

## **Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia na usługę polegającą na wsparciu i asyście technicznej w pracach utrzymaniowych oraz rozwojowych Systemu Elektronicznego Punktu Kontaktowego biznes.gov.pl**

### **1. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

Zamawiający prowadzi prace utrzymaniowe oraz rozwojowe Systemu Elektronicznego Punktu Kontaktowego biznes.gov.pl opartego obecnie o platformę Liferay wzbogaconą o autorsko opracowywane przez Zamawiającego moduły. W ramach dalszej rozbudowy funkcjonalności oraz poprawy wydajności Systemu, Zamawiający planuje korzystać z dodatkowego zewnętrznego wsparcia (Asysty) w zakresie:

- 1.1. Prac rozwojowych, w szczególności poprzez:
  - 1.1.1. przygotowanie propozycji wariantowych rozwiązań dla wymagań definiowanych przez Zamawiającego;
  - 1.1.2. wsparcie w wyborze optymalnej technologii i platformy utrzymującej portal, jej implementacji i migracji funkcjonalności oraz danych;
  - 1.1.3. prototypowanie i makietowanie nowych elementów / modułów Systemu – według wymagań definiowanych przez Zamawiającego;
  - 1.1.4. prowadzenie analiz w zakresie optymalizacji użyteczności Systemu oraz proponowania nowych rozwiązań funkcjonalnych;
  - 1.1.5. wykonywanie prac programistycznych związanych z rozwojem Systemu;
  - 1.1.6. wsparcie w weryfikacji kompletności i poprawności działania Systemu.
- 1.2. Bieżącej asysty:
  - 1.2.1. w zakresie optymalizacji użytkownika i administrowania Systemem (konsultacje, pomoc techniczna);
  - 1.2.2. w analizowaniu wydajności i bezpieczeństwa poszczególnych elementów Systemu;
  - 1.2.3. w korygowaniu parametrów komponentów/modułów i urządzeń Systemu (w tym w optymalizacji);
  - 1.2.4. instalowaniu poprawek wydanych przez producentów oprogramowania wykorzystywanego w Systemie, poprawek związanych z bezpieczeństwem i stabilnością działania Systemu, aktualizacji oprogramowania;
  - 1.2.5. opracowywaniu nowej oraz aktualizacji istniejącej dokumentacji Systemu;
  - 1.2.6. usuwaniu Awarii – doradztwie oraz bezpośrednim wsparciu przy incydentach poprzez usuwanie usterek w Systemie.

### **2. ZAMAWIAJĄCY**

Zamówienie będzie realizowane na rzecz Krajowej Izby Gospodarczej będącej partnerem w projekcie realizowanym w formule partnerstwa z Ministerstwem Rozwoju (lider) i Instytutem Logistyki i Magazynowania (partner).

### 3. STAN OBECNY

System Elektronicznego Punktu Kontaktowego [biznes.gov.pl](http://biznes.gov.pl) działa w oparciu o platformę Liferay 6.2 CE ze zmianami wprowadzonymi przez Zamawiającego.

Środowisko serwerowe:

- 2 x Debian 8.5 - środowisko produkcyjne www oraz baza danych.
- 2 x Debian 7.11 - środowisko testowe www oraz jego baza danych.
- 2 x Debian 7.11 - serwery wsparcia - mail, backup itp.

System, oprócz wbudowanych modułów oraz modułów autorskich tworzonych przez zespół Zamawiającego (np. Bank Pomysłów), integruje również usługi opracowywane przez partnerów:

- poprzez zewnętrzne API wykorzystujące protokół HTTP i format JSON, - wyszukiwarki, poradniki przedsiębiorcy, opisy usług i instytucji, wyszukiwarka kodów PKD;
- poprzez osadzone skrypty JS - Centrum Pomocy wraz z modułem Wirtualnego Urzędnika oraz Systemem Przepływów i Raportowania - obiegu zapytań kierowanych do ekspertów.

Obecny ruch kształtuje się na poziomie od 100 do 250 równoległych sesji użytkowników przekładających się na maks 4 wyświetlenia strony na sekundę w godzinach od 07:00 do 21:00 ze znikomym ruchem w godzinach nocnych.

Obserwowana jest znaczna tendencja wzrostowa rzędu 4,5% wzrostu ruchu miesięcznie na przestrzeni ostatnich dwóch lat.

W ramach unifikacji portali administracji publicznej, prowadzone są prace dostosowawcze mające na celu zbliżenie funkcjonalne i wizerunkowe do portalu [obywatel.gov.pl](http://obywatel.gov.pl). W związku z dalszymi zmianami strategii komunikacji Państwa, konieczne będzie zapewnienie spójności wizualnej i użytkowej z aktualnymi wersjami serwisów rządowych, a także wymiana danych.

Równolegle z pracami dostosowawczymi, trwają prace rozwojowe w zakresie budowy nowych funkcjonalności, zmiany technologii poszczególnych modułów na bardziej wydajną oraz poprawy stabilności działania.

### 4. CEL ZLECENIA

Przedmiotem prac objętych niniejszym postępowaniem będzie wsparcie zespołu Zamawiającego realizującego prace rozwojowe Systemu przez następujących specjalistów:

1. Programiści - minimum 3 (trzy) osoby w zależności od natężenia prac;
2. Analityk - projektant;
3. Specjalista ds. User Experience;
4. Specjalista ds. testowania oprogramowania;
5. Specjalista SEM / SEO;
6. Administratorzy - minimum 2 (dwie) osoby w zależności od natężenia prac;
7. Grafik;
8. Kierownik zespołu wsparcia.

Zamawiający wymaga aby w.w. specjaliści wchodzący w skład zespołu realizującego prace spełniali następujące minimalne wymagania kompetencyjne:

ad. 1. Programiści - co najmniej 3 lata doświadczenia w programowaniu wielokomponentowych interfejsów Web i dużych serwisów internetowych. Praktyczna znajomość technik tworzenia nowoczesnych interfejsów Web na urządzenia stacjonarne i mobilne - m.in. Material Design, Responsive Web Design, Bootstrap v4 / Foundation, REST, PostgreSQL, SOLR/ElasticSearch. Znajomość Liferay Portal w wersji 6.2 (umiejętność tworzenia komponentów hooks, znajomość mechanizmów templatowania Liferay opartych o Velocity, tworzenie portletów zgodnych z Liferay, znajomość Spring i Spring Webflow). Znajomość praktycznego zastosowania zagadnień WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines);

ad. 2. Analityk - projektant - co najmniej 4 lata doświadczenia w zbieraniu i analizie wymagań użytkowników dla dużych serwisów internetowych, oraz w projektowaniu i nadzorowaniu wykonania takich systemów;

ad. 3. Specjalista ds. User Experience - co najmniej 2 lata doświadczenia w analizowaniu, projektowaniu i utrzymywaniu nowoczesnych interfejsów użytkownika portali internetowych z uwzględnieniem zasad UX. Znajomość narzędzi do makietowania takich jak Axure, znajomość narzędzi analitycznych w tym Google Analytics. Znajomość praktycznego zastosowania zagadnień WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines);

ad. 4. Specjalista ds. testowania oprogramowania - co najmniej 2 lata doświadczenia w testowaniu dużych serwisów Internetowych skierowanych do szerokiej publiczności na urządzeniach stacjonarnych i mobilnych. Umiejętność tworzenia i automatyzacji scenariuszy testowych dla złożonych systemów opartych o wiele komponentów, w tym interfejsy WWW;

ad. 5. specjalista SEM / SEO - co najmniej 2 lata doświadczenia w weryfikacji i optymalizacji budowy serwisów internetowych pod kątem pozycjonowania treści w wynikach wyszukiwania wyszukiwarek internetowych. Min. 2 lata doświadczenia w prowadzeniu kampanii Google AdWords i Facebook Ads. Biegła znajomość narzędzi analitycznych w tym Google Analytics;

ad. 6. Administratorzy - co najmniej 3 letnie doświadczenie w administrowaniu i konfiguracji systemów operacyjnych Linux. Umiejętność zarządzania wirtualnymi maszynami. Umiejętność posługiwania się narzędziami do automatyzacji instalacji i konfiguracji oprogramowania (takich jak: Puppet, Chef itp.). Obsługa oprogramowania do monitorowania technicznego systemów (takich jak: Nagios, OpenNMS itp.);

ad. 7. Grafik - co najmniej 3 letnie doświadczenie w tworzeniu warstw graficznych nowoczesnych serwisów internetowych. Biegła znajomość Adobe Photoshop. Znajomość praktycznego zastosowania zagadnień WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines);

ad. 8. Kierownik zespołu wsparcia - co najmniej 3 letnie doświadczenie w prowadzeniu projektów polegających na rozwoju lub modyfikacji systemu teleinformatycznego w oparciu o metodyki zwinne (Agile / Scrum).

Zamawiający dopuszcza by jedna z osób wskazanych jako programista, analityk, specjalista ds. User Experience, specjalista ds. testowania oprogramowania, specjalista SEM/SEO, administrator, grafik i manager zespołu wsparcia pełniła co najwyżej dwie różne funkcje w projekcie.

Wsparcie realizowane będzie zarówno w formie zleceń jednorazowych (np. na wykonanie poszczególnych czynności programistycznych, analitycznych, wspierających), jak i zleceń ciągłych (obejmujących cyklicznie powtarzające się prace takie jak np. Nadzór Techniczny i administracja).

W ramach wsparcia, Zamawiający planuje również powierzać Wykonawcy prace związane z bieżącym utrzymaniem Systemu w trakcie trwania Umowy, polegające na:

- a. czuwaniu nad prawidłowym funkcjonowaniem Systemu, jego wydajnością oraz reagowaniem na pojawiające się problemy – monitoring systemu,
- b. obserwacji logów systemowych i ich kontroli, reagowaniu (działania naprawcze) w przypadku zauważenia nieprawidłowości w celu przywrócenia prawidłowego stanu,
- c. kontroli stanu zajętości zasobów systemowych i podejmowaniu działań naprawczych w razie przekroczenia dopuszczalnych parametrów,
- d. podejmowaniu stosownych akcji (działań naprawczych) na komunikaty płynące z systemu Zamawiającego monitorującego pracę Systemu,
- e. rekonfiguracji połączeń sieciowych.

## **5. ZASADY WSPÓŁPRACY WYKONAWCY Z ZAMAWIAJĄCYM**

5.1. Wykonawca przygotowuje i uruchomi oparty o licencję open-source System Zlecenia Prac (Issue Tracking System), w którym będą wprowadzane i zatwierdzane zlecenia, przygotowywane propozycje, zatwierdzone odbiory i zgłaszane awarie. Systemy preferowane przez Zamawiającego: Mantis, Redmine.

5.1.1. system powinien mieć możliwość zmiany treści Zgłoszenia i późniejszej komunikacji z Wykonawcą, a także śledzenia historii Zgłoszeń,

5.1.2. całość komunikacji z systemem powinna być szyfrowana poprzez SSL,

5.1.3. system musi umożliwiać drukowanie historii poszczególnych zleceń w celach dokumentacyjnych.

5.1.4. system musi umożliwiać przeniesienie na serwer Zamawiającego w celach archiwizacyjnych po zakończeniu Umowy,

5.1.5. w przypadku braku instalacji systemu po stronie Zamawiającego, Wykonawca po zakończeniu obowiązywania Umowy przekaze Zamawiającemu bazę zdarzeń Systemu Zlecenia Prac, z której można korzystać za pomocą ogólnodostępnych przeglądarek,

- 5.1.6. dostarczenie oraz korzystanie z systemu przez Zamawiającego jest nieodpłatne.
- 5.2. W przypadku wystąpienia potrzeby skorzystania z wsparcia, Zamawiający skieruje do Wykonawcy Zlecenie Asysty. Zlecenie powinno zawierać co najmniej:
  - 5.2.1. zakres wsparcia,
  - 5.2.2. określenie oczekiwanego rezultatu prac,
  - 5.2.3. określenie oczekiwanego terminu realizacji prac,
  - 5.2.4. określenie miejsca wykonania prac objętych zleceniem.
- 5.3. W terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia skierowania Zlecenia Asysty Wykonawca przedstawi Zamawiającemu Propozycję Asysty. Propozycja Asysty powinna zawierać co najmniej:
  - 5.3.1. proponowany zakres prac,
  - 5.3.2. wycenę (w osobodniach/ osobogodzinach, 1 osobodzień = 8 osobogodzin) pracochłonności, w podziale na funkcje poszczególnych osób, które będą realizować Zlecenie Asysty,
  - 5.3.3. termin realizacji Asysty.
- 5.4. W terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia otrzymania Propozycji Asysty Zamawiający dokonuje jej akceptacji lub zgłasza uwagi.
- 5.5. W przypadku zgłoszenia uwag, o których mowa w ust. 4 Wykonawca zobowiązany jest do ponownego przedstawienia Propozycji Asysty z uwzględnieniem uwag Zamawiającego. Do ponownego przedstawienia Propozycji Asysty stosuje się odpowiednio postanowienia ust. 5.2 – 5.4.
- 5.6. Zamawiający zastrzega sobie możliwość rezygnacji z realizacji danego Zlecenia Asysty przed akceptacją Propozycji Asysty.
- 5.7. Brak akceptacji przez Zamawiającego Propozycji Asysty oznacza rezygnację Zamawiającego z realizacji danego Zlecenia Asysty.
- 5.8. Wykonawca przystąpi do realizacji Zlecenia Asysty po akceptacji Propozycji Asysty przez Zamawiającego.
- 5.9. Prace objęte Asystą będą świadczone w miejscu wskazanym przez Zamawiającego w zamówieniu (spotkania analityczne i odbiorowe w Warszawie i Poznaniu). Po akceptacji Zamawiającego, część prac wykonywanych w ramach asysty, niewymagających fizycznej obecności, będzie mogła być wykonywana w trybie zdalnym.
- 5.10. Najpóźniej w ostatnim dniu terminu wykonania danego Zlecenia Asysty, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu raport z wykonania prac oraz dokumentację wykonanych prac wraz z Protokołem Wykonania Zlecenia Asysty.
- 5.11. Zamawiający w ciągu 10 dni roboczych od dnia otrzymania Protokołu Wykonania Zlecenia Asysty, pisemnie akceptuje wyniki przedstawionych prac i podpisuje Protokół albo odrzuca go i informuje Wykonawcę o przyczynach odrzucenia protokołu zgłaszając uwagi w Systemie Zlecenia Prac.
- 5.12. W przypadku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia przyczyn odrzucenia prac, w terminie nie większym niż 30% czasu przewidzianego na realizację danego zlecenia, w ramach wynagrodzenia przewidzianego Umową.
- 5.13. Po usunięciu przyczyn odrzucenia prac Wykonawca przedstawia Zamawiającemu kolejny Protokół Wykonania Zlecenia Asysty. Do ponownego

przedstawienia Protokołu oraz odbioru stosuje się odpowiednio postanowienia pkt. 5.10. – 5.12. W przypadku gdy Wykonawca nie uwzględnił uwag Zamawiającego, Zamawiający może odstąpić od Umowy na warunkach wskazanych w Umowie.

- 5.14. Odbiór zlecenia Asysty nastąpi poprzez podpisanie przez obie Strony bez uwag Protokołu Wykonania Zlecenia Asysty.
- 5.15. Za formę pisemną uznaje się również przekazanie na wskazane w Umowie adresy mailowe lub umieszczenie w Systemie Zlecenia Prac skanów podpisanych dokumentów w postaci plików pdf.
- 5.16. Realizacja Asysty na warunkach innych niż potwierdzone przez Zamawiającego w Propozycji Asysty wymaga ponownego przedstawienia Propozycji Asysty przez Wykonawcę i akceptacji zmian przez Zamawiającego.
- 5.17. Wykonawca ma prawo odmówić wykonania Asysty, o ile:
  - 5.17.1. Zamawiający wyczerpał przysługujący mu limit osobodni Asysty,
  - 5.17.2. realizacja Asysty w zaproponowanym zakresie spowodowałaby przekroczenie limitu osobodni Asysty.
- 5.18. Zamawiający wymaga, aby Asyście podlegały wszystkie komponenty wchodzące w skład Systemu, ich moduły oraz mechanizmy integracji między nimi oraz z innymi systemami.
- 5.19. Zamawiający wymaga, aby Asyście podlegały konfiguracje, skrypty oraz autorskie rozwiązania zastosowane w Systemie.
- 5.20. Wszelka Dokumentacja będzie przekazywana Zamawiającemu w języku polskim. Jeżeli dla danego programu komputerowego lub produktu producent lub dostawca będący osobą trzecią nie dostarcza dokumentacji w języku polskim, dopuszcza się przekazanie dokumentacji w języku angielskim.
- 5.21. Dokumentacja przygotowywana po realizacji danego Zlecenia Asysty umieszczona będzie w formie elektronicznej w System Zlecenia Prac dla danego Zlecenia. Oprócz powyższego, Wykonawca prowadzi będzie udostępniony Zamawiającemu, aktualizowany na bieżąco dokument on-line zawierający kompletną dokumentację systemu zintegrowaną z poszczególnych Zleceń. Dokument ten powinien umożliwić eksport do postaci pliku pdf lub doc.
- 5.22. Kody źródłowe w formie nieskompilowanej, skrypty instalacyjne, otwarte pliki graficzne umożliwiające późniejszą edycję itp. umieszczane będą w Systemie Zlecenia Prac. Dopuszczalne jest utworzenie dostępu do systemu kontroli wersji zawierającego repozytorium poszczególnych paczek (na przykład SVN, Mercurial, GIT).

## **6. USUWANIE AWARII**

- 6.1. Informację o stwierdzeniu i usunięciu Awarii Strony będą zgłaszały w Systemie Zlecenia Prac, w module zgłaszania i śledzenia awarii.
- 6.2. Niezależnie od powyższego, Wykonawca zapewni możliwość telefonicznego całodobowego zgłaszania krytycznych awarii. W takim przypadku, Wykonawca wprowadza Zgłoszenie do Systemu Zlecenia Prac, co stanowiło będzie podstawę do rozliczenia za wykonanie asysty.

- 6.3. Wykonawca niezwłocznie potwierdza fakt przyjęcia Zgłoszenia w Systemie Zlecenia Prac. Brak potwierdzenia przez Wykonawcę Zgłoszenia nie wstrzymuje upływu Czasu reakcji i Czasu Naprawy.
- 6.4. Zamawiający ma prawo do Zgłaszania Awarii przez cały rok, 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
- 6.5. W reakcji na otrzymane zgłoszenie awarii, Wykonawca zobowiązany będzie podać co najmniej:
- termin usunięcia Awarii,
  - szacowaną ilość osobodni wykorzystanych do usunięcia Awarii wraz ze wskazaniem ról osób usuwających Awarię,
  - w przypadku zastosowania rozwiązania przejściowego Awarii, termin zastosowania rozwiązania.
- 6.6. Czas reakcji na Awarię i dostarczenia rozwiązania jest uzależniony jest od określonej przez Zlecającego kategorii Awarii:

Kategoria 1 - błąd krytyczny - System nie działa, lub uniemożliwia realizację kluczowych funkcjonalności;

Kategoria 2 - błąd istotny - System działa, ale jego funkcjonalność jest ograniczona;

Kategoria 3 - błąd zwykły - nie wpływa znacząco na kluczowe funkcjonalności i sprawne działanie systemu.

Kategoria Awarii	Czas reakcji (przystąpienie do usunięcia awarii)	Czas dostarczenia rozwiązania przejściowego	Czas dostarczenia rozwiązania docelowego
<b>1. Błąd krytyczny</b>	24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu - 24 godziny	24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu - 48 godzin	Dni robocze w godz. 9-17 - 8 godzin
<b>2. Błąd istotny</b>	Dni robocze w godz. 9-17 - 24 godziny	Dni robocze w godz. 9-17 - 48 godzin	Dni robocze w godz. 9-17 - 4 dni
<b>3. Błąd zwykły</b>	Dni robocze w godz. 9-17 - 2 dni	-----	Dni robocze w godz. 9-17 - 7 dni

- 6.7. Jeżeli Wykonawca nie dostarczy rozwiązania przejściowego dla Awarii kategorii 1 (Błąd Krytyczny) w przeciągu 24 godzin lub kategorii 2 (Błąd istotny) w przeciągu 96 godzin od momentu zgłoszenia, Zamawiający może zlecić jej usunięcie innemu podmiotowi, a Zamawiający obciąży kosztami jego usunięcia Wykonawcę. Wykonanie przez podmiot trzeci zleconej Naprawy nie powoduje wygaśnięcia oraz utraty jakichkolwiek praw wynikających z tytułu gwarancji na System.
- 6.8. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę powyższych czasów reakcji i dostarczania rozwiązań Wykonawca ma prawo do obniżenia wyceny realizacji zlecenia usunięcia Awarii w zakresie 0-100% wartości zlecenia oraz naliczenia kar przewidzianych Umową.
- 6.9. Jeżeli w trakcie usuwania awarii Wykonawca dostrzeże ryzyko przekroczenia szacowania pracochłonności, to powiadamia o tym Zamawiającego, który zatwierdza tą zmianę w Systemie Zlecenia Prac.

- 6.10. Procedura odbioru i dokumentowania prac związanych z usuwaniem Awarii będzie odbywała się zgodnie z zapisami ustępu 5 pkt. 5.10 – 5.22.
- 6.11. Awarie opisane w punkcie 6 dotyczą oprogramowania wykonanego przez Wykonawcę w sytuacji gdy Wykonawca ma realny wpływ na ich rozwiązanie tzn. nie dotyczą zdarzeń takich jak: awaria sprzętu, łącz internetowych, zasilania, brak lub niewłaściwy backup danych, instalacja niewłaściwych komponentów systemu bez porozumienia z Wykonawcą. Wyłączenie warunków opisanych w niniejszym punkcie dopuszczalne jest pod warunkiem dokonania dodatkowych ustaleń zatwierdzonych przez obie strony w ramach danego Zlecenia.

## **7. SPOSOBY ODBIORU I ROZLICZEŃ**

- 7.1. Po wykonaniu prac w danym miesiącu trwania Asysty i ich uprzednim odebraniu bez uwag przez Zamawiającego, Wykonawca wystawia najpóźniej do 7 dnia następnego miesiąca dokument pn. „Raport z Asysty” zawierający:
  - 7.1.1. zestawienie wykonanych prac w ramach udzielanego wsparcia oraz usuwania Awarii odebranych Protokołami Wykonania Zlecenia Asysty;
  - 7.1.2. podsumowanie liczby osobodni poświęconych na wykonanie prac z podziałem na poszczególne zlecenia i Awarie wraz ze wskazaniem ról osób realizujących prace;
  - 7.1.3. liczbę osobodni Asysty zrealizowanych dotychczas w ramach Asysty, których realizacja została potwierdzona przez Zamawiającego.
- 7.2. Do obliczania wysokości wynagrodzenia dla Wykonawcy za świadczenie usługi Asysty stosowane będą następujące stawki za osobodzień ustalane w zależności od pełnionej roli:
  - a. Kierownik zespołu wsparcia: 1 x stawka za osobodzień;
  - b. Programista: 1 x stawka za osobodzień;
  - c. Analityk-projektant: 0,9 x stawka za osobodzień;
  - d. Specjalista ds. User Experience: 0,9 x stawka za osobodzień;
  - e. Specjalista ds. testowania oprogramowania: 0,9 x stawka za osobodzień;
  - f. Specjalista SEM/SEO: 0,9 x stawka za osobodzień;
  - g. Administrator: 1 x stawka za osobodzień;
  - h. Grafik: 0,9 x stawka za osobodzień.
- 7.3. Raport z Asysty zostanie podpisany w ciągu 10 dni roboczych od dnia przedstawienia go przez Wykonawcę lub Zamawiający zgłosi uwagi do Raportu z Asysty wskazując jednocześnie termin ich realizacji.
- 7.4. Zapłata za okres rozliczeniowy objęty zatwierdzonym przez Zamawiającego Raportem dokonywana będzie na podstawie faktury z 30-dniowym terminem płatności.