



Fundusze Europejskie
dla Podkarpacia



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



PODKARPACKIE
przestrzeń otwarta

Opis Przedmiotu Zamówienia na usługę

***Utrzymania oraz wsparcia technicznego Lokalnego Systemu Informatycznego (LSI WUP)
do obsługi procesu naboru wniosków
o dofinansowanie projektów realizowanych w ramach Regionalnego Programu
Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020
w zakresie osi priorytetowych VII-IX RPO WP 2014-2020***

Spis treści

Spis treści.....	2
Rozdział 1 Słownik skrótów i pojęć	3
Rozdział 2 Opis funkcjonalny Systemu LSI WUP.....	4
Rozdział 3 Wymagania prawne oraz dobre praktyki.....	7
Rozdział 4 Usługa Utrzymania LSI WUP	8
Rozdział 5 Usługa Wsparcia Technicznego	13
Rozdział 6 Audyty LSI WUP	16
Rozdział 7 Kanały komunikacji	18

Rozdział 1 Słownik skrótów i pojęć

Skrót/pojęcie	Opis
Dokumentacja projektowa	Dokumentacja dla systemu zawierająca przynajmniej następujące elementy: zakres przetwarzanych danych; specyfikację wymagań niefunkcjonalnych co najmniej takich jak: dostępność, niezawodność, bezpieczeństwo, użyteczność/ergonomia, wydajność, skalowalność, standardy; opis funkcjonalności; reguły walidacji; właściwości pól; wygląd interfejsu;
Dokumentacja LSI WUP	Dokumentacja zawierająca przynajmniej następujące elementy: dokumentacja projektowa, Projekt techniczny, opis struktur XML Schema, bazy danych, Dokumentację utrzymania, procedury i instrukcje instalacji/konfiguracji, odtworzenia bazy danych LSI WUP na serwerze.
Dzień roboczy	Dzień tygodnia od poniedziałku do piątku niebędący dniem ustawowo wolnym od pracy.
EFS	Europejski Fundusz Społeczny.
FAQ	Najczęściej zadawane pytania wraz z odpowiedziami.
IP WUP	Instytucja Pośrednicząca Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie, której Instytucja Zarządzająca powierzyła w drodze porozumienia, realizację osi priorytetowych Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020: <i>VII – Regionalny rynek pracy, VIII – Integracja społeczna, IX – Jakość edukacji i kompetencji w regionie</i>
Krajowe Ramy Interoperacyjności (KRI)	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.
WUP	Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie.
PO WER	Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój – Program Operacyjny w ramach perspektywy finansowej 2014 - 2020.
RPO WP 2014-2020	Regionalny Program Operacyjny Województwa Podkarpackiego na lata 2014 - 2020
SL2014	Centralny system informatyczny wspierający bieżący proces zarządzania i monitorowania programów operacyjnych współfinansowanych z funduszy strukturalnych i Funduszu Spójności oraz rozliczania projektów realizowanych w ich ramach w perspektywie finansowej 2014 - 2020.
SIWZ	Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia.
SOWA	System Obsługi Wniosków Aplikacyjnych PO WER dla perspektywy finansowej 2014 - 2020.
LSI WUP	Lokalny System Informatyczny zapewniający proces obsługi naboru wniosków o dofinansowanie projektów w ramach RPO WP na lata 2014-2020 w zakresie osi priorytetowych VII-IX
System	LSI WUP
Umowa	Umowa w sprawie zamówienia publicznego, która została zawarta w wyniku przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie art. 10 ust. 1 w związku z art. 39 ustawy Prawo zamówień publicznych.
Wykonawca	Osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która ubiega się o udzielenie zamówienia publicznego, złożyła ofertę lub zawarła umowę w sprawie zamówienia publicznego.
Zamawiający	Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie.

Rozdział 2 Opis funkcjonalny Systemu LSI WUP

LSI WUP jest aplikacją o charakterze bazodanowym oparta na technologii Microsoft .NET z dostępem przez sieć Internet poprzez szyfrowane połączenie. Połączenie z LSI WUP możliwe jest z poziomu przeglądarki internetowej dla zarejestrowanych użytkowników posiadających jeden z pięciu profili dostępu. W zależności od uprawnień użytkownicy mogą wykonywać operacje w obrębie danego konta. Głównym zadaniem LSI WUP jest umożliwienie zarejestrowanym użytkownikom utworzenie, edycję oraz przekazanie do Instytucji, tj. Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Rzeszowie (IP WUP) wniosku o dofinansowanie projektu realizowanego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2014-2020 w zakresie osi priorytetowych VII – IX RPO WP 2014 - 2020. Wniosek ma charakter złożonego formularza zawierającego szereg pól o różnych właściwościach, które należy wypełnić przed jego rejestracją. Mechanizmy zawarte w LSI WUP umożliwiają wielokrotne przysyłanie wniosku pomiędzy określonymi poziomami uprawnień.

A – Administrator. Uprawnienia poziomu **A** przeznaczone są wyłącznie dla wybranych pracowników Zamawiającego.

I – Instytucja. Uprawnienia poziomu **I** przeznaczone dla wybranych pracowników instytucji oceniających projekty składane w ramach EFS i nadawane są przez użytkownika profilu uprawnień **A**.

B – Beneficjent. Uprawnienia poziomu **B** przeznaczone są dla projektodawców/ beneficjentów aplikujących o dofinansowanie ze środków EFS.

BS – Beneficjent subkonto. Uprawnienia poziomu **BS** przeznaczone są dla podmiotów bezpośrednio reprezentujących interesy projektodawcy/ beneficjenta (**B**).

S - Subkonto. Uprawnienia poziomu **S** przeznaczone są dla podmiotów reprezentujących beneficjenta (**B**).

Każdy z wymienionych profili uprawnień posiada określony zakres uprawnień w ramach tego profilu. Zakres uprawnień dla użytkowników **A** oraz **I** ustala **A**. Zakres uprawnień dla użytkowników **BS** oraz **S** ustala **B**. Użytkownik **B** posiada stały zakres uprawnień w ramach swojego konta.

LSI WUP zapewnia dostęp oraz obsługę m.in. poniżej wymienionych modułów i funkcjonalności:

- A. Moduł rejestracja konta projektodawcy/ beneficjenta
- B. Moduł Moje konto
- C. Moduł Subkonta użytkowników
- D. Moduł Nabory

- E. Moduł Wnioski o dofinansowanie projektów
- F. Moduł Korespondencja
- G. Moduł Pomoc
- H. Moduł Zarządzania użytkownikami
- I. Moduł Zarządzania słownikami
- J. Moduł Informacje i aktualności
- K. Moduł Kontakt ze wsparciem technicznym dla użytkowników
- L. Moduł Logi LSI WUP
- M. Moduł przepinania projektów
- N. Moduł przywracania statusu wersji wniosku
- O. Moduł wysyłania powiadomień do użytkowników systemu
- P. Moduł śledzenia zmian wprowadzanych na kontach użytkowników
- Q. Mechanizm importu kont użytkowników z pliku .csv
- R. Moduł publikacji słowników dla wskazanej wersji naboru

Dokumentacja projektowa zawierająca m.in. szczegółowy opis wszystkich funkcjonalności LSI WUP zostanie udostępniona Wykonawcy razem z kodem źródłowym niezwłocznie po podpisaniu Umowy.

Wersja produkcyjna Systemu LSI WUP dostępna jest pod adresem: <https://lsi.wup-rzeszow.pl> System LSI WUP zbudowany jest w oparciu o technologie Microsoft.NET.

Główne zewnętrzne elementy programowe, od których zależy i których wymaga system LSI WUP:

- Windows Server 2012 Standard
- Microsoft Framework 4.5
- Internet Information Services 8.0
- Microsoft SQL 2012 Standard
- Infragistics Professional 2013

Poniżej znajduje się tabela z wylistowanymi wewnętrznymi elementami programowymi wchodzącymi w skład systemu LSI WUP:

Antlr3.Runtime	Version=3.5.0.2
Autofac	Version=3.4.0.0
Autofac.Mvc5	Version=3.3.1.0
AutoMapper	Version=3.2.1.0
BeginCollectionItem	Version=1.2.1.0
Bootstrap	Version=3.1.1.0
Bootstrap.v3.Datetimepicker.CSS	Version=3.0.0.0
EntityFramework	Version=6.1.3.0
foolproof	Version=0.9.4517
HtmlAgilityPack	Version=1.4.9.0
jQuery	Version=2.1.0.0
jQuery.Ajax.Unobtrusive	Version=2.0.20710.0
jQuery.Cookie	Version=1.4.0.0
jQuery.FileUpload	Version=9.5.4.0

jQuery.Migrate	Version=1.2.1.0
jQuery.UI.Combined	Version=1.9.0.0
jQuery.Validation	Version=1.12.0.0
log4net	Version=2.0.3.0
Microsoft.AspNet.Identity.Core	Version=2.0.0.0
Microsoft.AspNet.Identity.EntityFramework	Version=2.0.0.0
Microsoft.AspNet.Identity.Owin	Version=2.0.0.0
Microsoft.AspNet.Mvc	Version=5.2.2.0
Microsoft.AspNet.Razor	Version=3.2.2.0
Microsoft.AspNet.Web.Optimization	Version=1.1.3.0
Microsoft.AspNet.WebPages	Version=3.2.2.0
Microsoft.jQuery.Unobtrusive.Ajax	Version=3.1.2.0
Microsoft.jQuery.Unobtrusive.Validation	Version=3.1.2.0
Microsoft.Owin	Version=2.1.0.0
Microsoft.Owin.Host.SystemWeb	Version=2.1.0.0
Microsoft.Owin.Security	Version=2.1.0.0
Microsoft.Owin.Security.Cookies	Version=2.1.0.0
Microsoft.Owin.Security.Facebook	Version=2.1.0.0
Microsoft.Owin.Security.Google	Version=2.1.0.0
Microsoft.Owin.Security.MicrosoftAccount	Version=2.1.0.0
Microsoft.Owin.Security.OAuth	Version=2.1.0.0
Microsoft.Owin.Security.Twitter	Version=2.1.0.0
Microsoft.Web.Infrastructure	Version=1.0.0.0
Modernizr	Version=2.7.2.0
Moment.js	Version=2.4.0.0
MvcSiteMapProvider.MVC5	Version=4.6.3.0
MvcSiteMapProvider.MVC5. Core	Version=4.6.3.0
MvcSiteMapProvider.Web	Version=4.6.1.0
MvcTreeView	Version=1.4.0.0
NAudio	Version=1.7.1.17
Newtonsoft.Json	Version=7.0.0.0
Owin	Version=1.0.0.0
PagedList	Version=1.17.0.0
PagedList.Mvc	Version=4.5.0.0
Respond	Version=1.4.2.0
Roman Numeral	Version=1.0.0.0
SevenZipSharp	Version=0.64.3890.29348
SevenZipSharp.Interop	Version=9.38.0.0
System.Web.Helpers	Version=3.0.0.0
System.Web.Mvc	Version=5.2.3.0
System.Web.WebPages	Version=3.0.0.0
TinyMCE.jQuery	Version=4.0.22.0
TineMCE4.MVC.jQuery	Version=4.0.8.0
Twitter.Bootstrap	Version=3.0.1.1
WebActivatorEx	Version=2.0.1.0
WebGrease	Version=1.6.5135.21930

Rozdział 3 Wymagania prawne oraz dobre praktyki

Świadczone przez Wykonawcę w ramach przedmiotowego zamówienia usługi będą zgodne z wymogami wynikającymi z poniżej wymienionych dokumentów oraz dobrymi praktykami:

LP.	Nazwa dokumentu
1.	Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności (KRI), minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (t.j. Dz. U. z 2017, pozycja 2247)
2.	Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r., poz. 1781)
3.	Ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (t.j. Dz.U. 2023 poz. 57 z późn. zm.) z dnia 17 lutego 2005 r. wraz z aktami wykonawczymi
4.	Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. 2022 poz. 1648 z późn. zm.)
5.	Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 10 września 2018 r. w sprawie profilu zaufanego elektronicznej platformy usług administracji publicznej (Dz.U. 2020, poz. 1194)
6.	Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 14 września 2011 r. w sprawie sporządzania pism w formie dokumentów elektronicznych, doręczania dokumentów elektronicznych oraz udostępniania formularzy, wzorów i kopii dokumentów elektronicznych (t.j. Dz.U. 2018, poz. 180)
7.	Ustawa z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. 2021 poz. 1797)
8.	Rozporządzenie Ministra Nauki i Informatyzacji z dnia 19 października 2005 r. w sprawie testów akceptacyjnych oraz badania oprogramowania interfejsowego i weryfikacji tego badania (Dz. U. 2005, poz. 1836)
9.	Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie niezbędnych elementów struktury dokumentów elektronicznych (Dz. U. 2006 r., poz. 1517)
11.	Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 5 października 2016 r. w sprawie zakresu i warunków korzystania z elektronicznej platformy usług administracji publicznej (Dz. U. 2019 poz. 1969 z późn. zm.)
12.	Ustawa z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 386)
13.	Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. 2020 r., poz. 344 z późn. zm.) wraz z aktami wykonawczymi.
14.	Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 30 października 2006 r. w sprawie szczegółowego sposobu postępowania z dokumentami elektronicznymi (Dz. U. 2006 r., poz. 1518)

Lp.	Dobre praktyki
1.	Rekomendacje WAI (ang. Web Accessibility Initiative) w zakresie WCAG 2.1.
2.	- Publikacja „WCAG 2.0 podręcznik dobrych praktyk” dotycząca dostępności stron internetowych przez osoby niewidome i niedowidzące (www.widzialni.org) oraz na stronie https://www.w3.org/Translations/WCAG21-pl/ (Wytycznych WCAG 2.1 (oficjalne tłumaczenie wytycznych na język polski) - Wytyczne dla dostępności treści internetowych 2.1 Stosowane dla stron internetowych i aplikacji mobilnych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych (Załącznik do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Dz. U. z 2023 r. poz. 1440)
3.	Zgodność stron WWW ze standardami W3C (ang. The World Wide Web Consortium)

Rozdział 4 Usługa Utrzymania LSI WUP

Wykonawca będzie świadczył Usługę Utrzymania polegającą na zapewnieniu infrastruktury teleinformatycznej (serwery, łącza, systemy backup 'u oraz inne niezbędne elementy do funkcjonowania Systemu) oraz dedykowanego hostingu Systemu LSI WUP wraz z obsługą administratorską, która zapewni funkcjonowanie, wydajność, bezpieczeństwo, dostępność i niezawodność Systemu.

Wykonawca zobowiązuje się do realizacji Usługi Utrzymania zgodnie z poniższymi wytycznymi:

SYMBOL	Opis
U-01	Świadczenie Usługi Utrzymania LSI WUP rozpocznie się 1 stycznia 2024 roku
U-02	Wykonawca zapewni rozpoczęcie świadczenia Usługi Utrzymania LSI WUP nie później niż w terminie do 5 dni roboczych od dnia protokolarnego odbioru w siedzibie Zamawiającego kodów źródłowych, bazy danych oraz dokumentacji projektowej. Wykonawca zapewni przeniesienie aplikacji LSI WUP. Proces przeniesienia aplikacji zrealizowany zostanie w uzgodnieniu z Zamawiającym. Po przeniesieniu LSI WUP Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia przed rozpoczęciem świadczenia Usługi Utrzymania testów LSI WUP oraz narzędzia zbierającego statystyki dla LSI WUP. Wykonawca przekaze Zamawiającemu raport z przeprowadzonych testów. Raport w szczególności będzie zawierał informację o przeprowadzonych testach funkcjonalności, testach bezpieczeństwa i testach obciążeniowych.
U-03	Zamawiający zastrzega dokonanie zapłaty wynagrodzenia wyłącznie za zrealizowaną i odebraną Usługę Utrzymania Systemu oraz wyłącznie za te miesiące lub dni w których była ona świadczona.
U-04	Jeżeli Usługa Utrzymania nie była świadczona przez wszystkie dni miesiąca wynagrodzenie Wykonawcy zostanie proporcjonalnie pomniejszone.
U-05	Centrum przetwarzania danych, w którym będzie realizowany dedykowany hosting znajdować się będzie na terenie Polski. Zamawiający wymaga, aby Usługa Utrzymania była świadczona w konfiguracji: co najmniej 2 serwery aplikacji + co najmniej 1 serwer bazy danych. Dopuszcza się korzystanie z dedykowanych maszyn wirtualnych z zastrzeżeniem, że każdy serwer (maszyna wirtualna) musi znajdować się na innej fizycznej maszynie. Serwery zlokalizowane będą w serwerowni spełniającej standard TIER III, według wymagań opisanych przez Uptime Institute. Zamawiający nie dopuszcza do stosowania rozwiązań wykorzystujących przetwarzanie danych w chmurze.
U-06	Na potrzeby świadczenia Usługi Utrzymania Wykonawca zapewni wszelkie niezbędne licencje za wyjątkiem certyfikatu SSL, który zapewni Zamawiający.
U-07	Wykonawca zapewni dostępność korzystania z Systemu od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi Utrzymania do daty wygaśnięcia Umowy.
U-08	Wykonawca zapewni niezawodność Systemu każdego dnia obowiązywania Usługi Utrzymania nie mniejszą niż na poziomie 99,0% z wyłączeniem czasu przeznaczonego na czynności konserwacyjne.

U-09	Wykonawca ma prawo do korzystania z okien serwisowych na potrzeby wykonania niezbędnych prac serwisowych. Okna serwisowe będą uzgadniane z Zamawiającym. Czas trwania okien serwisowych nie wlicza się do czasu świadczenia Usługi Utrzymania, o którym mowa w pkt. U-08. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o planowanych oknach serwisowych z wyprzedzeniem co najmniej 2 dni roboczych na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail. Przed rozpoczęciem korzystania z okna serwisowego Wykonawca zapewni publikację na stronie systemu LSI WUP komunikatu o planowanych pracach serwisowych. Dodatkowo podczas trwania prac w czasie okna serwisowego Wykonawca zapewni wyświetlanie pod adresem internetowym LSI WUP komunikatu o trwających pracach serwisowych.
U-10	Wykonawca każdorazowo musi otrzymać zgodę Zamawiającego w przypadku konieczności korzystania z okien serwisowych. Dodatkowo podczas trwania prac w czasie okna serwisowego Wykonawca zapewni wyświetlanie pod adresem internetowym LSI WUP komunikatu o trwających pracach serwisowych. Okna serwisowe mogą być realizowane w godzinach 00.00 - 04.00.
U-11	Wykonawca zapewni poprawne działanie Systemu przy założeniu korzystania przez użytkowników z zasobów tego Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem oraz dokumentacją, tj. prawidłowe działanie jego funkcjonalności oraz dostarczanie przetwarzanych, prawidłowych jakościowo danych.
U-12	Wykonawca zagwarantuje zdolność adaptacji Systemu do coraz większego obciążenia z zachowaniem minimalnych czasów odpowiedzi.
U-13	Wykonawca zobowiązuje się do udostępnienia kontaktu roboczego (co najmniej numer telefonu komórkowego oraz adres e-mail) do pracownika, który z ramienia Wykonawcy będzie odpowiedzialny za stały kontakt z Zamawiającym (od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi Utrzymania do daty wygaśnięcia Umowy) w przypadku awarii, ataku lub innego zdarzenia mogącego źle wpłynąć na wizerunek Zamawiającego. Ponadto Wykonawca zapewni stały kontakt roboczy (w analogicznym okresie jak powyżej) w przypadku pojawienia się konieczności omówienia kwestii technicznych z przedstawicielami Zamawiającego.
U-14	Dostęp do systemu LSI WUP będzie możliwy wyłącznie za pośrednictwem bezpiecznego szyfrowanego połączenia. Zakup certyfikatu SSL jak również przedłużenie ważności jego licencji leży po stronie Zamawiającego i będzie się odbywał w porozumieniu z Wykonawcą. Wykonawca poinformuje Zamawiającego drogą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail o zbliżającym się terminie zakończenia ważności certyfikatu na co najmniej 60 dni roboczych przed zakończeniem terminu jego ważności.
U-15	Wykonawca zapewni świadczenie usług serwisowych mających na celu utrzymanie sprawności operacyjnej Systemu, polegające na usuwaniu zgłaszanych problemów technicznych, zarządzaniu dostępnością i pojemnością Systemu oraz zarządzaniu ciągłością działania Systemu. Świadczenie usług serwisowych będzie się składało co najmniej z następujących elementów: - zarządzanie dostępnością i pojemnością Systemu obejmować będzie dokonywanie analizy wydajności i optymalizację oprogramowania aplikacyjnego i systemowego oraz zmiany konfiguracji Systemu w celu zapewnienia wymaganych parametrów dostępności i wydajności; - zarządzanie ciągłością działania Systemu obejmować będzie opracowanie i aktualizację procedur związanych z utrzymaniem Systemu, w tym procedury przywracania po awarii i procedury ciągłości działania oraz podejmowanie wszelkich innych działań w celu utrzymania sprawności operacyjnej Systemu oraz zapewnienia prawidłowej administracji i konserwacji Systemu.

U-16	Wykonawca świadczyć będzie Usługę Utrzymania z należytą starannością oraz zasadami współczesnej wiedzy technicznej. Wykonawca zapewni świadczenie usługi administratorskiej Systemu, która będzie obejmować: • przeniesienie systemu do swojego centrum przetwarzania danych wraz z instalacją i konfiguracją oraz przeprowadzenie testów; • kompleksową administrację infrastrukturą techniczną, systemami, bazami danych oraz aplikacjami przewidzianymi dla potrzeb rozbudowy i obsługi Systemu na infrastrukturze zapewnionej przez Wykonawcę; • rozwój i utrzymanie platformy serwerowej wraz ze współpracującymi komponentami i urządzeniami, na których będzie działać System, w tym: instalację, konfigurację i pielęgnację serwerów, systemów, baz danych i oprogramowania, konfigurowanie usług serwerowych gwarantujące poprawne, wydajne i bezpieczne działanie Systemu; • wykonywanie kopii zapasowych (ang. backup) Systemu oraz danych przetwarzanych w LSI WUP, testowanie ich użyteczności w procesie odtwarzania Systemu oraz jego odtwarzanie w przypadku wystąpienia awarii. Zamawiający wymaga wykonywania pełnej kopii zapasowej Systemu co najmniej w cyklu tygodniowym oraz wykonywania codziennych przyrostowych kopii zapasowych danych; • sporządzanie dokumentacji dotyczącej wszelkich czynności wykonywanych na platformie teleinformatycznej usługi administratorskiej w postaci Rejestru Zdarzeń, z możliwością wglądu do niego przez Zamawiającego; • Wykonawca zapewni konta e-mail niezbędne do prawidłowego funkcjonowania Systemu wraz z ich konfiguracją oraz bieżącym utrzymaniem.
U-17	Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania Zamawiającemu bez zbędnej zwłoki w uzgodnionej z nim formie pełną aktualną kopię bazy danych przetwarzanych w LSI WUP wraz z aktualną procedurą odtworzenia kopii zapasowych na serwerze, na każde żądanie Zamawiającego mając jednak na uwadze fakt, że Zamawiający nie będzie tego żądał częściej niż raz na miesiąc. Wyjątek stanowi okres ostatnich dwóch miesięcy obowiązywania Usługi Utrzymania, w którym Wykonawca zobowiązuje się dostarczać pełne aktualne kopie zapasowe bazy danych przetwarzanych w LSI WUP bezwzględnie na każde żądanie Zamawiającego. Ponadto z chwilą wygaśnięcia Usługi Utrzymania Wykonawca w ramach wynagrodzenia określonego niniejszą Umową razem z rejestrem, o którym mowa w pkt. U-19 przekaże Zamawiającemu w uzgodnionej z nim formie pełną aktualną kopię bazy danych przetwarzanych w LSI WUP wraz z aktualną procedurą odtworzenia kopii zapasowych na serwerze, aktualny kod źródłowy i pełną aktualną dokumentację projektową.
U-18	Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania i przeglądu procedur eksploatacyjnych wraz ze szczegółowymi instrukcjami dla działań związanych z Usługą Utrzymania, takich jak instalacja, uruchamianie, aktualizacja Systemu, zatrzymanie serwerów i usług, przygotowanie i odtwarzanie kopii zapasowych Systemu, konserwacja sprzętu i oprogramowania, obsługa nośników, obsługa błędów, z możliwością wglądu do procedur przez Zamawiającego.
U-19	Wykonawca będzie prowadził rejestr awarii serwerów i braku dostępu dla użytkowników do Systemu. Rejestr będzie przekazywany do Zamawiającego raz w miesiącu, po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego i będzie zawierał uaktualnioną listę awarii serwera i braku dostępu dla użytkowników do Systemu. Rejestr będzie dostarczany przynajmniej w postaci plików .DOC lub XLS oraz .PDF. Zawierał będzie co najmniej następujące informacje: • wykorzystywanej przez System przestrzeni dyskowej, • o osiąganey wydajności przez System, • o dostępności Systemu, • o wszelkich czynnościach wykonywanych na platformie teleinformatycznej, na której utrzymywany jest System – Rejestr Zdarzeń,

	- o incydentach bezpieczeństwa, - o liczbie zgłoszonych błędów i wad oraz czasie ich rozwiązania albo o ich braku, o liczbie i wynikach testów odtwarzania kopii zapasowych na wypadek awarii.
U-20	Wykonawca zapewni bezpieczeństwo i integralność Systemu, w tym przechowywanych informacji oraz innych danych w nich gromadzonych, zgodnie z poniższymi wytycznymi: - poziom bezpieczeństwa uniemożliwiający dokonanie włamania, uzyskania jakiegokolwiek nieautoryzowanego dostępu do serwerów czy baz danych Systemu, który to nieautoryzowany dostęp mógłby zakłócić, przerwać działanie Systemu lub spowodować dodanie, usunięcie lub edycję danych zgodny z normą PN-EN ISO/IEC 27001:2017-06 - system zarządzania bezpieczeństwem informacji zapewniający poufność, dostępność i integralność informacji z uwzględnieniem takich atrybutów, jak autentyczność, rozliczalność, niezaprzeczalność i niezawodność. Wymagania określone do normy PN-EN ISO/IEC 27001:2017-06 uważa się za spełnione, jeśli dla Systemu została opracowana i wdrożona polityka zarządzania bezpieczeństwem informacji, w której określono wymagania bezpieczeństwa zgodne z obowiązującym wydaniem Polskiej Normy PN-EN ISO/IEC 27001:2017-06, zweryfikowaną pozytywnie przez jednostkę certyfikującą akredytowaną, zgodnie z ustawą z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 1344.). - system zarządzania ciągłością działania zgodny z normą ISO 22301:2012. Zarządzanie ciągłością działania obejmować będzie w szczególności opracowanie i aktualizację procedur związanych z utrzymaniem Systemu, w tym procedury przywracania systemu po awarii i procedury ciągłości działania oraz podejmowanie wszelkich innych działań w celu utrzymania sprawności operacyjnej Systemu oraz zapewnienia prawidłowej administracji i ich konserwacji - zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Systemu, w tym przechowywanych informacji oraz innych danych w nich gromadzonych - zapewnienie i wdrożenie rozwiązań kontrolujących bezpieczeństwo Systemu (od strony serwera oraz bazy danych) i raportujących o możliwości nieuprawnionej modyfikacji treści zapewniając rozliczalność informacji oraz innych danych gromadzonych w systemach analizę ryzyka zasobów informacyjnych, która powinna być przeprowadzana zgodnie z wytycznymi zawartymi w aktualnym wydaniu normy PN-ISO/IEC 27005:2018-01, - zapewnienie przeprowadzania okresowych analiz ryzyka utraty integralności, dostępności lub poufności informacji oraz podejmowania działań minimalizujących to ryzyko, stosownie do wyników przeprowadzonych audytów przekaże Zamawiającemu raport z przeprowadzonych testów. Raport w szczególności będzie zawierał informacje o przeprowadzonych testach - funkcjonalności, testach bezpieczeństwa i testach obciążeniowych.
U-21	Wykonawca będzie utrzymywał LSI WUP w środowisku produkcyjnym oraz środowisku testowym.
U-22	Wykonawca na potrzeby świadczenia Usługi Utrzymania LSI WUP zapewni na serwerze 2 Terabajty (2TB) przestrzeni dyskowej. W przypadku przekroczenia wymaganej przestrzeni dyskowej (2TB), za każdy dodatkowo wykorzystany gigabajt przestrzeni dyskowej Wykonawca obciąży Zamawiającego kwotą wynikającą z cen jednostkowych brutto zawartych w Formularzu Ofertowym.

U-23	Wykonawca zapewni wysoką wydajność LSI WUP umożliwiającą równoległą pracę 3 500 użytkowników Systemu bez limitu transferu danych.
U-24	Wykonawca zapewni wysoką wydajność LSI WUP umożliwiającą obsługę w czasie rzeczywistym sesji użytkowników przy założeniach, że: • średni dzienny czas (mierzony w Google Analytics w ujęciu dziennym, w godzinach 00.00 -24.00 czasu polskiego) wykonania pojedynczego żądania dla LSI WUP (ładowanie pojedynczego formularza, wywołanie usługi sieciowej) wynosi do 5 sekund dla każdego użytkownika, • dla każdego użytkownika maksymalny czas na jednoczesne pobranie pliku/ danych binarnych w wielkości 1 MB wynosi do 10 sekund.
U-25	Wykonawca zapewni oraz będzie utrzymywał w ramach Usługi Utrzymania narzędzie służące do monitorowania LSI WUP. Narzędzie to będzie zbierało i prezentowało informacje co najmniej o: • ilości jednoczesnych sesji użytkownika; • średnim czasie wykonania pojedynczego żądania (ładowanie pojedynczego formularza, wywołanie usługi sieciowej) dla każdego użytkownika liczonym w ujęciu dobowym • ilości przestrzeni dyskowej zużytej przez LSI WUP; • całkowitej liczbie użytkowników zalogowanych przynajmniej raz do LSI WUP; • rodzaju, wersji i procentowym udziale przeglądarek internetowych użytych do pracy z LSI WUP; • lokalizacji użytkownika ze wskazaniem miejscowości, gminy, województwa w przypadku połączeń krajowych; • czasie aktywności użytkownika w każdym miejscu LSI WUP; • czasie niedostępności LSI WUP. Dane prezentowane będą w ujęciu dziennym, tygodniowym, miesięcznym oraz rocznym. Do pomiaru wydajności narzędzie będzie wykorzystywało usługę Google Analytics, do której Wykonawca zapewni dostęp wybranym pracownikom Zamawiającego. W przypadku braku możliwości korzystania z usługi Google Analytics Wykonawca zapewni mechanizm pomiaru wydajności LSI WUP o analogicznych funkcjach i zapewni Zamawiającemu do niego dostęp, umożliwiający pełną weryfikację wyżej wymienionych parametrów.
U-26	Wykonawca dostarczy dla LSI WUP pełne kopie aktualnych kodów źródłowych i pełną aktualną dokumentację projektową co najmniej raz na kwartał i na każde żądanie Zamawiającego. W okresie ostatnich dwóch miesięcy obowiązywania Umowy Wykonawca zobowiązuje się dostarczać pełne kopie aktualnych kodów źródłowych i pełną aktualną dokumentację bezwzględnie na każde żądanie Zamawiającego. Ponadto z chwilą wygaśnięcia Umowy Wykonawca w ramach wynagrodzenia określonego niniejszą Umową razem z rejestrem, o którym mowa w pkt. U-18 przekaze Zamawiającemu w formie elektronicznej aktualne kody źródłowe, pełną aktualną dokumentację projektową LSI WUP oraz pełną kopię bazy danych LSI WUP. Sposób przekazania zostanie ustalony z Zamawiającym.
U-27	Wykonawca utrzymywać będzie należącą do Zamawiającego domenę, pod którą dostępny będzie LSI WUP: tj.: https://lsi.wup-rzeszow.pl .
U-28	Zamawiający prognozuje, że w trakcie trwania Umowy w LSI WUP będzie przetwarzana następująca ilość danych: • Użytkownicy profilu Administrator – ok. 10 osób • Użytkownicy profilu Instytucja – ok. 350 osób • Użytkownicy profilu Beneficjenci – ok. 50 000 osób • Przewidywana liczba wniosków o dofinansowanie projektów – ok. 60 000 (wartość uwzględnia kilka wersji wniosków o dofinansowanie projektów dla jednego projektu) • Przewidywana liczba dokumentów – ok. 80 000 dokumentów

U-29	W związku z realizacją Umowy w zakresie świadczenia Usługi Utrzymania Wykonawca zobowiązuje się do zawarcia, w tym samym dniu, Umowy <i>powierzenia przetwarzania danych osobowych</i> .
------	--

Rozdział 5 Usługa Wsparcia Technicznego

Świadczenie przez Wykonawcę Usługi Wsparcia Technicznego LSI WUP polega na:

- Udzielaniu użytkownikom informacji i pomocy w rozwiązywaniu zgłaszanych problemów technicznych i obsługowych oraz przyjmowaniu propozycji nowych rozwiązań i funkcjonalności dla Systemu.
- Udzielaniu wsparcia Zamawiającemu w rozwiązywaniu problemów z systemem.
- Usuwniu błędów i awarii Systemu LSI WUP.
- Zapewnieniu prawidłowego działania Systemu LSI WUP w nowych wersjach przeglądarek internetowych.
- Wykonawca zapewni prowadzenie przez pracowników Usługi Wsparcia Technicznego co najmniej trzech równoległych rozmów za pośrednictwem telefonu. Jednocześnie Zamawiający wymaga obsługi Usługi Wsparcia Technicznego przez co najmniej trzech pracowników Usługi Wsparcia Technicznego, którzy będą obsługiwali rozmowy za pośrednictwem telefonu.

Wykonawca zobowiązuje się do realizacji Usługi Wsparcia Technicznego zgodnie z poniższymi wytycznymi:

SYMBOL	Opis
W-01	Świadczenie Usługi Wsparcia Technicznego LSI WUP rozpocznie się 1 stycznia 2024 roku
W-02	Zamawiający zastrzega dokonanie zapłaty wynagrodzenia wyłącznie za zrealizowane i odebrane Usługi Wsparcia Technicznego oraz wyłącznie za te miesiące lub dni, w których były one świadczone.
W-03	Jeżeli usługa Wsparcia Technicznego nie była świadczona przez wszystkie dni robocze miesiąca wynagrodzenie Wykonawcy zostanie proporcjonalnie pomniejszone.
W-04	Usługa Wsparcia Technicznego będzie świadczona od poniedziałku do piątku w godzinach 7:30 – 15:30, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
W-05	Na potrzeby realizacji Usługi Wsparcia Technicznego, Wykonawca przygotuje i udostępni niżej wymienione dokumenty: • procedurę zgłaszania problemów technicznych i obsługowych Systemu oraz zgłaszania propozycji nowych rozwiązań i funkcjonalności. • formularz zgłaszania problemów technicznych i obsługowych oraz propozycji nowych rozwiązań i funkcjonalności dla Systemu. Opracowane przez Wykonawcę ww. dokumenty zostaną przedłożone Zamawiającemu w celu ich akceptacji. Wykonawca zobowiązuje się wprowadzić ewentualne uwagi Zamawiającego do dokumentów. Procedury oraz formularze sporządzone zostaną przynajmniej w formatach .DOC oraz .PDF. Wykonawca na prośbę Zamawiającego dokonywał będzie na bieżąco aktualizacji ww. dokumentów, z zastrzeżeniem każdorazowej akceptacji przez Zamawiającego ich nowych wersji.

W-06	Na potrzeby świadczenia Usługi Wsparcia Technicznego Wykonawca zapewni poniżej wymienione kanały komunikacji: • Telefon (dedykowany numer telefonu stacjonarnego) • Faks (wskazany numer faksu) • Poczta elektroniczna (dedykowany adres e-mail) . Płatność za połączenia z dedykowanym numerem telefonu lub faksu będzie zgodna z obowiązującymi taryfami lokalnymi i międzymiastowymi operatora telekomunikacyjnego. Wykonawca nie będzie nakładał żadnych dodatkowych opłat na osoby dzwoniące na dedykowany numer telefonu linii wsparcia technicznego. Nazwa dedykowanego adresu e-mail poczty elektronicznej zostanie określona przez Zamawiającego. Zamawiający zastrzega możliwość zmiany nazwy dedykowanego adresu e-mail w dowolnym okresie trwania Umowy. O potrzebie zmiany adresu e-mail Zamawiający poinformuje Wykonawcę pisemnie.
W-07	Z zastrzeżeniem pkt. W-04, Zamawiający wymaga aby każde zgłoszenie zostało podjęte do realizacji w czasie 2 godzin zegarowych oraz rozwiązane w ciągu kolejnych 48 godzin zegarowych od jego wpłynięcia do Wykonawcy.
W-08	Jeżeli rozwiązanie problemu będzie wymagało przesłania przez użytkownika dodatkowych informacji Zamawiający dopuszcza przesunięcie rozwiązania o 48 godzin zegarowych licząc od momentu przekazania przez użytkownika dodatkowych informacji.
W-09	W szczególnych przypadkach jeżeli rozwiązanie problemu będzie wymagało dłuższego czasu wówczas Wykonawca poinformuje Zamawiającego drogą elektroniczną na podany przez Zamawiającego adres e-mail o zaistniałej sytuacji, jednocześnie podając powód przedłużenia się rozwiązania problemu oraz przewidziany czas jego rozwiązania.
W-10	Wykonawca będzie prowadził rejestr udzielanych użytkownikom informacji i pomocy w rozwiązywaniu zgłaszanych problemów technicznych i usługowych. Rejestr będzie zawierał pełną historię zgłoszenia, w tym co najmniej wymienione poniżej informacje: • Kolejny numer zgłoszenia • Data i godzina wpłynięcia zgłoszenia do Wykonawcy • Data i godzina przekazania przez użytkownika dodatkowych informacji • Nazwa użytkownika – identyfikator w systemie lub imię i nazwisko • Opis zgłoszenia • Nazwa aplikacji oraz numer wersji aplikacji, której dotyczy zgłoszenie • Osoba przyjmująca zgłoszenie • Opis sposobu rozwiązania zgłoszenia • Data i godzina rozwiązania zgłoszenia • Całkowity czas rozwiązania problemu • Aktualny status zgłoszenia (np. zgłoszony, w trakcie rozwiązywania, rozwiązany) • Komentarz Na koniec każdego miesiąca Wykonawca prześle Zamawiającemu raport z rejestru zawierający wszystkie zgłoszenia jakie wpłynęły do Wykonawcy od czasu przekazania poprzedniego raportu. Raport będzie dostarczony przynajmniej w formatach .PDF oraz .DOC. Wzór ww. rejestru będzie podlegał akceptacji Zamawiającego przed jego udostępnieniem. Zamawiający zastrzega możliwość wglądu do prowadzonego przez Wykonawcę rejestru w dowolnym momencie trwania Usługi Wsparcia Technicznego.
W-11	Zamawiający wymaga, aby rejestr udzielanych użytkownikom informacji i pomocy w rozwiązywaniu zgłaszanych problemów technicznych i usługowych prowadzony był przez Wykonawcę przy pomocy narzędzia informatycznego dostępnego przez sieć Internet, które to narzędzie Wykonawca zapewni i będzie je utrzymywał w ramach własnych zasobów. Narzędzie będzie dostępne wyłącznie dla wskazanych pracowników Wykonawcy i Zamawiającego po podaniu identyfikatora i hasła.

W-12	Wszystkie zgłoszenia wpływające do Wykonawcy na dedykowany adres e-mail wsparcia technicznego będą przekazywane na bieżąco na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail.
W-13	Wykonawca będzie prowadził rejestr przesyłanych przez użytkowników propozycji nowych rozwiązań i funkcjonalności dla Systemu. Na koniec każdego miesiąca Wykonawca prześle Zamawiającemu raport zawierający wszystkie propozycje rozwiązań jakie wpłynęły do Wykonawcy od czasu przekazania poprzedniego raportu. Raport będzie dostarczony przynajmniej w formatach .PDF oraz .DOC. Zamawiający zastrzega możliwość wglądu do prowadzonego przez Wykonawcę rejestru w dowolnym momencie trwania Usługi Wsparcia Technicznego.
W-14	Zamawiający wymaga, aby rejestr przesyłanych przez użytkowników propozycji nowych rozwiązań i funkcjonalności do Systemu prowadzony był przez Wykonawcę przy pomocy narzędzia informatycznego dostępnego przez sieć Internet, które to narzędzie Wykonawca zapewni i będzie je utrzymywał w ramach własnych zasobów. Narzędzie będzie dostępne wyłącznie dla wskazanych pracowników Wykonawcy i Zamawiającego po podaniu identyfikatora i hasła.
W-15	Wykonawca będzie prowadził rejestr najczęściej zadawanych pytań wraz z odpowiedziami (FAQ). Na koniec każdego miesiąca Wykonawca prześle Zamawiającemu rejestr zawierający aktualną listę wszystkich pytań i odpowiedzi. Raport będzie dostarczony przynajmniej w formatach .PDF oraz .DOC. Zamawiający zastrzega możliwość wglądu do prowadzonego przez Wykonawcę rejestru w dowolnym momencie trwania Usługi Wsparcia Technicznego. Zamawiający zastrzega możliwość zgłaszania propozycji do rejestru FAQ.
W-16	Zamawiający wymaga, aby rejestr najczęściej zadawanych pytań i odpowiedzi prowadzony był przez Wykonawcę przy pomocy narzędzia informatycznego dostępnego przez sieć Internet, które to narzędzie Wykonawca zapewni i będzie je utrzymywał w ramach własnych zasobów. Narzędzie będzie dostępne wyłącznie dla wskazanych pracowników Wykonawcy i Zamawiającego po podaniu identyfikatora i hasła.
W-17	Na potrzeby realizacji Usługi Wsparcia Technicznego Wykonawca wyznaczy stały zespół posiadający wiedzę i umiejętności pozwalające na świadczenie tej usługi.
W-18	Na potrzeby bezpośrednich kontaktów z Zamawiającym, Wykonawca udostępni co najmniej poniżej wymienione kanały komunikacji: • Telefon komórkowy (wskazany numer telefonu komórkowego) • Telefon stacjonarny (wskazany numer telefonu stacjonarnego) • Fax (wskazany numer faksu) • Poczta elektroniczna (wskazany adres e-mail) Płatność za połączenia z numerem telefonu lub faksu będzie zgodna z obowiązującymi taryfami lokalnymi i międzymiastowymi operatora telekomunikacyjnego.
W-19	Na potrzeby realizacji Usługi Wsparcia Technicznego Wykonawca zapewni stały zespół do bezpośrednich kontaktów z Zamawiającym. Przynajmniej jeden pracownik Wykonawcy wyznaczony do bezpośrednich kontaktów z Zamawiającym będzie dostępny dla Zamawiającego od poniedziałku do piątku w godzinach 7:30 do 15:30, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Wykonawca udostępni Zamawiającemu co najmniej poniżej wymienione kanały komunikacji do osób wyznaczonych do bezpośrednich kontaktów z Zamawiającym: • Służbowe numery telefonów stacjonarnych • Służbowe adresy e-mail • Służbowe numery telefonów komórkowych Płatność za połączenia z numerem telefonu będzie zgodna z obowiązującymi taryfami lokalnymi i międzymiastowymi operatora telekomunikacyjnego.

W-20	Jeżeli Wykonawca otrzyma od użytkownika zgłoszenie, które nie jest problemem technicznym lub obsługowym, nie jest również propozycją nowego rozwiązania dla Systemu tylko błędem lub wadą Wykonawca zobowiązany jest poinformować telefonicznie lub na wskazany adres e-mail upoważnionych pracowników Zamawiającego. Zamawiający wymaga aby każde zgłoszenie, które jest błędem lub wadą zostało przekazane przez Wykonawcę do Zamawiającego w czasie 1 godziny zegarowej licząc od momentu stwierdzenia, że zgłoszenie jest błędem lub wadą.
W-21	Zidentyfikowane błędy i wady Systemu będą wykazywane w prowadzonym przez Wykonawcę rejestrze udzielonych użytkownikom informacji i pomocy w rozwiązywaniu zgłaszanych problemów technicznych i obsługowych.
W-22	Wymagane czasy reakcji na typy zgłaszanych błędów: A – w czasie 4 godzin od momentu otrzymania zgłoszenia oraz naprawa takiego błędu w czasie nie przekraczającym 1 dnia roboczego liczonego od momentu otrzymania zgłoszenia, B – w czasie 1 dnia roboczego od momentu otrzymania zgłoszenia oraz naprawa takiego błędu w czasie nie przekraczającym 5 dni roboczych liczonych od momentu otrzymania zgłoszenia, C – w czasie 2 dni roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia oraz naprawa takiego błędu w czasie nie przekraczającym 15 dni roboczych liczonych od momentu otrzymania zgłoszenia, przy czym o klasyfikacji typu błędu decyduje w każdym przypadku, Zamawiający. Błąd typu A – błąd lub wada w działaniu Systemu, objawiające się brakiem dostępności, niemożnością prawidłowej eksploatacji przez użytkowników, lub podatnością Systemu na nieuprawniony dostęp; Błąd typu B – błąd lub wada w działaniu Systemu, objawiające się nieprawidłowym działaniem funkcji użytkowych jednego lub wielu elementów Systemu, pozostałe elementy pracują prawidłowo i dalsza eksploatacja Systemu jest możliwa, chociaż w ograniczonej funkcjonalności; Błąd typu C - inny błąd lub wada w działaniu Systemu, niebędący Błędem typu A lub Błędem typu B;
W-23	W ramach usługi wsparcia Wykonawca zapewnia poprawne wyświetlanie interfejsu użytkownika przez poniżej wymienione przeglądarki internetowe. Internet Explorer Google Chrome Mozilla Firefox Opera Wsparcie dotyczy najwyższych stabilnych wersji ww. przeglądarek oraz ich dwóch wersji wstecz. Wykonawca dostosowuje wyświetlanie interfejsu użytkownika w przeciągu 30 dni roboczych do każdej nowej, stabilnej wersji przeglądarki udostępnionej przez producenta.
W-24	W związku z realizacją Umowy w zakresie świadczenia Usługi Wsparcia Technicznego, Wykonawca zobowiązuje się do zawarcia, w tym samym dniu, Umowy <i>powierzenia przetwarzania danych osobowych</i> .
W-25	W ramach wynagrodzenia za wykonanie Usługi Wsparcia opisanych w punktach W-23; W-24 Wykonawca musi przenieść na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do wszelkich utworów wytworzonych w ramach tej Usługi.

Rozdział 6 Audyty LSI WUP

Zamawiający zastrzega możliwość zlecenia zewnętrznym podmiotom przeprowadzanie audytów jakości LSI WUP w obszarach wymienionych poniżej:

- Analiza jakości kodu źródłowego LSI WUP
- Analiza dostępności do LSI WUP przez osoby niewidome i niedowidzące
- Analiza bezpieczeństwa infrastruktury
- Analiza bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych
- Audyt systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji zgodnego z normą PN-ISO/IEC 27001:2017-06
- Audyt systemu zarządzania ciągłością działania zgodnego z normą ISO 22301:2012
- Audyty będą przeprowadzane zgodnie z poniższymi wytycznymi:

SYMBO L	Opis
A-01	Audyt systemu LSI WUP może zostać zlecony w dowolnym okresie trwania Umowy, jednak nie wcześniej niż w dniu rozpoczęcia świadczenia przez Wykonawcę usługi utrzymania systemu LSI WUP.
A-02	Zamawiający zastrzega możliwość zlecania audytu systemu LSI WUP wielokrotnie.
A-03	Zamawiający poinformuje Wykonawcę pisemnie o planowanym audycie co najmniej 30 dni roboczych przed planowanym rozpoczęciem audytu. Informacja przekazana Wykonawcy będzie zawierała: • Obszar przeprowadzanego audytu • Termin przeprowadzenia audytu • Szczegółowy zakres audytu • Osoby wyznaczone do przeprowadzenia audytu
A-04	Audyty będą przeprowadzane przez niezależne podmioty wyłonione przez Zamawiającego w drodze zamówienia publicznego.
A-05	Zamawiający zastrzega możliwość przeprowadzania audytów analizy jakości kodu źródłowego LSI WUP, uwzględniając między innymi takie obszary jak: • Integralność kodu • Wydajność kodu -rozumiana jako możliwość obsłużenia do 55 000 użytkowników (w tym 3 500 jednoczesnych sesji użytkowników) uzyskując czas odpowiedzi dla 90% zapytań http poniżej 5 sekund • Przejrzystość kodu • Łatwość utrzymania kodu • Zgodność kodu z ogólnie przyjętymi dobrymi praktykami • Zgodność ze standardami notacji • Zachowanie ogólnie przyjętych zasad bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych
A-06	Zamawiający zastrzega możliwość przeprowadzania audytów dostępności systemu LSI WUP przez osoby niedowidzące i niewidome uwzględniając między innymi takie obszary jak: • Weryfikacja zgodności z W3C • Weryfikacja zgodności z W3C CSS • Weryfikacja zgodności z WAI (WCAG 2.1) • Weryfikacja poziomów wielkości czcionek • Analiza kontrastu • Weryfikacja poprawności działania w przeglądarkach współczesnych i starszych wersjach Dodatkowo będą przeprowadzane audyty typu „User experience” przeprowadzane przez wyznaczone osoby niewidome i niedowidzące posiadające doświadczenie w kontrolowaniu stron WWW.

A-07	Zamawiający zastrzega możliwość przeprowadzania audytów bezpieczeństwa infrastruktury przeznaczonej do obsługi systemu LSI WUP, uwzględniając między innymi takie obszary jak: • Zabezpieczenia serwerowni • Wykonywanie kopii zapasowych • Zabezpieczenia fizyczne • Zabezpieczenia sieci
A-08	Zamawiający zastrzega możliwość przeprowadzania audytu bezpieczeństwa danych osobowych przetwarzanych w systemie LSI WUP, uwzględniając między innymi takie obszary jak zgodność przetwarzanych danych osobowych z: • Ustawą o ochronie danych osobowych oraz aktami wykonawczymi do tej ustawy • Polityką bezpieczeństwa danych osobowych u Wykonawcy • Instrukcją zarządzania systemem informatycznym u Wykonawcy
A-09	Zamawiający zastrzega możliwość przeprowadzania audytów w zakresie wdrażania systemów zarządzania: • bezpieczeństwem informacji zgodnego z normą PN-EN ISO/IEC 27001:2017-06 • ciągłością działania zgodnego z normą ISO 22301:2012 zgodnie z wymaganiami określonymi w punkcie U-19.
A-10	Zamawiający zastrzega możliwość przeprowadzania audytów sprawdzających czy Zamówienie jest wykonywane zgodnie z wymaganiami Zamawiającego opisanymi w Umowie lub zgodnie z warunkami lub planami uzgodnionymi przez Strony w trakcie wykonywania przedmiotowego Zamówienia.
A-11	Audyt może być prowadzony w siedzibie Wykonawcy lub w miejscu, w którym jest świadczona dana usługa. Możliwe jest przeprowadzenie audytu w innym miejscu o ile zakres audytu na to pozwoli.
A-12	Na potrzeby przeprowadzenia audytu Wykonawca zapewni audytorom dostęp do aktualnego kodu źródłowego systemu LSI WUP.
A-13	Na potrzeby przeprowadzenia audytu Wykonawca zapewni audytorom pełny dostęp do wszystkich niezbędnych dokumentów, procedur i pomieszczeń.
A-14	Na czas trwania audytu Wykonawca wydeleguje przynajmniej jednego swojego pracownika, posiadającego wiedzę z zakresu audytowanego obszaru, który będzie udzielał informacji audytorom. Dopuszczalne jest przekazywanie audytorom informacji w formie pisemnej.
A-15	Audyt w siedzibie Wykonawcy lub w innym miejscu, w którym jest świadczona dana usługa nie może trwać dłużej niż 5 dni roboczych.
A-16	Po zakończeniu czynności audytowych zostanie sporządzony raport.
A-17	Zamawiający wezwie pisemnie Wykonawcę do wdrożenia zaleceń, które uzna za zasadne.
A-18	Wykonawca zobowiązuje się do wdrożenia zaleceń pokontrolnych w terminie do 40 dni roboczych licząc od dnia doręczenia wezwania przez Zamawiającego.
A-19	Po wdrożeniu zaleceń pokontrolnych, Wykonawca przygotuje i przekaze Zamawiającemu raport opisujący podjęte działania. Raport szczegółowo odniesie się do każdego zalecenia.
A-20	Zamawiający nie będzie ponosił dodatkowych kosztów z tytułu wprowadzania przez Wykonawcę zaleceń.

Rozdział 7 Kanały komunikacji

W celu zapewnienia skutecznej realizacji Umowy, Strony zobowiązują się do stosowania poniżej wymienionych kanałów komunikacji:

1. Spotkania robocze przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego w godzinach 7:30 – 15:30.

Kontakty telefoniczne (na wskazane numery służbowych telefonów stacjonarnych i komórkowych).

2. Kontakty za pośrednictwem poczty elektronicznej (na wskazane adresy służbowe e-mail).

3. Kontakty za pośrednictwem faxu (na wskazane służbowe numery faxów).
4. Oficjalne pisma, notatki, protokoły, itp.
5. Narzędzia informatyczne wymienione w poprzednich rozdziałach.
6. W przypadku oficjalnej korespondencji kierowanej przez Wykonawcę do Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania każdej przesyłki za pośrednictwem firmy kurierskiej lub osobiście doręczyć do siedziby Zamawiającego.

Dodatkowo Wykonawca zapewni oraz będzie utrzymywał w ramach własnych zasobów narzędzie informatyczne dostępne przez sieć Internet, umożliwiające wspólną pracę Wykonawcy i Zamawiającego nad opracowywanymi dokumentami, które będzie również stanowiło miejsce przechowywania ich ostatecznych wersji.

Na życzenie Zamawiającego dostęp do wersji testowej LSI WUP oraz narzędzi informatycznych wspierających świadczenie usługi utrzymania oraz wsparcia technicznego Systemu informatycznego LSI WUP, o którym mowa w niniejszym SOPZ zapewniony zostanie za pośrednictwem bezpiecznego szyfrowanego połączenia, które powinien zapewnić Wykonawca.

Z up. DYREKTORA
Maciej Karasiński
Wicedyrektor Wojewódzkiego Urzędu Pracy