

Szczegółowy opis przedmiotu.

I. Przedmiot zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest utrzymanie internetowego serwisu informacyjnego dotyczącego Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Lubuskiego na lata 2014-2020. Celem serwisu jest dostarczenie użytkownikom serwisu informacji dotyczących możliwości pozyskania dotacji unijnych oraz realizacji i rozliczania projektów finansowanych ze środków UE.

2. Przedmiot zamówienia obejmuje:

- świadczenie przez Wykonawcę usługi hostingu w okresie od 1.04.2021 do 31.03.2022 r.,
- świadczenie usługi wsparcia technicznego w zakresie poprawności działania serwisu od 01.04.2021 do 31.03.2022.

II. Informacje o serwisie

1. Serwis zbudowany został w oparciu o platformę Liferay (<https://web.liferay.com/products/liferay-portal/features/portal>) i jest dostępny pod adresem: <http://rpo.lubuskie.pl/>

2. Wymogi technologiczne:

Serwer powinien udźwignąć ruch na stronie na poziomie 1 mln 200 tys. odsłon rocznie to daje 100 tys. wejść na miesiąc. W chwili obecnej serwer produkcyjny wymaga przestrzeni dyskowej na poziomie 400GB i 8GB pamięci RAM serwera, natomiast serwer preprodukcyjny 200GB oraz 4GB RAM.

III. Zadania wykonawcy

1. Wykonawca w ramach obowiązywania umowy zapewni:

- a. bieżącą eksploatację i utrzymanie w ruchu platformy sprzętowej, systemów operacyjnych i baz danych,
- b. rozwiązywanie problemów występujących na poziomie infrastruktury sieci rozległej, systemów operacyjnych i bazy danych,
- c. bieżące monitorowanie zasobów sprzętowych środowiska serwisu (dysk, pamięć, procesor, obciążenie sieci),
- d. przeglądanie i analiza logów systemowych środowiska serwisu oraz podejmowanie stosownych akcji w przypadku wykrycia nieprawidłowości,
- e. instalowanie aktualizacji i poprawek systemowych,
- f. ochronę przed nieuprawnionym dostępem,
- g. administrację bazami danych, w tym także bieżącą archiwizację bazy i zasobów (serwer testowy),
- h. monitorowanie usług sieciowych.

2. W ramach obowiązywania umowy Wykonawca wykonuje w technologii automatycznej, przyrostowe kopie bazy i zasobów przynajmniej raz na dobę. Wykonawca zobowiązuje się do odtworzenia zasobów i baz z kopii zapasowych celem sprawdzenia poprawności zapisu kopii co najmniej raz na pół roku.

3. Zabezpieczenia antywirusowe i antywłamaniowe

System powinien być wyposażony w mechanizmy antywirusowe zapobiegające przesyłaniu na serwer i udostępnianiu materiałów zawirusowanych. W szczególności system musi uniemożliwiać przesyłanie aplikacji zagrażających serwerom i zasobom oraz umożliwiających dostęp do baz danych i zasobów przez osoby niepowołane. Wykonawca chroni hasła dostępowe do baz danych i zasobów dyskowych oraz systemów serwerów. Żadne hasła nie są przechowywane w systemie w postaci otwartego tekstu.

4. Archiwizacja i kopia zapasowa

Wykonawca zapewni narzędzie służące do archiwizacji, tworzenia i przywracania kopii bezpieczeństwa zasobów serwera:

- kodu aplikacji wraz z historią zmian,
- przyrostowych kopii baz danych,
- backupów baz danych umożliwiających przywrócenie stanu z dowolnego czasu nie bardziej odległego niż 24 godziny od ostatniej awarii.

Standardowym harmonogramem tworzenia kopii zapasowych zasobów serwera jest poniższy schemat:

- kopia dzienna wstecz na 7 dni,
- kopia tygodniowa na 4 tygodnie wstecz, pliki zawierają kopie sobotnie;

5. Przed podpisaniem POK, Wykonawca prześle Zamawiającemu kompletne kody źródłowe do przedmiotu Umowy, a wraz z nimi przekazany zostanie ich opis oraz pełna dokumentacja oprogramowania. Dokumentacja zawierać będzie w szczególności wszelkie informacje pozwalające na samodzielne korzystanie i dokonywanie dalszych zmian w oprogramowaniu przez Zamawiającego.

IV. Gwarancja

1. Wykonawca będzie prowadził wszelkie prace serwisowe w ramach usługi gwarancyjnej dla błędów krytycznych, ważnych (uniemożliwiających działanie serwisu) i zwykłych wynikających z nieprawidłowości leżących po stronie Wykonawcy i dotyczących realizacji usługi hostingu w sposób ciągły przez okres trwania umowy.

2. Czasy reakcji Wykonawcy w przypadku błędów krytycznych:

- reakcja serwisowa: **12h**,
- czas naprawy: **12h**

Czasy reakcji Wykonawcy w przypadku błędów ważnych:

- reakcja serwisowa: **12h**,
- czas naprawy: **24h**

Czasy reakcji Wykonawcy w przypadku błędów zwykłych:

- reakcja serwisowa: **24h**,
- czas naprawy: **72h**

3. Zakres usług gwarancyjnych obejmował będzie:

- a. przyjmowanie zgłoszeń błędów serwisu w dni robocze, w godz. 8.00-15.00,
 - b. usuwanie błędów wynikających z nieprawidłowości leżących po stronie Wykonawcy i dotyczących realizacji usługi hostingu.
3. Wykonawca uruchomi i udostępni system zgłoszeń gwarancyjnych przez internet (system ticket'owy).
4. Dodatkowo Zamawiający ma możliwość zgłaszania błędów drogą elektroniczną, na podany przez Wykonawcę adres e-mail.
5. Wykonawca będzie udostępniał wszystkie informacje dotyczące wykonanych napraw na życzenie Zamawiającego.
6. Poziom dostępności serwisu w wymiarze miesięcznym kształtować się będzie na poziomie min. 95%.
7. Wykonawca zapewnia aktualizacje systemu do nowszych wersji i bieżącą instalację 'patchy' w trakcie trwania gwarancji
8. Warunkiem świadczenia gwarancji jest eksploatacja serwisu zgodna z jego przeznaczeniem.
9. Gwarancją nie są objęte wady i usterki powstałe wskutek modyfikacji elementów składowych serwisu, w szczególności w zakresie ich konfiguracji, dodania lub usunięcia poszczególnych składników przez Zamawiającego, chyba że funkcjonalność serwisu przewiduje taki zakres administrowania serwisem przez Zamawiającego.

V. Dane osobowe

Wykonawca oświadcza, że zapoznał się z przepisami, o których mowa w art. 1 rozdz. 1 u.o.d.o zobowiązuje się do ich przestrzegania.

VI. Zapewnienie asysty technicznej i konserwacyjnej

Wykonawca zobowiązuje się do wykorzystywania dokumentów, danych i innych materiałów otrzymanych od Zamawiającego wyłącznie w celu wykonania umowy.

Asysta techniczna i konserwacyjna systemu realizowana będzie do 31.03.2022 r. i obejmować powinna swoim zakresem w szczególności:

1. stworzenie i implementacja po akceptacji Zamawiającego schematu tworzenia kopii zapasowych systemu – zaproponowanie i wdrożenie procedury backupu systemu (przyjmuje się za wyjściowe tworzenie całościowej kopii bezpieczeństwa systemu raz na dobę),
2. określenie wszelkich czynników niekorzystnie wpływające na stabilność pracy systemu w przyszłości, zapewniając tym samym prawidłowe działanie systemu (bazując na wiedzy i doświadczeniu w zakresie budowy i wdrażania systemów informatycznych),
3. kontrola wydajności środowiska obejmująca monitoring stanu pracy serwera i urządzeń zewnętrznych, zainstalowanego oprogramowania, kontrola błędów, logów systemowych, prób ataków zewnętrznych, wykonywanie prac administracyjnych, kontrola parametrów wydajnościowych systemu,
4. zaproponowanie procedur i zatwierdzenie jej przez Zamawiającego wykonania wymaganych napraw przywracających pełną sprawność działania systemu (nie gorszą niż przed zarejestrowanym zagrożeniem),

5. dostępność do wsparcia technicznego w trybie 8 (godzin) (w zakresie godzinowym uzgodnionym z Zamawiającym) przez 5 (dni w tygodniu) przez okres trwania umowy,
6. zapewnienie wsparcia merytorycznego Zamawiającemu (telefon/email) w zakresie obsługi serwisu (wprowadzanie danych) w wymiarze nie większym niż 3 godziny miesięcznie.