**Opis Przedmiotu Zamówienia**

na realizację usługi utrzymania i wsparcia technicznego
Systemu wspierającego obsługę wniosków aplikacyjnych oraz projektów w ramach Programu Współpracy INTERREG Polska – Saksonia 2014-2020

Spis treści

[1 Wykaz skrótów i pojęć 3](#_Toc529951010)

[2 Opis funkcjonalny i techniczny Systemu 3](#_Toc529951011)

[3 Wymagania prawne oraz dobre praktyki 5](#_Toc529951012)

[4 Usługa utrzymania i wsparcia technicznego Systemu 5](#_Toc529951013)

[5 Czasy usunięcia problemów w funkcjonowaniu aplikacji 8](#_Toc529951014)

[6 Audyty 9](#_Toc529951015)

[7 Kanały komunikacji 9](#_Toc529951016)

[8 Załącznik 9](#_Toc529951017)

# Wykaz skrótów i pojęć

|  |  |
| --- | --- |
| Aplikacja | System |
| Dzień roboczy | Dzień tygodnia od poniedziałku do piątku niebędący dniem ustawowo wolnym od pracy |
| OPZ | Opis przedmiotu zamówienia |
| Program | Program Współpracy INTERREG Polska – Saksonia 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.  |
| System | System wspierający obsługę wniosków aplikacyjnych oraz projektów w ramach Programu  |
| Umowa | Umowa zawarta w wyniku wyboru oferty na realizację usługi utrzymania i wsparcia technicznego Systemu wspierającego obsługę wniosków aplikacyjnych oraz projektów w ramach Programu Współpracy INTERREG Polska – Saksonia 2014-2020 |
| Wnioskodawca | Użytkownik, który utworzył i/lub opracowuje i/lub przesyła do WS wniosek aplikacyjny w Systemie |
| Beneficjent | Użytkownik reprezentujący instytucję, która jest jednym z partnerów projektu, który otrzymał dofinansowanie w ramach Programu  |
| 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 |
| WS | Wspólny Sekretariat Programu Współpracy INTERREG Polska – Saksonia 2014-2020; 50-126 Wrocław, ul. Św. Mikołaja 81 |
| Zamawiający | Centrum Projektów Europejskich z siedzibą w Warszawie |

# Opis funkcjonalny i techniczny Systemu

Głównym zadaniem Systemu jest umożliwienie zarejestrowanym użytkownikom utworzenia, edycji oraz przekazania do WS wniosku o dofinansowanie projektu realizowanego w ramach Programu Współpracy INTERREG Polska - Saksonia 2014-2020 w ramach zdefiniowanych w Systemie naborów. Wniosek ma charakter złożonego formularza zawierającego szereg pól o różnych właściwościach, które należy wypełnić przed jego rejestracją.

System umożliwia:

1. Wielokrotne przesyłanie wniosku pomiędzy WS a użytkownikiem (Wnioskodawcą lub Beneficjentem), w celu zmiany lub uzupełnień zdefiniowanych pól;
2. Zapraszanie do współtworzenia wniosku innych wnioskodawców i beneficjentów;
3. Dokonywanie przez pracowników WS ocen wniosków aplikacyjnych w ramach zdefiniowanych w systemie kart ocen oraz ich przesyłanie do zatwierdzenia przez Kierownika WS;
4. Tworzenie przez pracowników WS podstaw decyzji dla członków Komitetu Monitorującego w Programie, zawierających wybrane elementy wniosku o dofinansowanie i podsumowanie ocen;
5. Komunikację z SL2014: przesyłanie naborów, wniosków i umów o dofinansowanie utworzonych w Systemie na podstawie zatwierdzonych wniosków o dofinansowanie; aktualna dokumentacja dotycząca wymiany danych z SL2014 stanowi załącznik nr 1 do OPZ.

System funkcjonuje w dwóch wersjach językowych: polskiej i niemieckiej. Niezbędne tłumaczenia na język niemiecki zapewnia Zamawiający.

Podstawowe role (poziomy uprawnień) w Systemie to:

1. Administrator – funkcja ta jest przeznaczona wyłącznie dla wybranych pracowników Zamawiającego;
2. Pracownik – funkcja ta jest przeznaczona dla pracowników Zamawiającego; występuje ona w kilku wariantach o zróżnicowanym dostępie do poszczególnych funkcji Systemu;
3. Beneficjent – funkcja przeznaczona dla wnioskodawców i beneficjentów.

Aplikacja stanowi narzędzie pozwalające na przygotowanie, weryfikację poprawności danych oraz wygenerowanie pliku pdf wniosku aplikacyjnego w ramach Programu Współpracy INTERREG Polska – Saksonia 2014-2020, dodatkowo aplikacja stanowi narzędzie zarządzania naborami, oceną i kontraktacją projektów jak również pozwala na przesyłanie danych do systemu SL2014.

Aplikacja została napisana w języku Java 1.7 z wykorzystaniem Frameworka open source „ZK7.0” <https://www.zkoss.org/>, projekt zarządzany jest za pomocą narzędzia apache maven <https://maven.apache.org/>. Baza danych: POSTGRESQL 8. Aplikacja działa na JRE 1.7. na kontenerze servletów apache tomcat <http://tomcat.apache.org/> i komunikuje się z DB w oparciu o ORM Hibernate 4.0. <http://hibernate.org/orm/>. Serwer bazy danych i aplikacja uruchomione są na hostowanym serwerze dedykowanym z systemem Debian 7.0. Dokumenty w formacie pdf tworzone są w oparciu o bibliotekę eclipse birt <http://www.eclipse.org/birt/>.

Aplikacja od strony użytkownika dostępna jest w przeglądarce stron internetowych w szyfrowanej wersji protokołu (https) i działa poprawnie dla aktualnych wersji: Firefox, Chrome, Opera, Internet Explorer, Edge.

Aktualna liczba użytkowników Systemu: ok. 250

Maksymalna przewidywana liczba wszystkich wersji wniosków o dofinansowanie: 600.

Generator wniosków w wersji dla beneficjentów dostępny jest pod adresem:

<https://pl.plsn.eu/generator-wnioskow>

# Wymagania prawne oraz dobre praktyki

Świadczone przez Wykonawcę w ramach przedmiotowego zamówienia usługi będą zgodne z wymogami wynikającymi z poniżej wymienionych dokumentów prawnych oraz dobrych praktyk:

* 1. Ustawą z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2017 r. poz. 570 z późn. zm.) wraz z aktami wykonawczymi;
	2. Ustawą z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2017 r. poz. 1219 z późn. zm.) wraz z aktami wykonawczymi;
	3. Rozporządzeniem Ministra Nauki i Informatyzacji z dnia 19 października 2005 r. w sprawie testów akceptacyjnych oraz badania oprogramowania interfejsowego i weryfikacji tego badania (Dz. U. z 2005 r., nr 217, poz. 1836)
	4. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1)
	5. Ustawą z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1000, z późn. zm.) wraz z aktami wykonawczymi;
	6. Rozporządzeniem 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 (Dz.U. z 2017 r. poz. 2247);
	7. Standardami World Wide Web Consortium (W3C);
	8. Standardami Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 AA.

Nie później niż przed rozpoczęciem świadczenia usług na podstawie Umowy, Wykonawca zawrze z Zamawiającym umowę w sprawie powierzenia przetwarzania danych osobowych, której wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego OPZ.

# Usługa utrzymania i wsparcia technicznego Systemu

Wykonawca będzie świadczył usługę utrzymania i wsparcia technicznego Systemu polegającą na zapewnieniu infrastruktury teleinformatycznej (serwery, łącza, Systemy backup‘u oraz inne niezbędne elementy do funkcjonowania Systemu) oraz hostingu Systemu wraz z obsługą administratorską, która zapewni funkcjonowanie, wydajność, bezpieczeństwo, dostępność i niezawodność Systemu.

Usługa utrzymania i wsparcia technicznego Systemu obejmuje:

1. Przeniesienie Systemu zgodnie z następującymi zasadami:
2. Wykonawca zapewni hosting dla Systemu:
	1. Środowisko produkcyjne: Wykonawca zapewni funkcjonowanie wersji produkcyjnej Systemu na serwerze hostującym, gwarantującym zapewnienie dostępności aplikacji na poziomie SLA 99,8%; przeprowadzi instalację wirtualnej maszyny na serwerze zapasowym w siedzibie CPE oraz zainstaluje niezbędne oprogramowanie dodatkowe;
	2. Środowisko testowe: W celu realizacji zadania Zamawiający udostępni serwer, na którym:
	* Wykonawca przygotuje i zainstaluje pełne, wymagane środowisko pracy Systemu
	* Wykonawca zainstaluje wersję testową Systemu, którą będzie aktualizował, tak aby była ona zgodna z wersją produkcyjną. Wersja testowa musi umożliwiać przetestowanie zmian wprowadzanych w Systemie.
	* Wersja testowa musi umożliwiać przeprowadzenie instruktaży między innymi dla nowych administratorów i pracowników.
	* przeniesienia hostingu aplikacji musi odbyć się w sposób sprawny, zapewniający użytkowanie aplikacji i bezpieczeństwo danych oraz zapewnienie zabezpieczenia aplikacji właściwym certyfikatem w terminie 5 dni roboczych od uzyskania od Zamawiającego wszystkich niezbędnych w tym celu danych, informacji i dokumentów.
	* Miejsce i warunki wykonywania usługi hostingu wymagają pisemnej akceptacji Zamawiającego.
3. Wykonawca zapewni rozpoczęcie świadczenia Usługi utrzymania i wsparcia technicznego Systemu nie później niż w terminie do 5 dni roboczych od dnia protokolarnego odbioru w siedzibie WS lub w siedzibie Zamawiającego kodów źródłowych, bazy danych oraz dokumentacji projektowej. Wykonawca zapewni przeniesienie aplikacji Systemu. Po przeniesieniu Systemu Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia przed rozpoczęciem świadczenia Usługi utrzymania i wsparcia technicznego Systemu testów Systemu. Wykonawca przekaże Zamawiającemu raport z przeprowadzonych testów. Raport w szczególności będzie zawierał informację o przeprowadzonych testach funkcjonalności, testach bezpieczeństwa i testach obciążeniowych.
4. Świadczenie usługi administratorskiej Systemu, która będzie obejmować:
5. przeniesienie Systemu do swojego centrum przetwarzania danych wraz z instalacją i konfiguracją oraz przeprowadzenie testów;
6. kompleksową administrację infrastrukturą techniczną, Systemami, bazami danych oraz aplikacjami przewidzianymi dla potrzeb obsługi Systemu na infrastrukturze zapewnionej przez Wykonawcę;
7. 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;
8. wykonywanie kopii zapasowych (ang. backup) Systemu oraz danych przetwarzanych w Systemie, 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;
9. sporządzanie dokumentacji dotyczącej wszelkich czynności wykonywanych na platformie teleinformatycznej usługi administratorskiej w postaci Rejestru Zdarzeń, z możliwością wglądu do niego przez Zamawiającego;
10. zapewnienie wszelkich niezbędnych licencji wraz z certyfikatem SSL;
11. zapewnienie kont e-mail niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Systemu wraz z ich konfiguracją oraz bieżącym utrzymaniem.
12. Pomoc typu Help Desk dla Zamawiającego; pomoc ta może mieć formę kontaktów za pośrednictwem poczty elektronicznej i telefonu na numery i adresy podane przez Wykonawcę.
13. Poprawny eksport danych z Systemu do SL2014 (wymianę danych pomiędzy Systemem a SL2014 w zakresie obejmującym moduł „Nabory”, „Wnioski o dofinansowanie”, „Umowy” oraz „Słownik Beneficjentów”). Zamawiający nie będzie ponosił dodatkowych kosztów związanych z bieżącym dostosowaniem mechanizmu eksportu/wymiany danych do Centralnego Systemu Informatycznego SL2014 wynikających ze zmian wprowadzanych do SL2014 przez Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju np. nowych wersji XML Schema itp. Zamawiający przekaże Wykonawcy aktualne procedury związane z eksportem/wymianą danych z systemem SL2014 w przypadku ich zmian przez Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju.
14. Reagowanie poprzez odpowiednią modyfikację Systemu na wszelkie incydenty bezpieczeństwa, wykryte usterki techniczne, błędy oprogramowania oraz zabezpieczenie Aplikacji przed nowymi zagrożeniami,
15. Wprowadzanie zmian w Systemie w związku ze zidentyfikowaniem nowych form zagrożeń dla prawidłowego działania Systemu (np.: nowe formy ataku na strony WWW, wykrycie luk bezpieczeństwa w technologiach wykorzystywanych przez Aplikację itp.).
16. Dokonywanie bieżącej i okresowej kontroli Systemu w związku z przeprowadzonymi próbami ataku na System mające na celu zwiększenie jej bezpieczeństwa w obszarach, który zostały poddane próbom ataku i wprowadzanie ewentualnych zmian.
17. Usuwanie awarii, wad, usterek wynikających z błędnego działania Systemu.
18. Usuwanie wad w działaniu Systemu powstałych po aktualizacji systemu operacyjnego, bazy danych, aplikacji (lub jej części składowych) lub którejkolwiek z aplikacji towarzyszących.
19. Usuwanie wad w działaniu Systemu powstałych w wyniku koniecznej zmiany serwera, systemu operacyjnego lub którejś z aplikacji towarzyszących.
20. Systematyczną aktualizację Systemu (aplikacji, bazy danych, systemu operacyjnego i oprogramowania podmiotów trzecich (o ile zostały zastosowane) pod kątem bezpieczeństwa.
21. Optymalizację aplikacji, bazy danych, systemu operacyjnego w celu uzyskania ich możliwie maksymalnej wydajności.
22. Zapewnienie poprawnego działania i wyświetlania interfejsu użytkownika przez przeglądarki internetowe: Opera, Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer, Edge.

Wsparcie dotyczy najwyższych stabilnych wersji ww. przeglądarek oraz (z wyjątkiem przeglądarki Internet Explorer) ich dwóch wersji wstecz. Wykonawca dostosuje poprawne działanie Systemu i wyświetlanie interfejsu użytkownika w ciągu 30 dni roboczych do każdej nowej, stabilnej wersji przeglądarki udostępnionej przez producenta. System będzie poprawnie działał i wyświetlał interfejs na wszystkich Systemach operacyjnych, które wspierają wyżej wymienione przeglądarki. Zamawiający nie będzie ponosił dodatkowych kosztów związanych z dostosowaniem Systemu do nowych wersji przeglądarek.

1. Przygotowanie i przegląd procedur eksploatacyjnych wraz ze szczegółowymi instrukcjami dla działań związanych z utrzymaniem aplikacji, 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.
2. Aktualizację danych we wniosku o dofinansowanie zgodnie ze specyfiką danego naboru wniosków: numeracji wniosków, numerów naborów, listy wskaźników w liście rozwijanej do wyboru, instrukcji wypełniania wniosku, podpowiedzi w formularzu wniosku, nazw i opisów poszczególnych pól, formularzy i listy załączników, maksymalnie 5 razy w roku. Zmiany zostaną wprowadzone w terminie 5 dni roboczych od otrzymania ich pełnego wykazu od Zamawiającego.
3. Prowadzenie rejestru awarii serwerów i braku dostępu dla użytkowników do Systemu, z możliwością wglądu przez Zamawiającego. Rejestr będzie zawierał co najmniej następujące informacje:
	1. wykorzystywanej przez System przestrzeni dyskowej,
	2. osiąganej wydajności przez System,
	3. dostępności Systemu,
	4. wszelkich czynnościach wykonywanych na platformie teleinformatycznej, na której utrzymywany jest System – Rejestr Zdarzeń,
	5. incydentach bezpieczeństwa,
	6. liczbie zgłoszonych błędów i wad oraz czasie ich rozwiązania albo o ich braku,
	7. liczbie i wynikach testów odtwarzania kopii zapasowych na wypadek awarii.
4. Przekazanie:
5. kopii bazy danych oraz aplikacji wraz z opisem struktury danych po każdej znaczącej modyfikacji, lecz nie rzadziej niż co kwartał,
6. z chwilą wygaśnięcia Umowy: w formie elektronicznej procedur, o których mowa w punkcie 14, rejestru, o którym mowa w punkcie 16 w formie pliku .DOC lub XLS oraz .PDF, pełnych zrzutów obrazów serwerów lub maszyn wirtualnych, aktualnych kodów źródłowych, pełnej aktualnej dokumentacji projektowej Systemu oraz pełnej kopii bazy danych Systemu. Sposób przekazania zostanie ustalony z Zamawiającym.

# Czasy usunięcia problemów w funkcjonowaniu aplikacji

Czasy usunięcia problemów będą różnicowane w zależności od tego, jak duży wpływ mają one na funkcjonowanie całości Aplikacji. Biorąc pod uwagę to kryterium, wszystkie problemy dzielą się na następujące kategorie:

* 1. Problem krytyczny – problem, który uniemożliwia zamawiającemu wykorzystanie Aplikacji zgodnie z jej przeznaczeniem. Na ten typ awarii będą składać się sytuacje, gdy:
		1. funkcjonalność (lub funkcjonalności) nie działają lub działają niepoprawnie,
		2. wykryto luki bezpieczeństwa uniemożliwiające bezpieczne użytkowanie Aplikacji.
1. Problem niekrytyczny – problem, która nie wpływa na wynik podstawowych operacji, ale stanowi utrudnienie dla użytkowników, nie uniemożliwiając im pracy;

Usunięcie problemu krytycznego w czasie wskazanym w złożonej przez wykonawcę ofercie, nie więcej niż **12 godzin zegarowych** od momentu zgłoszenia w dni robocze i **24 godziny zegarowe** w dni wolne od pracy.

Usunięcie problemu niekrytycznego w czasie wskazanym w złożonej przez wykonawcę ofercie, nie więcej niż **72 godziny** **zegarowe** od momentu zgłoszenia w dni robocze.

# Audyty

Wykonawca umożliwi podmiotom upoważnionym przez Zamawiającego przeprowadzanie audytów jakości Systemu, w szczególności w obszarach wymienionych poniżej:

* analiza jakości kodu źródłowego
* analiza bezpieczeństwa infrastruktury
* analiza bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych
* zgodność z wymaganiami Zamawiającego opisanymi w Umowie lub zgodność z warunkami lub planami uzgodnionymi przez Strony w trakcie wykonywania Zamówienia.

Na potrzeby przeprowadzenia audytu Wykonawca zapewni audytorom dostęp do aktualnego kodu źródłowego Systemu oraz pełny dostęp do wszystkich niezbędnych dokumentów, procedur i pomieszczeń.

Po zakończeniu czynności audytowych zostanie sporządzony raport.

Zamawiający wezwie pisemnie Wykonawcę do wdrożenia zaleceń, które uzna za zasadne.

Wykonawca zobowiązuje się do wdrożenia zaleceń pokontrolnych w terminie do 40 dni roboczych licząc od dnia doręczenia wezwania przez Zamawiającego.

Po wdrożeniu zaleceń pokontrolnych, Wykonawca przygotuje i przekaże Zamawiającemu raport opisujący podjęte działania. Raport szczegółowo odniesie się do każdego zalecenia.

Zamawiający nie będzie ponosił dodatkowych kosztów z tytułu wprowadzania przez Wykonawcę zaleceń.

# Kanały komunikacji

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

1. Kontakty telefoniczne (na wskazane numery służbowych telefonów stacjonarnych i komórkowych).
2. Kontakty za pośrednictwem poczty elektronicznej (na wskazane adresy służbowe e-mail).
3. Oficjalne pisma, notatki, protokoły, itp.
4. Zamawiający przewiduje odbycie w siedzibie Zamawiającego lub w siedzibie WS co najwyżej 2 spotkań roboczych w każdym roku trwania umowy, na każde żądanie złożone przez Zamawiającego lub WS. Spotkania robocze odbywać będą się w godzinach pracy Zamawiającego lub WS.

# Załącznik

1. Wzór umowy w sprawie powierzenia przetwarzania danych osobowych.