

Utrzymanie i rozwój portalu internetowego Państwowej Inspekcji Pracy

PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest:

1.1 Świadczenie Usługi utrzymania oraz Usługi rozwoju Portalu internetowego Państwowa Inspekcja Pracy przez okres 36 miesięcy, obejmujące również zapewnienie zaplecza technicznego (backend) dla stron kampanijnych realizowanych przez Państwową Inspekcję Pracy, w tym utrzymanie, rozwój oraz konfigurację niezbędnych funkcjonalności systemowych umożliwiających ich publikację i obsługę.

Portal – całość rozwiązania internetowego Państwowej Inspekcji Pracy obejmującego strony internetowe: strony instytucjonalne - pip.gov.pl, strony Okręgowych Inspektoratów Pracy, strona Ośrodka Szkolenia PIP oraz strony kampanijne (adres produkcyjny – adres strony):

1. <https://streswpracy.pip.gov.pl/> – <https://streswpracy.pl/>
2. <https://kampania.pip.gov.pl/> – <https://www.bhpwrolnictwie.pl/>
3. <https://legitnapraca.pip.gov.pl/> – <https://prawawpracy.pl/>
4. <https://budownictwo.pip.gov.pl/> – strona archiwalna, utrzymywana
5. <https://cudzoziemcywpracy.pip.gov.pl/> – tylko adres produkcyjny
6. <https://slicgoodpractices.pip.gov.pl/> – <https://slicgoodpractices.eu/>
7. <https://bpzoc.pip.gov.pl/> – <https://www.bhpnatak.pl/>
8. <https://bezpieczninaetacie.pip.gov.pl/> – <https://bezpieczninaetacie.pl/>

system CMS Joomla, komponenty frontendowe i backendowe, integracje, środowiska, repozytoria, bazy danych, mechanizmy administracyjne oraz inne elementy oprogramowania wykorzystywane do świadczenia usług objętych zamówieniem. Portal funkcjonuje w oparciu o system CMS Joomla oraz wykorzystywane komponenty i rozszerzenia, w tym komponenty standardowe, komponenty niestandardowe oraz komponenty zewnętrzne. Wykonawca realizuje usługi utrzymania i rozwoju zarówno w zakresie warstwy aplikacyjnej Portalu, jak i infrastruktury wykorzystywanej do jego działania tj. serwerów i switchy.

1.2 Rozszerzenie posiadanego oprogramowania YOObtheme do wersji PRO (licencja Developer).

1.3 Dostarczenie i aktywacja dodatków:

1.3.1 ZOO – wersja Developer,

1.3.2 Widgetkit – wersja Developer.

1.3.3 Smartslider 3- wersja pro - 10 licencji

Licencje powinny umożliwiać wykorzystanie komercyjne, dostęp do aktualizacji producenta oraz wsparcia technicznego zgodnie z warunkami producenta. Licencje kupowane są na rzecz Zamawiającego i pozostają jego własnością niezależnie od zmiany Wykonawcy.

1.4 Przedłużenie wsparcia technicznego i gwarancji na serwery i switchy na okres 36 miesięcy.

2. Zamawiający nie dopuszcza wymiany obecnie wdrożonego portalu internetowego na inny.

3. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

3.1 Wykonawca zapewni zgodność Portalu z aktualnymi przepisami obowiązującymi administrację państwową, w tym z Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, z wszystkimi Wytycznymi dla dostępności treści internetowych zawartymi w załączniku do tej ustawy. Wykonawca w okresie trwania umowy na bieżąco, bez dodatkowych kosztów, dostosuje Portal do ewentualnych zmian w przepisach.

3.2 Spójność serwisów instytucjonalnych

Poniższe strony:

- pip.gov.pl,
- strony Okręgowych Inspektoratów Pracy,
- strona Ośrodka Szkolenia PIP

powinny zachowywać spójność wizualną, funkcjonalną oraz nawigacyjną.

Wykonawca zobowiązany jest zapewnić utrzymanie spójności komponentów, mechanizmów nawigacyjnych oraz elementów interfejsu użytkownika w ramach serwisów wskazanych powyżej, zarówno w ramach usług utrzymania, jak i usług rozwoju.

Usługi rozwoju realizowane w ramach serwisów wskazanych powyżej powinny uwzględniać istniejące rozwiązania funkcjonalne, komponenty, mechanizmy nawigacyjne oraz przyjęte zasady prezentacji treści w celu zachowania spójności wizualnej i funkcjonalnej Portalu. W ramach realizacji usług rozwoju Wykonawca zobowiązany jest analizować wpływ projektowanych zmian na spójność serwisów oraz informować Zamawiającego o rozwiązaniach mogących powodować utratę tej spójności. Zamawiający może jednak zdecydować o zastosowaniu odmiennych rozwiązań w ramach danego Zlecenia rozwoju.

Strony kampanijne mogą posiadać indywidualny charakter wizualny i layoutowy z zachowaniem zgodności technologicznej z Portalem.

3.3 Model administracji Portalem

3.3.1 Zamawiający samodzielnie realizuje publikację treści oraz administrację redakcyjną stron objętych Portalem.

3.3.2 Zamawiający zakłada samodzielne tworzenie, rozwijanie i publikowanie stron kampanijnych oraz ich elementów z wykorzystaniem istniejących funkcjonalności CMS Joomla, YOOtheme oraz komponentów wykorzystywanych w Portalu.

3.3.3 Zmiany treści, układów stron oraz konfiguracji istniejących komponentów realizowane samodzielnie przez Zamawiającego z wykorzystaniem istniejących funkcjonalności Portalu nie stanowią

usług rozwoju, o ile nie wymagają ingerencji w kod źródłowy lub tworzenia nowych funkcjonalności.

3.3.4 Wykonawca zobowiązany jest zapewnić wsparcie konsultacyjne dotyczące korzystania z istniejących funkcjonalności Portalu.

3.3.5 Zamawiający zastrzega sobie możliwość dodawania w trakcie obowiązywania Umowy nowych komponentów, modułów, pluginów, wtyczek, szablonów oraz rozszerzeń, w tym rozwiązań bezpłatnych.

3.3.6 Wykonawca zobowiązany jest analizować wpływ nowych komponentów i rozszerzeń na bezpieczeństwo, kompatybilność, wydajność, zgodność WCAG , oraz stabilność działania Portalu, a także informować Zamawiającego o ryzykach związanych z ich wdrożeniem.

3.3.7 Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o komponentach, rozszerzeniach lub rozwiązaniach, które utraciły wsparcie producenta, osiągnęły status End of Life (EOL) lub mogą powodować ryzyka bezpieczeństwa, kompatybilności lub wydajności Portalu.

3.4 Realizacja Usługi utrzymania w tym gwarancja i wsparcie techniczne obejmuje:

3.4.1 Do usług utrzymania należą w szczególności:

- aktualizacje CMS Joomla;
- aktualizacje YOOftheme;
- aktualizacje komponentów, modułów, pluginów, wtyczek, szablonów oraz rozszerzeń wykorzystywanych w Portalu;
- zapewnienie kompatybilności komponentów, modułów, pluginów, wtyczek, szablonów oraz rozszerzeń;
- usuwanie błędów, usterek i regresji, w tym regresji powstałych po aktualizacjach;
- zapewnienie zgodności WCAG na poziomie co najmniej AA;
- usuwanie podatności bezpieczeństwa;
- zapewnienie poprawnego działania Portalu po aktualizacjach.
- analiza wpływu nowych komponentów, pluginów, wtyczek i rozszerzeń na bezpieczeństwo, kompatybilność, wydajność i stabilność działania Portalu
- zapewnienie wydajnego i stabilnego działania Portalu po wdrożeniu aktualizacji lub nowych komponentów.

3.1.5 Krytyczne aktualizacje bezpieczeństwa CMS Joomla, YOOftheme oraz komponentów wykorzystywanych w Portalu powinny zostać wdrożone niezwłocznie, nie później niż w terminie 10 dni od dnia publikacji aktualizacji lub informacji o podatności bezpieczeństwa.

3.4.2 W ramach usług utrzymania Wykonawca zobowiązany jest zapewnić wsparcie administratorów i redaktorów Portalu w zakresie obsługi istniejących funkcjonalności Portalu, CMS oraz mechanizmów administracyjnych i redakcyjnych. Wsparcie realizowane będzie za pośrednictwem systemu zgłoszeń, poczty elektronicznej lub innego uzgodnionego narzędzia komunikacji. Wsparcie może obejmować w szczególności:

- udzielanie wyjaśnień dotyczących działania istniejących funkcjonalności Portalu;
- przekazywanie instrukcji dotyczących obsługi CMS;
- wskazywanie sposobu realizacji czynności administracyjnych i redakcyjnych;
- pomoc w konfiguracji dostępnych funkcjonalności;
- konsultacje dotyczące publikacji treści zgodnych z wymaganiami WCAG;

- przekazywanie instrukcji dotyczących zarządzania użytkownikami, uprawnieniami, publikacją treści, multimediami, formularzami oraz innymi elementami funkcjonalnymi Portalu.

3.4.3 W przypadku powtarzających się zgłoszeń dotyczących tej samej funkcjonalności Zamawiający może zobowiązać Wykonawcę do przygotowania instrukcji lub materiału instruktażowego dotyczącego danego zagadnienia. Wsparcie, o którym mowa w niniejszym punkcie, nie obejmuje prowadzenia szkoleń ani realizacji usług rozwoju Portalu.

3.4.4 Wdrożenie aktualizacji CMS Joomla, YOOftheme oraz komponentów wykorzystywanych w Portalu nie może powodować ograniczenia istniejących funkcjonalności redakcyjnych ani pogorszenia komfortu pracy redaktorów

3.4.5 Wykonawca zobowiązany jest zapewnić kompatybilność komponentów, layoutów, builderów oraz mechanizmów frontendowych wykorzystywanych przez Zamawiającego w ramach CMS Joomla i YOOftheme.

3.4.6 Wykonawca zobowiązany jest testować aktualizacje oraz zmiany na środowisku testowym przed wdrożeniem na środowisko produkcyjne. W przypadku wystąpienia błędów po wdrożeniu zmian Wykonawca zobowiązany jest zapewnić możliwość wycofania wdrożenia (rollback). Każda aktualizacja lub zmiana wymaga zgody Zamawiającego.

3.4.7 Wykonawca zobowiązany jest zapewnić możliwość dalszej aktualizacji CMS Joomla, YOOftheme oraz komponentów, modułów, pluginów, wtyczek i rozszerzeń wykorzystywanych w Portalu do kolejnych wspieranych wersji. Aktualizacje CMS Joomla, YOOftheme oraz komponentów, modułów, pluginów, wtyczek i rozszerzeń wykorzystywanych w Portalu, w tym aktualizacje:

- minor release,
- major release,
- security release,

stanowią usługi utrzymania.

3.4.8 W ramach usług utrzymania Wykonawca zobowiązany jest zapewnić kompatybilność, stabilność, bezpieczeństwo, poprawność działania oraz zgodność WCAG Portalu po wykonaniu aktualizacji.

3.4.9 Wykonawca zobowiązany jest monitorować dostępność, wydajność oraz poprawność działania Portalu, a także informować Zamawiającego o zidentyfikowanych problemach mogących wpływać na stabilność lub bezpieczeństwo Portalu.

3.4.10 Gwarancja i wsparcie techniczne na sprzęt określa załącznik 1a.

3.4.11 Wykonawca zapewni SLA na Portal na poziomie 99% zgodnie z załącznikiem 1b.

3.5 Realizacja Usługi rozwoju obejmuje:

3.5.1 udział w spotkaniach projektowych, które będą odbywać się w Głównym Inspektoracie Pracy 02-315 Warszawa ul. Barska 28/30 przy czym Zamawiający dopuszcza możliwość przeprowadzenia spotkań w trybie hybrydowym lub zdalnym;

3.5.2 analizę wymaganej funkcjonalności;

3.5.3 wykonywanie modyfikacji, jej implementację i wdrożenie;

3.5.4 przekazanie Zamawiającemu kodu źródłowego oraz plików wdrożeniowych dotyczących rozwiązań wykonanych w ramach usług rozwoju. W przypadku realizacji rozwiązań niestandardowych Wykonawca

zobowiązany jest przygotować dokumentację techniczną umożliwiającą dalsze utrzymanie i rozwój wdrożonego rozwiązania; Wykonawca zobowiązany jest prowadzić repozytorium kodu obejmujące zmiany realizowane w ramach usług rozwoju.

3.5.5 W ramach realizacji usług rozwoju Wykonawca zobowiązany jest w pierwszej kolejności wykorzystywać istniejące funkcjonalności Portalu, komponenty standardowe Joomla, YOOftheme oraz rozwiązania już wdrożone w Portalu, o ile jest to uzasadnione funkcjonalnie i technologicznie.

3.5.6 Usługi rozwoju powinny być realizowane w sposób możliwie najprostszy technologicznie oraz adekwatny do zakresu funkcjonalnego danego Zlecenia rozwoju.

3.5.7 Wykonawca zobowiązany jest realizować usługi rozwoju zgodnie z dobrymi praktykami programistycznymi oraz w sposób zapewniający:

- bezpieczeństwo wdrażanych rozwiązań;
- stabilność działania Portalu;
- możliwość dalszego rozwoju Portalu;
- możliwość dalszego utrzymania i aktualizacji Portalu;
- ograniczenie ryzyka występowania regresji;
- zgodność z architekturą wykorzystywaną w Portalu.

3.5.8 W przypadku identyfikacji ryzyka utraty zgodności WCAG, pogorszenia wydajności lub utraty kompatybilności komponentów Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed wdrożeniem zmiany oraz jeżeli istnieje, zaproponować rozwiązanie równoważne, ewentualnie najbliższe alternatywne

3.5.9 Zmiany wdrażane w ramach usług rozwoju nie mogą powodować:

- utraty funkcjonalności Portalu;
- utraty zgodności WCAG;
- pogorszenia bezpieczeństwa Portalu;
- nieuzasadnionego pogorszenia wydajności Portalu;
- utraty kompatybilności komponentów;
- destabilizacji działania Portalu.

3.5.10 Usługi rozwoju obejmują realizację przez Wykonawcę prac wykraczających poza zakres usług utrzymania, w szczególności:

- tworzenie nowych funkcjonalności Portalu;
- rozbudowę istniejących funkcjonalności;
- modyfikację komponentów i rozszerzeń;
- tworzenie nowych komponentów, modułów, pluginów, wtyczek oraz integracji;
- rozbudowę mechanizmów administracyjnych;
- rozbudowę mechanizmów publikacji treści;
- rozbudowę warstwy frontendowej i backendowej;
- wdrażanie nowych mechanizmów prezentacji treści;

- realizację integracji z systemami zewnętrznymi;
- modyfikację architektury informacji;
- modyfikację elementów interfejsu użytkownika;
- przygotowanie nowych widoków i layoutów;
- rozbudowę funkcjonalności stron kampanijnych;
- rozbudowę funkcjonalności serwisów instytucjonalnych;
- realizację zmian wynikających ze zmian przepisów prawa lub wymagań organizacyjnych Zamawiającego.

3.5.11 Usługi rozwoju obejmują wyłącznie działania wymagające realizacji prac programistycznych, tworzenia nowych funkcjonalności, modyfikacji kodu źródłowego lub wdrożenia rozwiązań wykraczających poza istniejące funkcjonalności Portalu.

3.5.12 Usługi rozwoju nie obejmują działań realizowanych samodzielnie przez Zamawiającego z wykorzystaniem istniejących funkcjonalności CMS Joomla, YOOtheme oraz komponentów i rozszerzeń wykorzystywanych w Portalu.

3.5.13 Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzać testy zmian realizowanych w ramach usług rozwoju przed ich wdrożeniem na środowisko produkcyjne. Testy powinny obejmować w szczególności:

- testy funkcjonalne;
- testy kompatybilności;
- testy bezpieczeństwa;
- testy wydajnościowe;
- testy responsywności;
- testy zgodności WCAG;
- testy regresji.

3.5.14 Wdrożenie zmian na środowisko produkcyjne powinno być poprzedzone ich pozytywną weryfikacją na środowisku testowym.

3.5.15 maksymalna liczba roboczogodzin usług rozwoju wynosi 2500.

3.6. Środowisko testowe

3.6.1. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić i utrzymywać środowisko testowe wykorzystywane do:

- testowania aktualizacji;
- testowania zmian rozwojowych;
- testowania kompatybilności komponentów;
- testowania bezpieczeństwa;
- testowania zgodności WCAG;
- weryfikacji wpływu zmian na strony kampanijne i serwisy instytucjonalne;
- testowania wpływu nowych komponentów i rozszerzeń na wydajność i stabilność działania Portalu.

3.6.2. Wdrożenie zmian na środowisko produkcyjne powinno być poprzedzone ich weryfikacją na środowisku testowym.

3.7. Kopie bezpieczeństwa.

3.7.1. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania kopii zapasowych (backupów) baz danych oraz plików Portalu nie rzadziej niż co 24 godziny.

- 3.7.2. Backupy plików oraz zasobów multimedialnych powinny być wykonywane nie rzadziej niż raz na dobę.
- 3.7.3. Zamawiający może wskazać elementy Portalu wymagające zwiększonej częstotliwości wykonywania backupów.
- 3.7.4. Wykonawca zobowiązany jest przechowywać kopie zapasowe przez okres minimum 30 dni, chyba że Zamawiający wskaże inny okres retencji
- 3.7.5. Kopie zapasowe powinny być przechowywane w sposób zapewniający ich bezpieczeństwo, integralność oraz możliwość odtworzenia danych.
- 3.7.6. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić możliwość odtworzenia wskazanej strony kampanijnej, bazy danych lub plików z kopii zapasowej.
- 3.7.7. Maksymalny czas rozpoczęcia procedury odtworzenia danych po zgłoszeniu przez Zamawiającego nie powinien przekroczyć 4 godzin roboczych.
- 3.7.8. Wykonawca zobowiązany jest do okresowego testowania poprawności odtwarzania backupów nie rzadziej niż raz na kwartał.
- 3.7.9. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest przekazać raport dotyczący wykonania backupów oraz testów odtworzeniowych.
- 3.7.10. Backupy stron kampanijnych utrzymywanych w trybie archiwalnym mogą być realizowane z obniżoną częstotliwością ustaloną z Zamawiającym.

4. Środowisko techniczne i zakres Portalu

4.1 Infrastruktura sprzętowa i systemowa

4.1.1 Zamawiający posiada następujący sprzęt i oprogramowanie:

- 2 sztuki serwerów DELL PE R550 S/N:2DRGBV3 i S/N:GCRGBV3 – zainstalowane oprogramowanie: Ubuntu 22.04.5 LTS (Jammy Jellyfish oraz VMware ESX / VMWare Vsan
- 2 sztuki switchy DELL S4048-ON S/N: 1TQKPK2 i S/N:HNDHPK2

4.2 Zakres Portalu

4.2.1 Na Portalu znajdują się następujące strony:

1. Strona pip.gov.pl
2. Strony Okręgowych Inspektoratów Pracy
3. Strona Ośrodka Szkolenia PIP

Strony kampanijne:

Obecne domeny (adres produkcyjny – adres strony)

1. <https://streswpracy.pip.gov.pl/> – <https://streswpracy.pl/>
2. <https://kampania.pip.gov.pl/> – <https://www.bhpwrolnictwie.pl/>
3. <https://legitnapraca.pip.gov.pl/> – <https://prawawpracy.pl/>
4. <https://budownictwo.pip.gov.pl/> – strona archiwalna, utrzymywana
5. <https://cudzoziemcywpracy.pip.gov.pl/> – tylko adres produkcyjny
6. <https://slicgoodpractices.pip.gov.pl/> – <https://slicgoodpractices.eu/>

7. <https://bpzoc.pip.gov.pl> – <https://www.bhpnatak.pl/>
8. <https://bezpieczninaetacie.pip.gov.pl/> – <https://bezpieczninaetacie.pl/>

Zamawiający zastrzega sobie możliwość dodania w trakcie realizacji umowy nowych stron kampanijnych, które będą objęte usługą utrzymania i rozwoju na zasadach określonych w umowie. Lista wskazana powyżej ma charakter aktualny na dzień wszczęcia postępowania i może ulegać zmianom w okresie obowiązywania umowy.

4.2.2 Użytkownicy

4.2.2.1 Stron instytucjonalnych – 4 administratorów głównych i 18 administratorów okręgowych, 50 redaktorów

4.2.2.2 Stron kampanijnych

- Każdy serwis posiada średnio 2–3 konta administracyjne.
- Liczba użytkowników redakcyjnych jest ograniczona i szacowana średnio na ok. 3 osoby na serwis.

4.2.3 Oprogramowanie wykorzystywane w serwisach. Wersje wskazane poniżej mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie przed zawarciem umowy.

- Joomla! 5.4.5 – YOOtheme Framework — wersja 5.0.33
- Installer - YOOtheme — wersja 1.0.7
- Fields - Location (YOOtheme) — wersja 5.0.33
- Fields - File [Deprecated] (YOOtheme) — wersja 5.0.33
- Essentials YOOtheme Pro (ZOOlanders) — wersja 3.0.7
- Herzog Dupont for YOOtheme Pro — brak danych o wersji
- Quantum Manager integration with YOOtheme Pro — wersja 1.7.1
- Akeeba Backup for Joomla!™ — wersja 10.3.3
- Quick Icon - Akeeba Backup Notification — wersja 10.3.3
- Akeeba Backup restoration leftovers warning — wersja 10.3.3
- Quantum Manager — wersja 3.3.0
- Redirect Media (com_media) call to Quantum Manager — brak danych o wersji
- Integration of Quantum Manager with SP Builder — brak danych o wersji
- Button - Embed Files (Quantum Manager) — brak danych o wersji
- Content - Quantum Manager — brak danych o wersji
- Quantum Manager Icon for Quick Launch — brak danych o wersji
- Import/Export settings for Quantum Manager — brak danych o wersji
- Adding Quantum Manager menu item to administrator sidebar — brak danych o wersji
- Smart Slider 3 — wersja 3.5.1.36
- Smart Slider 3 Updater Plugin — brak danych o wersji

- Smart Slider 3 System Plugin — brak danych o wersji
- Smart Slider 3 Library — brak danych o wersji
- Installer - ZOOLanders — brak danych o wersji
- Regular Labs Library — wersja 23.2.18739
- MightySites single login/logout — wersja 4.3.0
- Instancje (Webster-Studio) — wersja CVS: 1.0.0
- Jinterventionimage — brak danych o wersji
- JPeI — brak danych o wersji
- Lib fields — brak danych o wersji

Szablony (themes)

1. Cassiopeia – szablon domyślny Joomla.
2. YOObtheme – wykorzystywany produkcyjnie.

5 Raportowanie błędów

Wykonawca zapewnił system zgłoszeń serwisowych posiadający co najmniej funkcjonalności systemu aktualnie wykorzystywanego przez Zamawiającego. Zamawiający posiada wdrożony system ASANA służący do zarządzania zadaniami, obsługi zgłoszeń serwisowych, organizacji pracy zespołu oraz rozliczania czasu pracy Wykonawcy. System wykorzystywany jest do rejestrowania usterek, awarii, prac rozwojowych, aktualizacji, działań utrzymaniowych oraz komunikacji pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.

W ramach obecnej konfiguracji system umożliwia m.in.:

- tworzenie i obsługę zgłoszeń technicznych,
- nadawanie priorytetów zgłoszeniom,
- przypisywanie zgłoszeń do konkretnych osób realizujących,
- definiowanie statusów realizacji zadań,
- prowadzenie harmonogramu i terminów realizacji,
- raportowanie oraz ewidencję liczby godzin przepracowanych przez Wykonawcę,
- prowadzenie komunikacji i historii działań w ramach zgłoszeń,
- grupowanie zgłoszeń według kategorii i etapów realizacji,
- zarządzanie pracami utrzymaniowymi i rozwojowymi dla serwisów internetowych oraz infrastruktury technicznej.

Aktualnie system wykorzystywany jest m.in. do obsługi:

- strony głównej PIP,
- stron OIP,
- serwerów i infrastruktury,
- ChatBota,
- prac rozwojowych i utrzymaniowych związanych z serwisami internetowymi.

System Asana posiada formularz zgłoszeniowy dostępny przez przeglądarkę internetową, umożliwiający zgłaszanie usterek, awarii, prac rozwojowych, aktualizacji oraz wsparcia technicznego dla serwisów internetowych i systemów PIP.

Formularz zgłoszeniowy zawiera następujące pola:

1. Krótki tytuł zgłoszenia

Pole tekstowe wymagane, umożliwiające wpisanie krótkiego opisu problemu lub zadania wraz z nazwą zakładki/serwisu.

2. Adres e-mail osoby zgłaszającej

Pole wymagane służące do identyfikacji zgłaszającego oraz prowadzenia komunikacji dotyczącej zgłoszenia.

3. Rodzaj zgłoszenia

Pole typu lista rozwijana zawierające minimum następujące opcje:

- Usterka / błąd
- Awaria krytyczna
- Rozbudowa
- Wsparcie techniczne
- Aktualizacja
- Naprawa gwarancyjna
- Utrzymanie / serwis
- Pozycjonowanie, problemy z indeksowaniem w wyszukiwarkach

4. Obszar, którego dotyczy zgłoszenie

Lista rozwijana umożliwiająca wskazanie obszaru zgłoszenia, np.:

- Strony główne PIP
- Strony OIP
- Serwera
- ChatBota
- inne systemy i serwisy
- Strony kampanijne

5. Priorytet zgłoszenia

Pole obowiązkowe określające wagę zgłoszenia:

- Niski
- Średni
- Wysoki

Dla awarii krytycznych oraz usterek system umożliwia nadanie priorytetu wysokiego.

6. Termin realizacji

Opcjonalne pole daty umożliwiające wskazanie oczekiwanego terminu realizacji zgłoszenia.

7. Link do elementu lub zakładki, której dotyczy zgłoszenie

Pole tekstowe umożliwiające podanie adresu URL strony, podstrony lub elementu objętego

zgłoszeniem.

8. Szczegółowy opis zgłoszenia

Pole wielowierszowe wymagane, umożliwiające dokładny opis problemu, potrzeby biznesowej lub zakresu oczekiwanych prac.

9. Załączniki

Możliwość dodawania plików, w szczególności:

- zrzutów ekranu,
- dokumentów,
- materiałów pomocniczych,
- plików opisujących problem lub wymagania.

System umożliwia zarówno wybór plików, jak i przeciąganie plików metodą „drag & drop”.

System zgłoszeń powinien umożliwiać eksport zgłoszeń, historii komunikacji oraz raportów dotyczących realizacji usług.

Funkcjonalności dodatkowe

- Formularz waliduje pola wymagane przed wysłaniem zgłoszenia.
- Po wysłaniu zgłoszenia system generuje potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia.
- Zgłoszenia są rejestrowane w systemie wraz z datą utworzenia, numerem zgłoszenia oraz historią zmian statusów.
- System umożliwia przypisywanie zgłoszeń do wykonawców lub zespołów realizacyjnych.
- System umożliwia raportowanie czasu pracy poświęconego na realizację zgłoszenia.
- System zapewnia możliwość filtrowania zgłoszeń według statusu, priorytetu, rodzaju zgłoszenia oraz dat.
- System umożliwia prowadzenie komunikacji pomiędzy zgłaszającym a wykonawcą w ramach zgłoszenia.
- System umożliwia eksport danych i raportów dotyczących zgłoszeń oraz czasu pracy Wykonawcy.

Nie mamy odpowiedzialności za SEO techniczne, czyli redirecty, sitemap, robots.txt, indeksowanie, błędy indeksacji.