

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

dotyczącego usług: Asysty Technicznej i Konserwacji, Rozwoju i Modyfikacji oraz Hostingu Systemu Obsługi Dotacji (SOD)

### 1. Wstęp.

Przedmiotem zamówienia jest usługa polegająca na asyście technicznej i konserwacji, rozwoju i modyfikacji oraz hostingu systemu SOD, który służy do obsługi wniosków składanych w konkursach ogłaszanych w ramach programów, których realizatorem jest Narodowy Instytut Wolności – Centrum Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego.

Aktualnie w ramach SOD uruchomionych zostało 6 programów. Realizacja każdego z programów odbywa się w formule konkursu – w systemie uruchomiono dotychczas 27 konkursów.

Użytkownikami Systemu Obsługi Dotacji są:

- NIW-CRSO jako podmiot odpowiedzialny za nabór i ocenę wniosków o dotację, przyznanie środków na realizację zadań opisanych we wnioskach oraz rozliczenie dotacji,
- wnioskodawcy tj. podmioty ubiegające się o dotację w ramach programów realizowanych przez NIW-CRSO,
- eksperci zewnętrzni dokonujący oceny wniosków o dotację.

System SOD składa się z trzech podstawowych modułów funkcjonalnych:

- modułu realizatora,
- modułu wnioskodawcy,
- modułu oceny.

System aktualnie pozwala na:

- przeprowadzenie naboru wniosków,
- weryfikację formalną wniosku,
- weryfikację merytoryczną wniosku,
- tworzenie list wniosków (pozytywnych/negatywnych formalnie, pozytywnych/negatywnych merytorycznie, przeznaczonych do realizacji, rezerwowych, odrzuconych),
- przygotowywanie umów,
- aneksowanie umów,
- prowadzenie korespondencji z wnioskodawcami,
- złożenie sprawozdań częściowych i końcowych z realizacji wniosków,
- weryfikację sprawozdań i rozliczeń przedstawianych przez wnioskodawców.

W ramach systemu wnioskodawca ma możliwość:

- zapoznania się z informacjami na temat programu/konkursu,
- skorzystania z pomocy (informacja/komunikaty systemowa/dokumenty/formularz pomocy),
- wypełnienia i złożenia wniosku,
- zapoznania się z wynikami oceny formalnej i merytorycznej,
- złożenia odwołania od wyników oceny formalnej wniosku,

- prowadzenia korespondencji z NIW-CRSO,
- zapoznania się i zatwierdzenia umowy o dotację,
- wypełnienia i złożenia wniosku o aneks,
- sprawozdania się z efektów realizowanego zadania,
- rozliczenia przyznanej dotacji.

System SOD pozwala również na prowadzenie oceny merytorycznej wniosków o dotację. Karta oceny merytorycznej wypełniona jest częściowo wybranymi danymi importowanymi z ocenianego wniosku. Wyniki oceny merytorycznej będą stanowiły podstawę do tworzenia list wniosków, o których mowa powyżej.

Korzystanie z systemu wymaga posiadania indywidualnego konta użytkownika.

## 2. Infrastruktura techniczna systemu.

Infrastruktura techniczna systemu zostanie zapewniona przez wykonawcę, który zapewni odpowiedni poziom usług utrzymaniowych, procedur awaryjnych, procedur przywracania oraz procedur konserwacji. Przez infrastrukturę techniczną należy rozumieć serwery, macierze dyskowe, oprogramowanie wirtualizacyjne, system kopii zapasowych oraz sieć zapewniającą do nich dostęp. Dostarczone rozwiązanie powinno spełniać wymagania dotyczące możliwości obsługi systemu przy zadanym obciążeniu.

Zapewnienie i utrzymanie łącza internetowego leży po stronie wykonawcy.

Informacje dotyczące wymaganej infrastruktury technicznej systemu znajdują się w pkt 6 niniejszego dokumentu.

## 3. Opis systemu oraz istotne wymagania.

### 3.1. Wymagania pozafunkcjonalne:

#### 3.1.1. Ogólne wymagania pozafunkcjonalne:

- system funkcjonuje w formie aplikacji webowej,
- komunikacja z użytkownikami w graficznym interfejsie użytkownika systemu odbywa się w języku polskim,
- dostęp do systemu jest możliwy za pośrednictwem indywidualnego konta użytkownika,
- w systemie utworzone są zestawy uprawnień dla następujących rodzajów użytkowników:
  - dla całego systemu: administrator systemu,
  - dla modułu realizatora:
    - użytkownik rozszerzony – uprawnienia użytkownika odpowiadają uprawnieniom dyrektora/kierownika NIW-CRSO,
    - użytkownik podstawowy – uprawnienia użytkownika odpowiadają uprawnieniom pracownika NIW-CRSO,
    - użytkownika BKiP – uprawnienia odpowiadają uprawnieniom pracownika Biura Komunikacji i Promocji NIW-CRSO,
  - dla modułu wnioskodawcy: wnioskodawca,
  - dla modułu oceny:
    - użytkownik oceniający – uprawnienia użytkownika odpowiadają uprawnieniom eksperta dokonującego oceny merytorycznej wniosków,

- użytkownik koordynujący ocenę – uprawnienia użytkownika odpowiadają uprawnieniom pracownika NIW-CRSO koordynującego ocenę (np. przydzielającego wnioski do oceny ekspertom zewnętrznym).
- system SOD posiada mechanizmy ograniczające ryzyko wprowadzenia nieprawidłowych danych, w szczególności poprzez zapewnienie kontroli uprawnień użytkowników oraz walidację pól formularza wniosku,
- system SOD musi być zgodny z Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) z uwzględnieniem poziomu AA. Wymaganie to będzie walidowane przez zamawiającego za pomocą usługi Utilitia (<https://validator.utilitia.pl/>) – zamawiającemu przysługuje prawo przeprowadzenia audytu dostępności systemu, a w przypadku stwierdzenia ewentualnych nieprawidłowości wykonawca zobowiązany jest do ich nieodpłatnego usunięcia w terminie wskazanym przez zamawiającego,
- korzystanie z SOD przez użytkowników jest możliwe przy pomocy komputera z dostępem do sieci internetowej z zainstalowaną jedną z rekomendowanych przeglądarek internetowych,
- wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia dla zamawiającego konsultacji w zakresie sposobu działania i obsługi Systemu przez użytkowników.

### 3.1.2. Wymagania w zakresie bezpieczeństwa

- system musi być wyposażony w środki ochrony spełniające wymagania klasy C2 (zgodnie z dokumentem Trusted Computer System Evaluation Criteria),
- praca przez Internet musi wykorzystywać bezpieczny protokół transmisji danych/szyfrowanie połączeń,
- system musi zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz 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,
- system musi wymuszać by hasła składało się z co najmniej 8 znaków, zawierało małe i wielkie litery oraz cyfry lub znaki specjalne,
- system powinien zablokować czasowo dostęp do konta po 10 nieudanych próbach zalogowania. System powinien wyświetlić odpowiedni komunikat odnośnie zablokowania konta. System wyświetli ekran umożliwiający zresetowanie hasła powodujący wysłanie wiadomości na adres e-mail przypisany do konta,
- podczas rejestracji nowego użytkownika system wymusi podanie loginu i hasła użytkownika, przy czym login (nazwa wymyślona przez wnioskodawcę lub adres e-mail) musi być unikatowy w ramach całego systemu,
- logowanie możliwe jest poprzez podanie loginu oraz wprowadzenie hasła,
- system uniemożliwi dostęp bez uwierzytelnienia,
- zamawiającemu przysługuje prawo przeprowadzenia audytu bezpieczeństwa systemu, a w przypadku stwierdzenia ewentualnych nieprawidłowości wykonawca zobowiązany jest do ich nieodpłatnego usunięcia w terminie wskazanym przez zamawiającego.

### 3.1.3. Wymagania w zakresie platformy:

- system musi pracować pod kontrolą uzgodnionych z NIW-CRSO systemów operacyjnych,

- wymagania wobec użytkowników systemu, ograniczają się do posiadania dostępu do Internetu, korzystania z jednej z rekomendowanych w niniejszym dokumencie przeglądarek internetowych oraz posiadania konta użytkownika w SOD,
- korzystanie z systemu przez użytkowników jest możliwe przy pomocy komputera z dostępem do sieci internetowej z zainstalowaną jedną z rekomendowanych przeglądarek internetowych:
  - Google Chrome,
  - Mozilla Firefox,
  - Opera,
  - Safari,
  - Microsoft Edge,
- korzystanie z systemu przez użytkowników możliwe jest także przy pomocy urządzeń mobilnych z dostępem do sieci internetowej,
- interfejs systemu musi być responsywny, jego rozmiar, wygląd i układ dostosowuje się automatycznie do możliwości urządzenia, na którym jest wyświetlany.

#### 3.1.4. Wymagania na zgodność z prawem i normami:

- system musi być dostosowany do polskiego ustawodawstwa, charakteru działalności oraz regulacji wewnętrznych NIW-CRSO,
- system musi być zaprojektowany zgodnie z zasadami określonymi w normie ISO 9241-210:2010 lub równoważnej,
- wdrożenie systemu będzie przeprowadzone zgodnie z wytycznymi norm PN-ISO/IEC 20000-1 lub równoważnej i PN-ISO/IEC 20000-2 lub równoważnej.

#### 3.1.5. Wymagania wydajnościowe:

- system musi umożliwiać założenie i obsługę co najmniej 100 tys. kont użytkowników,
- system musi umożliwić złożenie i obsługę co najmniej 100 tys. wniosków,
- system zapewni wydajność przetwarzania danych nie mniejszą od 80% wydajności systemu nieobciążonego w warunkach obciążenia 2000 konkurującymi sesjami użytkowników, w ramach których użytkownicy aktywnie i nieprzerwanie realizują standardowe zadania związane w wypełnianiem, edycją, wysyłaniem i obsługą wniosków,
- NIW-CRSO jest uprawniony do prowadzenia testów sprawdzających dotrzymanie parametrów wydajnościowych systemu,
- zakładany czas odpowiedzi systemu powiązanych z pomyślną realizacją kolejnych kroków procesów składaniem edycji i obsługi wniosków nie powinien przekraczać 2 sekund w przypadku standardowych zapytań i obsługi formularzy. Podany czas dotyczy wszystkich czynności związanych z wysyłaniem, edycją i obsługą wniosków i nie dotyczy czasu wyszukiwania danych, wysyłania plików, oraz innych czynności związanych z wykonywaniem bardzo złożonych operacji na danych, które nie są wykonywane w trakcie codziennej, rutynowej pracy z systemem,
- zamawiającemu przysługuje prawo przeprowadzenia testów wydajności systemu, a w przypadku stwierdzenia ewentualnych nieprawidłowości wykonawca zobowiązany jest do ich nieodpłatnego usunięcia w terminie wskazanym przez zamawiającego.

### 3.1.6. Wymagania na testy:

- wykonawca przygotowuje oraz udostępni środowisko testowe oraz dane testowe o parametrach pozwalających na przeprowadzenie zarówno testów funkcjonalnych, jak też testów wydajnościowych. W dniu zakończenia umowy wykonawca przekaże NIW-CRSO wszystkie dane testowe znajdujące się na dzień zakończenia umowy w środowisku testowym,
- udostępnienie środowiska testowego nastąpi najpóźniej w dniu poprzedzającym dzień rozpoczęcia testów,
- środowisko testowe będzie zlokalizowane na infrastrukturze wykonawcy,
- w testach uczestniczą osoby wskazane przez wykonawcę i NIW-CRSO,
- przed każdą modyfikacją wersji produkcyjnej systemu wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia testów regresji, w celu upewnienia się, że w wyniku wprowadzonych zmian w niezmienionych obszarach oprogramowania nie zostały wprowadzone lub odkryte defekty,
- podczas trwania testów wykonawca zobowiązany jest do rejestracji:
  - wszystkich wykrytych błędów i przypisanie ich do odpowiednich kategorii,
  - czasu potrzebnego na przeprowadzenie pojedynczych testów lub serii testów,
  - liczby poprawionych błędów.

### 3.2. Wymagania funkcjonalne:

System musi obsługiwać, opisany w regulaminach konkursów ogłaszanych w ramach programów realizowanych przez NIW-CRSO, proces wypełniania, składania, oceny, obsługi i sprawozdawczości wniosków o dotację w ramach programów realizowanych przez NIW-CRSO.

Regulaminy poszczególnych konkursów dostępne są na stronie NIW-CRSO: <https://niw.gov.pl/> w zakładce „Nasze programy”.

#### 3.2.1 Ogólne wymagania funkcjonalne:

- system ma umożliwiać zarówno jednoetapowy, jak i dwuetapowy nabór wniosków, gdzie na pierwszym etapie składane będą i weryfikowane w sposób uproszczony wnioski wstępne. Na drugim etapie, wybrani wnioskodawcy składać będą wnioski pełne,
- system ma umożliwić automatyczną rejestrację i śledzenie historii operacji wykonywanych przez użytkowników wraz z historyczną zawartością pól,
- system ma oznaczać etapy procedowania wniosku (sprawy) poprzez oznaczanie wniosków statusami. Przykładowe statusy informacyjne wymienione zostały poniżej:
  - Niezłożony
  - Złożony
  - Oceniony formalnie
  - Zakwalifikowany do oceny merytorycznej
  - W trakcie oceny merytorycznej
  - Oceniony merytorycznie
  - Zakwalifikowany do realizacji
  - Rezerwowy
  - Umowa
  - Umowa aneksowana
  - Zakwalifikowany do drugiego etapu

- Odrzucony (formalnie)
- Odrzucony (merytorycznie)
- Niezakwalifikowany do drugiego etapu
- Rezygnacja,
- system ma umożliwiać dołączanie do sprawy załączników w formatach PDF, JPG, PTT/PTTX (wielkość pliku do 20 MB),
- system ma umożliwić tworzenie sprawozdań/raportów na podstawie danych wprowadzanych przez użytkowników,
- system ma umożliwić tworzenie pism i wysyłkę korespondencji do użytkowników (zarówno w systemie, jak i na skrzynki podane podczas rejestracji użytkownika),
- system ma umożliwiać komunikację pomiędzy użytkownikami w ramach poszczególnych modułów funkcjonalnych (wiadomości, komunikaty systemowe, zmiany statusów wniosku),
- rejestracja nowych użytkowników ma się odbywać poprzez ogólnodostępny formularz rejestracyjny. Zamawiający zastrzega sobie możliwość tworzenia kont użytkowników przy wykorzystaniu pliku importowego,
- na etapie realizacji zamówienia NIW-CRSO uszczegółowi przypadki użycia znajdujących się w niniejszym dokumencie.

Dokumentacja użytkowa SOD stanowi załącznik do niniejszego dokumentu.

### 3.2.2 Wymagania funkcjonalne modułu wnioskodawcy:

- moduł wnioskodawcy pozwalać ma w szczególności na realizację następujących przypadków użycia:
  - rejestracja konta,
  - edycja konta,
  - tworzenie profilu organizacji,
  - edycja profilu organizacji,
  - edycja wniosku,
  - złożenie wniosku,
  - przeglądanie spraw (wniosków, umów, kart ocen, sprawozdań),
  - wymiana korespondencji z NIW-CRSO, w tym wnoszenie odwołania od negatywnej oceny formalnej wniosku,
  - podgląd umowy,
  - zatwierdzenie umowy,
  - przygotowanie i złożenie wniosku o aneks do umowy,
  - przygotowanie sprawozdania,
  - złożenie sprawozdania,
- utworzenie nowego wniosku poprzedzone jest wyborem roli w jakiej występują dany użytkownik (jeśli użytkownik powiązany jest z więcej niż jednym profilem organizacji, na rzecz której może złożyć wniosek) oraz wyborem programu i konkursu w ramach którego wniosek będzie składany,
- wybór roli i programów spowoduje wyświetlenie listy dostępnych konkursów i formularzy wniosków adekwatnej dla danej roli,
- wybór właściwego konkursu umożliwi rozpoczęcie wypełniania wniosku,

- nowoutworzony wniosek zawierać ma dane organizacji wnioskującej o dotację podane podczas tworzenia profilu,
- pola formularza posiadać będą odpowiednie do zawartości formaty, maski wprowadzania oraz sumy kontrolne,
- dostępne są dwa tryby zapisu wniosku (strony wniosku): zapis roboczy oraz zatwierdzenie,
- zapis roboczy umożliwi zapisanie wniosku (strony wniosku) w dowolnym momencie, bez sprawdzenia poprawności i kompletności wprowadzonej treści,
- zatwierdzenie spowoduje dodatkowo uruchomienie mechanizmu walidującego. Sprawdzana będzie kompletność, w tym dołączenie wymaganych załączników i poprawność wypełnienia, w tym spełnianie wymogów formalnych i logika podanych informacji,
- zatwierdzenie wniosku (wszystkich stron wniosku) umożliwi złożenie formularza,
- złożenie wniosku zatwierdzonego przez wnioskodawcę spowoduje wysłanie automatycznej wiadomości zawierającej potwierdzenie złożenia wniosku,
- system daje możliwość wycofania złożonego wniosku do ponownej edycji,
- system ma umożliwić wnioskodawcy, który otrzymał dotację, rozliczenie wsparcia poprzez wypełnienie formularza sprawozdania, a także dołączenie dokumentów rozliczeniowych. Formularze sprawozdania powinny być wstępnie uzupełniane przez system na podstawie danych z wniosku i umowy o dotację,
- na etapie realizacji zamówienia NIW-CRSO uszczegółowi wymagania funkcjonalne modułu wnioskodawcy.

Dokumentacja użytkowa dla modułu wnioskodawcy stanowi załącznik do niniejszego dokumentu.

### 3.2.3 Wymagania funkcjonalne modułu realizatora:

- w ramach modułu realizatora wydzielone są następujące poziomy uprawnień:
  - użytkownik rozszerzony,
  - użytkownik podstawowy,
  - użytkownik BKiP,
  - ewaluator,
- moduł realizatora pozwala w szczególności na realizację następujących przypadków użycia:
  - edycja konta,
  - wymiana korespondencji (w tym automatyczny mailing do wnioskodawców),
  - wyszukiwanie wnioskodawców, spraw (wniosków), umów,
  - przeglądanie i edycja wszystkich/obsługiwanych spraw (wniosków),
  - przydzielanie spraw (wniosków) na każdym etapie jej procedowania (np. weryfikacja formalna, rozliczenie),
  - zmiana statusów informacyjnych sprawy,
  - ocena formalna wniosku,
  - odblokowanie wniosku do edycji,
  - tworzenie list wniosków,
  - przygotowanie umowy,
  - zatwierdzanie umowy,
  - podpisywanie umowy (po ewentualnej implementacji narzędzi autoryzacji, o których mowa powyżej),
  - weryfikacja wniosków o aneks do umowy i wprowadzenie aneksu do systemu,

- ocena sprawozdań,
- generowanie raportów,
- zarządzanie kontami użytkowników niższego szczebla,  
z zastrzeżeniem, że poszczególne przypadki użycia będą dostępne dla określonych użytkowników, z różnym poziomem uprawnień, np. możliwość zatwierdzania umowy zostanie udostępniona użytkownikowi rozszerzonemu,
- moduł realizatora jest odpowiedzialny za zarządzanie sprawami (wnioskami), w szczególności posiada dostęp do następujących zasobów:
  - wnioski – zbiór zawierający wszystkie wnioski,
  - umowy – zbiór zawierający wszystkie umowy wygenerowane przez realizatora,
  - sprawozdania – zbiór zawierający wszystkie dokumenty rozliczeniowe i sprawozdania przekazane przez wnioskodawców,
  - aneksy – zbiór zawierający wszystkie wnioski o aneks oraz aneksy wygenerowane przez realizatora,
  - oceny – zbiór zawierający wyniki ocen,
  - raporty – zbiór zawierający zdefiniowane raporty,
- użytkownik podstawowy posiadać będzie dostęp do spraw (wniosków, umów, ocen, sprawozdań) przydzielonych mu przez użytkownika rozszerzonego,
- zmiany poszczególnych etapów obsługi sprawy spowodują aktualizację statusu informacyjnego oraz wysłanie informacji do użytkownika powiązanego ze sprawą (przykładowo, złożenie sprawozdania przez wnioskodawcę spowoduje zmianę statusu informacyjnego na „rozliczenie/sprawozdanie złożone” i wysłanie informacji systemowej do użytkownika podstawowego, któremu przydzielono tą sprawę),
- system umożliwia generowanie i edycję umów,
- system umożliwia generowanie raportów w ramach danego programu lub konkursu,
- na etapie realizacji zamówienia NIW-CRSO uszczegółowi wymagania funkcjonalne modułu realizatora.

### 3.2.4 Wymagania funkcjonalne modułu oceny:

- w ramach modułu oceny wydzielone są następujące poziomy uprawnień:
  - użytkownik oceniający,
  - użytkownik koordynujący ocenę,
- moduł oceny pozwala w szczególności na realizację następujących przypadków użycia:
  - edycja konta,
  - wymiana korespondencji,
  - przydzielanie wniosków do oceny,
  - przeglądanie wniosków przydzielonych do oceny,
  - ocena merytoryczna wniosku,
  - scalanie kart oceny wniosków,
  - wycofywanie zatwierdzonych ocen,
  - zmiana statusów informacyjnych,
  - generowanie raportów,
  - zarządzanie kontami użytkowników niższego szczebla,



z zastrzeżeniem, że poszczególne przypadki użycia będą dostępne dla określonych użytkowników, z różnym poziomem uprawnień, np. możliwość przydzielanie wniosku do oceny zostanie udostępniona użytkownikowi koordynującemu ocenę.

- na etapie realizacji zamówienia NIW-CRSO uszczegółowi wymagania funkcjonalne modułu oceny.

### 3.2.5 Zestaw wymagań dla roli administratora systemu:

- administrator systemu ma możliwość realizacji następujących przypadków użycia:
  - tworzenie i zarządzanie kontami użytkowników,
  - zarządzania narzędziami pomocy dla użytkowników systemu,
  - eksport danych,
  - edycja własnego konta,
- administrator systemu obsługiwać ma narzędzia pomocy dla użytkowników:
  - zakładka Dokumenty zawierająca dokumentację konkursów w postaci plików PDF,
  - zakładka Informacje zawierająca merytoryczne informacje o aktualnych konkursach,
  - zakładka Komunikaty zawierająca techniczne informacje dla użytkowników SOD,
- administrator systemu obsługiwać ma narzędzie służące do projektowanie i generowanie raportów:
  - narzędzie pozwoli na tworzenia raportów na podstawie danych z poszczególnych modułów funkcjonalnych systemu,
  - administrator systemu będzie miał możliwość każdorazowego wyboru danych potrzebnych do stworzenia danego raportu,
  - raporty generowane są w postaci plików .xlsx,
  - w przypadku generowania raportów z danymi osobowymi, system rejestruje każdą taką operację.
- system wyposażony jest w rejestr zdarzeń, do którego dostęp będą mieli użytkownicy z uprawnieniami administratora systemu. W rejestrze gromadzone będą informacje dotyczące wszystkich operacji wykonywanych przez użytkowników z wyszczególnieniem:
  - typu operacji (dodanie, usunięcie, edycja),
  - daty wykonania operacji,
  - treści zmiany,
  - loginu użytkownika,
  - ip stacji roboczej.
- na etapie realizacji zamówienia NIW-CRSO uszczegółowi wymagania funkcjonalne roli administratora systemu.

## 4. Usługa asysty technicznej i konserwacji.

- świadczenie usługi polegać ma na:
  - zapewnieniu nieprzerwanego i bezawaryjnego działania systemu – zamawiający wymaga zapewnienia ciągłości działania systemu przez 24 godziny 7 dni w tygodniu 365 dni w roku („24/7/365”) przez cały okres obowiązywania umowy na poziomie 99%, z uwzględnieniem okna serwisowego w godzinach 23:00 – 5:00,

- zapewnieniu utrzymania parametrów wydajnościowych systemu – zamawiający wymaga zapewnienia parametrów wydajnościowych, o których mowa w pkt 3.1.5 niniejszego dokumentu,
- obsłudze zgłoszeń dotyczących wad systemu oraz usuwaniu wad systemu – zamawiający wymaga, aby usunięcie awarii (rozumianej jako całkowite zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy systemu lub poszczególnych ich części) następowało nie później niż po 3 godzinach roboczych od momentu jej zgłoszenia, a usunięcie pozostałych wad (rozumianych jako inna niż awaria niezgodność pracy systemu z określonymi przez zamawiającego wymaganiami) w nie później niż po 24 godzinach roboczych od momentu jej zgłoszenia,
- kontrolowaniu funkcjonowania oraz dokonywaniu okresowych przeglądów funkcjonowania systemu,
- wykonywaniu bieżących aktualizacji,
- poprawianiu ewentualnych pomyłek użytkowników,
- odzyskiwaniu danych utraconych lub uszkodzonych w wyniku wad systemu,
- wydawaniu rekomendacji dotyczących przeprowadzania rozwoju i modyfikacji systemu,
- zapewnieniu stałej opieki i wsparcia użytkowników przy rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z obsługą i funkcjonowaniem systemu,
- aktualizowaniu dokumentacji systemu oraz kodów źródłowych systemu, w związku z prowadzeniem usługi asysty technicznej i konserwacji,
- udzielaniu NIW-CRSO lub innym podmiotom wskazanym przez NIW-CRSO konsultacji na temat architektury, kodów źródłowych oraz dokumentacji systemu,
- świadczenie usług asysty technicznej i konserwacji będzie rozliczane ryczałtowo co miesiąc,
- zgłaszanie awarii i wad systemu będzie następowało za pośrednictwem udostępnionego przez wykonawcę portalu serwisowego lub za pośrednictwem poczty elektronicznej,
- usługa asysty technicznej i konserwacji musi być świadczona niezależnie od usługi modyfikacji i rozwoju. Wykonawca musi dysponować zasobami organizacyjnymi, które pozwolą na prawidłowe świadczenie usługi asysty technicznej i konserwacji, tj. w szczególności na zapewnienie nieprzerwanego i bezawaryjnego działania systemu zgodnie z wymaganiami opisanymi w umowie i w niniejszym dokumencie.

## 5. Usługa modyfikacji i rozwoju.

- świadczenie usługi polegać ma na:
  - przygotowywaniu systemu do wymagań konkursów ogłaszanych przez NIW-CRSO,
  - ustalaniu z NIW-CRSO szczegółowych warunków wykonania konkretnej zmiany w systemie,
  - dokonywaniu zmian w systemie wynikających z potrzeb NIW-CRSO,
  - opracowywaniu i wdrażaniu nowych funkcjonalności lub dokonywaniu wszelkich innych zmian w systemie w zakresie wskazanym przez NIW-CRSO, w tym wynikających ze zmian przepisów prawa, zaleceń audytorów, kontrolerów, zmieniających się wymogów technologicznych oraz optymalizacji procesów biznesowych,

- dokonywaniu zmian na potrzeby integracji z innymi systemami wykorzystywanymi przez NIW-CRSO,
- aktualizowaniu dokumentacji systemu oraz kodów źródłowych systemu, w związku z prowadzeniem usługi modyfikacji i rozwoju,
- modyfikacje systemu będą zgłaszane w miarę potrzeb i rozliczane co miesiąc na podstawie liczby roboczogodzin wykorzystanych na zadania wykonane i odebrane w danym miesiącu ,
- modyfikacje systemu będą zgłaszane za pośrednictwem poczty elektronicznej lub udostępnionego przez wykonawcę portalu serwisowego,
- zamawiania usług modyfikacji i rozwoju dokonywane jest przez upoważnionych pracowników zamawiającego wskazanych w umowie,
- procedura realizacji zadań w ramach usług modyfikacji i rozwoju składa się z etapów:
  - Faza I – wycena,
  - Faza II – realizacja,
- Faza I inicjowana jest przez zamawiającego poprzez wysłanie zlecenia do wykonawcy. Zlecenie musi zawierać opis zamówienia oraz proponowany termin realizacji zadania,
- w przypadku wątpliwości co do zakresu planowanych prac strony dokonują ustaleń w trybie roboczym,
- wycena, o której mowa powyżej musi zawierać szacunkową liczbę roboczogodzin niezbędną do realizacji zadania oraz termin realizacji zadania, przy czym w przypadku zleceń dotyczących uruchomienia w SOD kolejnych edycji konkursów w ramach zaimplementowanych wcześniej programów, zamawiający przyjmuje, że wycena nie powinna przekroczyć 50 roboczogodzin (dla konkursu wraz z kompletem formularzy pozwalających na jego obsługę),
- zamawiający zobowiązany jest do przekazania wykonawcy informacji o akceptacji lub odrzuceniu przedstawionego przez wykonawcę wyniku Fazy I,
- zamawiającemu przysługuje prawo weryfikacji i akceptacji sposobu oraz czasochłonności wykonania przez wykonawcę usług, który został przedstawiony przez wykonawcę, w tym prowadzenia w tej sprawie ewentualnych negocjacji z wykonawcą,
- zamawiający ma prawo zrezygnować z realizacji Fazy II. Realizacja Fazy I nie powoduje skutków finansowych dla zamawiającego,
- Faza II – realizacja inicjowany jest przez zamawiającego po akceptacji Fazy I,
- wykonawca przystępuje do realizacji usługi po otrzymaniu od zamawiającego zamówienia Fazy II,
- zakończenie realizacji zadania potwierdzone jest przy pomocy poczty elektronicznej przez upoważnionego pracownika zamawiającego wskazanego w umowie,
- w wyniku wykonania usługi modyfikacji i rozwoju wykonawca dostosuje adekwatne do sytuacji partie dokumentacji systemu,
- zakończenie zadania oznacza możliwość ujęcia zadania w protokole odbioru usług modyfikacji i rozwoju,
- wraz z protokołem odbioru dostarczane są przez wykonawcę zaktualizowana dokumentacja systemu oraz zaktualizowana wersja kodów źródłowych systemu. Przekazany materiał musi zawierać wszelkie informacje pozwalające zamawiającemu lub podmiotom wybranym przez zamawiającego na samodzielne korzystanie z produktów, a także na ich samodzielne utrzymywanie i dalszy rozwój,

- usługa modyfikacji i rozwoju musi być świadczona niezależnie od usługi asysty technicznej i konserwacji. Wykonawca musi dysponować zasobami organizacyjnymi, które pozwolą na prawidłowe świadczenie usługi modyfikacji i rozwoju, tj. w szczególności na zapewnienie terminowego i zgodnego z ustalonym zakresem wykonywania zgłoszeń dot. modyfikacji i rozwoju SOD.

## 6. Usługi hostingu systemu.

- Wykonawca odpowiedzialny jest za instalację, konfigurację i utrzymanie systemu (aplikacji wraz z bazą danych) na platformie hostingowej,
- infrastruktura wykonawcy wykorzystywana jako zasoby platformy hostingowej musi spełniać wymagania zgodne z poziomem 4 wg. normy ANSI TIA-942,
- usługa hostingu obejmować będzie w szczególności:
  - udostępnienie infrastruktury teleinformatycznej, w tym pamięci dyskowej, mocy obliczeniowej oraz łącz do transmisji danych pozwalających na prawidłowe działania systemu,
  - zapewnienie dostępności infrastruktury teleinformatycznej usługi,
  - zapewnienie utrzymania parametrów wydajnościowych usługi,
- usługa hostingu systemu zapewni:
  - ciągłość działania systemu, bezpieczeństwo danych i zabezpieczenie przed dostępem osób nieupoważnionych,
  - tworzenie i odtwarzanie kopii zapasowych wykonywanych minimum raz dziennie i przechowywanych przez minimum siedem dni,
  - udostępnienie środowiska zastępczego maksymalnie w ciągu czterech godzin. Środowisko zastępcze powinno pozwalać na podstawową obsługę systemu w trakcie przywracania działania środowiska podstawowego,
- usługa hostingu obejmuje również implementację i utrzymanie dotychczasowej bazy danych systemu (wg. stanu na dzień podpisania umowy z wykonawcą przedmiotowej usługi),
- w celu utrzymania wymaganych parametrów wydajnościowych usługi wykonawca zapewni infrastrukturę wg. specyfikacji:
  - 16 x vCPU – Intel Xeon 2,67 Ghz,
  - 32 GB RAM,
  - Powierzchnia dyskowa – 120 GB SSD, RAID,
  - 1 Gbps połączenie do internetu,lub wyższej,
- Zamawiający, w uzgodnieniu z Wykonawcą, zastrzega możliwość zwiększenia parametrów ww. infrastruktury wykorzystywanej na potrzeby świadczenia usługi hostingu, np. w przypadku konieczności zapewnienia obsługi kolejnego programu lub konkursu. Koszt ewentualnego zwiększenia parametrów infrastruktury wykorzystywanej na potrzeby świadczenia usługi hostingu pokrywa ze środków własnych.
- świadczenie usług hostingu będzie rozliczane ryczałtowo co miesiąc.

## 7. Wymagania dotyczące dokumentacji systemu

Wykonawca opracuje następujące kategorie dokumentacji systemu:



- dokumentacja użytkowa – zawierająca dokumentację dla użytkowników zewnętrznych (wnioskodawcy i eksperci zewnętrzni), użytkowników wewnętrznych (NIW-CRSO) oraz administratora systemu,
- dokumentacja administracyjna – zawierająca wszystkie niezbędne do utrzymania oprogramowania informacje, w szczególności opis instalacji i deinstalacji systemu, opis typowych czynności administracyjnych,
- dokumentacja wspierająca proces wytwórczy – wyjaśniająca zasady wytwarzania oprogramowania systemu, w szczególności zasady budowania kodu źródłowego do postaci wykonywalnej,
- dokumentacja kodu źródłowego – wyjaśniająca działanie kodu źródłowego, a w zasadniczej części stanowiąca jego komentarze.

Dokumentacja systemu podlega aktualizacji w oparciu o zmiany do SOD wprowadzone w wyniku realizacji usługi asysty technicznej i konserwacji, usługi modyfikacji i rozwoju oraz usługi hostingu systemu. Jeśli Zamawiający nie określi inaczej, aktualizacja dokumentacji systemu będzie wykonywana raz w miesiącu.