaniu więcej niż jednego zdjęcia w wybranym katalogu, zdjęcia będą się automatycznie zmieniały na stronie, ale też będzie możliwość przełączenia ich przez kliknięcie elementów nawigacyjnych,
      8. ustawienia banerów z poziomu jednego formularza. Banery powinny być przydzielone do danej sekcji w ramach struktury strony. Po kliknięciu na baner funkcja przekierowuje do zadanej aktualności lub innej zdefiniowanej podstrony. Napis na banerze powinien stanowić przycisk np. “zobacz więcej” oraz opcjonalnie link do innej podstrony (zawartości),
      9. dodawania w ustalonych miejscach strony (zgodnie z przyjętą strukturą) banera w formie graficznej - zdjęcia lub animacji,
      10. ustawiania kolejności aktualności czy wydarzenia wg. ustawionej daty. Domyślnie należy przyjąć - wpis najnowszy zawsze na górze,
      11. wdrożenia modułów prezentujących treści łączące lub linkujące wzajemnie do różnych elementów strony (treści agregujące wiele rekordów, obiektów, wyświetlanie treści multimedialnej jak filmy, galeria czy pliki audio),
      12. publikacji treści zgodnie z ustalonym priorytetem. Może określać czy dany artykuł lub aktualność/wydarzenie będzie wyróżnione na stronie głównej,
      13. zarządzania zawartością poszczególnych podstron przy użyciu edytora WYSIWYG i edytora HTML. Możliwość zmiany formatu czcionki (wytłuszczenie, kursywa, kolor, podkreślenie, wyrównywanie marginesów), możliwość zamieszczania grafik, zdjęć, tabeli, załączników - plików (w tym zdjęć - wyświetlanych jako miniaturki i otwieranych w oddzielnym oknie po kliknięciu),
      14. przeniesienia wpisu - aktualności, wydarzeń do innego miejsca w strukturze np. do katalogu archiwum,
      15. tworzenia i zarządzania galeriami (zdjęć, plików graficznych) w jednym formularzu oraz edycja wszystkich parametrów:
          1. nadanie nazwy,
          2. nadawanie opisu (jako element opcjonalny),
          3. dodawanie obrazów (możliwość dołączanie wielu plików równocześnie) i tytułów,
      16. zarządzania zasobami multimedialnymi. Powinna istnieć możliwość grupowania mediów na kolekcje, katalogi, itp.,
      17. podglądu zdjęć oraz edytowanych stron przed ich opublikowaniem,
      18. podania nazwy zdjęcia i wyświetlania tej nazwy na oglądanym zdjęciu,
      19. zabezpieczenia antyspamowego do formularzy.
  27. System powinien zostać wykonany zgodnie z aktualnymi praktykami dotyczącymi wydajności aplikacji pod kątem czasu ładowania się strony, w szczególności:
      1. ikony lub inne znaki graficzne powinny być połączone w plik czcionki (WOFF, TTF) i serwowane jako jeden zasób,
      2. małe obrazki, będące elementami interfejsu, powinny być zaszyte w plikach CSS w postaci ciągu data:image Base64,
      3. wszelkie skrypty powinny być ładowane asynchronicznie, a układ strony i podstawowe definicje elementów powinny zapobiegać „skakaniu” layoutu,
      4. strona może wykorzystywać framework CSS (sugerowana reguła mobile first),
      5. strona powinna zawierać minimalną ilość kodu HTML tak, aby proporcja treści strony do kodu wyświetlającego tę treść była jak największa.

# Wymagania w zakresie bezpieczeństwa

* 1. Platforma powinna zostać zabezpieczona z uwzględnieniem, w szczególności następujących rozwiązań:
     1. zapewnienie możliwości zabezpieczenia przed nieautoryzowanymi zmianami stanu sesji i jej parametrów,
     2. zapewnienie mechanizmu pozwalającego na wykrycie i zablokowanie nieautoryzowanych prób dostępu,
     3. zapewnienie rejestracji wszystkich prób logowania i działań związanych z przydzielaniem uprawnień dostępu do panelu administracyjnego,
     4. przechowywanie haseł dostępowych w postaci zaszyfrowanej w bazie danych Platformy,
     5. wykrywanie i ochrona przed nieuprawnionymi zmianami w oprogramowaniu i opublikowanych danych,
     6. zapewnienie ochrony przed następującymi lukami w bezpieczeństwie: Cross-site scripting (XSS), Injection (SQL injection, LDAP and Xpath injection flaws), wstrzyknięcie złośliwych plików/kodów, Insecure direct object references, Cross-site request forgery (CSRF), Local File Inclusion (LFI), Remote File Inclusion (RFI), Remote Code Execution (RCE), PHP Code Injection, HTTP Protocol Violations, HTTPoxy, Shellshock, Session Fixation, Scanner Detection, Metadata/Error Leakages, Project Honey Pot Blacklist, GeoIP Country Blocking, wyciek informacji i niepoprawne zarządzanie błędami,
     7. plik konfiguracyjny odpowiedzialny za połączenie systemu CMS z bazą danych Platformy powinien zostać zabezpieczony przed możliwością wyświetlenia jego zawartości przez osoby nieuprawione.
  2. Platforma musi posiadać odrębne bazy danych Części Platformy. Baza danych Części Aplikacyjnej musi być odseparowana od bazy danych Części Informacyjnej.
  3. Platforma musi logować i raportować zdarzenia bezpieczeństwa w formie logu systemowego zapisywanego lokalnie i do zewnętrznego serwera Syslog.
  4. Platforma musi automatycznie wylogować UPZ po zadanym czasie nieaktywności.
  5. Każdy użytkownik Platformy musi być ograniczony wyłącznie do zakresu możliwości funkcjonalnych określonych ograniczeniami roli i uprawnień jakie otrzymał.
  6. Platforma musi być zabezpieczona poprzez wykorzystanie zapór sieciowych Web

Application Firewall (WAF), spełniającej poniższe wymagania minimalne:

* + 1. rozwiązanie w postaci sprzętowej i oprogramowania, dla którego wsparcie świadczone jest przez jednego producenta,
    2. rozwiązanie ma spełniać następujące parametry wydajnościowe:
       1. przepustowość filtrowania ruchu http/https minimum 200Mbps,
       2. ochrona przed atakami z list OWASP Top 10 dla minimum 10 aplikacji,
    3. rozwiązanie musi pracować w oparciu o dwa urządzenia w klastrze niezawodnościowym,
    4. rozwiązanie musi posiadać możliwość zbudowania klastra w układzie active-passive /standby oraz active-active,
    5. rozwiązanie musi mieć możliwość implementacji systemu inline w trybach Reverse Proxy lub Transparentnym,
    6. rozwiązanie musi mieć możliwość swoistego uczenia się chronionej aplikacji,
    7. rozwiązanie musi realizować ochronę dla aplikacji webowych przed atakami typu DoS/DDoS,
    8. WAF musi posiadać mechanizmy ochrony przed atakami DoS ukierunkowanymi na warstwę aplikacyjną (zalewanie aplikacji web dużą ilością zapytań http),
    9. rozwiązanie powinno umożliwiać proaktywne wykrywanie i blokowanie botów, zanim wywołają atak DDoS, web scraping lub bruteforce.
  1. Platforma musi zapewniać ochronę danych osobowych na poziomie przewidzianym obowiązującymi przepisami prawa.
  2. Platforma musi być zgodna z obowiązującą dokumentacją regulującą zasady bezpieczeństwa informacji u Zamawiającego. Dokumentacja obowiązująca w WSP jest zgodna z przepisami RODO i zostanie udostępniona Wykonawcy po zawarciu umowy w sprawie zamówienia.
  3. Platforma musi spełniać wymogi wynikające z przepisów RODO, w szczególności:
     1. odnotowanie informacji o odbiorcach, którym dane osobowe zostały udostępnione, dacie i zakresie udostępnienia,
     2. przechowywanie danych osobowych w formie umożliwiającej identyfikację osoby, której dane dotyczą, przez okres nie dłuższy, niż jest to niezbędne do celów, w których dane te są przetwarzane (ograniczenie przechowywania),
     3. odpowiednie bezpieczeństwo danych osobowych oraz rozliczalność działań,
     4. realizację praw tj. prawa do usunięcia danych, „prawa do bycia zapomnianym”, prawa do ograniczenia przetwarzania, prawa do przenoszenia danych, prawa do sprzeciwu,
     5. zdolność do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemu i usług przetwarzania,
     6. zdolność do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego,
     7. regularne testowanie, mierzenie i ocenianie skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania.
  4. Wykonawca w ramach projektowania Platformy uwzględni zasadę ochrony danych w fazie projektowania. W przypadku ujawnienia wysokiego ryzyka Wykonawca przedstawi środki techniczne obniżające to ryzyko oraz wykona ocenę skutków dla przetwarzania danych (DPIA), zgodnie z art. 35 RODO. Termin sporządzenia DPIA zostanie określony przez Zamawiającego na etapie Analizy, biorąc pod uwagę czasochłonność wynikającą z jej zakresu.
  5. Zapis każdej operacji przez UZP w Platformie musi zawierać informacje o osobie dokonującej zmiany lub ewidencji oraz historię wszystkich dokonanych zmian.
  6. Wszystkie połączenia realizowane oraz dane przesyłane przez Platformę za pośrednictwem sieci Internet muszą być szyfrowane (certyfikat SSL).
  7. Platforma musi spełniać wymogi z zakresu obowiązujących przepisów Krajowych Ram Interoperacyjności oraz innych ustaw i rozporządzeń odnoszących się do systemów informatycznych służących realizacji zadań publicznych, a zwłaszcza realizować obowiązki:
     1. zarządzania prawami i dostępem UPZ do Platformy,
     2. rejestrowania zdarzeń w bazie (logowanie, modyfikacja danych, itp.),
     3. zarządzania logami (określanie szczegółowości rejestracji),
     4. określania uprawnień dla poszczególnych grup użytkowników, a w szczególności:
        1. zapewnienie zabezpieczenia zgromadzonych danych,
        2. zapewnienie dostępu dla wybranych aplikacji Platformy tylko dla użytkowników z poprawnym, ważnym i niezablokowanym kontem,
        3. umożliwienie nadawania praw zdefiniowanym grupom użytkowników do określonych funkcjonalności Platformy, spośród listy zdefiniowanych uprawnień, wg zdefiniowanych wzorców,
        4. wymuszanie stosowania formatu i długości haseł, między innymi poprzez:
           1. kontrolę, czy hasła składają się, z co najmniej określonej przez Administratora Platformy długości (np. ośmiu) znaków,
           2. kontrolę, czy hasła zawierają znaki, z co najmniej trzech, spośród czterech następujących kategorii:

wielkie litery angielskie (od A do Z),

małe litery angielskie (od a do z),

cyfry systemu dziesiętnego (od 0 do 9),

niealfabetyczne (na przykład !, $, #, %),

* + - 1. wymuszanie zmiany haseł dla UPZ po określonym czasie,
      2. zapewnienie unikalności i braku możliwości ponownego użycia tego samego hasła, nie wcześniej niż po określonej przez Administratora Platformy ilości zmian (Platforma musi pamiętać co najmniej sześć haseł, skojarzonych z kontem użytkownika, zanim będzie można ponownie użyć stosowanego wcześniej hasła),
      3. hasła UPZ muszą być przechowywane w bazie danych w formie zaszyfrowanej, uniemożliwiającej odczyt hasła.
  1. Platforma musi umożliwiać rejestrowanie historii aktywności UPZ poprzez zapisanie w bazie danych informacji o tym który UPZ i kiedy (data i godzina) logował/wylogował się.
  2. Platforma musi zapewniać rejestrowanie daty wprowadzenia do niej danych osobowych, identyfikator osoby wprowadzającej dane osobowe, sprzeciw przetwarzania danych osobowych, rejestr udostępniania danych osobowych innym instytucjom.
  3. Serwer fizyczny i współpracujące z nim komponenty zapewniające działanie Platformy muszą być zabezpieczone w trybie 24h na dobę przez 7 dni w tygodniu, w tym muszą zapewniać:
     1. ochronę przed nieautoryzowanym i nieuprawnionym dostępem do serwera,
     2. ochronę przed wirusami, robakami internetowymi i innymi formami ataku,
     3. stosowanie silnych haseł dostępu do funkcji administracyjnych serwera Platformy i innych komponentów,
     4. stosowanie połączeń szyfrowanych,
     5. fizyczną ochronę wszystkich składników infrastruktury Platformy poprzez zabezpieczenie przed utratą zasilania,
     6. fizyczną ochronę wszystkich składników infrastruktury Platformy przed nieuprawnionym dostępem osób z zewnątrz.
  4. Platforma musi utrudniać identyfikowanie użytych do jego budowy frameworków/CMS.
  5. Platforma, wszędzie tam gdzie stanowi wynik autorski Wykonawcy, musi być tworzona i rozwijana w systemie kontroli wersji oraz narzędzia wspierającego kontrolę dostępu i przechowywania repozytorium.
  6. Kod źródłowy Platformy, wszędzie tam, gdzie stanowi wynik autorski Wykonawcy, opatrzony musi zostać niezbędnymi komentarzami na poziomie klas, metod i zmiennych, ułatwiającymi pracę z nim i jego modyfikacje przez podmiot trzeci.

# Wymagania w zakresie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami

* 1. Platforma powinna być zgodna z postanowieniami ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Wykonawca wykona przedmiot zamówienia zgodnie ze wszystkimi wytycznymi WCAG 2.1 o których mowa w załączniku do tej ustawy), a także z załącznikiem nr 2 do Wytycznych Ministra Inwestycji i Rozwoju w zakresie realizacji zasady równości szans i niedyskryminacji, w tym dostępności dla osób z niepełnosprawnościami oraz zasady równości szans kobiet i mężczyzn w ramach funduszy unijnych na lata 2014-2020 - Standardy dostępności dla polityki spójności 2014-2020.
  2. Zapewnienie dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w ramach niniejszej zamówienia następuje, o ile jest to możliwe, z uwzględnieniem uniwersalnego projektowania.
  3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zlecenia zewnętrznego audytu spełnienia wymagań WCAG 2.1. Wykonawca poprawi w ramach tego zamówienia wszelkie uwagi audytu i niezgodności.
  4. Edytor treści musi zawierać możliwość tworzenia semantycznych elementów HTML, m.in. takich jak nagłówki czy listy wypunktowane.

# Wymagania w zakresie Analizy Przedwdrożeniowej

* 1. Wykonanie Analizy ma na celu uszczegółowienie przedmiotu zamówienia i opisanie sposobu jego realizacji. Dostosowanie wdrażanego rozwiązania będzie realizowane przyrostowo (w tym przyrost funkcjonalności). W trakcie prac mających na celu stworzenie Analizy, Wykonawca, działając zgodnie z najlepszą wiedzą, powinien zweryfikować i przedstawić Zamawiającemu optymalne działania zmierzające do zapewnienia wykonania zamówienia i osiągnięcia jego celów. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Wykonawca może zaproponować modyfikację wymagań dotyczących Platformy, jeśli będą one korzystne dla Zamawiającego. Szczegółowy sposób realizacji wymagań uzgadniany i potwierdzany będzie z Zamawiającym, przy wykorzystaniu opracowanej przez Wykonawcę Dokumentacji Analitycznej, w tym makiet UX i UI.
  2. Całkowity zakres prac zostanie podzielony na następujące po sobie cykle realizacyjne, w tym spotkania statusowe, mające na celu omówienie i analizę sposobu wykonania przedmiotu zamówienia. Koordynator Wykonawcy na początku każdego spotkania statusowego w ramach cyklu realizacyjnego przedstawi Zamawiającemu informacje o planach i postępach realizacji prac względem przyjętego Harmonogramu Prac Analitycznych, o którym mowa w ust. 3. Na zakończenie każdego cyklu Koordynator Wykonawcy przedstawi Zamawiającemu wytworzoną i dostosowaną w ramach cyklu funkcjonalność Platformy. Ostateczną decyzję w zakresie zaproponowanego sposobu wdrożenia funkcjonalności podejmie Zamawiający.
  3. Wykonawca **w terminie 3 dni** od daty zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, przedłoży Zamawiającemu do akceptacji Harmonogram Prac Analitycznych, który będzie zawierał tematy i terminy cykli realizacyjnych, o których mowa w ust. 2.
  4. Wykonawca jest zobowiązany do uwzględniania wszystkich sugestii Zamawiającego na etapie analizy wymagań, projektowania funkcjonalności oraz projektu graficznego Części Platformy.
  5. Opracowując Analizę, Wykonawca uwzględni wszystkie wymagania opisane w niniejszym dokumencie. Odstępstwa od tych wymagań są dopuszczone wyłącznie w przypadku, jeżeli taka zmiana jest zgodna z przepisami prawa oraz zostanie zaakceptowana przez Zamawiającego. Jakiekolwiek proponowane odstępstwo od wymagań wymaga wyraźnego i jednoznacznego wskazania tego faktu przez Wykonawcę oraz podlega akceptacji Zamawiającego.
  6. W ramach Analizy, Wykonawca wykona, w szczególności:
     1. analizę celu Projektu w zakresie objętym wymaganiami Platformy,
     2. analizę procesów, procedur, czynności i operacji działających na tych danych,
     3. analizę zapewnionej przez Wykonawcę infrastruktury teleinformatycznej związanej z realizacją zamówienia,
     4. analizę wymagań Zamawiającego pod względem: kompletności, szczegółowości, spójności, jednoznaczności, aktualności oraz poprawności,
     5. analizę przepisów prawa, obejmujących zakresem moduły Platformy,
     6. w razie zaistnienia takiej potrzeby - analizę ryzyka przetwarzania danych osobowych.
  7. Efekty prac analitycznych zostaną przedstawione do akceptacji Zamawiającego w postaci Dokumentacji Analitycznej, która składać się będzie, w szczególności z następujących dokumentów:
     1. projektu graficznego Części Platformy, w formie klikalnej makiety Lo-Fi (Low Fidelity Mockup), tj. prototypu niskiej szczegółowości obrazującej schematy wszystkich planowanych interfejsów, z zastrzeżeniem **rozdziału XII** ust. 8,
     2. szkicu projektowego Narzędzia do Autodiagnozy, spełniającego następujące wymagania:
        1. musi być zgodny z wymaganiami określonymi w **rozdziale XI** ust. 1 pkt 3 oraz ust. 2-4 OPZ,
        2. będzie prezentować minimum 2 różne procesy z zakresu zdrowia psychicznego,
     3. projektu technicznego Części Platformy, zawierającego w szczególności:
        1. projekt techniczny infrastruktury technicznej, w tym produkty sprzętowe i użyte oprogramowanie,
        2. model architektury Platformy, w tym model komponentów przedstawiających wszystkie moduły Platformy oraz model integracji z systemami zewnętrznymi,
        3. katalog wymagań rozwiązania (funkcjonalnych i pozafunkcjonalnych), zawierający dla każdego wymagania minimum:
           1. nazwę wymagania,
           2. opis sposobu realizacji wymagania,
           3. nazwę komponentu technicznego realizującego wymaganie,
     4. projektu baz danych Platformy,
     5. projektu Bazy Wiedzy,
     6. planu migracji dla Części Informacyjnej,
     7. scenariuszy testowych dla Części Aplikacyjnej.

# Wymagania w zakresie Bazy Wiedzy

* 1. Wykonawca zobowiązany jest do opracowania Bazy Wiedzy, która przygotowana będzie w oparciu o wiarygodne i aktualne źródła naukowe dotyczące profilaktyki oraz skuteczności i bezpieczeństwa terapii stosowanych w kryzysie zdrowia psychicznego i zawierać będzie w szczególności następujące materiały:
     1. Treści informacyjne i edukacyjne dla pacjentów i ich rodzin, na temat oraz w celu wspierania dzieci i młodzieży w sytuacji kryzysowej i szerzenia wiedzy o zdrowiu psychicznym. Treści te będą zaimplementowane w **Części Informacyjnej Platformy**.
     2. Kontent edukacyjny zawierający uporządkowane tematycznie treści merytoryczne szkoleń online dla nauczycieli i wychowawców, których celem będzie zwiększenie kompetencji dot. promocji zdrowia psychicznego, działań profilaktycznych i postępowania w sytuacjach kryzysu psychicznego. Treści te będą zaimplementowane w **Module E-learningowym**.
     3. Narzędzia służące identyfikacji potrzeb w zakresie wsparcia zdrowia psychicznego w postaci testów, ankiet i układów referencyjnych wybrane zgodnie z zasadami Evidence Based Medicine (EBM) – medycynie opartej na faktach, które uwzględniają behawioralne czynniki ryzyka rozwoju: niskie kompetencje społeczne, niskie kompetencje kierowania stresem, brak higieny cyfrowej, niska jakość snu i wypoczynku, stosowanie używek. Narzędzia te będą zaimplementowane w **Module Diagnostycznym**.
  2. Materiały, o których mowa w ust. 1 będą zgodne z podstawowymi celami konkursu Boosting mental health in Europe in times of change (TOPIC ID: HORIZON-HLTH-2022-STAYHLTH-01-01-two-stage) powstałymi w ramach programu Horyzont Europa oraz aktualnymi dokumentami, rekomendacjami i przewodnikami organizacji Mental Health Europe.
  3. Przedstawione materiały zostaną pogrupowane w niżej wymienione segmenty, które zostaną uszczegółowione w trakcie Analizy:
     1. informacje online
     2. społeczności internetowe
     3. diagnostyka i terapia online
     4. media społecznościowe
     5. aplikacje mobilne
     6. czatboty
     7. blogi/vlogi/podcasty
  4. Materiały muszą być w szczególności adekwatne do stosowania dla grup wiekowych:
     1. 0-12 lat - przygotowane w formie dla profesjonalistów oraz opiekunów,
     2. 12-25 lat i więcej - w kategoriach: sprawy zdrowia psychicznego; samobójstwa i samookaleczenia; miejsc i możliwości uzyskania wsparcia; wsparcia rówieśniczego oraz budowania zdolności rozpoznania problemu i możliwości udzielania wsparcia innym; rozwiązywania problemów życia codziennego młodzieży.

# Opis funkcjonalności Części Informacyjnej Platformy

* 1. W ramach Platformy Wykonawca zaprojektuje oraz wdroży stronę internetową, która zawierać będzie publikowane informacje w podziale na witrynę WSP oraz witrynę Projektu.
  2. Witryna WSP będzie stanowić stronę główną: [www.wsp-bilikiewicz.pl](http://www.wsp-bilikiewicz.pl)
  3. Architektura informacji strony głównej powinna wyróżniać 4 podstawowe obszary:
     1. portal newsowy,
     2. witrynę WSP (rozumianą w szczególności jako stałe informacje dotyczące działalności szpitala, pracowników, struktury, usług i kontaktu),
     3. witrynę Projektu,
     4. odsyłacz do strony Biuletynu Informacji Publicznej WSP.
  4. Proste w użyciu odnośniki do wymienionych wyżej 4 głównych obszarów powinny być dostępne z poziomu strony głównej.
  5. Większość powierzchni strony głównej powinna zostać zarezerwowana pod odnośniki do materiałów zgromadzonych w witrynie WSP. Materiały te pogrupowane powinny być wg kategorii tematycznych odpowiadających obszarom działalności szpitala. Każda kategoria powinna dysponować własną podstroną gromadzącą wszystkie informacje uzupełnione przez podstawowe informacje na temat działalności szpitala w danym zakresie oraz dużą, czytelną infografikę, przedstawiającą kluczowe aspekty i główne sukcesy.
  6. Planowane kategorie newsowe strony internetowej (z możliwością edycji i dodawania nowych) to:
     1. świadczenia zdrowotne,
     2. aktualności w ramach projektów prowadzonych przez WSP,
     3. szkolenia pracowników medycznych,
     4. badania naukowe i badawczo-rozwojowe,
     5. badania diagnostyczne,
     6. nowe metody leczenia,
     7. kształtowanie właściwych postaw,
     8. sprawy socjalne,
     9. promocja zdrowia psychicznego,
     10. statystyka i analiza medyczna,
     11. kalendarium historyczne,
     12. “kategoria pusta” (newsy nieprzypisane do żadnej kategorii),
  7. Wymagania obszarów tematycznych strony głównej:
     1. Witryna WSP:
        1. Informacje dla pacjenta — informacje w postaci infografiki i opisu, w szczególności:
           1. najważniejsze pytania związane z działalnością WSP,
           2. informatory poświęcone obszarowi działalności WSP,
           3. informacje na temat Rzecznika Praw Pacjenta,
           4. informacje na temat COVID-19.
        2. Informacje o WSP — informacje w postaci infografiki i opisu, w szczególności:
           1. cele działalności WSP,
           2. struktura WSP (oddziały, izba przyjęć, poradnie),
           3. usługi świadczone przez WSP,
           4. statystyka medyczna,
           5. realizowane projekty,
           6. zamówienia publiczne,
           7. galerie zdjęć,
           8. pliki do pobrania,
        3. Informacje o pracownikach WSP — informacje w postaci infografiki i opisu,
        4. Oferty pracy WSP — informacje w postaci infografiki i opisu,
        5. Informacje kontaktowe, w tym formularz kontaktowy — informacje w postaci infografiki i opisu.
     2. Witryna Projektu. W ramach prac nad przygotowaniem witryny Projektu, Ekspert Merytoryczny przeprowadzi analizę celu Projektu i zaproponuje niezbędne treści do realizacji jego celu. W szczególności w witrynie Projektu powinny znaleźć się następujące obszary:
        1. dane placówek biorących udział w Projekcie i zakres świadczonych przez nich usług — informacje w postaci infografiki, opisu, danych teleadresowych oraz mapy interaktywnej,
        2. informacje o szkoleniach w ramach Projektu — informacje w postaci infografiki i opisu, w tym odsyłacz do Modułu E-learningowego,
        3. możliwość pobrania formularza rejestracyjnego do udziału w Projekcie, odsyłacz do Modułu Organizacyjnego — informacje w postaci infografiki i opisu,
        4. odsyłacz do Modułu Diagnostycznego — informacje w postaci infografiki i opisu,
        5. odsyłacz do Modułu Live chat — informacje w postaci infografiki i opisu.
        6. Informacje kontaktowe, w tym telefon zaufania — informacje w postaci infografiki i opisu.
  8. Wymagania w zakresie projektu graficznego:
     1. Wykonawca przygotuje i zaprezentuje Zamawiającemu trzy projekty graficzne strony głównej witryny WSP oraz witryny Projektu. Projekty graficzne muszą uwzględniać Księgę Systemu Graficznej Informacji Wizualnej, która zostanie udostępniona Wykonawcy w dniu zawarcia umowy.
     2. Dla wybranego przez Zamawiającego projektu graficznego, Wykonawca opracuje szatę graficzną w wersji:
        1. dla osób niedowidzących,
        2. wersji angielskiej (uproszczony zakres),
        3. w wersji tekstowej do druku,
        4. w wersji żałobnej.
  9. Wymagania w zakresie migracji danych:
     1. Wykonawca przeniesie wskazaną przez Zamawiającego zawartość aktualnie działającego CMS Zamawiającego (około 80% istniejących zasobów) do witryn internetowych objętych OPZ. Szczegółowy zakres danych do przeniesienia zostanie ustalony w trakcie Analizy, a następnie opisany w planie migracji.
     2. Wykonawca zobowiązany jest do migracji danych w sposób zautomatyzowany, a w przypadku braku takiej możliwości, do ręcznego przenoszenia tych danych we własnym zakresie.
  10. Wykonawca zobowiązany jest do skonfigurowania funkcjonalności oraz nadania niezbędnych uprawnień użytkownikom do strony internetowej tak, aby w dniu jej Odbioru można było rozpocząć pracę niezbędną do realizacji celów Projektu.

# Opis funkcjonalności Części Aplikacyjnej Platformy

* 1. Wymagania ogólne dla wszystkich modułów Części Aplikacyjnej:
     1. Każdy moduł musi zapewniać możliwość jednoczesnego i ciągłego dostępu do jego funkcjonalności dla minimum 100 Użytkowników Platformy.
     2. Zgodnie z **rozdziałem IV** ust. 8 OPZ warstwa prezentacji wszystkich systemów wchodzących w skład modułu, musi być zgodna z wymaganiami RWD.
     3. Warstwa prezentacji wszystkich systemów wchodzących w skład modułu musi obsługiwać czcionki wielojęzykowe UTF-8.
     4. Interfejs użytkownika musi być intuicyjny i przejrzysty, zapewnić efektywność przekazu, oraz być atrakcyjny dla użytkownika.
     5. Muszą działać bez konieczności przypisywania czy logowania konkretnego użytkownika, tj. użytkowane przez Użytkownika Platformy, z wyjątkiem czynności zastrzeżonych dla UPZ.
     6. Każdy moduł musi mieć możliwość zarządzania prawami użytkowników oraz panel do zarządzania treścią modułu. Dostęp do tych paneli powinien być przydzielany zgodnie z zasadą podziału ról i uprawnień w zależności od typu UPZ.
     7. Wykonawca zobowiązany jest do skonfigurowania funkcjonalności oraz nadania niezbędnych uprawnień użytkowników do modułów, tak aby w dniu ich Odbioru można było rozpocząć pracę niezbędną do realizacji celów Projektu.
  2. Wymagania w zakresie **Modułu Organizacyjnego**.
     1. Moduł powinien posiadać następujące funkcjonalności:
        1. rejestrowanie Uczestników Projektu do udziału w Projekcie i zarządzanie Uczestnikami Projektu w celu zarządzania Usługami Projektu,
        2. rejestrowanie Uczestników Projektu, o którym mowa w lit. a powinno odbywać się z panelu Koordynatora Platformy. Panel powinien spełniać następujące wymagania:
           1. powinien dokonywać szczegółowej i poprawnej rejestracji wszelkich wprowadzonych za jego pośrednictwem danych,
           2. powinien zawierać zestaw słowników realizujących podpowiedzi i automatyczne uzupełnianie wartości w polach panelu rejestracyjnego wszędzie tam, gdzie zaistnieje taka możliwość lub konieczność,
        3. na podstawie zarejestrowanego wpisu, o którym mowa w lit. b, moduł musi zapewnić eksport danych niezbędnych do rejestracji jako uczestnika projektu dofinansowanego z EFS do aplikacji głównej Centralnego systemu informatycznego SL2014, zgodnie z dokumentacją zawartą w Podręczniku Beneficjenta SL2014 dostępnym na stronie internetowej Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej pod adresem: <https://www.funduszeeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/podrecznik-beneficjenta-sl2014-power/> w najnowszej na dzień złożenia oferty wersji,
        4. integracja z systemem, o którym mowa w lit. c powinna odbywać się za pomocą API lub alternatywną metodą eksportu danych za pomocą plików csv w zakresie przesyłania danych związanych z realizacją i rozliczaniem dofinansowania. Preferowana technologia i szczegółowe możliwości integracji zostaną ustalone w trakcie Analizy. Integracja będzie polegała na przesyłaniu danych wykorzystywanych przy użyciu funkcjonalności modułu opisanych w niniejszym ustępie i niezbędnych do realizowania przez niego obowiązków wynikających z Projektu. Dokumentacja integratora API systemu SL2014 stanowi załącznik do OPZ,
        5. powinien umożliwiać realizację wszelkich procesów związanych z rejestracją Uczestnika Projektu dofinansowanego z EFS zgodnie z dokumentacją zawartą w Podręczniku Beneficjenta SL2014,
        6. zarejestrowane dane powinny być poddane szczegółowej automatycznej weryfikacji przed realizacją wysyłki do SL2014,
        7. powinien umożliwiać wypełnianie i wydruk wszelkich dokumentów formalnych wymaganych w ramach realizacji projektu dofinansowanego z EFS,
        8. powinien realizować maksymalną możliwą automatyzację wypełniania dokumentacji projektowej,
        9. powinien umożliwiać maksymalnie zautomatyzowaną koordynację Uczestnikiem Projektu w procesie udziału w każdym z etapów Projektu,
        10. powinien dostarczać wszelkich niezbędnych informacji koordynacyjnych na temat udziału Uczestnika Projektu, umożliwiających koordynację manualną wszędzie tam, gdzie nie jest możliwa automatyzacja procesu koordynacji,
        11. musi zapewniać w pełni automatyczne zarządzanie, monitorowanie i raportowanie statusów Uczestników Projektu, w tym historii statusów,
        12. procesy i formularze związane z koordynowaniem udziału Uczestników Projektu na każdym jego etapie powinny zostać opracowane przez Eksperta Merytorycznego w oparciu o zalecenia Zamawiającego,
        13. powinien umożliwiać generowanie i eksportowanie do plików csv szczegółowych zestawień danych Uczestników Projektu, którzy uzyskali jakikolwiek rodzaj świadczeń w wybranym, dowolnie definiowanym okresie czasu, wraz ze szczegółową informacją na temat uzyskanego świadczenia w ramach Usług Projektu.
     2. Moduł powinien być dostępny tylko dla Administratora Platformy oraz Koordynatora Platformy.
  3. Wymagania w zakresie **Modułu E-learningowego**.
     1. Moduł powinien posiadać następujące funkcjonalności:
        1. musi być zgodny z obowiązującymi standardami Sharable Content Object Reference Model (SCORM),
        2. musi umożliwiać przerwanie w dowolnym momencie szkolenia, a później kontynuowanie procesu z miejsca, w którym go zakończono,
        3. musi posiadać możliwość wyświetlania filmów bez potrzeby instalacji dodatków do przeglądarki, a także uruchamiania oraz dołączania do dowolnego kursu plików w formacie: pdf, doc, docx, rtf, txt,jpg, tif, png, bmp, avi, mov, wmv, mp3, mp4, ppt, pptx, pps, xps, swf, xls, xlsx, odt, ods, odp, htm, html, ogv, ogg, webm,
        4. musi umożliwiać wyłączenie/włączenie dźwięku zarówno w całym szkoleniu, jak i na pojedynczych ekranach,
        5. musi zapewnić prezentację mapy lekcji każdego szkolenia, w postaci szczegółowego spisu zawartości kolejnych ekranów,
        6. musi umożliwiać użytkownikowi korzystanie z panelu nawigacyjnego, tak, aby podczas realizacji szkolenia można było przejść do dowolnego slajdu, istniała możliwość podglądu postępu z wykorzystaniem paska postępu/licznika ekranów, a także wyświetlenia słownika pojęć/leksykonu, pomocy oraz materiałów dodatkowych,
        7. musi umożliwiać tworzenie struktury kursu w postaci sekcji i rozdziałów, do których będzie można przypisać elementy kursu,
        8. musi umożliwiać wprowadzanie i modyfikowanie treści kursów/lekcji poprzez edytor WYSWIG,
        9. tworzenie testów wiedzy w module musi uwzględniać testy zamknięte (testy pojedynczego wyboru, testy wielokrotnego wyboru, porównywania z właściwą odpowiedzią) oraz testy otwarte (tzw. test luki i odpowiedzi otwarte), z możliwością generowania losowej kolejności pytań, szeregowania odpowiedzi (dla testów zamkniętych) oraz definiowania liczby podejść do testu,
        10. musi udostępniać funkcje konfiguracji każdego egzaminu z uwzględnieniem losowania pytań z dostępnej puli, mieszania pytań, definiowania progu zaliczeń, czasu trwania egzaminu, ustawiania wag do pytań,
        11. musi umożliwiać tworzenie ankiet i zadań,
        12. nie może wymagać od użytkownika znajomości jakiegokolwiek języka programowania. Cały proces tworzenia wymienionych elementów musi być oparty na wbudowanych edytorach, kreatorach i narzędziach wirtualnych,
        13. w procesie tworzenia kursu moduł musi umożliwiać użycie gotowych szablonów oraz tworzenie własnych szablonów,
        14. musi umożliwiać zarządzanie kursami, w tym aktualizacje szkoleń,
        15. użytkownik musi mieć udostępnione wyszukiwanie kursów w module,
        16. musi umożliwić drukowanie użytkownikowi dowolnych materiałów szkoleniowych, o ile zostaną one udostępnione w tej opcji (ustawienie konfiguracyjne),
        17. musi umożliwiać import i eksport kursów oraz elementów kursu, tak, aby kurs i jego elementy można było zarchiwizować. Funkcje importu i eksportu powinny wspierać standardy SCORM i IMS,
        18. musi mieć możliwość umieszczenia dedykowanych połączeń wideokonferencyjnych.
     2. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia rozwiązania do prowadzenia wideokonferencji, posiadające minimum niżej wymienione funkcjonalności:
        1. organizowanie sesji do 100 osób,
        2. tworzenie sesji trwających do 24h,
        3. nagrywanie sesji jako funkcjonalność rozwiązania,
        4. streaming sesji na żywo do serwisu YouTube,
        5. udostępnianie w trakcie sesji: plików, ekranu komputera wraz z dźwiękiem, wybranej przez użytkownika części ekranu i ekranu uruchomionej aplikacji,
        6. rysowanie oraz przekazanie kontroli innym użytkownikom,
        7. chat,
        8. włączanie/wyłączania kamery oraz mikrofonu przez prowadzącego,
        9. wyłączanie mikrofonu użytkownikom dołączającym do sesji,
        10. tworzenie osobnych pokoi dla uczestników np. do pracy w grupach,
        11. personalizacja zaproszeń (dedykowany link zawierający nazwę zapraszającego),
        12. możliwość dodania graficznego logotypu,
        13. poczekalnia,
        14. możliwość zablokowania sesji przed dołączaniem nowych użytkowników,
        15. organizowanie webinariów do 500 osób, z uwzględnieniem następujących wymagań minimalnych:
            1. tłumaczenie symultaniczne,
            2. uprawnienia użytkowników w podziale na uczestnika, organizatora i trenera, z opcją zmiany uprawnienia dla danego webinarium,
            3. lista uczestników z dostępem tylko dla organizatora i trenera,
            4. udostępnianie obrazu i dźwięku dostępne jedynie dla organizatora i trenera,
            5. panel Q&A - pytania i odpowiedzi, w którym trener i organizator mogą odpowiadać na pytania uczestników,
            6. możliwość generowania raportów dotyczących: zarejestrowanych uczestników; uczestników, którzy uczestniczyli w wydarzeniach, statystyki wydarzeń, zadawanych pytań, przeprowadzonych głosowań.
  4. Wymagania w zakresie **Modułu Diagnostycznego**. Moduł będzie składał się z dwóch komponentów: funkcji – Pytania i odpowiedzi (Q&A) oraz Narzędzia do Autodiagnozy.
     1. **Funkcja - pytania i odpowiedzi (Q&A)**. W ramach tej funkcji Użytkownik Platformy będzie miał dostęp do określonej treści Bazy Wiedzy (bazy pytań i odpowiedzi) związanej z przedmiotem Projektu w formie gotowych pytań i odpowiedzi.
     2. Wykonawca zobowiązany jest do dostawy treści funkcji, bazy pytań i odpowiedzi na podstawie opracowanej przez Eksperta Merytorycznego Bazy Wiedzy.
     3. Funkcja Q&A powinna posiadać, w szczególności następujące funkcjonalności:
        1. wyszukiwarka, która przeszukiwać będzie całą bazę pytań i odpowiedzi, w formie wyszukiwania prostego,
        2. kategorie problemów dotyczących zdrowia psychicznego, opracowane przez Eksperta Merytorycznego. Kategorie mogą, w zależności od potrzeby Zamawiającego dzielić się na wiele podkategorii,
        3. w ramach konkretnej kategorii/podkategorii zawarte będą pytania dotyczące konkretnej kategorii/podkategorii,
        4. lista pytań powinna wyświetlać się w kolejności od najnowszych do najstarszych wpisów, z możliwością dowolnego ustawienia kolejności przez Administratora Platformy,
        5. odpowiedź na pytanie powinna być dostępna w formie rozwijalnej, tj. po kliknięciu na dane pytanie powinna rozwijać się treść odpowiedzi,
        6. możliwość wyświetlania hiperłącza w odpowiedzi.
     4. Funkcja Q&A w ramach panelu administracyjnego powinna posiadać, w szczególności następujące funkcjonalności:
        1. wyświetlanie wszystkich zadanych za pomocą wyszukiwarki pytań, dla których nie ma odpowiedzi w bazie,
        2. archiwizowanie pytań nieaktualnych, które będą widoczne wyłącznie dla Administratora Platformy,
        3. możliwość dodania hiperłącza do odpowiedzi.
     5. **Narzędzie do Autodiagnozy**. W ramach tego narzędzia Użytkownik Platformy będzie miał możliwość przeprowadzenia samodzielnego, interaktywnego testu online, w kierunku identyfikacji potrzeb w zakresie wsparcia zdrowia psychicznego.
     6. Wykonawca zobowiązany jest do dostawy treści narzędzia, w postaci testów, ankiet i układów referencyjnych, na podstawie opracowanej przez Eksperta Merytorycznego Bazy Wiedzy.
     7. Narzędzie do Autodiagnozy powinno posiadać w szczególności następujące funkcjonalności:
        1. pola opisowe rozdzielające pytania,
        2. podział na strony i sekcje, z zachowaniem logicznego podziału,
        3. strony nie wymagają przewijania w żadnym z kierunków w celu uwidocznienia się kolejnych treści,
        4. zdefiniowane przejścia pomiędzy stronami i pytania filtrujące,
        5. minimalne i maksymalne liczby odpowiedzi w pytaniach wielokrotnego wyboru,
        6. ustawiony i edytowalny komunikat wyświetlany po poprawnym wypełnieniu testu,
        7. ustawiony i edytowalny komunikat wyświetlany po błędnym wypełnieniu testu,
        8. elementy informujące o postępie w wypełnianiu testu,
        9. cofanie się w krokach wypełniania testu i zmiany udzielonej odpowiedzi,
        10. generowanie i wyświetlanie wyników poszczególnych testów, także w formie graficznej,
        11. sposób prezentacji danych powinien być łatwy do zrozumienia i wykorzystania,
        12. przeglądanie wyników testów upoważnionym osobom,
        13. odsyłacz do Modułu Live chat oraz telefonu zaufania,
        14. przegląd repozytorium zakończonych testów,
        15. generowanie raportów statycznych w formacie csv,
        16. pomijanie niektórych pytań w zależności od tego, jaka została udzielona odpowiedź,
        17. zróżnicowane rodzaje pytań takie jak:
            1. jednokrotnego wyboru (układ poziomy lub pionowy),
            2. wielokrotnego wyboru (układ poziomy lub pionowy),
            3. macierzowe (jedna odpowiedź w wierszu),
            4. macierzowe (kilka odpowiedzi w wierszu),
            5. wyboru z listy rozwijalnej,
            6. rankingowe,
            7. z suwakiem (skala),
            8. z przydzielaniem punktów.
  5. Wymagania w zakresie **Modułu Live chat**:
     1. Moduł Live chat to komunikator, który ma umożliwiać obsługę połączeń tekstowych przy pomocy sieci komputerowej z poziomu przeglądarki internetowej. Użytkownik Platformy po uruchomieniu aplikacji łączy się bezpośrednio z Operatorem Platformy i może z nim prowadzić rozmowę tekstową w dedykowanym oknie dialogowym.
     2. Moduł powinien posiadać w szczególności następujące funkcjonalności:
        1. łączność dwupunktowa w trybie wymiany komunikatów tekstowych,
        2. dostęp do określonej treści Bazy Wiedzy (bazy gotowych odpowiedzi) przez Operatorów Platformy,
        3. możliwość przekierowania Użytkownika Platformy do właściwej strony internetowej (udostępnienie hiperłącza z funkcji Q&A Modułu Diagnostycznego, numeru telefonu zaufania lub właściwej witryny internetowej),
        4. możliwość ustawienia obsługi modułu przez wyznaczoną ilość Operatorów Platformy, minimum 5,
        5. kolejka rozmów,
        6. podgląd wiadomości. Podgląd pisanego tekstu przez użytkownika przed wysłaniem wiadomości do Operatora Platformy.
        7. status wiadomości, np. użytkownik pisze, w oknie czatu,
        8. możliwość ustawienia określonej ilości równoczesnych czatów,
        9. możliwość ustawienia tekstu powitalnego.

# Wymagania w zakresie testów

* 1. Zgodnie z **rozdziałem V** pkt 2 lit. e OPZ oraz **rozdziałem V** pkt 3 lit. c OPZ Wykonawca po zakończeniu prac deweloperskich rozmieści (w szczególności zainstaluje i skonfiguruje) oprogramowanie na środowisku testowym (zbieżnym ze środowiskiem produkcyjnym), na infrastrukturze zapewnionej przez Wykonawcę w ramach niniejszego przedmiotu zamówienia, na którym zostaną przeprowadzone testy wewnętrzne.
  2. Zamawiający nie będzie brał udziału w testach wewnętrznych. Wykonawca będzie zobowiązany do wykonania testów wewnętrznych samodzielnie, przed przekazaniem danego elementu Platformy do weryfikacji Zamawiającego.
  3. Testami wewnętrznymi zostaną objęte funkcjonalności Platformy, o których mowa w **rozdziale V** pkt 2 lit. e oraz rozdziale V pkt 3 lit. c OPZ. Testy wewnętrzne zostaną przeprowadzone zgodnie ze scenariuszami testowymi opracowanymi w ramach Analizy.
  4. Na podstawie przeprowadzonych testów wewnętrznych Wykonawca sporządzi raport z testów wewnętrznych. Pozytywny wynik testów wewnętrznych potwierdzony raportem z testów stanowi podstawę do rozpoczęcia testów akceptacyjnych.
  5. Testy akceptacyjne zostaną przeprowadzane na środowisku testowym przez Wykonawcę w obecności przedstawicieli Zamawiającego (z opcjonalnym udziałem podmiotu trzeciego – doradcy).
  6. Przed przystąpieniem do testów Wykonawca zobowiązany jest do pełnej konfiguracji danego elementu Platformy w tym konfiguracji matrycy ról i uprawnień.
  7. W ramach testów akceptacyjnych zrealizowane zostaną:
     1. testy akceptacyjne UPZ, w tym testy swobodne jest to faza weryfikująca poprawność działania funkcjonalności Platformy,
     2. testy integracyjne – testy poprawności integracji Platformy z systemami zewnętrznymi,
     3. testy wydajnościowe – sprawdzenie wydajności Platformy w różnych warunkach symulujących rzeczywiste zdarzenia,
     4. testy bezpieczeństwa – testy bezpieczeństwa zrealizowane przez Wykonawcę Platformy.
  8. Podczas testów będzie wykonywana weryfikacja, czy poszczególne elementy Platformy spełniają potrzeby Zamawiającego oraz realizują wszystkie wymagania określone w OPZ, w tym Dokumentacji Analitycznej.

# Wymagania w zakresie szkoleń

* 1. Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia szkoleń dla UPZ w celu osiągnięcia przez nich samodzielności w obsłudze Platformy. Szkolenie musi obejmować wszystkie funkcjonalności Platformy, z zastrzeżeniem kolejności przeprowadzenia szkoleń w ramach poszczególnych modułów, o których mowa w **rozdziale V** OPZ.
  2. W ramach realizacji szkoleń Wykonawca zobowiązany będzie do:
     1. przeprowadzenia szkoleń w uzgodnionym z Zamawiającym terminie, w dniach i godzinach pracy Zamawiającego tj. w Dni Robocze w Godzinach Roboczych,
     2. przeprowadzenia szkolenia w siedzibie Zamawiającego (ul. Srebrniki 17, 80-282 Gdańsk) lub zdalnie, o czym zdecyduje Zamawiający, przy czym szkolenie powinno mieć charakter praktycznych warsztatów przedstawiających działanie poszczególnych funkcjonalności Platformy. Forma prowadzenia szkolenia (stacjonarne/zdalne) oraz ich harmonogram zostaną ustalone z Zamawiającym najpóźniej **na 7 dni przed rozpoczęciem szkoleń**.
     3. przeprowadzenia szkoleń:
        1. dla Administratora Platformy – maksymalnie 2 osoby,
        2. dla Redaktora Platformy – maksymalnie 5 osób,
        3. dla Koordynatora Platformy – maksymalnie 2 osoby,
        4. dla Operatora Platformy – maksymalnie 5 osób,
  3. Zamawiający wymaga, aby szkolenie nie trwało dłużej niż 6 godzin w ciągu jednego dnia roboczego. Całkowity czas szkolenia powinien zostać dostosowany w taki sposób, aby w ramach szkolenia UPZ nabyli praktyczne umiejętności w obsłudze wszystkich dedykowanych dla nich funkcjonalności Platformy.
  4. Wykonawca zapewni co najmniej dwie przerwy ok. 15 minutowe oraz jedną przerwę trwającą maksymalnie 30 minut (czas przerw nie jest wliczany w czas szkolenia).
  5. Przed rozpoczęciem szkolenia Wykonawca uzyska od każdego uczestnika szkolenia zgodę na przetwarzanie danych osobowych oraz poprosi UPZ o podpisanie listy obecności.
  6. W przypadku konieczności przeprowadzenia szkolenia w formie zdalnej, Wykonawca przeprowadza szkolenie z wykorzystaniem teleinformatycznych środków łączności, z uwzględnieniem poniższych zasad:
     1. Wykonawca ma dowolność wyboru rozwiązania teleinformatycznego, za pośrednictwem którego będzie prowadzone szkolenie, z zastrzeżeniem, że zaproponowane rozwiązanie musi uzyskać akceptację Zamawiającego oraz nie może generować kosztów po stronie Zamawiającego,
     2. Przyjęte rozwiązanie teleinformatyczne nie może wymagać instalowania na komputerach uczestników płatnych aplikacji,
     3. Wskazany przez Wykonawcę koszt realizacji zamówienia powinien uwzględniać również koszt użytkowania narzędzia teleinformatycznego wykorzystanego dla potrzeb szkoleń zdalnych,
     4. Wykonawca ma obowiązek powiadomić uczestników o sposobie jego przeprowadzenia (z podaniem instruktażu w przedmiocie uruchomienia oraz logowania do rozwiązania teleinformatycznego). Zamawiający przekaże adresy e-mail uczestników najpóźniej na **3 dni przed terminem szkolenia**,
     5. Przyjęte rozwiązanie teleinformatyczne powinno umożliwiać uwidocznienie udziału w szkoleniu, na potrzeby sporządzenia listy obecności oraz nieograniczony udział wskazanej liczby uczestników,
     6. Szkolenie powinno odbywać się w czasie rzeczywistym. Nie dopuszcza się odtwarzania wcześniej nagranego materiału,
     7. Przyjęte rozwiązanie teleinformatyczne powinno zapewniać transmisję dźwięku i obrazu oraz możliwość prezentacji plików (graficznych, tekstowych itp.),
     8. Uczestnicy szkolenia powinni mieć możliwość zadawania pytań trenerowi (w formie głosowej i tekstowej).

# Wymagania w zakresie Usług Utrzymania

* 1. Z dniem Odbioru **Etapu 4**, z zastrzeżeniem **rozdziału V** pkt 5 OPZ Wykonawca rozpocznie świadczenie Usług Utrzymania na zasadach określonych w niniejszym rozdziale.
  2. Celem Usług Utrzymania jest zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania Platformy oraz zapewnienie świadczenia innych usług wspomagających korzystanie z Platformy przez Zamawiającego.
  3. Usługi Utrzymania obejmują:
     1. zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania Platformy, w tym usuwanie Błędów, zgodnie z SLA,
     2. zapewnienie Dostępności Platformy na poziomie SLA 99%,
     3. administrowanie Platformą, w zakresie wyznaczonym przez Zamawiającego,
     4. świadczenie innych usług opisanych w OPZ i umowie w sprawie zamówienia publicznego,
     5. zapewnienie wszelkich aktualizacji i poprawek Platformy, w tym wszystkich jej modułów i aplikacji,
     6. świadczenie usług Help Desk, w Dni Robocze, w Godzinach Roboczych.
     7. prowadzenie prac mających na celu podniesienie jakości i funkcjonalności Platformy, w szczególności:
        1. aktualizowanie, w tym wprowadzanie do istniejących elementów i modułów Platformy nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących funkcji stanowiących wynik rozwoju Platformy przez Wykonawcę,
        2. współpraca z Zamawiającym w zakresie prac prowadzonych nad rozwojem Platformy w zakresie:
           1. planowania rozwoju Platformy,
           2. rozwiązywania problemów merytorycznych,
           3. prezentowania technicznych aspektów rozwiązań wprowadzanych w nowych wersjach Platformy,
           4. uwzględniania w planach rozwoju Platformy uwag Zamawiającego w zakresie wprowadzania nowych funkcji i modyfikacji istniejących przy planowaniu nowych rozwiązań,
     8. dostosowywanie Platformy do potrzeb Zamawiającego (m.in. zmiany formy prawnej, zmian organizacyjnych, strukturalnych, lokalizacyjnych),
  4. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Usług Utrzymania w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania usług. W przypadku gdy wykonanie danej czynności przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego w oparciu o rekomendację Wykonawcy wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonania takiej czynności lub z chwilą przekazania takiej rekomendacji Zamawiającemu.
  5. W ramach usług związanych z administrowaniem Platformą, Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:
     1. bieżącego monitoringu i weryfikacji stabilności działania Platformy, w tym:
        1. analizy logów,
        2. poprawności działania bazy danych,
        3. wydajności,
        4. proaktywnej identyfikacji zagrożeń bezpieczeństwa i ryzyk dla niezawodności działania Platformy, a następnie wykonywanie działań zaradczych,
        5. analizy przyczyn wystąpienia awarii i przywrócenia Platformy po awarii,
        6. diagnozy i opracowania zaleceń przy wystąpieniu problemów wydajnościowych,
     2. zarządzania UPZ, w tym zarządzania i konfiguracji matrycy ról i uprawnień systemowych,
     3. zarządzania domeną Platformy, w tym monitorowania czasu jej ważności, rekomendowania odpowiednich i niezbędnych certyfikatów SSL, w tym ich instalacja,
     4. administrowania serwerami, aplikacjami systemowymi, w tym systemami baz danych,
     5. wykonywania kopii zapasowych na zasadach, o których mowa w **rozdziale VI** ust. 4 pkt 4 OPZ.
  6. Czynności, o których mowa w ust. 5, nie mogą powodować przerw w działaniu Platformy, z zastrzeżeniem ust. 14.
  7. Wykonawca odpowiada na zasadzie ryzyka za działanie Platformy zgodnie z parametrami zdefiniowanymi w SLA, w szczególności zobowiązany jest do usuwania Błędów w Czasie Naprawy.
  8. Dla uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone Błędy, nawet pomimo zakończenia okresu świadczenia Usług Utrzymania, o ile zostały one zgłoszone przed upływem tego okresu.
  9. Strony uzgadniają następujące zasady usuwania Błędów:
     1. Wykonawca zobowiązuje się dotrzymać następujących parametrów:

|  | **Czas Reakcji** | **Czas Naprawy** |
| --- | --- | --- |
| **Błąd Krytyczny** | 1 Godzina Robocza | 8 Godzin Roboczych |
| **Błąd Poważny** | 1 Dzień Roboczy | 6 Dni roboczych |
| **Błąd Zwykły** | 1 Dzień Roboczy | 10 Dni roboczych |

* + 1. Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń w Godzinach Roboczych,
    2. Czasy wskazane w tabeli powyżej liczone są od chwili dokonania zgłoszenia,
    3. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Błędu, UPZ dokona jego zgłoszenia do Wykonawcy. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane w następujący sposób:
       1. za pomocą aplikacji serwisowej (systemu zgłoszeniowego) udostępnionej przez Wykonawcę lub,
       2. przez przesłanie zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres: ........, lub
       3. przez zgłoszenie drogą telefoniczną na numer: .........,
    4. Wykonawca zobowiązuje się potwierdzić przyjęcie zgłoszonego Błędu, przynajmniej w jednej z form, o których mowa w pkt 4 lit a-b,
    5. Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje nt. nieprawidłowego działania Platformy istotne w ocenie Zamawiającego dla zdiagnozowania i usunięcia nieprawidłowości w działaniu Platformy. System zgłoszeniowy udostępniony przez Wykonawcę nie może uzależniać rozpoczęcia obsługi zgłoszenia od przekazania innych informacji niż opis Błędu i znane Zamawiającemu okoliczności jego wystąpienia ani nie może wymagać określonego stopnia szczegółowości tych opisów. Zamawiający może dokonać zgłoszenia za pomocą innych kanałów komunikacji wskazanych w pkt 4 i zgłoszenie dokonane za pomocą każdego z nich jest uznawane za dokonane skutecznie z chwilą, gdy zgłoszenie dotarło do Wykonawcy lub zostało wprowadzone do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że Wykonawca mógł zapoznać się z jego treścią,
    6. W razie otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia lub w razie uzyskania przez Wykonawcę wiedzy o wystąpieniu Błędu z innego źródła niż zgłoszenie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań zmierzających do usunięcia Błędu. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o podjęciu działań w Czasie Reakcji,
    7. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania naprawy, jeżeli Błąd został faktycznie usunięty. Jeżeli okaże się podczas weryfikacji usunięcia Błędu, że Błąd nie został usunięty, Czas Naprawy jest dochowany dopiero z chwilą kolejnego zgłoszenia dokonania naprawy faktycznie usuwającej Błąd,
    8. Jeżeli Wykonawca w Czasie Naprawy dostarczy Obejście, Czas Naprawy wydłuża się o 24 Godziny Robocze,
    9. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że przyczyna Błędu leży poza Platformą, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia Błędu w Czasie Naprawy, lecz jest zobowiązany:
       1. wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Platformy poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje, a jeżeli to możliwe, także podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nieprawidłowości działania Platformy,
       2. w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego – do wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczyny zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji o Platformie, potrzebnych do przywrócenia jej pełnej funkcjonalności,
    10. Zapisy określone w pkt 10 nie mają zastosowania w przypadku, gdy przyczyna Błędu leży poza Platformą, ale Wykonawca ponosi odpowiedzialność za jej wystąpienie. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do dotrzymania Czasu Naprawy i innych zobowiązań wynikających z SLA,
    11. W przypadku stwierdzenia, że przyczyna Błędu leży w Oprogramowaniu Standardowym, Wykonawca w Czasie Naprawy jest zobowiązany do wykonania Obejścia, a do usunięcia Błędu jest zobowiązany niezwłocznie po zapewnieniu odpowiedniej poprawki przez producenta Oprogramowania Standardowego. W celu uniknięcia wątpliwości w takim przypadku wykonanie Obejścia w Czasie Naprawy stanowi należyte wykonanie Umowy i nie jest podstawą do naliczenia kar umownych z tytułu niedochowania Czasu Naprawy, co nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku usunięcia Błędu po udostępnieniu odpowiedniej poprawki przez producenta oprogramowania.
  1. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia Dostępności Oprogramowania zgodnie z SLA.
  2. W przypadku, jeżeli producent Oprogramowania Standardowego udostępni jakiekolwiek aktualizacje, nowe wersje, patche, zmiany itp., Wykonawca w ramach Usług Utrzymania zapewni Zamawiającemu takie aktualizacje niezwłocznie po ich udostępnieniu.
  3. Decyzja o wykonaniu aktualizacji Platformy należy wyłącznie do Zamawiającego, a Wykonawca nie jest uprawniony do zgłaszania wobec Zamawiającego żądania instalacji danej aktualizacji. Wykonawca może uprzedzić Zamawiającego o konsekwencjach niedokonania aktualizacji.
  4. W ramach Usług Utrzymania Wykonawca zapewni instalację aktualizacji.
  5. W celu przeprowadzenia prac konserwacyjnych, testów lub innych niezbędnych prac serwisowych związanych z zapewnieniem poprawnej pracy Platformy, w szczególności tymi, o których mowa w ust. 5, Zamawiający może udzielić Wykonawcy zgody na przerwę w działaniu Platformy lub jej części, w terminie każdorazowo uzgodnionym z Zamawiającym, z zastrzeżeniem ust. 15.
  6. Postanowienia, o których mowa w ust. 14 nie mają zastosowania, jeśli wskazane czynności wynikają z powstania Błędu.
  7. Czynności, o których mowa w ust. 14 mogą być przeprowadzone wyłącznie w godzinach nocnych lub jeśli jest to obiektywnie niemożliwe, poza zakresem godzin – 8:00-16:00.
  8. Czynności, o których mowa w ust. 14 nie będą uwzględniane do obliczania parametrów SLA, mających wpływ na wielkość kar umownych.
  9. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia zgodności Platformy z przepisami prawa obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej, zgodnie z poniższymi zasadami:
     1. w przypadku zmiany przepisów prawa, skutkującej koniecznością zmiany Platformy, Wykonawca zobowiązany będzie dostarczyć lub wykonać na rzecz Zamawiającego odpowiednie funkcjonalności w taki sposób, by ich weryfikacja, w tym przetestowanie oraz uruchomienie na środowisku produkcyjnym były możliwe najpóźniej 14 dni od dnia ogłoszenia zmienionych przepisów prawa, w odpowiednim dzienniku urzędowym,
     2. Decyzja o wprowadzeniu funkcjonalności, o których mowa w pkt 1 należy wyłącznie do Zamawiającego, a Wykonawca nie jest uprawniony do zgłaszania wobec Zamawiającego żądania ich wdrożenia. Wykonawca jest zobowiązany uprzedzić Zamawiającego o konsekwencjach braku wdrożenia funkcjonalności,
     3. zobowiązanie do zapewnienia zgodności Platformy z przepisami prawa obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej obejmuje dokonywanie zmian, modyfikacje istniejących modułów Platformy, a także rozbudowę Platformy o nowe moduły i funkcjonalności.
  10. Na żądanie Zamawiającego, w szczególności w przypadku zbliżającego się zakończenia realizacji Projektu lub realizacji umowy w sprawie niniejszego zamówienia, Wykonawca w ramach Usług Utrzymania zobowiązany będzie do przeniesienia Platformy lub jej części wskazanych przez Zamawiającego na udostępnione przez Zamawiającego zasoby serwerowe, spełniające minimalne wymagania do poprawnego działania Platformy.
  11. W związku z czynnościami, o których mowa w ust. 19, Wykonawca zobowiązany będzie przekazać Zamawiającemu lub osobie trzeciej wskazanej przez Zamawiającego, w terminie 14 dni od przekazania takiego żądania, całości informacji umożliwiających korzystanie i administrowanie Platformą. W tym celu Wykonawca opracuje w szczególności dokumentację opisującą aktualną bazę danych Platformy, procedury instalacji oraz zabezpieczania Platformy, a także pozostałą zmodyfikowaną Dokumentację Platformy, jeśli aktualizacje i poprawki dostarczane Zamawiającemu w ramach Usług Utrzymania (w tym w ramach usuwania Błędów) spowodowały konieczność jej aktualizacji.

# Wymagania w zakresie Usług Rozwoju

* 1. Z dniem złożenia pierwszego Zlecenia na Usługi Rozwoju Wykonawca rozpocznie świadczenie Usług Rozwoju w maksymalnym łącznym wymiarze nieprzekraczającym ……[[6]](#footnote-6) Godzin Rozwojowych na zasadach opisanych poniżej oraz w innych postanowieniach OPZ i umowy w sprawie zamówienia publicznego dotyczących tych usług.
  2. Celem Usług Rozwoju jest zapewnienie Zamawiającemu modyfikacji i rozbudowy Platformy, jak również zapewnienie świadczenia innych opisanych w OPZ usług wspomagających korzystanie z Platformy przez Zamawiającego.
  3. Usługi Rozwoju obejmują w szczególności projektowanie, wykonywanie, dostarczanie, instalowanie i wdrażanie Modyfikacji Platformy.
  4. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że Wykonawcy nie przysługuje jakiekolwiek dodatkowe wynagrodzenie związane ze świadczeniem Usług Rozwoju.
  5. Wszelkie Modyfikacje Platformy, wykonane lub dostarczone przez Wykonawcę w ramach Usług Rozwoju, zawierać będą – w odniesieniu do oprogramowania, co do którego Wykonawca zobowiązał się do przekazania kodów źródłowych – kody źródłowe takich Modyfikacji Platformy.
  6. Wszelkie Modyfikacje Platformy, wykonane lub dostarczone przez Wykonawcę w ramach Usług Rozwoju, będą zgodne z:
     1. przepisami prawa obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej oraz regulacjami wewnętrznymi Zamawiającego, w szczególności muszą być zgodne z aktami normatywnymi wymienionymi w **rozdziale IV** ust. 12 OPZ. Zgodność będzie oceniana na moment złożenia Zlecenia obejmującego daną Modyfikację Platformy, chyba że Zamawiający wskaże w Zleceniu inny moment oceny zgodności z przepisami prawa,
     2. Wymaganiami określonymi w **rozdziale XI** OPZ.
  7. Usługi Rozwoju będą realizowane na podstawie Zleceń. Szczegółowy przedmiot danej Usługi Rozwoju będzie każdorazowo opisywany w Zleceniu.
  8. Każde Zlecenie obejmujące Usługi Rozwoju będzie określać maksymalną liczbę Godzin Roboczych, które są konieczne do wykonania Usług Rozwoju. W przypadku, gdy faktyczna liczba Godzin Roboczych w ramach realizacji Zlecenia nie będzie przekraczać maksymalnej liczby Godzin Roboczych wskazanej w Zleceniu, z Puli Usług Rozwoju zostanie rozliczona faktyczna liczba Godzin Roboczych. W przypadku, gdy faktyczna liczba Godzin Roboczych w ramach realizacji Zlecenia będzie przekraczać maksymalną liczbę Godzin Roboczych wskazaną w Zleceniu, z Puli Usług Rozwoju zostanie rozliczona maksymalna liczba Godzin Roboczych wskazana w Zleceniu. Faktyczna liczba Godzin Roboczych w ramach realizacji Zlecenia będzie ustalana po wykonaniu każdego Zlecenia.
  9. Na wypadek rozbieżności pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą w zakresie maksymalnej liczby Godzin Roboczych, które są konieczne do wykonania Usług Rozwoju w danym Zleceniu, Zamawiający jest uprawniony do skorzystania z usług niezależnego od stron umowy podmiotu trzeciego, posiadającego odpowiednie doświadczenie i kompetencje, zwanego dalej Audytorem Zewnętrznym. Audytor Zewnętrzny określi maksymalną liczbę Godzin Roboczych, które są konieczne do wykonania Usług Rozwoju w ramach danego Zlecenia, wraz z pisemnym uzasadnieniem, zwanym dalej Analizą Audytora Zewnętrznego. W takim przypadku maksymalna liczba Godzin Roboczych, które są konieczne do wykonania Usług Rozwoju w ramach danego Zlecenia zostanie określona jednostronnie przez Zamawiającego w oparciu o Analizę Audytora Zewnętrznego w wysokości nie niższej niż wskazana w Analizie Audytora Zewnętrznego. Na żądanie Wykonawcy, Zamawiający udostępni do wglądu oryginał Analizy Audytora Zewnętrznego. Udostępnienie do wglądu oryginału Analizy Audytora Zewnętrznego może wymagać złożenia przez Wykonawcę odrębnego oświadczenia o zachowaniu poufności informacji. Koszt skorzystania z usług Audytora Zewnętrznego ponosi Zamawiający.
  10. Usługi Rozwoju będą rozliczane w ramach Puli Usług Rozwoju.
  11. Usługi Rozwoju będą zamawiane przez Zamawiającego zgodnie z następującą procedurą, poprzez składanie Zleceń:
      1. zamawiający przekaże Wykonawcy zapytanie obejmujące wykonanie Usług Rozwoju, w którym określi przedmiot tych usług, oczekiwany termin ich wykonania usług oraz ewentualne inne oczekiwania, istotne dla Zamawiającego,
      2. Wykonawca, w terminie 7 dni od otrzymania zapytania, wystosuje do Zamawiającego odpowiedź na zapytanie obejmującą wskazanie maksymalnej liczby Godzin Roboczych koniecznych do wykonania usług oraz potwierdzenie terminu wykonania albo propozycję nowego terminu ich wykonania,
      3. Zamawiający, po otrzymaniu odpowiedzi na zapytanie od Wykonawcy, może:
         1. potwierdzić warunki wykonania usług zgodnie z treścią zapytania Zamawiającego i odpowiedzi na zapytanie Wykonawcy, albo
         2. złożyć oświadczenie o rezygnacji z wykonania usług, albo
         3. zaprosić Wykonawcę do negocjacji celem ustalenia zakresu, pracochłonności i terminu wykonania usług.
  12. W przypadku uzgodnienia przez strony umowy warunków wykonania Usług Rozwoju, Zamawiający przedłoży Wykonawcy wypełniony projekt Zlecenia o treści odpowiadającej podjętym uzgodnieniom stron. Zlecenie zostaje udzielone w momencie jego podpisania przez umocowanych przedstawicieli obu stron. Zapytanie Zamawiającego, odpowiedź na zapytanie Wykonawcy oraz wszelkie protokoły z negocjacji będą stanowić załącznik do Zlecenia.

# Zamówienia opcjonalne

Zamawiający zgodnie z zapisem art. 441 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych przewiduje możliwość zastosowania prawa opcji na pisemne żądanie Zamawiającego, skierowane do Wykonawcy.

Przedmiotem opcji jest:

* 1. **Prawo Opcji 1** – Hosting oraz świadczenie Usług Utrzymania i Usług Rozwoju Platformy w okresie kolejnych 12 miesięcy po zakończeniu Usług Utrzymania wynikających z zamówienia podstawowego. Zamawiający przewiduje skorzystanie z prawa opcji w przypadku zwiększenia potrzeb Zamawiającego co do działania Platformy. Udostępniana w ramach prawa opcji Platforma będzie posiadała wszystkie właściwości zgodne z OPZ. Usługi Utrzymania i Usługi Rozwoju Platformy będą świadczone na zasadach przewidzianych dla zamówienia podstawowego. W ramach Prawa Opcji 1 przewidziane jest 100 Godzin Rozwojowych.
  2. **Prawo Opcji 2** – Hosting oraz świadczenie Usług Utrzymania Platformy w okresie kolejnych 12 miesięcy po zakończeniu Usług Utrzymania wynikających z zamówienia podstawowego lub po zakończeniu okresu hostingu oraz świadczenia Usług Utrzymania i Usług Rozwoju Platformy wynikającego z realizacji Prawa Opcji 1. Zamawiający przewiduje skorzystanie z prawa opcji w przypadku zmiany potrzeb Zamawiającego co do działania Platformy. Udostępniana w ramach prawa opcji Platforma będzie posiadała wszystkie właściwości zgodne z OPZ z wyłączeniem Modułu Organizacyjnego, Modułu E-learningowego oraz Modułu Live chat. Usługi Utrzymania będą świadczone na zasadach przewidzianych dla zamówienia podstawowego.
  3. **Prawo Opcji 3** – Świadczenie Usług Rozwoju Platformy w okresie wykonywania zamówienia podstawowego w ilości do 100 Godzin Rozwojowych w przypadku wyczerpania Puli Usług Rozwoju, na zasadach określonych dla Usług Rozwoju. Zamawiający przewiduje skorzystanie z prawa opcji w przypadku zwiększenia potrzeb Zamawiającego co do działania Platformy. Usługi Rozwoju Platformy będą świadczone na zasadach przewidzianych dla zamówienia podstawowego.

Zamawiający oświadcza, że z Prawa Opcji 1 skorzysta nie później niż na 20 dni roboczych przed zakończeniem okresu obowiązywania umowy w ramach zamówienia podstawowego.

Zamawiający oświadcza, że z Prawa Opcji 2 skorzysta nie później niż na 20 dni roboczych przed zakończeniem okresu obowiązywania umowy w ramach zamówienia podstawowego lub Prawa Opcji 1.

Zamawiający oświadcza, że z Prawa Opcji 3 skorzysta nie później niż na 40 dni roboczych przed zakończeniem okresu obowiązywania umowy w ramach zamówienia podstawowego.

Prawo opcji jest uprawnieniem Zamawiającego, z którego może, ale nie musi skorzystać w ramach realizacji umowy. W przypadku nieskorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji, Wykonawcy nie przysługuje żadne roszczenie z tego tytułu. Warunkiem uruchomienia prawa opcji jest złożenie przez Zamawiającego Wykonawcy pisemnego, jednostronnego oświadczenia (oświadczenia woli) drogą mailową w przedmiocie skorzystania z prawa opcji.

1. W zależności od złożonej oferty. Maksymalny termin Wdrożenia przedmiotu zamówienia wynosi 210 dni kalendarzowych. [↑](#footnote-ref-1)
2. W zależności od złożonej oferty. Maksymalny termin realizacji Etapu 1 to 45 dni. [↑](#footnote-ref-2)
3. W zależności od złożonej oferty. Maksymalny termin realizacji Etapu 2 to 45 dni. [↑](#footnote-ref-3)
4. W zależności od złożonej oferty. Maksymalny termin realizacji Etapu 3 to 90 dni. [↑](#footnote-ref-4)
5. W zależności od złożonej oferty. Maksymalny termin realizacji Etapu 4 to 30 dni. [↑](#footnote-ref-5)
6. W zależności od złożonej oferty. Minimalny okres świadczenia Usług Rozwoju wynosi 100 Godzin Rozwojowych. [↑](#footnote-ref-6)