

Znak sprawy:

Załącznik nr 1 do Zaproszenia

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

*Stworzenie koncepcji, zaprojektowanie, wykonanie,
testowanie i wdrożenie serwisu internetowego
dla Szpitala Miejskiego
w Siemianowicach Śląskich Sp. z o.o.*

ROZDZIAŁ I. ZAŁOŻENIA POZĄTKOWE ORAZ WYMAGANIA OGÓLNE	3
I.1 OGÓLNY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.....	3
I.2 AKTY PRAWNE.....	5
I.3 TERMIN REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.....	5
I.4 ORGANIZACJA WDROŻENIA	5
I.4.1 Założenia podstawowe.....	5
I.4.2 Przygotowanie Dokumentacji	5
I.4.3 Harmonogram wdrożenia	6
I.4.4 Dokumentacja Powykonawcza.....	6
I.4.5 Odbiór Etapu/Końcowy	6
I.4.6 Testy.....	6
I.4.7 Dodatkowe zobowiązania Wykonawcy.....	7
ROZDZIAŁ II. SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.....	8
II.1 GŁÓWNE ZAŁOŻENIA TECHNICZNE SERWISU.....	8
I. GŁÓWNE ZAŁOŻENIA TECHNICZNE SERWISU	8
II. HARMONOGRAM	8
III. REALIZACJA HARMONOGRAMU	9
IV. OKREŚLENIE WYMAGAŃ NIEFUNKCJONALNYCH DLA SERWISU	14
V. KOMPONENT ZARZĄDZANIA TREŚCIĄ SERWISU (CMS).....	16
VI. WYMAGANIA TECHNICZNE	18
ROZDZIAŁ III. GWARANCJA	21
III.1.1 Wady	21

Rozdział I. Założenia początkowe oraz wymagania ogólne

I.1 Ogólny opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiot zamówienia niniejszego postępowania przetargowego obejmuje stworzenie koncepcji, zaprojektowanie, wykonanie, testowanie i wdrożenie serwisu internetowego (zwanej zamiennie „serwisem”, „stroną”, „witryną” lub „stroną www”) Szpitala Miejskiego w Siemianowicach Śląskich Sp. z o.o. – witryny poświęconej działalności Szpitala (zwanego dalej „Szpitalem” lub „Zamawiającym”). Serwis będzie skierowany do odbiorców polskich oraz zagranicznych.
2. Zadaniem Wykonawcy jest kompleksowa realizacja serwisu - od stworzenia autorskiej koncepcji serwisu, m.in. na bazie materiałów źródłowych udostępnionych przez Zamawiającego, aż po wdrożenie i utrzymanie serwisu. Wykonawca zobowiązuje się również do zapewnienia serwisu witryny w zakresie obsługi i rozwoju przez okres 24 miesiące od momentu odbioru witryny.
3. Witryna powinna zawierać w szczególności następujące obszary i treści:
 - a) Stronę prezentacyjną Szpitala,
 - b) Zakładkę umożliwiającą kontakt z wybraną komórką organizacyjną Szpitala (formularze kontaktowe),
 - c) Stronę informacyjną przedstawiającą działania i wydarzenia organizowane w ramach pracy Szpitala (nastawienie na multimedialną komunikację),
 - d) Galerię multimedialną (zdjęcia, video),
 - e) Kalendarium wydarzeń Szpitala (programy zdrowotne, badania przesiewowe, zakupy nowej infrastruktury itp.),
 - f) Odnośniki do wewnętrznych oraz zewnętrznych zasobów szpitala jak np. odnośniki do udostępnionych eUsług,
4. W warstwie estetycznej Wykonawca ma obowiązek zaprojektować identyfikację wizualną Szpitala z uwzględnieniem kolorystyki i logotypu Szpitala. Zamawiający oczekuje przedstawienia do akceptacji co najmniej trzech propozycji projektów.
5. Serwis będzie posiadał trzy wersje językowe strony: polska, angielska, ukraińska. Wykonawca zapewni przetłumaczone treści dla podstron obcojęzycznych. Ilość treści do przetłumaczenia nie przekroczy 30 000 znaków.
6. Funkcje serwisu dla odbiorców zagranicznych będą się różniły tj. nie wszystkie ich elementy będą równoległe w wersjach, a różnica będzie wynikała z zawartości treści i grupy docelowej.
7. Przedmiot zamówienia musi być dostarczany, wdrożony i zainstalowany w całości na rzecz Zamawiającego.
8. Wszystkie dostarczane:

- Produkty (rozumiane jako elementarny efekt działań/prac/dostaw objętych całym zakresem Przedmiotu Zamówienia wykonywanych przez Wykonawcę podczas realizacji Umowy w poszczególnych Etapach).
 - Komponenty (rozumiane jako integralna część dostawy i wdrożenia Przedmiotu Zamówienia, składający się przynajmniej z jednego Produktu lub wielu Produktów powiązanych ze sobą merytorycznie) podlegają usługom projektowania, dostaw, instalacji, konfiguracji i wdrożenia.
9. Usługi projektowania, instalacji, konfiguracji i wdrożenia Wykonawca przeprowadzi zgodnie z zapisami OPZ w uzgodnieniu z Zamawiającym zgodnie z obowiązującymi przepisami, zasadami wykonywania projektów teleinformatycznych oraz najlepszymi praktykami w ich realizacji.
 10. Wykonawca jest zobowiązany do realizacji Przedmiotu Zamówienia zgodnie z zasadami i wytycznymi Zamawiającego, niniejszymi zapisami OPZ oraz Umowy.
 11. Tam, gdzie w opisie przedmiotu zamówienia został wskazany znak towarowy (marka), producent, dostawca, patent, pochodzenie, źródło lub szczególny proces, który charakteryzuje produkty dostarczone przez konkretnego Wykonawcę lub nastąpiło wskazanie norm, europejskich ocen technicznych, wspólnych specyfikacji technicznych lub innych odniesień, Zamawiający dopuszcza złożenie oferty równoważnej lub zaoferowanie rozwiązań „równoważnych” w stosunku do wskazanych w opisie przedmiotu zamówienia pod warunkiem, że zapewnią uzyskanie parametrów technicznych nie gorszych od założonych w OPZ.
 12. Wykonawca musi dostarczyć wszelkie urządzenia (jeżeli dotyczy), licencje i elementy, które są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania całości. W przypadku, gdy w trakcie realizacji Przedmiotu Zamówienia okaże się, że brakuje jakiegokolwiek urządzenia (jeżeli dotyczy), licencji lub elementu, którego brak spowoduje nieprawidłowe funkcjonowanie całości Przedmiotu Zamówienia, Wykonawca dostarczy je na własny koszt.
 13. Wszelkie dostarczane urządzenia (jeżeli będzie dotyczyło):
 - a) Muszą być fabrycznie nowe, pochodzić z autoryzowanego kanału sprzedaży producenta i reprezentować model bieżącej linii produkcyjnej. Nie dopuszcza się urządzeń: odnawianych, demonstracyjnych lub powystawowych.
 - b) Nie dopuszcza się urządzeń posiadających wadę prawną w zakresie pochodzenia sprzętu, wsparcia technicznego i gwarancji producenta.
 - c) Elementy, z których zbudowane są urządzenia muszą być produktami producenta urządzeń lub być przez niego certyfikowane oraz całe muszą być objęte gwarancją producenta.
 - d) Urządzenia i ich komponenty muszą być oznakowane w taki sposób, aby możliwa była identyfikacja zarówno produktu jak i producenta.
 - e) Urządzenia muszą być dostarczone Zamawiającemu w oryginalnych opakowaniach producenta.
 - f) Do każdego urządzenia musi być dostarczony komplet standardowej dokumentacji dla użytkownika w języku polskim lub angielskim w formie papierowej lub elektronicznej.
 - g) Urządzenia na etapie dostawy producent, a zamawiający nie mogą podlegać modyfikacjom.

- h) Wszystkie urządzenia muszą być fabrycznie nowe wyprodukowane po dniu 30 czerwca 2022r.

I.2 Akty prawne

Dostarczone rozwiązania teleinformatyczne, ze szczególnym uwzględnieniem dostarczanego i wdrażanego Oprogramowania, muszą być zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego i europejskiego.

I.3 Termin realizacji Przedmiotu Zamówienia

Termin realizacji całości Przedmiotu zamówienia wynosi 90 dni od dnia zawarcia Umowy.

I.4 Organizacja wdrożenia

I.4.1 Założenia podstawowe

1. Przedmiot Zamówienia będzie realizowany w oparciu o zdefiniowany uprzednio przez Wykonawcę i zaakceptowany Harmonogram wdrożenia, który powinien być uzgodniony i zaakceptowany przez Zamawiającego oraz odpowiednio utrzymywany w toku realizacji Przedmiotu Zamówienia.
2. Wykonawca w Harmonogramie wdrożenia musi uwzględnić w szczególności podział na zadania takie jak projektowanie, dostawy, usługi instalacji/konfiguracji, testowanie, wdrożenie i odbiory.
3. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu udział we wszystkich pracach realizowanych przez Wykonawcę w ramach realizacji Przedmiotu Zamówienia (m.in. w czasie projektowania, dostawach, instalacji/budowie, konfiguracji i wdrożeniu i testowaniu).
4. Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić dostawy Przedmiotu Zamówienia w dokładnych terminach i godzinach uzgodnionych z Zamawiającym.
5. Wdrożenie należy rozumieć jako szereg uporządkowanych i zorganizowanych działań mających na celu wykonanie Przedmiotu Zamówienia.

I.4.2 Przygotowanie Dokumentacji

1. W ramach procesu prac Wykonawca opracuje dla Zamawiającego Dokumentację Przedmiotu Zamówienia (zwaną dalej Dokumentacją lub Dokumentacją PZ), która składa się z nw. zakresów:
 - a) Harmonogram Wdrożenia.
 - b) Dokumentacja Powykonawcza opisująca czynności niezbędne do wykonania, aby umieścić serwis w innym środowisku serwerowym, na innym hostingu. Dokumentacja powinna również określać parametry niezbędne do spełnienia przez infrastrukturę serwerową, tak aby umożliwić wydajną pracę serwisu, zakres testów akceptacyjnych oraz opisy wszelkich cech, właściwości i funkcjonalności pozwalających na poprawną z punktu widzenia technicznego eksploatację rozwiązań.

2. Dokumentacja podlega uzgadnianiu i akceptacji Zamawiającego. Akceptacja Harmonogramu wdrożenia warunkuje rozpoczęcie prac Wykonawcy.
3. Harmonogram wdrożenia zostanie opracowany w oparciu o wymagania określone w niniejszym OPZ.

I.4.3 Harmonogram wdrożenia

1. Wykonawca zobowiązany jest opracować na podstawie Zaprośzenia wraz z załącznikami, szczegółowy harmonogram wdrożenia. Harmonogram należy przedstawić Zamawiającemu w terminie do 7 dni od zawarcia Umowy.

I.4.4 Dokumentacja Powykonawcza

1. Warunkiem dokonania Odbioru Końcowego jest dostarczenie przez Wykonawcę Dokumentacji Powykonawczej. Dokumentacja Powykonawcza musi być dostarczona w języku polskim, w wersji elektronicznej w formacie edytowalnym oraz w co najmniej jednym egzemplarzu papierowym.
2. W dokumentacji muszą być zawarte opisy wszelkich cech, właściwości i funkcjonalności pozwalających na poprawną z punktu widzenia technicznego eksploatację rozwiązań wraz z instrukcjami użytkowników.

I.4.5 Odbiór Etapu/Końcowy

1. Odbiory Etapów będą się odbywać po zakończeniu określonych prac danego Etapu.
2. Odbiór końcowy Przedmiotu Zamówienia ma na celu potwierdzenie wykonania wszystkich zadań wynikających z Umowy, w tym odebrania wszystkich Komponentów i Etapów oraz dostarczenia wymaganej zamówieniem Dokumentacji.
3. Odbiory będą odbywać się zgodnie z zapisami w Umowie stanowiącej załącznik nr 3 do Zaprośzenia.

I.4.6 Testy

1. W ramach postępowania zostaną przeprowadzone wszystkie testy opisane w Dokumentacji. Celem testów jest weryfikacja przez Zamawiającego czy wszystkie prace wykonane w trakcie realizacji Przedmiotu Zamówienia zostały wykonane prawidłowo i zgodnie z założeniami funkcjonalnymi i jakościowymi. Testy będą przeprowadzane przez Wykonawcę przy współudziale Zamawiającego jak i wskazanych przez Zamawiającego osób lub podmiotów zewnętrznych.
2. Pozytywne zakończenie testów wraz z usunięciem wskazanych Wad jest niezbędne, aby dla poszczególnych Komponentów oraz całego Przedmiotu Zamówienia dokonać odbioru końcowego.
3. Zamawiający ma prawo do weryfikacji należytego wykonania Umowy dowolną metodą, w tym także z wykorzystaniem opinii zewnętrznego audytora. W szczególności uzgodnienie określonych scenariuszy testowych nie wyklucza prawa do weryfikacji prac innymi testami i scenariuszami.
4. W przypadku zidentyfikowania Błędów lub Wad Wykonawca jest zobowiązany do ich poprawy przed odbiorem końcowym Przedmiotu Zamówienia.

1.4.7 Dodatkowe zobowiązania Wykonawcy

1. Wykonanie Przedmiotu Zamówienia z efektywnością oraz zgodnie z praktyką i wiedzą zawodową.
2. Wykonanie w całości Przedmiotu Zamówienia w zakresie określonym w Umowie będącej załącznikiem nr 3 do Zaprośzenia.
3. Dokonanie z Zamawiającym wszelkich koniecznych ustaleń mogących wpływać na zakres i sposób realizacji Przedmiotu Zamówienia oraz ciągła współpraca z Zamawiającym na każdym etapie realizacji.
4. Stosowanie się do wytycznych i polityk bezpieczeństwa informacji obowiązujących u Zamawiającego.
5. Udzielanie na każde żądanie Zamawiającego pełnej informacji na temat stanu realizacji Przedmiotu Zamówienia.
6. Współdziałanie z osobami wskazanymi przez Zamawiającego.

Rozdział II. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

II.1 Główne założenia techniczne serwisu.

I. Główne założenia techniczne serwisu

1. Witryna Szpitala będzie miała charakter multimedialny, w części oparty o treści źródłowe dostarczone przez Zamawiającego (zdjęcia, , grafiki), a także będzie dawała możliwość rejestracji na wydarzenia organizowane przez Szpital,
2. Serwis zostanie wykonany w oparciu o rozwiązania programistyczne rozpowszechniane na licencji Open Source,
3. Serwis powinien zostać zbudowany w oparciu o najnowszą dostępną wersję użytego systemu CMS. Wykonawca w ramach realizacji zamówienia wlicza w cenę oferty (i tym samym zapewni) niezbędne licencje dla rozwiązań użytych w procesie tworzenia serwisu,
4. Strony główne w polskiej oraz angielskiej i ukraińskiej wersji językowej będą się różniły tj. nie wszystkie ich elementy będą równoległe w obu wersjach, a różnica będzie wynikała z zawartości treści i grupy docelowej.
5. Serwisy powinny być dostępne na wszystkich wiodących przeglądarkach internetowych oraz w wersji mobilnej (Android i iOS) w pełni zgodne z technologią RWD (ang. Responsive Web Design).
6. Strony powinny być dostępne dla osób z niepełnosprawnościami i spełniać standardy WCAG 2.2. Wykonawca jest zobowiązany przeprowadzić audyt dostępności cyfrowej i przedstawić jego wyniki Zamawiającemu przed zgłoszeniem odbioru końcowego.

II. Harmonogram

1. **I Etap:** Opracowanie szczegółowego sposobu realizacji zamówienia wraz z harmonogramem.
Termin Realizacji: Do 7 dni od dnia zawarcia umowy.
2. **II Etap:** Stworzenie kompletnej koncepcji serwisu: rozwinięcie założeń strategicznych i kreatywnych, analiza UX, propozycja stylistyki wizualnej i rozwiązań interaktywnych, pogłębiona mapa treści, ostateczna architektura informacji.
Termin Realizacji: Do 28 dni od dnia zawarcia umowy.
3. **III Etap:** Stworzenie makiet serwisu, opracowanie pełnych, autorskich projektów graficznych, opracowanie szczegółowych założeń dla wszystkich treści - tekstowych, graficznych, (na podstawie materiałów źródłowych od Zamawiającego).
Termin realizacji: Do 50 dni od dnia zawarcia umowy.
4. **IV Etap:** Prace programistyczne: wdrożenie wraz z testami akceptacyjnymi. Opracowanie pełnych treści - tekstowych, graficznych, (na podstawie materiałów źródłowych od Zamawiającego)

Szacowana ilość materiałów od Zamawiającego nie przekroczy 50 tys. znaków na stronę A4. Ilość obrazów stockowych do 30 szt.

Termin realizacji: Do 90 dni od dnia zawarcia umowy.

5. **V Etap:** Okres powdrożeniowy (serwis gwarancyjny, usługa utrzymania, wsparcia technicznego i rozwoju serwisu). Zamawiający zastrzega, że usługa rozwoju serwisu nie przekroczy łącznej liczby 20 godzin przekazywanych wykonawcy na podstawie indywidualnych zleceń zamawiającego.

Gwarancja na okres 24 miesięcy dla każdego serwisu, od dnia podpisania końcowego protokołu zdawczo-odbiorczego serwisu i instalacji serwisu na serwerze hostingowym.

Usługa utrzymania świadczona w okresie gwarancyjnym tj. 24 miesiące od momentu obioru prac tj. podpisania protokołu zdawczo-odbiorczego serwisu. Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do wykorzystywanych usług hostingu wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji przedmiotu zamówienia.

Usługa utrzymania, wsparcia technicznego w okresie gwarancyjnym tj. 24 miesiące, od momentu obioru prac i podpisania protokołu zdawczo-odbiorczego.

III. Realizacja harmonogramu

1. Realizacja Etapu I

- a) W ciągu 3 dni roboczych od dnia zawarcia umowy Wykonawca odbędzie spotkanie informacyjne z Zamawiającym. Podczas spotkania Zamawiający przedstawi pełne założenia dot. realizacji strony internetowej.
- b) W ciągu 7 dni od dnia zawarcia umowy Wykonawca przygotuje harmonogram realizacji zamówienia oraz propozycje organizacji pracy w ramach realizacji zamówienia, z uwzględnieniem ramowych wytycznych dot. realizacji zamówienia zawartych w OPZ.

2. Realizacja Etapu II

Na początku etapu Wykonawca odbędzie spotkanie warsztatowe z Zamawiającym. W ramach spotkania odbędą się konsultacje rozwijanych założeń kreatywnych w trybie roboczym.

W ramach etapu w oparciu o przekazane przez Zamawiającego informacje Wykonawca przygotuje:

- a) Rozwinięcie założeń strategicznych i kreatywnych zaproponowanych w ofercie wraz z ich przełożeniem na analizę UX serwisu.
- b) Propozycję stylistyki wizualnej i rozwiązań interaktywnych, które będą podstawą stworzenia pełnego projektu graficznego w etapie III.
- c) Wstępną, a następnie ostateczną architekturę informacji, tj. plan struktury treści na stronach, z uwzględnieniem grupowania informacji i nadawania im odpowiedniej hierarchii, projektem nawigacji oraz stworzeniem mapy powiązań.
- d) Ramową koncepcję integracji serwisu z aktywnościami systemu szpitalnego, social media (za realizację tych działań będzie odpowiadał Zamawiający we współpracy z innymi podmiotami).

Zamawiający w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania każdego z elementów, wchodzących w skład realizacji tego etapu, zobowiązany jest do odniesienia się do niego, tj. przyjąć je lub proponować ewentualne zmiany, które strony zaakceptują.

3. Realizacja Etapu III

W ramach prac Wykonawca przygotuje:

- a) Pełne makiety serwisu, tj. schematy budowy stron, na bazie zaakceptowanej w etapie II architektury informacji, obejmującą zestaw wszystkich widoków wypracowany podczas konsultacji z Zamawiającym po zawarciu umowy.
- b) Pełne autorskie projekty graficzne, na bazie zaakceptowanej w etapie II stylistyki wizualnej. Wykonawca przekaze Zamawiającemu wersje źródłowe plików graficznych (wektorowych oraz rastrowych) użytych do zaakceptowanej szaty graficznej, umożliwiające nanoszenie późniejszych modyfikacji.
- c) Opracowanie szczegółowych założeń dla wszystkich treści (na podstawie materiałów źródłowych od Zamawiającego), tj. tekstów, elementów graficznych, elementów interaktywnych, modułów specjalnych. Wszystkie treści przygotowane przez wykonawcę powinny być opracowane zgodnie z dobrymi praktykami SEO (ang. Search Engine Optimization).
- d) Szczegółowy Plan Wdrożenia (w tym Plan Testów), w tym w szczególności wykaz wszystkich niezbędnych czynności i wymagań koniecznych do wykonania przez Wykonawcę poprawnej instalacji serwisu na infrastrukturze technicznej.

Zamawiający w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania każdego z elementów, wchodzących w skład realizacji tego etapu, zobowiązany jest do odniesienia się do niego, tj. przyjąć je lub proponować ewentualne zmiany, które strony zaakceptują.

4. Realizacja Etapu IV

Etap wdrożenia serwisu złożony jest głównie z prac programistycznych i redaktorskich. W ramach realizacji etapu Wykonawca wraz z Zamawiającym zapewnią pełne treści, tj. teksty, elementy graficzne, elementy interaktywne, moduły specjalne. Jakiegokolwiek elementy graficzne, multimedialne i tekstowe nie mogą powodować dla Zamawiającego jakichkolwiek roszczeń stron trzecich.

Prace programistyczne będą polegały na wdrożeniu części backend serwisu wg ustaleń wynikających z realizacji wcześniejszych etapów (adaptacja systemu CMS, stworzenie baz danych i oprogramowanie, zaprojektowanie, konfiguracja i oprogramowanie środowiska serwerowego), części frontend serwisu wg ustaleń wynikających z wcześniejszych etapów, tzn. zaprojektowanie i wdrożenie interfejsów użytkownika serwisu.

Na zakończenie Etapu Wykonawca zobligowany jest do:

- a) Zakończenia wszystkich prac nad serwisem - programistycznych, graficznych i treściowych;

- b) Przekazania serwisu do produkcji dla użytkowników końcowych (wdrożone w infrastrukturze docelowej);
- c) Przekazania dokumentacji serwisu;
- d) Wdrożenie scenariuszy testowych dla każdego z testów akceptacyjnych;
- e) Realizacji testów akceptacyjnych, w ramach których sprawdzana jest zgodność z wymaganiami i dokumentacją z Etapu I.
- f) Instruktaże dla pracowników Zamawiającego (4 osoby po 2 h łącznie 4 godziny – w dwóch grupach).

Wraz z przekazaniem serwisu Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć następującą dokumentację:

- 1) Instrukcje wdrożeniowe – tj. dokumentację opisującą czynności niezbędne do wykonania, aby umieścić serwis w innym środowisku serwerowym, na innym hostingu. Dokumentacja powinna również określać parametry niezbędne do spełnienia przez infrastrukturę serwerową, tak aby umożliwić wydajną pracę serwisu.

Testy akceptacyjne zostaną przeprowadzone przez Zamawiającego w obecności Wykonawcy w kontrolowanym środowisku o zadanych parametrach przygotowanym przez Wykonawcę.

Testy akceptacyjne odbywać się będą za pomocą ogólnodostępnych narzędzi diagnostycznych dedykowanych serwisom www. Akceptowalnym poziomem prawidłowego funkcjonowania serwisu będzie wynik wydajności osiągnięty w narzędziu Google PageSpeed Insights dla wersji mobilnej min. 60 pkt i desktopowej 80 pkt. przy założeniu zapewnienia pełnej wydajności serwerów brak błędów w walidatorach poprawności kodu HTML oraz wynik co najmniej 70% w walidatorze dostępności WCAG: <https://validator.utilitia.pl>.

Wykonawca przeprowadzi niezbędne instruktaże stanowiskowe dla uprawnionych pracowników Zamawiającego.

- a) Wykonawca przeprowadzi instruktaże w formie warsztatów lub webinarium ale wyłącznie po wcześniejszym uzyskaniu Zgody Zamawiającego na formę webinarium. Instruktaże będą dotyczyły należytego posługiwania się dostarczonym oprogramowaniem dla wszystkich pracowników obsługujących System od strony administracyjnej oraz wyznaczonych przez Zamawiającego innych użytkowników.
- b) Po ukończeniu instruktaży stanowiskowych uczestnicy mają w szczególności umieć posługiwać się w pełni samodzielnie wdrożonym oprogramowaniem odpowiednio do swojej roli, a także znać i rozumieć ich funkcjonowanie.

5. Realizacja Etapu V

- 1) W ramach Etapu powdrożeniowego Wykonawca będzie świadczył usługi serwisu gwarancyjnego oraz wsparcia technicznego i rozwoju.
 - a) Serwis gwarancyjny serwisu

Wykonawca udzieli 24 miesięcznej gwarancji na prawidłowe, wolne od wad działanie serwisu internetowego i mechanizmy interaktywne, licząc od dnia podpisania końcowego protokołu zdawczo-odbiorczego serwisu i instalacji serwisu na serwerze hostingowym udostępnionym przez Zamawiającego. W chwili obecnej Zamawiający korzysta z usług serwisu forpsi.pl

Wykonawca w ramach serwisu gwarancyjnego zapewni:

- i. Naprawienie błędów lub korektę oprogramowania serwisu w przypadku wystąpienia błędów w oprogramowaniu w wersji dostarczonej przez Wykonawcę;
- ii. Rozwiązywanie bieżących problemów wynikających z wadliwego funkcjonowania oprogramowania serwisu i usuwanie stwierdzonych błędów;

W przypadku pojawienia się błędów w okresie ważności gwarancji, Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia ich na własny koszt w terminie wskazanym przez Zamawiającego. Maksymalny czas potrzebny na usunięcie wady wyniesie 1-30 dni roboczych (w zależności od kategorii wady). Wykonawca odpowiada za wszystkie błędy w komponentach wykorzystywanych w oprogramowaniu, nawet jeśli są one na odrębnej licencji np. GNU.

b) Świadczenie usług utrzymania oraz wsparcia technicznego i rozwoju serwisu

Wykonawca będzie świadczył usługi utrzymania oraz wsparcia technicznego i rozwoju serwisu w zakresie i w sposób zgodny z określonymi przez Zamawianego warunkami, przy czym usługę utrzymania serwisu poprzez zapewnienie:

- i. Spełnienia wszystkich warunków technicznych niezbędnych do właściwego i wydajnego funkcjonowania serwisu – w tym poprawnego wyświetlania się w najpopularniejszych przeglądarkach internetowych,
- ii. Możliwości zakładania odrębnych kont na potrzeby Redaktorów serwisu.

- 2) Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania całodobowej dostępności stron w wymiarze nie większym niż wynika to z poziomu świadczonych usług hostingowych na rzecz Zamawiającego przez serwis forpsi.pl. Zgłoszenie zmian lub usterek będzie dokonywane przez Zamawiającego drogą telefoniczną lub elektroniczną. Usuwanie awarii lub usterek będzie następowało w dni robocze od godz. 8.00 do godz. 16.00 czasu polskiego albo w dni wolne od pracy, po dokonaniu uprzednio ustaleń w tym zakresie z Zamawiającym. Czas reakcji Wykonawcy na awarię lub usterkę zgłoszoną przez Zamawiającego wynosi do 5 dni roboczych (w zależności od kategorii wady). Czas reakcji na zgłoszenie jest rozumiany jako czas od momentu przyjęcia zgłoszenia do rozpoczęcia prac w celu usunięcia usterki lub awarii. Czas na dokonanie naprawy awarii lub usterki przez Wykonawcę wynosi 1-30 dni (w zależności od kategorii wady) od momentu rozpoczęcia prac, z zastrzeżeniem sytuacji, kiedy z przyczyn obiektywnych (np. konieczność podjęcia działań przez operatora lub Zamawiającego) dokonanie naprawy w tym czasie nie będzie możliwe. W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę konieczności zakupu certyfikatów SSL dla stron internetowych koszt nabycia ponosi Zamawiający.

- 3) Świadczenie usług wsparcia technicznego i rozwoju serwisu (do limitu godzin), odbywać się będzie w okresie gwarancyjnym, tj. 24 miesiące, od momentu obioru prac tj. podpisania protokołu zdawczo-odbiorczego do których należą w szczególności:
- a) Ciągła aktualizacja istniejących modułów systemów do nowszych wersji wprowadzanych przez Wykonawcę,
 - b) Modyfikacja i konfiguracja działających w serwisach modułów uwzględniających specyficzne potrzeby serwisu, które będą przekazywane Wykonawcy w formie elektronicznej bądź telefonicznej,
 - c) Pomoc przy ustalaniu zmian elementów graficznych stron oraz wykonywanie uzgodnionych zmian,
 - d) Rozwój mechanizmu prezentacji i zarządzania modułami serwisu,
 - e) Aktualizacja i optymalizacja pod względem dostosowania do technologii RWD (ang. Responsive Web Design), Zgodności z RODO, z WCAG 2.2. (ang. Web Content Accessibility Guidelines) opracowanej w ramach inicjatywy WAI (ang. Web Accessibility Initiative),
 - f) Dodawanie/Modyfikacje istniejących szablonów pod względem zmiany rozmieszczenia poszczególnych bloków informacji,
 - g) Aktualizacja związana z bezpieczeństwem stron oraz użytego systemu CMS,
 - h) SEO – optymalizacja stron portali pod kątem mechanizmów różnych wyszukiwarek – przed dokonaniem stosownych zmian Wykonawca przedstawi proponowane rozwiązania Zamawiającemu celem akceptacji,
 - i) Bieżąca aktualizacja kodu stron pod walidatory oraz inne kryteria pozwalające dostosować witryny internetowe do standardów WCAG 2.2.
 - j) Udostępnienie w CMS narzędzi lub odwołań do narzędzi zewnętrznych umożliwiających walidację wprowadzonego kodu pod kątem stosowanych standardów.
- 4) Konsultacje techniczne będą udzielane przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w godz. od 8.00 do 16.00 w dni robocze drogą telefoniczną lub elektroniczną. Czas reakcji Wykonawcy na świadczenia usług wsparcia technicznego i rozwoju wynosi do 12 godzin od zgłoszenia przez Zamawiającego. Czas reakcji na zgłoszenie jest rozumiany jako czas od momentu przyjęcia zgłoszenia do rozpoczęcia prac. Czas na wykonanie zgłoszonych usług wsparcia i rozwoju przez Wykonawcę wynosi 72 godziny od momentu rozpoczęcia prac, z zastrzeżeniem sytuacji, kiedy z przyczyn obiektywnych (np. konieczność podjęcia działań przez Zamawiającego) wykonanie usługi w tym czasie nie będzie możliwe. Realizacja zadań wykonywana jest wg. kolejności zgłoszenia, a Zamawiający ma prawo do określania priorytetów, zmiany kolejności lub określenia terminów.
- 5) Wykonawca będzie przedstawiał do akceptacji Zamawiającego w terminie do 10 dni od zakończenia okresu raportowania raport miesięczny po każdym pełnym miesiącu realizacji

usług. Raport będzie w szczególności zawierał informację o wykonanych usługach wsparcia i rozwoju, czasie reakcji oraz czasie wykonania.

6) Obowiązki i oświadczenia Wykonawcy:

- a) Wykonawca zobowiązuje się wykonać usługi wsparcia technicznego i rozwoju serwisu przy zachowaniu najwyższej staranności, zgodnie z wymaganiami, zasadami współczesnej wiedzy technicznej, stosowanymi normami technicznymi oraz najlepszą wiedzą i zasadami profesjonalizmu zawodowego, przy zastosowaniu parametrów technicznych i użytkowych zgodnych z wymaganiami, który określił Zamawiający.
- b) W przypadku wystąpienia osób trzecich z roszczeniami z tytułu naruszenia praw własności przemysłowej, praw autorskich lub praw pokrewnych wynikających z realizacji przez Wykonawcę usług, odpowiedzialność za wszelkie szkody z tego tytułu ponosić będzie Wykonawca.

7) Warunki świadczenia usług

- a) Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług wsparcia technicznego i rozwoju serwisu na każde żądanie Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować zgłoszenia wraz z informacją o czasie reakcji i czasie wykonania zgłoszenia i zamieszczać je w raporcie w formacie zaakceptowanym przez obie strony.
- b) W przypadku, gdy w trakcie świadczenia usług wsparcia technicznego i rozwoju serwisu, Wykonawca stwierdzi, że dla wykonania usług wsparcia niezbędne jest wykonanie przez Zamawiającego dodatkowych czynności, których Wykonawca nie może wykonać bez udziału Zamawiającego, Wykonawca niezwłocznie zwróci się do Zamawiającego o wykonanie odpowiednich czynności. W takim przypadku Zamawiający zawiesza Wykonawcy bieg terminu wykonania usługi do czasu podjęcia działań ze strony Zamawiającego.
- c) Do czasu wykonania usługi wsparcia i rozwoju stron internetowych nie wlicza się okresu, w którym z przyczyn zależnych od Zamawiającego, Wykonawca nie mógł świadczyć usługi utrzymania w sposób należyty.
- d) Działania serwisowe wymagające zatrzymania działania serwisu (m.in. instalacje nowych wersji sprzętu i oprogramowania) prowadzone będą w ramach okienek serwisowych, kiedy działanie serwisu nie jest niezbędne. Wykonawca ma obowiązek uzgodnić z Zamawiającym planowane przerwy oraz czas ich trwania z minimum 24-godzinnym wyprzedzeniem. Prace serwisowe, prowadzone w ramach zaplanowanych okienek, nie będą zaliczane do czasu awarii serwera przy liczeniu współczynnika dostępności.

IV. Określenie wymagań niefunkcjonalnych dla serwisu

Wykonawca musi zapewnić, aby wdrożony przez niego serwis spełniał następujące wymagania:

1. Wymagania bezpieczeństwa

Serwis powinien zostać zabezpieczony zgodnie z dobrymi praktykami zapobiegania atakom na strony www z uwzględnieniem następujących rozwiązań:

- a) Dwuetapowe uwierzytelnianie dostępu do panelu administracyjnego strony internetowej ograniczone tylko i wyłącznie do użytkowników wskazanych przez Zamawiającego.;
- b) Zapewnienie możliwości zabezpieczenia przed nieautoryzowanymi zmianami stanu sesji i jej parametrów;
- c) Zapewnienie mechanizmu pozwalającego na wykrycie i zablokowanie nieautoryzowanych prób dostępu;
- d) Zapewnienie rejestracji wszystkich prób logowania do systemu CMS (udanych i nieudanych) i działań związanych z przydzielaniem uprawnień dostępu do panelu administracyjnego;
- e) Przechowywanie haseł dostępowych w postaci zaszyfrowanej w bazie danych serwisu;
- f) Wykrywanie i ochrona serwisu internetowego przed nieuprawnionymi zmianami w oprogramowaniu i opublikowanych danych;
- g) Pliki konfiguracyjne odpowiedzialne za połączenie systemu CMS z bazą danych serwisu powinny zostać zabezpieczony przed możliwością wyświetlenia jego zawartości przez osoby nieuprawnione.

2. Wymagania wydajnościowe

Możliwość swobodnej i jednoczesnej pracy Użytkowników zalogowanych przy normalnym obciążeniu serwisu pochodzącym z odwiedzin z Internetu (przy poziomie rzeczywistym uwzględniającym ruch robotów internetowych: 20 tys. miesięcznie). Wykonawca musi dołożyć wszelkich starań, by serwis działał szybko a miernikiem tego będzie wskaźnik PageSpeed tools na stronie [developers.google.com](https://developers.google.com/speed).

3. Wymagania wdrożeniowe

Serwis zostanie wdrożony, jako w pełni skonfigurowany i przetestowany (testy funkcjonalne, testy wydajnościowe). Konfiguracja serwisu jest w pełni odtwarzalna. W razie potrzeby serwis może być łatwo wdrożony w nowym środowisku. Razem z serwisem są dostarczone instrukcje wdrożeniowe oraz skrypty instalacyjne.

4. Wymagania utrzymaniowe

Serwis musi spełniać wszystkie wymagania wynikające z OPZ. Serwis musi posiadać funkcjonalności tworzenia w dowolnym momencie przez administratorów pełnej kopii zapasowej serwisu.

5. Zgodność z wyszczególnionymi dokumentami:

Dostarczony serwis musi być zgodny z obowiązującymi aktami prawnymi mającymi wpływ na ich działanie i realizowaną funkcjonalność na dzień złożenia oferty. Serwis musi spełniać wymagania określone w przepisach prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności w poniższych aktach prawnych:

- a) ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 roku poz. 848 z późn. zm.);
- b) ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz.U. z 2019 roku poz. 1781 z późn. zm.);
- c) ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2019, poz. 1231);
- d) rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i administracji w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej z dnia 18 stycznia 2007 r. (Dz.U. z 2007 roku nr 10 poz. 68 z późn. zm.);
- e) 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).

V. Komponent zarządzania treścią serwisu (CMS)

System zarządzania treścią (CMS) służy do wprowadzania, modyfikacji i usuwania treści wyświetlanych użytkownikom w serwisu oraz do określania wartości parametrów konfiguracyjnych serwisu. Głównym celem jest umożliwienie Redaktorom tworzenie treści w serwisach, w sposób intuicyjny i łatwy, nie wymagający od Redaktorów umiejętności programowania.

1. Funkcjonalności zaplecza administracyjnego (w tym systemu CMS) serwisu

System 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 serwisu.

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.

System CMS powinien posiadać wbudowany moduł edycyjny treści o następujących funkcjonalnościach:

- a) dodawanie, zmianę lub usuwanie elementów treści strony;
- b) wstawienie i edycję tabel (m.in.: edycja komórek, wierszy, kolumn i ich właściwości) oraz ich późniejszego filtrowania na stronie;
- c) 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);

- d) dodawanie treści z serwisu YouTube;
- e) obsługa newslettera: edycja kategorii subskrypcji, zatwierdzanie i publikacja treści, wersjonowanie wpisów, edycja nadawców, edycja szablonów wiadomości, konfiguracja wysyłania wiadomości (liczba powiadomień wysyłana jednocześnie, harmonogram wysyłania), zapis i rezygnacja z subskrypcji;
- f) możliwość druku z poziomu edytowanego tekstu;
- g) pogrubienie, pochylenie i podkreślenie tekstu; wyrównanie, wyjustowanie, dociąganie do lewej lub prawej strony;
- h) wklejenie tekstu z czyszczeniem kodu z niepotrzebnych elementów, z plików tekstowych, MS Word, MS Excel, OpenOffice, w tym poprawne przenoszenie:
 - i. formatowania tekstu (podkreślenie, pogrubienie, kursywa, przekreślenie, indeks dolny i górny),
 - ii. list numerowanych z zagnieżdżaniem,
 - iii. list nienumerowanych,
 - iv. tabel;
 - v. wklejenie tekstu bez formatowania;
 - vi. skorzystanie z dostępnych stylów zastosowanych w serwisie;
 - vii. stworzenie listy numerowanej i punktowanej;
 - viii. cofnięcie ostatnich operacji;
 - ix. wstawienie, edycję i usunięcie hiperłącza, linków wewnątrz dokumentu;
 - x. wstawienie grafiki, możliwość ustawienia jej względem tekstu (oblanie itd.);
 - xi. wstawienie linii poziomej;
 - xii. wstawienie tekstu w formie indeksu górnego lub dolnego;
 - xiii. wstawianie niestandardowych znaków np. §;
 - xiv. wyszukiwanie tekstu, z opcją zamiany na inny;
 - xv. włączanie/wyłączanie wyświetlania niedrukowalnych elementów np. paragrafów, twardej spacji;
 - xvi. wstawianie tzw. „twardej spacji” - stosowanej w edytorze MS Word/OpenOffice;
 - xvii. usunięcie formatowania z zaznaczonej części lub całości dokumentu;
 - xviii. wstawianie czystego kodu HTML;
 - xix. możliwość edycji treści w formie alternatywnej jako źródła wyświetlonego w postaci kodu HTML.

Serwis powinien umożliwiać publikowanie treści w sposób automatyczny o zdefiniowanej wcześniej dacie i godzinie, jak i powinien umożliwiać dowolne ustawianie kolejności elementów w strukturze serwisu i w treści artykułów (w tym ustawienie kolejności wyświetlania artykułów). Serwis powinien posiadać poprawną konfigurację SEO na poziomie pojedynczej strony i artykułu oraz możliwość

udostępnienia danych statystycznych związanych z oglądalnością serwisu poprzez integrację z narzędziem takim jak Google Analytics i Google Search Console.

System CMS powinien posiadać funkcjonalność tworzenia meta opisów: „title”, „description”

oraz „keywords” dla wszystkich podstron serwisu. System powinien umożliwiać tagowanie ułatwiające wyszukiwanie treści na danej podstronie. CMS powinien posiadać widoczną na wszystkich podstronach funkcję nawigacyjną „breadcrumbs”. Nawigacja ta ma wskazywać opcję m.in. powrotu na górę strony, powrót do konkretnej podstrony oraz do strony głównej serwisu.

System CMS powinien umożliwiać Administratorom strony internetowej tworzenie dodatkowych kont o uprawnieniach administracyjnych lub redakcyjnych. Konta użytkowników o uprawnieniach redakcyjnych powinny umożliwiać publikację nowych treści bądź edycję treści już opublikowanych bez możliwości ingerencji w mechanizmy funkcjonowania strony internetowej.

Strona internetowa powinna posiadać możliwość integracji w przyszłości z zewnętrznymi serwisami społecznościowymi, w tym w szczególności Facebook, LinkedIn, Twitter w formie przycisku udostępniającego, którego użycie umożliwi udostępnienie treści w tych serwisach bezpośrednio z poziomu użytkownika strony internetowej. Wdrożona powinna zostać również możliwość importu treści z ww. serwisu społecznościowych w formie fragmentu tablicy lub innych materiałów opublikowanych w tych serwisach.

2. Użytkownicy systemu i grupy

W serwisie wystąpią co najmniej 3 typy Użytkowników systemu, które będą klasyfikowane wg poziomów uprawnień w systemie CMS:

- a) Administrator – Użytkownik systemu CMS posiadający najwyższe uprawnienia, tj. z pełnym zakresem uprawnień do zarządzania serwisem oraz możliwością dodawania, usuwania i kolejnych kont Administratora/Redaktora zatwierdzającego/Redaktora;
- b) Redaktor zatwierdzający – Użytkownik systemu CMS posiadający uprawnienia do dodawania, moderacji i zatwierdzania publikowanych treści. Posiada dostęp do zasobów wskazanych przez Administratora.
- c) Redaktor – Użytkownik systemu CMS posiadający uprawnienia do dodawania i moderacji elementów do publikacji. Posiada dostęp do zasobów wskazanych przez Administratora.

3. Archiwizacja Zasobów

Serwis powinien umożliwiać archiwizację dowolnych treści opublikowanych w jego strukturze.

Poprzez archiwizację rozumiemy ograniczenie dostępności do tych treści jedynie dla Administratorów lub Redaktorów strony internetowej.

VI. Wymagania techniczne

- 1. System CMS powinien być rozpowszechniany na licencji GNU GPL lub kompatybilnej z nią licencji pozwalającej sklasyfikować go jako oprogramowanie typu open source.

2. Strony internetowe powinny zapewniać możliwość zmiany warstwy prezentacji przy pomocy programowalnych szablonów bez konieczności zmian w architekturze bazy danych serwisu.
3. System CMS powinien umożliwiać dodawanie nowych języków serwisu, wraz z możliwością odrębnej konfiguracji szablonów na potrzeby wyświetlania serwisu w innych językach.
4. System powinien posiadać otwarty charakter i zapewniać możliwość rozszerzania jego funkcjonalności przy pomocy ogólnodostępnych na rynku, dodatkowych modułów funkcyjnych.
5. Strony internetowe powinny być wykonane w sposób umożliwiający aktualizację silnika systemu CMS do najnowszej wersji zachowując przy tym wszystkie funkcjonalności serwisu bez potrzeby ingerencji w strukturę kodu.
6. Strony internetowe powinny być wykonane w sposób umożliwiający 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 systemu CMS.
7. Serwisy powinny być wykonane z wykorzystaniem języków programowania PHP oraz JavaScript wraz z niezbędnymi bibliotekami.
8. Wszystkie strony będące w strukturze serwisu powinny zachować zgodność ze standardami HTML5 oraz CSS3.
9. Serwisy powinny zostać wyposażone w alternatywny arkusz stylów definiujący wygląd w wersji do druku.
10. Wszystkie strony znajdujące się w strukturze nowego serwisu internetowego powinny być poprawnie i jednakowo wyświetlane przez najpopularniejsze aktualne wersje przeglądarek internetowych, w tym w szczególności: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari, Opera, Internet Explorer, aktualne wersje przeglądarek na urządzeniach mobilnych obsługujących standard HTML5.
11. Wszystkie strony serwisu oraz panelu zarządzania systemem CMS powinny być w pełni responsywne, zachować całkowitą funkcjonalność i wyświetlać się poprawnie na dowolnych monitorach urządzeń stacjonarnych oraz wyświetlaczach urządzeń mobilnych.
12. Serwisy powinny być zoptymalizowane 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.
13. Ccionki zastosowane w konstrukcji serwisu powinny być umieszczone w folderach systemu CMS na tym samym serwerze.

14. W przypadku uzasadnionej technicznie konieczności zbyt długiego oczekiwania na ładowane treści lub błędu ich wczytywania, na stronach serwisu powinna pojawiać się stosowna informacja o braku możliwości ich wyświetlenia (strona obsługi błędu).
15. Strony internetowe powinny posiadać mechanizm umożliwiający wyświetlenie informacji o jej czasowej niedostępności.
16. Serwisy internetowe powinien zawierać wyszukiwarkę umożliwiającą użytkownikowi przeszukiwanie treści serwisu zarówno w sposób prosty, jak i zaawansowany – z zastosowaniem zdefiniowanych w panelu systemu CMS przez Administratora strony kryteriów i filtrów.
17. Serwis internetowy powinien umożliwiać osadzanie dokumentów do pobrania, wyświetlanie zdjęć oraz elementów multimedialnych (plików audio, materiałów wideo z platform streamingowych bądź bezpośrednio z serwera na którym znajduje się serwis).
18. 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;
19. Mapa serwisu dla każdej wersji językowej powinna być generowana osobno i aktualizowana automatycznie;
20. Strona internetowa powinna być zgodna z postanowieniami ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 roku poz. 848 z późn zm.), w tym w szczególności dotyczące ułatwień w dostępie do treści publikowanych w Internecie WCAG 2.2 na poziomie AA zgodnie z treścią. Wdrożone powinny zostać funkcjonalności zmiany kontrastu oraz zmiany wielkości czcionek w wyświetlanych treściach przez jej użytkowników za pomocą intuicyjnego menu z wyraźnymi ikonami funkcyjnymi.

Rozdział III. Gwarancja

1. Wykonawca w ramach realizacji Przedmiotu Zamówienia udzieli Zamawiającemu gwarancji jakości (dalej zwanej „gwarancją”) na niniejszy przedmiot zamówienia – 24 miesiące.
2. Bieg terminów gwarancji określonych w ust. 1 będą rozpoczynać się z dniem podpisania Protokołu Odbioru Końcowego bez uwag przez Zamawiającego.

III.1.1 Wady

1. W okresie gwarancji Wykonawca będzie zobowiązany do nieodpłatnego usuwania Wad Przedmiotu rozumianych jako Awaria lub Usterka zgodnie z definicjami jak poniżej:
 - 1) **Awaria** - Kategoria Wady powodująca brak działania lub niepoprawne działanie Przedmiotu Zamówienia u Zamawiającego, uniemożliwiająca jego użytkowanie. Sytuacja, w której rozwiązanie w ogóle nie funkcjonuje lub nie jest możliwe realizowanie istotnych funkcjonalności Komponentów/Produktów Przedmiotu Zamówienia.
 - 2) **Usterka** - Należy przez to rozumieć kategorię Wady oznaczającą funkcjonowanie niezgodne z opisem Dokumentacji oraz OPZ, nie wpływającą istotnie na funkcjonowanie dostarczanego rozwiązania u Zamawiającego, utrudniającą pracę Użytkownikowi Zamawiającego.
2. Przyjęcie zgłoszenia Wady przez Wykonawcę, odbywać się będzie w okresie dostępności Wykonawcy wskazanym w Tabeli 1, w zależności od tego czego wada dotyczy, poprzez dostępny on-line System Zgłaszania i przyjmowania uwag oraz Wad (dalej zwany „SZ”) przy czym:
 - 1) System Zgłoszeń dostarczy Wykonawca (będzie on utrzymywany i administrowany przez Wykonawcę), wpis zgłoszenia do SZ będzie dokonywał Zamawiający,
 - 2) za skuteczne przyjęcie zgłoszenia Wady uważa się będzie wprowadzenie przez Zamawiającego wpisu do SZ zawierającego opis zgłaszanej Wady i termin jej zgłoszenia. W razie trudności z dostępem on-line do SZ, zgłoszenia Wady mogą odbywać się także telefonicznie pod ustalonym numerem telefonu lub pisemnie na formularzu przesyłanym na ustalony adres e-mail, opcjonalnie faksem, których numery i adresy zostaną podane przez Wykonawcę w terminie 15 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy wraz ze wzorem formularza zgłoszenia Wady.
3. W ramach gwarancji Wykonawca będzie świadczył następujące usługi:
 - 1) Usuwanie Wad w dostarczonym Przedmiocie Zamówienia w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego Wady w jego działaniu, w terminach określonych poniżej:

Tabela 1 Usługi gwarancji dla dostarczonego oprogramowania serwisu

KWALIFIKACJA ZGŁOSZENIA WADY	OKRES DOSTĘPNOŚCI WYKONAWCY	CZAS REAKCJI WYKONAWCY	CZAS NAPRAWY
AWARIA	8/5/365	niezwłocznie, nie później niż 24 godziny od czasu przyjęcia zgłoszenia	niezwłocznie, nie później niż 10 dni od czasu przyjęcia zgłoszenia
USTERKA		niezwłocznie nie później niż 5 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia	niezwłocznie nie później niż 30 dni od dnia przyjęcia zgłoszenia

- 2) dopuszcza się zmianę kwalifikacji zgłoszenia Wady, po uprzedniej zgodzie Zamawiającego. Do czasu potwierdzenia zmiany kwalifikacji, uznaje się za obowiązującą kwalifikację pierwotną,
- 3) czasy naprawy mogą być inne niż wskazane w powyższej tabeli, jeżeli Zamawiający zaakceptuje zmianę kwalifikacji zgłoszenia, o której mowa w punkcie 2),
- 4) Wykonawca w okresie trwania gwarancji, do 5 dnia każdego miesiąca, przedstawi Zamawiającemu raport zawierający co najmniej: numer zgłoszenia, kwalifikację zgłoszenia, godzinę i datę zgłoszenia, temat zgłoszenia, status zgłoszenia, godzinę i datę usunięcia Wady, czas naprawy.

Uwaga:

W przypadku zapisu terminu jako:

- Dzień Roboczy należy rozumieć każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Godziny Robocze należy rozumieć godziny **od 8.00 do 16.00** w każdym Dniu Roboczym.

W innych przypadkach należy rozumieć jako dzień kalendarzowy.