

Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)

Opis Przedmiotu Zamówienia

I. Zamawiający

O zamawiającym: NIW-CRSO to instytucja, której zadaniem jest wspieranie działania i rozwoju organizacji pozarządowych. NIW realizuje konkursy dotacyjne, w których organizacje mogą pozyskać granty na realizację swoich działań oraz na rozwój instytucjonalny, czyli na wzmocnienie swoich zasobów. Wsparcie NIW-CRSO dla III sektora to również szkolenia i warsztaty realizowane przez pracowników Instytutu stacjonarnie w całym kraju oraz on-line w formie webinarium.

II. Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest opracowanie, wykonanie i wdrożenie w pełni responsywnej strony internetowej konkursu pt. „First to help” (Strony www).

Zamówienie obejmuje również dostarczenie i konfigurację serwera www (testowy i produkcyjny) o wielkości 1 TB oraz zapewnienie opieki serwisowej, w tym optymalizację pod kątem SEO, od momentu uruchomienia strony do 15 listopada 2023 r. wraz z gwarancją obejmującą okres od chwili uruchomienia strony do 30.11.2024 r. Szczegółowy opis etapów realizacji zamówienia został opisany poniżej.

Strona ma mieć charakter informacyjno-promocyjny. Użytkownikami będą potencjalni uczestnicy konkursu i wszyscy zainteresowani jego tematyką.

Portal powinien być nowoczesny, atrakcyjny graficznie i przyjazny użytkownikowi. Powinien być więc przejrzysty, czytelny, intuicyjny, zapewniać łatwość poruszania się po poszczególnych stronach i intuicyjnego przesyłania zgłoszeń konkursowych.

Strona będzie ewoluowała w trakcie trwania konkursu, jej główne funkcjonalności będą dostosowywały się do kolejnych etapów konkursu:

I etap: strona ma charakter informacyjno-promocyjny. Służy przede wszystkim do przekazania podstawowych informacji o konkursie, przesyłania prac konkursowych (za pośrednictwem intuicyjnego formularza, który został opisany w rozdz. III, pkt. 15 ppkt. 6) i kontaktu z organizatorem. Termin realizacji: do 15 czerwca 2023 r.

II etap: po zakończeniu naboru prac (ok. 21 lipca 2023 r.), formularz rejestracyjny staje się nieaktywny (dzień po zakończeniu naboru prac konkursowych), a strona pełni funkcję informacyjną i promocyjną. Jest to czas, w którym kapituła konkursu ocenia prace i wybiera laureatów. Termin realizacji: dzień po zamknięciu rejestracji.

Po ogłoszeniu wyników konkursu, strona służy do prezentacji zwycięskich prac. Treści przedstawione są w sposób opisany w rozdz. III. pkt. 15. Strona ma dwie wersje: polską i angielską, które są jednakowe i równoważne. Termin realizacji: do 15 listopada 2023 r.

III etap: opieka serwisowa, wsparcie techniczne do 15 listopada 2023 r.

III. Wymogi dotyczące Portalu

- 1) zgodność ze standardami dostępności WCAG 2.1
- 2) Strona powinna działać w oparciu o łatwy w obsłudze i intuicyjny system CMS, który pozwala zarządzać treścią osobom nie znającym języków programowania poprzez panel administracyjny. CMS powinien mieć strukturę modułową, która umożliwia dalszą rozbudowę i modyfikację serwisu oraz obejmować m.in. następujące elementy/funkcjonalności:
 - a) tworzenie nowych kategorii, bloków, stron,
 - b) dodawanie, przesuwanie i usuwanie oraz edycję elementów menu,
 - c) dołączanie (usuwanie) na stronach plików do pobrania,
 - d) edycja treści stron, czyli tekstu i jego formatowanie, wstawianie elementów multimedialnych, galerii fotografii itp. z poziomu panelu administracyjnego
 - e) zarządzanie zawartością strony z poziomu przeglądarki internetowej, za pomocą prostego w obsłudze interfejsu użytkownika,
 - f) podłączenie wtyczek portali społecznościowych,
 - g) strona posiada zaimplementowany intuicyjny formularz służący do przesyłania zgłoszeń konkursowych (pliki i dane osobowe uczestników);
 - h) galeria materiałów pisanych, zdjęć i materiałów video służąca przeglądaniu nadesłanych prac (materiały video dostępne z serwisu YouTube).
- 3) Strona powinna spełniać wszelkie wymogi prawne dotyczące funkcjonowania stron internetowych:
 - a) wymogi związane z akceptowaniem plików cookie,
 - b) wymogi wynikające z ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych RODO,

- c) wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych w wersji 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines WCAG) na poziomie AA, czyli rozwiązania w zakresie dostępu dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności,
 - d) wytyczne związane ze stosowaniem najlepszych praktyk w dziedzinie budowania stron www i z najnowszymi standardami, które wyznacza W3C (World Wide Web Consortium),
 - e) wymogi Rozporządzenia 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 ze zm.).
 - f) Wymogi ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. z 2023 r., poz. 82).
- 4) Stronę powinna cechować pełna responsywność, umożliwiającą poprawne wyświetlanie strony i korzystanie z jej funkcjonalności na urządzeniach mobilnych.
 - 5) Strona powinna wyświetlać się poprawnie w najpopularniejszych przeglądarkach internetowych: Chrome, Firefox, Safari, Edge, Opera w użytkowanych obecnie wersjach oraz w przeglądarkach stosowanych na smartfonach.
 - 6) Wszystkie funkcjonalności stron Portalu powinny być dostosowane do przeglądania na urządzeniach z ekranami dotykowymi;
 - 7) Linki wyraźnie zaznaczone – zgodnie ze standardami panującymi w Internecie.
 - 8) Struktura treści wypracowana we współpracy z Zamawiającym.
 - 9) Strona powinna być indeksowana przez wyszukiwarki internetowe oraz posiadać kod śledzenia umożliwiający generowanie statystyk za pomocą mechanizmów Google Analytics w wersji GA4. System musi odfiltrowywać odwiedziny generowane przez roboty wyszukiwarek internetowych.
 - 10) Domenę, certyfikat SSL zapewnia Zamawiający.
 - 11) Strona powinna być zoptymalizowana pod kątem czasu ładowania.
 - 12) Zapewnienie mechanizmów bezpieczeństwa przed atakami robotów przy wprowadzaniu treści do serwisu przez użytkowników oraz wszystkich niezbędnych zabezpieczeń, takich jak:
 - ochrona przed próbami nieautoryzowanego dostępu do panelu administracyjnego (np. blokowanie konta po kilku próbach błędnego wpisania hasła redaktora/użytkownika);
 - odporność na próby uzyskania dostępu poprzez znane formy włamań;
 - odporność na zmiany treści za pomocą specjalnych skryptów i manipulacji w zapytaniach do bazy danych;
 - zabezpieczenie przed odczytywaniem adresów mailowych i numerów telefonicznych przez boty

Wykonawca zobowiązuje się do wykonania strony w sposób zabezpieczający przed podatnościami z aktualnej listy TOP 10 wg organizacji OWASP oraz podatnościami opisywanymi w zaktualizowanym OWASP Testing Guide.

W przypadku aktualizacji listy TOP 10 OWASP Wykonawca zobowiązany jest zabezpieczyć stronę przed wskazanymi na liście podatnościami.

- 13) Wykonawca zobowiązany jest przez cały okres obowiązywania umowy do dostosowania systemu do zmian aktów prawnych mających wpływ na dostarczony system i realizowaną przez niego funkcjonalność w ramach świadczonych usług wsparcia, z prawem do dodatkowego wynagrodzenia z tego tytułu. System musi być dostosowany do zmian aktów prawnych przed ich wejściem w życie.
- 14) Stworzenie testowej wersji strony, na której będzie można sprawdzać nowe rozwiązania przed wdrożeniem ich na serwerze roboczym po akceptacji Zamawiającego.
- 15) Strona internetowa będzie posiadać następujące funkcjonalności:
 1. Strona powinna być wyposażona w następujące elementy (funkcjonalności) dla administratora: Galerię nadesłanych prac, z możliwością umieszczenia w niej tytułu galerii oraz krótkiego opisu; możliwość dodania grafiki/zdjęcia (liczba grafik bez ograniczenia). Każda z grafik powinna posiadać możliwość opisanie za pomocą nazwy, dodania tekstu alternatywnego i utworzenia hiperłącza. Pliki graficzne umieszczane w bibliotece serwisu muszą podlegać normalizacji zgodnie z konfiguracją rozmiaru miniaturki oraz rozmiaru zdjęcia tzn. konwersji do określonego wymiaru i stopnia kompresji, zarówno dla miniaturki jak i dla właściwego zdjęcia.
 2. Dla użytkowników: Galeria nadesłanych prac powinna być zaprojektowana na wzór stron sprzedających książki, umożliwiając wygodne przeglądanie i czytanie zgłoszonych tekstów. Każda praca powinna być prezentowana jako miniaturka okładki lub ilustracji, która po kliknięciu prowadzi do osobnej strony z pełnym tekstem pracy, zdjęciami lub materiałem video. Strona każdej pracy powinna zawierać tytuł, autora, krótki opis oraz możliwość komentowania przez użytkowników. Przy każdej pracy powinno być również miejsce na hashtagi.
 3. Dla: użytkowników: W galerii prac powinna być możliwość filtrowania i sortowania nadesłanych prac. System filtrowania powinien umożliwiać wybór kategorii (video, foto, literatura), autora, słów kluczowych (hashtagów), oraz innych kryteriów, które mogą być istotne dla uczestników i odwiedzających. Sortowanie powinno pozwalać na prezentację prac według różnych kryteriów, takich jak: popularności, oceny czy alfabetycznie według tytułu lub autora.
 4. Przełącznik między wersjami polską i angielską.

5. Możliwość osadzania obiektów pochodzących z innych witryn (np. Youtube).
6. Formularz wykonany w ramach I etapu prac, umożliwiający przesłanie prac konkursowych, posiada następujący zakres i funkcjonalności:
 - a) część dot. autora/autorów prac, w tym imię i nazwisko, wiek, adres e-mail, numer telefonu, przynależność instytucjonalna lub szkolna (jeśli dotyczy) itp.,
 - b) część umożliwiającą dodanie plików stanowiących pracę konkursową, wraz z możliwością wprowadzenia skróconego opisu pracy (maksymalnie 300 słów) oraz wskazanie kluczowych słów, kategorii, technik czy metod użytych w pracy, jeśli dotyczy itp., Formularz uniemożliwia przesłanie prac konkursowych niezgodnych z Regulaminem konkursu:
 - w przypadku zdjęć: 2 pojedynczych plików większych niż 10 MB każdy lub przy fotoreportażu 8 pojedynczych plików większych niż 10 MB każdy;
 - w przypadku filmów: 1 pliku większego niż 350 MB.
 - c) część prawna: akceptacja klauzuli informacyjnej RODO, regulaminu, oświadczenie o posiadaniu praw autorskich, w przypadku uczestników niepełnoletnich: oświadczenie opiekunów prawnych o wyrażeniu zgody na udział w konkursie, oraz potwierdzenie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach konkursowych i ewentualnych działań promocyjnych związanych z konkursem itp.
 - d) Formularz zgłoszeniowy powinien być wyposażony w mechanizmy zabezpieczające przed automatycznym wysyłaniem prac przez roboty, w celu zapewnienia, że zgłoszenia pochodzą od rzeczywistych uczestników konkursu. W tym celu formularz powinien zawierać system weryfikacji, taki jak CAPTCHA, reCAPTCHA lub inne równoważne rozwiązania.
7. Sposób przesyłania prac konkursowych:

Uczestnik za pośrednictwem formularza na stronie konkursu przesyła zgłoszenie i odznacza wymagane zgody – bez tego nie może wysłać pracy konkursowej (dodawanie jest intuicyjne na zasadzie drag&drop) -> przycisk „WYŚLIJ” -> pojawia się komunikat „Na adres podany w zgłoszeniu wysłaliśmy link, który będzie aktywny jeszcze przez 30 minut. Kliknij go i potwierdź swój udział w konkursie” -> potwierdzenie tego etapu oznacza akceptację regulaminu -> Organizator potwierdza, że przyjął pracę konkursową poprzez wysłanie odpowiedniej informacji do uczestnika. Jeśli nie ma maila zwrotnego od organizatora, zgłoszenie nie zostało prawidłowo przesłane (= w przypadku nieotrzymania potwierdzenia, uważa się, że praca konkursowa nie dotarła do Organizatora.).

8. Strona zawiera odnośniki do stron Zamawiającego: niw.gov.pl i do mediów społecznościowych NIW-CRSO.
9. Strona posiada część „Aktualności”, w której jest możliwość zamieszczania bieżących informacji z załącznikami (plikami doc, pdf, jpg, png)
10. Logowanie do strony jest możliwe dla osoby mającej uprawnienia administratora.
11. Wykonawca zapewni stałe wsparcie techniczne dla osób zarządzających stroną, aby ułatwić im pracę z CMS i optymalizację treści na stronie. Wykonawca będzie też odpowiedzialny za aktualizację systemu CMS i zabezpieczenie strony, dostosowywanie strony do aktualnych wymogów prawnych.
12. Integracja z narzędziami SEO (Search Engine Optimization). Strona internetowa powinna być zoptymalizowana pod kątem SEO, aby zapewnić lepszą widoczność w wynikach wyszukiwania. To może obejmować integrację z narzędziami SEO, takimi jak Google Search Console, czy wtyczki do optymalizacji treści.
13. Integracja z narzędziami do prowadzenia analityki internetowej np. Google Analytics 4 (GA4).
14. Strona internetowa powinna posiadać funkcję archiwizacji treści, która pozwala na przechowywanie i łatwe odnajdywanie starszych informacji, artykułów, czy galerii zdjęć.
15. Przyjazne adresy URL (tzw. SEO-friendly URLs) oraz możliwość edycji metadanych. Strona internetowa powinna korzystać z przyjaznych adresów URL oraz umożliwiać edycję metadanych (np. tytułów stron, opisów, słów kluczowych) w celu poprawy widoczności w wyszukiwarkach.
16. Dostosowanie do przepisów dotyczących ochrony praw autorskich i praw własności intelektualnej. Strona internetowa powinna być zgodna z obowiązującymi przepisami dotyczącymi praw autorskich i własności intelektualnej, w tym zawierać informacje o prawach autorskich i licencjach używanych treści oraz odpowiednie oznaczenia własności intelektualnej (np. znaki towarowe).

Wytyczne – strona internetowa

1. Szablon strony głównej powinien składać się co najmniej z:
 - nagłówka,
 - menu z podziałem na strony i podstrony (kategorie i podkategorie),
 - mechanizmu wyświetlania aktualności,
 - obszaru treści głównych,
 - odnośnika prowadzącego do formularza zgłoszeniowego w celu przesłania pracy konkursowej
 - stopki.

Każdy z tych elementów powinien być edytowalny z poziomu systemu CMS.

Ostateczna koncepcja strony głównej i podstron serwisu zostanie opracowana w trakcie realizacji zamówienia.

2. Wykonawca zobowiązuje się do stworzenia w I etapie realizacji następujących zakładki na stronie konkursowej:
 - a. Aktualności - zawierająca informacje o bieżących wydarzeniach, terminach oraz ogłoszeniach związanych z konkursem.
 - b. O konkursie - prezentująca cel, tematykę, zasady oraz organizatorów konkursu.
 - c. Dla uczestników - oferująca dodatkowe materiały regulamin, , porady i wskazówki, które mogą być przydatne dla uczestników konkursu.
 - d. Kontakt - umożliwiająca szybki kontakt z organizatorami konkursu poprzez formularz kontaktowy, dane teleadresowe, czy e-mail.
3. Wykonawca zobowiązuje się do umieszczenia na stronie konkursowej, w widocznym miejscu, przycisku odsyłającego do formularza zgłoszeniowego. Przycisk powinien być atrakcyjny wizualnie oraz zachęcać użytkowników do nadsyłania prac konkursowych.
4. Wykonawca zobowiązuje się do opracowania dodatkowych zakładki na stronie konkursowej na wniosek Zamawiającego. Dodatkowe zakładki mogą być opracowane zarówno na I etapie realizacji zamówienia, jak i na dalszych etapach, zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami Zamawiającego.
5. Wykonawca w terminie 14 dni od podpisania umowy przedstawi 2 różne koncepcje graficzne (projekty) strony, zgodne z aktualnymi trendami w projektowaniu serwisów internetowych. Każda koncepcja będzie pokazywać sposób działania podstawowych funkcjonalności na stronie (projekty graficzne wyglądu strony głównej i wybranych podstron). Projekty powinny zapewniać krótki czas ładowania strony, jasność przekazu, czytelność projektu, skalowanie strony w zależności od rozdzielczości i urządzenia stosowanego przez użytkownika. Projekty powinny zapewniać spójność wizualną wszystkich stron i podstron.
6. Wykonawca zaproponuje najkorzystniejsze opcje rozmieszczenia menu na stronie.
7. Strona ma być dostępna w dwóch wersjach językowych po ogłoszeniu wyników konkursu (II etap prac): polskiej i angielskiej, które będą odrębnymi wersjami, do których treści będą wprowadzane oddzielnie.
8. Wykonawca zapewni możliwość bieżącej aktualizacji i rozbudowę serwisu przez osoby posiadające podstawowe umiejętności obsługi komputera, tak aby edytorzy Zamawiającego mogli dodawać nowe strony i podstrony oraz aktualności (wyświetlające tytuł i lead, z możliwością rozwinięcia wiadomości na kolejnej podstronie), zmieniać nazwy w menu, ukrywać/edytować strony, wstawiać materiały graficzne, audio, video itp.,

Wytyczne – CMS

1. CMS powinien być intuicyjny, przejrzysty, funkcjonalny, wyposażony w polski interfejs,
2. Powinien pozwalać na szybką i łatwą publikację treści dowolnego typu (artykuły, dokumenty, pliki, zdjęcia, elementy galerii), bez potrzeby posiadania wiedzy technicznej,
3. Powinien umożliwiać:
 - bieżące zarządzanie treścią i grafiką oraz ich układem;
 - bieżącą aktualizację i rozbudowę serwisu poprzez m.in. tworzenie i dodawanie, modyfikowanie i usuwanie nowych stron i podstron, załączników,
4. Powinien umożliwiać logowanie do CMS dla administratorów za pomocą loginu i bezpiecznego hasła (możliwość zmiany haseł użytkowników w panelu administracyjnym), wraz z historią logowania i historią wprowadzanych zmian.
5. Powinien zapewniać możliwość sprawdzenia ostatnio wprowadzonych zmian/działań na stronie (również w przypadku awarii),
6. CMS powinien zapewniać możliwość zarządzania strukturą strony, w tym możliwość samodzielnej budowy wielopoziomowego menu i jego modyfikacji oraz konfiguracji sposobu wyświetlania. Tytuł danej strony powinien automatycznie stać się częścią odnośnika do tej strony, przy możliwości zmiany nazwy strony bez równoczesnej zmiany tytułu strony.
7. Po opublikowaniu danej strony, odnośnik do niej powinien automatycznie pojawić się w mapie serwisu.
8. CMS powinien umożliwiać dodawanie i modyfikowanie treści podstron (bieżąca aktualizacja) przez osobę wprowadzającą dane w j. polskim i j. angielskim – w panelu administracyjnym powinna być widoczna opcja, dzięki której do każdej dodanej treści będzie możliwość wstawienia tekstu anglojęzycznego, tak, by był zaciągnięty na frontend angielski,
9. CMS powinien mieć edytor WYSIWYG, zapewniający możliwość edycji tekstów w sposób typowy dla popularnych pakietów biurowych, takich jak MS Word. Edytor powinien posiadać co najmniej takie funkcje jak:
 - pole format zawierające predefiniowane elementy strukturalne treści,
 - pole styl zawierające predefiniowane style CSS zgodne z koncepcją graficzną strony,
 - możliwość wyboru kroju czcionki i jej rozmiaru,
 - opcje: kopiuj, wklej, znajdź, zaznacz wszystko, wstaw/edytuj/usuń: tekst, grafikę, hiperłącze,
 - opcję dodawania obrazków w tekst oraz opcję wyrównania obrazka
 - edytor tekstowy html danej strony/podstrony,

- możliwość wyboru opcji „pokaż na stronie głównej”, z możliwością ręcznego lub automatycznego (po określonym czasie) usunięcia wyświetlania danego artykułu/aktualności ze strony głównej.
10. Praca w CMS powinna być możliwa z poziomu przeglądarki internetowej, bez konieczności instalacji dodatkowego oprogramowania.
 11. Elementy graficzne dołączane do tekstów muszą mieć możliwość skalowania do dowolnych rozmiarów, wstawiania tekstu alternatywnego, definiowania miejsca położenia, wielkości, sposobu wyrównania tekstu i otwarcia w nowym oknie.
 12. CMS powinien umożliwiać podgląd strony na każdym etapie redakcji w układzie, w jakim będzie ona później wyświetlana w serwisie.
 13. W odniesieniu do biblioteki plików i mediów, powinna ona udostępniać wgrane pliki i multimedia, a także umożliwiać dodawanie nowych, usuwanie plików oraz ich zamianę. Biblioteka powinna umożliwiać swobodne przeglądanie plików, katalogowanie ich i sortowanie wg daty dodania, nazwy i formatu oraz wg nazwy obszaru tematycznego, którego dotyczy.
 14. CMS powinien umożliwiać rozbudowywanie jego funkcjonalności w przyszłości przez dowolnego wykonawcę. Należy to rozumieć jako otwartość technologiczną oprogramowania na przyszłe modyfikacje w zakresie m.in. rozwiązań architektury strony, brak szyfrowania kodu w wersji źródłowej, pełną dokumentację techniczną.
 15. Obsługa błędów – CMS musi zapewniać mechanizm obsługi błędów poprzez przygotowanie „zaślepek”, czyli dostosowanie stron błędów (np. 404) dla każdego z bloków tematycznych w ramach serwisu. CMS musi generować prawidłowe kody błędów http (prawidłowo rozpoznawane przez wyszukiwarki internetowe) dla nieistniejących, przeniesionych lub ukrytych elementów strony (plików, kategorii, artykułów).
 16. CMS musi umożliwiać:
 - zmianę układu i rozmieszczenia pól formularza na stronie,
 - oznaczenie pola jako wymagalnego i weryfikować jego wypełnienie,
 - przypisanie do każdego pola wartości domyślnej.

Po wypełnieniu formularza, CMS musi zapewniać możliwość wyświetlenia wprowadzonych danych w celu ich sprawdzenia, ponownej edycji lub wysłania.

CMS musi zapewniać możliwość opcjonalnego wysłania na podany adres e-mail potwierdzenia jego wypełnienia.
 17. Backup: CMS musi umożliwiać automatyczne tworzenie kopii bezpieczeństwa wszystkich elementów składających się na serwis (baza danych, aplikacje, pliki) z częstotliwością określoną

przez administratora. System musi dawać możliwość ustalenia przez administratora miejsca przechowywania kopii bezpieczeństwa, w tym na innych serwerach.

IV. Przygotowanie, obsługa prototypu serwisu i instalacja.

W ramach zamówienia do 5 czerwca 2023 r. Wykonawca przygotuje prototyp strony, który Zamawiający będzie mógł przetestować wewnętrznie przed przygotowaniem ostatecznej wersji. Prototyp serwisu będzie zainstalowany w miejscu pozostającym w dyspozycji Wykonawcy. Wykonawca udostępni Zamawiającemu serwis do testowania. Wykonawca uwzględni uwagi Zamawiającego dotyczące funkcjonowania prototypu strony, których zgłaszanie i uwzględnianie odbywa się na zasadach określonych umową. Po przetestowaniu prototypu Wykonawca zainstaluje wersję zaakceptowaną na serwerze Zamawiającego. Warunkiem odbioru Portalu przez Zamawiającego jest jego niezakłócone działanie na serwerze Zamawiającego.

V. Przekazanie strony i dokumentacji, szkolenie dla edytorów

Zamawiający otrzyma od Wykonawcy dostęp ftp z uprawnieniami administratora do serwera produkcyjnego, na którym będzie uruchomiona strona produkcyjna. Wykonawca przekaze Zamawiającemu działający serwis z kompletem plików i kodów źródłowych, w pełnej funkcjonalności, z odpowiednimi hasłami na nośnikach elektronicznych (pendrive, dysk zewnętrzny). Wykonawca przekaze także instrukcję obsługi strony. Instrukcja (z elementami graficznymi) powinna obejmować wszystkie działania dotyczące rozbudowy struktury i edycji treści na stronie. Wykonawca przekaze Zamawiającemu również instrukcję instalacji i konfiguracji CMS; a także przeprowadzi szkolenie z obsługi CMS dla co najmniej dwóch osób wskazanych przez Zamawiającego, w jego siedzibie bądź online.

Potwierdzeniem odbioru zrealizowanego zamówienia będzie protokół odbioru podpisany przez obie strony.

Wykonawca przeniesie na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do strony, a także do materiałów użytych do jej wykonania.

VI. Gwarancja

Wykonawca na okres od momentu odebrania prac etapu I do 30 listopada 2024 r. udzieli gwarancji na zrealizowany serwis. Gwarancja obejmuje usuwanie wszystkich błędów, które zgłosi Zamawiający lub które zostaną wykryte przez Wykonawcę, a także bieżące instalowanie poprawek zwiększających bezpieczeństwo serwera, na którym osadzony będzie serwis i aktualizację systemu CMS.

Gwarancja obejmuje bieżącą naprawę wszelkich usterek oraz błędów, które zostaną ujawnione w trakcie funkcjonowania systemu. Wykonawca naprawi zgłoszone błędy od momentu ich zgłoszenia w terminach:

- a) Awaria – błąd krytyczny, który uniemożliwia korzystanie z Portalu:
 - Czas reakcji na zgłoszenie = do 2 godzin
 - Czas naprawy = do 6 godzin
- b) Błąd – błąd, który negatywnie wpływa na wydajność i funkcjonalność Portalu, jednak nie uniemożliwia korzystania ze strony i CMS:
 - Czas reakcji na zgłoszenie = do 3 godzin
 - Czas naprawy = do 24 godziny
- c) Wada – błąd, który nie wpływa na funkcjonalność i wydajność Strony, ale może powodować trudne do zdiagnozowania problemy bądź pogorszenie komfortu korzystania z Portalu:
 - Czas reakcji na zgłoszenie = do 3 godzin
 - Czas naprawy = do 48 godzin

Czas naprawy liczony zostaje od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego. Administrator, który zgłosił błąd, otrzymuje powiadomienie mailem o zmianach statusu zgłoszenia na adres e-mail. Uwaga: Powyższe opisy kategorii błędów mają charakter poglądowy. Zamawiający określa kategorię błędu, gdyż w zależności od towarzyszących okoliczności mogą wystąpić sytuacje, gdzie np. Wada lub Błąd mogą zostać zakwalifikowane jako Awaria.

VII. Opieka serwisowa

- a) świadczenie usługi doradztwa, helpdesku (doradztwa w zakresie korzystania z CMS i edycji strony oraz naprawy błędów) i dalszego rozwoju strony w wymiarze maksymalnie 100 roboczogodzin od momentu zakończenia prac do 15.11.2023 r.
- b) Świadczenie usługi naprawy błędów w działaniu serwisu, które nie wynikają z awarii sprzętu – serwera, tylko z działania CMS.
- c) Udzielania w godzinach pracy Zamawiającego telefonicznego wsparcia w zakresie eksploatacji serwisu (obsługi systemu zarządzania treścią) w każdy dzień roboczy od godz. 9:00 do 17:00,
- d) Udzielania administratorom Zamawiającego wyjaśnień dotyczących użytkowania i wsparcia w rozwoju wykonanego systemu,
- e) Analiza SEO strony i pozycjonowanie jej na hasła: „First to Help”, „First 2 Help”, „konkurs dla wolontariuszy”, „pomoc uchodźcom z Ukrainy”, „pomoc humanitarna”, „ukraiński kryzys uchodźczy”, „solidarność z Ukrainą”, „wolontariusze”, „wolontariat”.

Tryb realizacji usługi opieki serwisowej:

1. po otrzymaniu od Zamawiającego zapotrzebowania na usługę z zakresu opieki serwisowej, zawierającego jej specyfikację, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu informację o liczbie roboczogodzin niezbędnych do zrealizowania tejże usługi i o terminie jej wykonania;
2. realizacja usługi nastąpi po ustaleniu jej szczegółów i przekazaniu Wykonawcy przez Zamawiającego pisemnego zlecenia;
3. każdego miesiąca obowiązywania umowy, do 30 listopada 2023 r., po każdym miesiącu realizacji usługi opieki serwisowej zostanie podpisany przez Strony protokół odbioru, który będzie zawierał w szczególności informację o wykonanych rezultatach prac, liczbie roboczogodzin poświęconych na wykonanie usługi w danym miesiącu, która nie może być większa od wcześniej deklarowanej oraz od liczby godzin pozostałych do wykorzystania przez Zamawiającego w ramach limitu 100 roboczogodzin.