

Opis Przedmiotu Zamówienia

Świadczenie usług utrzymania i rozwoju systemu skierowanego do Dotacjobiorców dotacji współfinansowanych z Programu Pomocy Technicznej dla Funduszy Europejskich

A. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług utrzymania i rozwoju systemu skierowanego do Dotacjobiorców dotacji współfinansowanych z Programu Pomocy Technicznej dla Funduszy Europejskich, zwanego dalej „Systemem”, poprzez świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego:

1. Usługi Przeniesienia Systemu;
2. Usługi Utrzymania Systemu;
3. Usługi Rozwoju Systemu;
4. Usługi Asysty Technicznej.

B. Zakres zamówienia

1. Usługa Przeniesienia Systemu - Usługa polega na przeniesieniu Systemu (wszystkie funkcjonalności wraz z zawartymi danymi) na zasoby teleinformatyczne Wykonawcy i zapewnieniu bezpieczeństwa, niezawodności i dostępności Systemu.
2. Usługa Utrzymania Systemu - Usługa polega na świadczeniu dedykowanego hostingu wraz z obsługą administratorską, zapewniającą poprawne funkcjonowanie, bezpieczeństwo, dostępność i niezawodność Systemu.
3. Usługa Rozwoju Systemu - Usługa polega na projektowaniu, wykonywaniu i wdrażaniu nowych funkcjonalności lub na zaprojektowaniu, wykonywaniu i wdrażaniu zmian funkcjonalnych w Systemie.
4. Usługa Asysty Technicznej - Usługa polega na pomocy i udzielaniu wsparcia Zamawiającemu w realizacji przedmiotowego Zamówienia.

C. Usługa Przeniesienia Systemu

Usługa Przeniesienia Systemu zostanie wykonana zgodnie z poniższymi wytycznymi:

1. Zamawiający dostarczy Wykonawcy kopię zapasową niezbędną do odtworzenia danych Systemu oraz posiadaną Dokumentację Systemu. Sposób dostarczenia kopii zapasowej zostanie uzgodniony między Zamawiającym a Wykonawcą po podpisaniu umowy.

Kopię zapasową systemu tworzą pliki:

- 1.1. obrazów serwerów docker - główny obraz aplikacji oraz obraz serwera Nginx jako proxy aplikacji;

- 1.2. kopii bazy danych PostgreSQL;
- 1.3. kodów źródłowych.
2. Wykonawca dostarczy szczegółowy harmonogram migracji danych Systemu pozwalający na zapewnienie ciągłości działania pracy w Systemie. Harmonogram zostanie zaproponowany przez Wykonawcę w ciągu pięciu dni roboczych od podpisania umowy. Zamawiający może wnieść uwagi do harmonogramu.
3. Wykonawca zapewni niezbędne zasoby w postaci infrastruktury teleinformatycznej oraz oprogramowania (licencje) dla uzyskania poprawnej, wydajnej i nieprzerwanej pracy Systemu zgodnej z wymaganiami Usługi Utrzymania Systemu.
4. Wykonawca zapewni, że infrastruktura teleinformatyczna przygotowana do realizacji przedmiotu zamówienia będzie znajdowała się na terytorium jednego z państw należącego do Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
5. Wykonawca zapewni przeniesienie funkcjonalności oraz danych Systemu na przygotowaną infrastrukturę.
6. Wykonawca uruchomi System na przygotowanej infrastrukturze teleinformatycznej oraz udostępni wszystkie funkcjonalności wraz z danymi Systemu.
7. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania testów dla Usługi Przeniesienia Systemu na infrastrukturze docelowej/ produkcyjnej. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji plany testów oraz dostarczy raporty z ich przeprowadzenia, w szczególności: z testów instalacji i konfiguracji oraz z testów funkcjonalności, testów bezpieczeństwa i testów obciążeniowych. Przy czym szczegółowe warunki testów Strony uzgodnią po zawarciu Umowy.
8. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia odpowiedniej/ właściwej konfiguracji rozwiązań będących przedmiotem zamówienia, umożliwiając przeprowadzenie testów Systemu przez Zamawiającego.
9. Wykonawca jak i Zamawiający użyje do wykonywania testów Systemu narzędzi, które są dedykowane dla tego celu, a producent w opisie narzędzia potwierdza ich przeznaczenie w aspekcie danego typu testów.
10. Wykonawca w momencie przekazania do testów Zamawiającemu przeniesionego Systemu na zasoby teleinformatyczne Wykonawcy przekaże również Dokumentację przeniesienia Systemu na zasoby teleinformatyczne Wykonawcy wskazaną w punktach I.1 oraz I.2
11. Wykonawca zobowiązany jest, jeśli zaistnieje taka potrzeba, do migracji danych przyrostowych wynikających z realizacji niniejszej usługi zapewniającej utrzymanie ciągłości danych Systemu.

D. Usługa Utrzymania Systemu

Usługa Utrzymania Systemu będzie świadczona zgodnie z poniższymi wytycznymi:

1. Wykonawca zapewni świadczenie usługi utrzymania i hostingu Systemu na własnej infrastrukturze celem uzyskania poprawnej, wydajnej i nieprzerwanej pracy Systemu. Zamawiający nie planuje utrzymywania Systemu w ramach własnych zasobów, lecz w ramach zasobów Wykonawcy. Utrzymywanie ma dotyczyć zarówno sprzętu, na którym System będzie zainstalowany, jak i infrastruktury sieciowej i dostępu do Internetu. Zamawiający nie planuje również zakupu dodatkowych narzędzi wykorzystywanych do utrzymywania Systemu, tj. baz danych, serwera, aplikacji, systemu operacyjnego, licencji. Całkowity koszt utrzymania Systemu musi zostać uwzględniony w ramach kosztów przedstawionych w ofercie złożonej przez Wykonawcę.
2. Wykonawca zapewni świadczenie usługi administratorskiej Systemu, która będzie obejmować kompleksową administrację infrastrukturą techniczną, systemami, bazami danych oraz aplikacjami niezbędnymi dla realizacji Zamówienia.
3. Wykonawca zapewni dostęp do Systemu w sieci Internet (ang. World Wide Web).
4. Wykonawca zapewni wydajność Systemu (wydajność dotyczy warstwy sprzętowej/infrastruktury technicznej, łącza internetowego oraz aplikacji), umożliwiającą w tym samym czasie rzeczywistym dostęp do Systemu dla minimum 300 użytkowników przy założeniach, że dla każdego użytkownika maksymalny czas ładowania każdej pojedynczej strony z całą jej zawartością, w której zawierają się również pliki kaskadowych arkuszy stylów, grafiki/obrazy, pliki skryptów wynosi do 7 sekund.
5. Wykonawca zapewni niezawodność działania Systemu nie mniejszą niż na poziomie 99,5% w ujęciu miesięcznym (miesiąc kalendarzowy), z wyłączeniem czasu przeznaczonego na czynności konserwacyjne. Wykonawca posiada możliwość wykonania czynności konserwacyjnych bez zgody Zamawiającego jedynie w godzinach 22:00 - 6:00 czasu polskiego. W sytuacji wystąpienia konieczności dokonania czynności konserwacyjnych przez Wykonawcę w innym czasie, termin oraz czas realizacji każdorazowo będą ustalane z Zamawiającym.
6. Codziennie będzie tworzona kopia zapasowa, która będzie umożliwiała przywrócenie prawidłowej pracy Systemu po awarii lub ataku naruszającym bezpieczeństwo lub integralność danych. Co drugi dzień będzie tworzona pełna kopia zapasowa.
7. Wykonawca zagwarantuje poziom bezpieczeństwa uniemożliwiający zaistnienie incydentu bezpieczeństwa tj. dokonanie włamania, uzyskania jakiegokolwiek nieautoryzowanego

dostępu do serwerów czy baz danych Systemu, który to nieautoryzowany dostęp mógłby zakłócić, przerwać działanie Systemu lub spowodować usunięcie, modyfikację lub „wyciek danych”. Wykonawca zapewni co najmniej odporność Systemu na najbardziej krytyczne zagrożenia bezpieczeństwa aplikacji internetowych publikowane w aktualnym dokumencie „OWASP Top 10” organizacji The Open Web Application Security Project. Zamawiający sugeruje zastosowanie co najmniej następujących systemów zwiększających bezpieczeństwo Systemu: IPS (ang. Intrusion Prevention System), IDS (ang. Intrusion Detection System), AV (ang. Antivirus or anti-virus) lub FW/WAF (ang. Firewall/Web Application Firewall).

8. Wykonawca zapewni stosowanie zabezpieczeń na poziomie określonym w Polskiej Normie PN-ISO/IEC 27001 lub równoważnej oraz związanych z nią Polskich Norm, w tym: PN-ISO/IEC 27002 lub równoważnej - w odniesieniu do ustanawiania zabezpieczeń, PN-ISO/IEC 27005 lub równoważnej - w odniesieniu do zarządzania ryzykiem.
9. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania wszelkich błędów i wad zgłoszonych przez Zamawiającego w trakcie świadczenia usługi utrzymania Systemu.
10. Wykonawca zobowiązuje się do udostępnienia kontaktu w trybie 24/7 (24 godz. na dobę/ 7 dni w tygodniu) w celach możliwości zgłoszenia awarii (błędu lub wady typu A) lub incydentu bezpieczeństwa przez Zamawiającego.
11. Wykonawca udostępni Zamawiającemu i będzie utrzymywał środowisko testowe Systemu. Środowisko testowe powinno być odwzorowaniem środowiska produkcyjnego w warstwie aplikacyjnej, logiki biznesowej, baz danych oraz prezentacji. Wydajność środowiska testowego powinna być zagwarantowana na poziomie co najmniej 10% wydajności środowiska produkcyjnego. Środowisko testowe będzie służyło sprawdzaniu nowych funkcjonalności oraz modyfikacji Systemu.
12. Komunikacja z Systemem będzie odbywać się po zaszyfrowanym kanale komunikacji.
13. Domeny i certyfikaty SSL będą zapewnione przez Zamawiającego w porozumieniu z Wykonawcą.
14. Wykonawca zapewni prawidłowe działanie i wyświetlanie stron Systemu co najmniej na przeglądarkach Chrome, Edge i Firefox.
15. System będzie spełniać standardy W3C dotyczące języka HTML oraz CSS. System będzie zapewniał kodowanie znaków w postaci Unicode UTF-8.
16. Wykonawca opracuje, będzie aktualizował oraz przekaże Zamawiającemu dokument Ciągłość Działania Systemu, w którym Wykonawca zawrze co najmniej procedurę dotyczącą zapewnienia ciągłości działania Systemu oraz tworzenia, przechowywania oraz sprawdzania

użyteczności wykonywanych kopii zapasowych Systemu (Backup Systemu). Dokument Ciągłości Działania Systemu zostanie przekazany wraz z pierwszym raportem ze świadczenia Usługi Utrzymania Systemu.

17. Wykonawca jest zobowiązany do opracowania niezbędnych mechanizmów oraz dostarczenia Zamawiającemu narzędzi umożliwiających monitorowanie i raportowanie parametrów niezawodności działania Systemu.
18. Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji Dokumentacji Systemu.
19. Wykonawca zapewni, że infrastruktura teleinformatyczna przygotowana do realizacji Usługi Utrzymania Systemu będzie znajdowała się na terytorium jednego z państw należących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
20. Wykonawca umieści serwery hostujące System w serwerowni spełniającej standard Tier III lub Tier IV według Uptime Institute.
21. Wykonawca uruchomi mechanizmy ochronne mające na celu odfiltrowanie niepożądanego ruchu noszącego znamiona ataku DDoS – gwarantując mitygację ataku do poziomu 10 Gbps i 5 mln PPS (pakietów/s) zarówno wolumetrycznymi, jak i w warstwie aplikacyjnej. Wykonawca każdorazowo poinformuje Zamawiającego o zaistniałym zdarzeniu.

E. Usługa Rozwoju Systemu

Usługa Rozwoju Systemu będzie przebiegać zgodnie z poniższymi wytycznymi:

1. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Zamawiającego Usług Rozwoju Systemu polegających na modyfikacji lub rozszerzeniu funkcjonalności.
2. Wykonywanie Usługi Rozwoju Systemu odbędzie się każdorazowo na podstawie wystawionego zlecenia określającego zakres, termin realizacji (uwzględniający maksymalny czas realizacji usługi) oraz koszt określony na podstawie Oferty Wykonawcy.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo złożenia zlecenia w dowolnym okresie obowiązywania Umowy z uwzględnieniem czasu niezbędnego do wykonania zlecenia w terminie obowiązywania Umowy.
4. Zakres, harmonogram oraz termin realizacji Usługi Rozwoju Systemu zostaną uzgodnione na etapie przedstawienia wymagań przez Zamawiającego i wyceny pracochłonności przez Wykonawcę poprzedzających zlecenie.
5. Przygotowanie zlecenia na realizację Usługi Rozwoju Systemu odbędzie się w następującym trybie: na podstawie dokumentacji przygotowanej przez Zamawiającego i przekazanej Wykonawcy, Wykonawca wyceni pracochłonność Usługi Rozwoju Systemu oraz określi termin jej realizacji. Zamawiający ma prawo do negocjowania wyceny oraz terminu realizacji usługi.

Jeżeli w trakcie negocjacji Strony nie uzgodnią wspólnego stanowiska, Zamawiający może powołać eksperta, który w ciągu 10 dni roboczych dokona niezależnej wyceny, a Strony niezwłocznie przyjmą jej rezultat.

6. Po ustaleniu pracochłonności oraz terminu realizacji Zamawiający może, lecz nie musi, wystawić zlecenie. O rezygnacji z wystawienia zlecenia Zamawiający poinformuje Wykonawcę.
7. Wykonawca, po otrzymaniu zlecenia od Zamawiającego, zobowiązany jest do wykonania na podstawie dokumentacji dostarczonej przez Zamawiającego szczegółowej analizy Usługi Rozwoju Sytemu.
8. Wykonawca przygotowuje i przedłoży do akceptacji Zamawiającego aktualizację Dokumentacji Systemu, w przypadku, gdy zakres Usługi Rozwoju Systemu wpływa na aktualność zapisów Dokumentacji Systemu.
9. Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania nowej wersji Systemu uwzględniającej zakres realizacji usługi rozwoju.
10. Testy weryfikujące realizację Usługi Rozwoju Systemu przeprowadzane będą na środowisku testowym Systemu.
11. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia właściwej konfiguracji rozwiązań będących przedmiotem zlecenia, umożliwiającej przeprowadzenie testów funkcjonalnych i нефункциональных Zamawiającemu.
12. Produkty wytworzone w ramach realizacji Usługi Rozwoju Systemu muszą spełniać wymagania stawiane Systemowi w zakresie Usługi Utrzymania Systemu.

F. Usługa Asysty Technicznej

Usługa Asysty Technicznej zostanie zrealizowana zgodnie z poniższymi wytycznymi:

1. Usługa Asysty Technicznej świadczona będzie przez pracowników Wykonawcy na podstawie zlecenia Zamawiającego określającego zakres, koszt oraz termin realizacji usługi.
2. Usługa asysty będzie polegała na wprowadzaniu zmian нефункциональных w Systemie lub wsparciu Zamawiającego w obsłudze Systemu.
3. Zakres, sposób oraz termin realizacji Usługi Asysty Technicznej zostanie uzgodniony na etapie przedstawienia wymagań przez Zamawiającego i wyceny pracochłonności przez Wykonawcę poprzedzających zlecenie.
4. Zamawiającemu przysługuje prawo złożenia zlecenia na świadczenie Usługi Asysty Technicznej w dowolnym okresie obowiązywania Umowy z uwzględnieniem czasu niezbędnego do wykonania zlecenia w terminie obowiązywania Umowy.

5. Przygotowanie zlecenia na realizację Usługi Asysty Technicznej odbędzie się w następującym trybie: na podstawie zakresu przygotowanego przez Zamawiającego i przekazanego Wykonawcy, Wykonawca wyceni pracochłonność Usługi Asysty Technicznej oraz określi termin jej realizacji. Zamawiający ma prawo do negocjowania wyceny usługi. Jeżeli w trakcie negocjacji Strony nie uzgodnią wspólnego stanowiska, Zamawiający może powołać eksperta, który w ciągu 10 dni roboczych dokona niezależnej wyceny, a Strony niezwłocznie przyjmą jej rezultat.
6. Usługa wykonywana będzie w siedzibie Zamawiającego lub Wykonawcy - według wyboru Zamawiającego.

G. Informacje o Systemie

1. Systemu informatyczny (dostępny pod adresem <https://sid.gov.pl>) wspomaga proces rozliczania umów dotacji zawieranych pomiędzy Beneficjentami a Dotacjobiorcami. System umożliwia:
 - 1.1. Dotacjobiorcom składanie Sprawozdań z udzielonej dotacji,
 - 1.2. Beneficjentom weryfikację Sprawozdań wraz z obsługą Kart ocen Sprawozdań,
 - 1.3. Raportowanie rozliczanych dotacji
2. Informacje techniczne:
 - 2.1. System dostępny dla użytkowników z poziomu przeglądarki internetowej.
 - 2.2. System zbudowany w technologii PHP, przy wykorzystaniu platformy programistycznej Symfony oraz bazy danych PostgreSQL.
 - 2.3. Wszystkie komponenty Systemu zaprojektowane do pracy w środowisku skonteneryzowanym, z wykorzystaniem Docker oraz Kubernetes.
 - 2.4. Inne wykorzystywane narzędzia i komponenty w Systemie to: PHP-FPM, Nginx, Doctrine ORM, Redis, Sentr, Szafir SDK.
3. Dostęp do Systemu posiadają pracownicy instytucji zarządzających krajowych programów operacyjnych (w zakresie pomocy technicznej) oraz instytucje będące ich beneficjentami.
4. Hosting, administrowanie, utrzymanie oraz rozwój Systemu oraz naprawa błędów w Systemie realizowana jest przez zewnętrznego Wykonawcę, z którym Zamawiający ma podpisaną umowę na świadczenie przedmiotowych usług.
5. Statystyki dotyczące ilości zgłoszonych wad i błędów, związanych z nieprawidłowym działaniem Systemu w 2025 roku przedstawiają się następująco:
 - 5.1. Styczeń– 5 zgłoszeń
 - 5.2. Luty– 13 zgłoszeń

- 5.3. Marzec – 10 zgłoszeń
- 5.4. Kwiecień 7 zgłoszeń
- 5.5. Maj 10 zgłoszeń
- 5.6. Czerwiec 1 zgłoszenie

H. Wymagania prawne

Wykonawca gwarantuje, że usługi będą świadczone zgodnie z obowiązującym prawem w zakresie:

- 1. Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych wraz z aktami wykonawczymi.
- 2. Ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne wraz z aktami wykonawczymi.
- 3. Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną wraz z aktami wykonawczymi.
- 4. Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
- 5. Ustawy z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej.

I. Dokumentacja Systemu

Zamawiający wymaga, aby wszystkie tworzone przez Wykonawcę dokumenty były przygotowane w języku polskim, w postaci elektronicznej w następujących formatach: .docx (Office Open XML File Formats) oraz .pdf (Portable Document Format), md (Markdown).

Dokumentacja Systemu powinna zawierać co najmniej:

- 1. Dokumentację Systemową: opis wykonanych instalacji technicznych wraz z szczegółowymi schematami połączeń, opisem zainstalowanego sprzętu oraz oprogramowania wraz z informacjami o parametrach sprzętu oraz oprogramowania (w tym informacją o użytych licencjach).
- 2. Dokumentację Eksploatacyjną: instrukcję uruchamiania oraz zamykania Systemu, wykonywania backupu Systemu oraz odtworzenia Systemu z backupu, oraz instrukcję uruchomienia Systemu z kodów źródłowych.
- 3. Dokumentację Analityczną – model domenowy, modele danych, procesy biznesowe, przypadki użycia.
- 4. Dokumentację Użytkową – instrukcję użytkownika końcowego.
- 5. Dokumentację Kodów Źródłowych:
 - 5.1. kod źródłowy,

5.2. procedury uruchomienia środowiska produkcyjnego Systemu w tym: uruchomienia systemu operacyjnego, systemu baz danych oraz innych komponentów (bibliotek, zestawy bibliotek, framework'ów itd.) oraz dostarczonego oprogramowania

5.3. procedury uruchomienia środowiska deweloperskiego Systemu do kompilacji kodu źródłowego ze wskazaniem wszelkich niezbędnych narzędzi, parametrów i opcji instalacji niezbędnych komponentów ze szczegółowym opisem ich parametryzacji,