

Załącznik nr 4. do Opisu przedmiotu zamówienia

Wymagania dla zadania I.4

OPIS MINIMALNYCH WYMAGAŃ W ZAKRESIE PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest usługa dostępu do gotowej platformy informatycznej (zw. dalej platformą, aplikacją bądź systemem) umożliwiającej: - udzielanie zamówień publicznych, zgodnie z zapisami ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. Z 2022 r. poz. 1710) oraz Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2020 r. w sprawie sposobu sporządzania i przekazywania informacji oraz wymagań technicznych dla dokumentów elektronicznych oraz środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursie bez limitu postępowań, w okresie 60 miesięcy od daty wdrożenia przedmiotu zamówienia i udostępnienia platformy Zamawiającemu.

1. Wymagania funkcjonalne modułu przetargowego:

1.1 .Moduł musi umożliwiać wystawienie przez Zamawiającego zamówień zgodnych z Pzp oraz co najmniej:

- a) Szacowania wartości zamówienia;
- b) Zapytania ofertowego

1.2. Narzędzie musi umożliwiać, w zależności od nadanych użytkownikom uprawnień, dostęp do informacji o wszystkich prowadzonych postępowaniach.

1.3. Moduł przetargowy ma zawierać widoczną zarówno dla użytkowników zewnętrznych jak i dla Użytkowników Zamawiającego informację (zakładkę) o prowadzonym postępowaniu.

1.4. Użytkownik Zamawiającego musi posiadać możliwość tworzenia zakładki definiującej dane zamówienia zawierające m.in. następujące dane:

- a) przedmiot zamówienia,
- b) numer sprawy,
- c) tryb postępowania,
- d) termin składania i otwarcia wniosków/ofert.

Dane te będą widoczne dla Użytkowników Zewnętrznych (rozumianym jako osoby posiadające prawo do nieodpłatnego dostępu do platformy w zakresie wynikającym z zapisów ustawy Pzp – tj. Wykonawcy ubiegający się o zamówienie lub inne podmioty zainteresowane dostępem do dokumentacji zamówienia, bez konieczności logowania się do systemu).

1.5. Zakładka dotycząca danego zamówienia umożliwiająca Użytkownikom Zamawiającego zamieszczania dokumentów (w różnych formatach tj. word, excel, xml, pdf, ath itp) zgodnie z zapisami ustawy Pzp. tj.:

- a) ogłoszenie o zamówieniu (jego zmiany),
- b) specyfikacja warunków zamówienia,
- c) ogłoszenie o wyniku postępowania,
- d) ogłoszenie o udzieleniu zamówienia,

e)inne dokumenty powiązane z danym postępowaniem wymagane przepisami ustawy Pzp (np. wezwania, wnioski do wykonawców, pytania, odpowiedzi).Dane te będą widoczne dla użytkowników zewnętrznych, bez konieczności logowania się do systemu.

1.6. Aplikacja musi pozwalać na wymianę informacji dotyczącą danego zamówienia między Użytkownikami Zamawiającego a Użytkownikami Zewnętrznymi (z możliwością załączania plików) m.in. pozwalać na zadawanie pytań do postępowania, składania wniosków w postępowaniu, umożliwiać przekazywanie odpowiedzi w postępowaniu, przekazywanie innych informacji np. w zakresie wniesienia środków ochrony prawnej.

2. Wymagania ogólne względem SaaS¹:

- 2.1. System musi być zgodny z obowiązującym Prawem zamówień publicznych, a Wykonawca musi zobowiązać się w Umowie, że w ramach abonamentu za usługę deklaruje się do bezpłatnego dostosowania systemu do zmieniającego się prawa Pzp.
- 2.2. Rozwój aplikacji - Wykonawca w ramach abonamentu zapewni dostępność najnowszej wersji systemu.
- 2.3. Doradztwo merytoryczne dla wszystkich użytkowników Zamawiającego w godzinach minimalnie od 8:00 do 15:00 w dni pracujące.
- 2.4. Obsługa techniczna wszystkich wykonawców poprzez dostępny telefon i e-mail minimalnie od 8:00-17:00 w dni pracujące.
- 2.5. Platforma nie może wymagać od Zamawiającego użycia podpisów elektronicznych do otwarcia ofert.
- 2.6. Platforma musi być zainstalowana na serwerach należących do operatora platformy lub profesjonalnego podmiotu trzeciego, z którym operator platformy ma zawartą umowę hostingową w formie pisemnej.
- 2.7. Operator jako podmiot przetwarzający zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą. Przetwarzający zobowiązuje się, do przetwarzania danych wyłącznie na terenie Unii Europejskiej lub państw członkowskich i nie przekaze danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
- 2.8. Praca z Platformą, musi być możliwa przy minimalnych wymaganiach:
 - 2.8.1. Stały dostęp do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości nie mniejszej niż 512kb/s;
 - 2.8.2. Komputer klasy PC lub Mac, o następującej konfiguracji: pamięć min, 2GB RAM, Procesor Intel IV 2GHZ, jeden z systemów operacyjnych – MS Windows 7, Mac OS X 10.4, Linux, lub ich nowsze wersje;
 - 2.8.3. Zainstalowaną popularną przeglądarkę internetową obsługującą TLS 1.3, (Mozilla Firefox Internet Explorer, Google Chrome, Safari).
- 2.9. Zarządzanie Użytkownikami.

Dostęp do platformy mogą posiadać po stronie Zamawiającego tylko zdefiniowani użytkownicy i przedstawiciel Zamawiającego o uprawnieniach administratora (Administrator Zamawiającego), który musi mieć możliwość nadania poszczególnym użytkownikom uprawnienia umożliwiające dostęp do platformy w zakresie wskazanym przez Zamawiającego, a w razie potrzeby – na żądanie Zamawiającego lub w związku z zakończeniem świadczenia usługi – te uprawnienia zmienia lub odbiera.
- 2.10. Platforma ma być dostępna przez protokół https przez przeglądarkę WWW. Strefa dostępu użytkownika powinna być zamknięta, połączenie musi być szyfrowane. Protokół https skonfigurowany musi być w sposób uwzględniający dobre praktyki w zakresie bezpieczeństwa, obejmujące w szczególności:
 - 2.10.1. Dopuszczenie stosowania protokołu TLS (ang. Transport Layer Security) 1.3 i nowszych - standard w Internecie rozwinięcie protokołu SSL (ang. Secure Socket Layer), który zapewnia poufność i integralność transmisji danych, a także uwierzytelnienie serwera, a niekiedy również klienta;
 - 2.10.2. Zabronione jest korzystanie z algorytmów DES i RC4;
 - 2.10.3. Zabronione jest korzystanie z funkcji skrótu MD5 i SHA-1;

¹Software as a Service (z ang. oprogramowanie jako usługa wraz z licencją) to zakup usługi wraz z oprogramowaniem i licencją oraz aktualizacją systemu, pomocą techniczną, zarządzaniem serwerami oraz rozwojem systemu.

- 2.10.4. Wymaganie uwierzytelnienia serwera przy pomocy certyfikatu rozpoznawalnego przez przeglądarkę jako zaufany;
 - 2.10.5. Platforma musi posiadać opcję włączenia dwuskładnikowej autoryzacji (two factor);
 - 2.10.6. Platforma musi pozwalać na prowadzenie wielu postępowań i akcji w tym samym czasie;
 - 2.10.7. Logowanie do platformy musi wymagać loginu i hasła;
- 2.11. Aspekty bezpieczeństwa, które są wymagane od platformy:
- 2.11.1. Kontrolowanie poprawności wprowadzanych przez użytkownika danych poprzez komunikaty o błędach.
 - 2.11.2. Odporność na ataki przez powtórzenie;
 - 2.11.3. Kodowanie znaków UTF-8;
 - 2.11.4. Kodowanie stron wg standardów HTML5 oraz CSS3 Zakończoną poprawną walidacją w narzędziu W3C (poza błędami typu "Warning");
 - 2.11.5. Dynamiczna wartość bez stosowania Adobe Flash i Oracle Java;
 - 2.11.6. Prawidłowe działania pod najnowszymi stabilnymi wersjami przeglądarek Mozilla Firefox Internet Explorer, Google Chrome oraz Safari;
 - 2.11.7. Kontrolowanie poprawność wprowadzonych przez użytkownika danych;
 - 2.11.8. System powinien być napisany w RWD (Responsive web design) minimum dla stron po stronie wykonawców.

3. Gwarantowany poziom świadczenia usług

3.1. Definicje:

- 3.1.1. **Awaria lub błąd krytyczny** – problem polegający na zatrzymaniu lub poważnym zakłóceniu pracy systemu stanowiącego przedmiot wsparcia, w wyniku czego nie jest możliwa realizacja co najmniej jednego z kluczowych procesów prowadzenia postępowanie (tj. logowanie, wystawianie i prowadzenie postępowań, składanie ofert, odszyfrowanie ofert). Przez Awarię rozumie się także błąd krytyczny uniemożliwiający pracę.
Za Awarię uznaje się również jednoczesne wystąpienie szeregu problemów będących błędami lub usterkami, w przypadku, gdy takie problemy występują jednocześnie i mają ten sam skutek co Awaria.
Za Błąd, a nie Awarię będzie uznawany problem, co do którego operator platformy zastosuje lub wskaże skuteczne, możliwe do zastosowania, nie skutkujące koniecznością poniesienia przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych opłat, obejście umożliwiające funkcjonowanie systemu i umożliwiające zachowanie niezakłóconej realizacji kluczowych procesów związanych z prowadzeniem postępowania.
- 3.1.2. **Błąd** – problem polegający na zakłóceniu pracy systemu, skutkujący ograniczeniem możliwości realizacji lub uciążliwościami w realizacji kluczowych procesów związanych z prowadzeniem postępowania wspieranych przez system, dla którego to problemu operator platformy wskazał skuteczne obejście umożliwiające funkcjonowanie systemu i umożliwiające zachowanie ciągłości realizacji procesów związanych z prowadzeniem postępowania jednocześnie nie skutkujące koniecznością poniesienia przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych opłat. Jeśli nie wskazano obejścia Błędu lub wskazane obejście wymaga nakładów nieuzasadnionych z ekonomicznego punktu widzenia albo wskazane obejście nie kwalifikuje się do zastosowania ze względu na standardy i/lub sposób

przewodzenia postępowania przez Zamawiającego, obejście nie jest uznawane za skuteczne i taki Błąd jest kwalifikowany jako Awaria.

- 3.1.3. **Usterka** – wada polegająca na zakłóceniu pracy systemu, mogąca mieć wpływ na funkcjonowanie systemu, natomiast nieograniczająca zdolności operacyjnych systemu do obsługi i wspomagania procesów związanych z prowadzeniem postępowania. Usterki oznaczają wszelkie problemy z systemem, które nie mają istotnego wpływu na jego zastosowanie, funkcjonowanie lub utrzymanie oraz dalszy jego rozwój, niebędące Awariami, ani Błędami.
- 3.1.4. **SaaS** – Software as a Service (z ang. oprogramowanie jako usługa wraz z licencją) to zakup usługi wraz z oprogramowaniem i licencją oraz aktualizacją systemu, pomocą techniczną, zarządzaniem serwerami oraz rozwojem systemu.
- 3.2. Czas Awarii liczony jest jako czas niedostępności systemu. W przypadku przekroczenia dopuszczalnych czasów rozwiązania Błędów i Usterek, czas przekroczenia liczony jest również jako czas niedostępności systemu.
- 3.3. Operator platformy gwarantuje stabilność działania platformy Zakupowej na minimalnym poziomie 99,7% w skali roku, mierzoną 24h/7. Stabilność mierzona jest jako stosunek liczby godzin, w czasie których system był dostępny, do całkowitej liczby godzin w danym roku.
- 3.4. Maksymalne czasy reakcji w przypadku problemów z platformą będą liczone w godzinach pracy pracowników helpdesk i nie przekroczą poniższych czasów:

Problem	Maksymalny czas reakcji do:	Maksymalny czas rozwiązania do:
Awaria	4 godzin	24 godzin
Błąd	8 godzin	96 godzin
Usterka	48 godzin	7 dni roboczych

- 3.7. Czas awarii liczony jest jako czas niedostępności systemu. W przypadku przekroczenia dopuszczalnych czasów rozwiązania błędów i usterek, czas przekroczenia liczony jest również jako czas niedostępności systemu.

3.8. **Zgłaszanie problemów technicznych:**

3.8.1. **Wymagania dla Service Desk** - zgłoszenia będą przekazywane przez użytkowników platformy jednym ze sposobów, opisanych poniżej. Fakt przekazania zgłoszenia będzie odnotowany w systemie Service Desk Wykonawcy oraz zostanie mu nadany numer identyfikacyjny. Rejestracja zgłoszenia powinna nastąpić nie później niż 10 minut od czasu zarejestrowania zgłoszenia, a użytkownik Platformy winien otrzymać o tym stosowne powiadomienie (np. wiadomość e-mail z potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia wraz z numerem identyfikacyjnym). Zgłoszenia muszą być na czas trwania umowy archiwizowane:

- 3.8.1.1. **Zgłoszenie mailowe** - każdy użytkownik platformy może wysłać e-mail ze zgłoszeniem zawierającym opis incydentu lub pytanie na adres poczty elektronicznej Wykonawcy;

- 3.8.1.2. **Zgłoszenie telefoniczne** - zgłoszenia telefoniczne będą na życzenie rejestrowane przez doradców Service Desk w systemie Help Desk Wykonawcy w trakcie prowadzenia rozmowy. Osoba zgłaszająca powinna podać opis incydentu lub zadać pytanie wskazując dane kontaktowe (imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu). Dla celów bezpieczeństwa i zachowania należytej staranności wszystkie rozmowy będą nagrywane i przechowywane minimum 1 miesiąc;
 - 3.8.1.3. **Zgłoszenie za pośrednictwem formularza dostępnego na platformie** - każdy użytkownik platformy może wysłać zgłoszeniem za pomocą formularza dostępnego po zalogowaniu się zawierające opis incydentu lub pytanie na adres poczty elektronicznej Wykonawcy;
 - 3.8.1.4. **Zgłoszenie za pośrednictwem czatu dostępnego na platformie** - każdy użytkownik platformy może wysłać zgłoszeniem za pomocą czatu dostępnego po zalogowaniu się zawierającym opis incydentu lub pytanie na adres poczty elektronicznej Wykonawcy.
 - 3.8.2. **Realizacja zgłoszeń** - w przypadku, gdy opis zgłoszenia jest niejasny lub niekompletny wówczas doradca Help Desk Zamawiającego powinien zwrócić się z prośbą do osoby zgłaszającej o uzupełnienie informacji.
 - 3.8.3. Doradca Service Desk Wykonawcy po zrealizowaniu zgłoszenia odpowiada zgłaszającemu.
 - 3.8.4. W przypadku, w którym użytkownik uzna, że zgłoszenie nie zostało rozwiązane, może odpisać operatorowi platformy, i tym samym zgłoszenie musi automatycznie się wznowić, zachowując historię z poprzedniej korespondencji.
- 3.9. Wymagania licencyjne:**
- 3.9.1. Zamawiający kupuje usługę w modelu SaaS (Software as a Service - oprogramowanie jako usługa wraz z licencją) zgodnie z zakresem opisanym w postępowaniu.
 - 3.9.2. Operator platformy zapewni Nielimitowaną ilość kont dla użytkowników Zamawiającego.
 - 3.9.3. Operator platformy zapewni Nielimitowaną ilość kont dla Wykonawców (jeden wykonawca może posiadać wiele nieodpłatnych kont).
- 3.10. Wymagania funkcjonalne w zakresie systemu:**
- 3.10.1. Operator platformy dostarczy system, gdzie oferty w postępowaniach (za wyjątkiem aukcji) mogą być autoryzowane przy użyciu wyłącznie adresu e-mail - logowanie lub poprzez e-mail bez konieczności rejestrowania się wykonawców (weryfikacja po kliknięciu w link potwierdzający złożenie oferty);
 - 3.10.2. Aby dodać nowego wykonawcę Zamawiający jest zobowiązany minimalnie do podania adresu e-mail wykonawcy na który ma otrzymywać zaproszenia do udziału w postępowaniu;
 - 3.10.3. Ofertę do systemu wraz z załącznikami dołączonymi przez wykonawcę system powinien wyświetlać w formie porównawczej i intuicyjnej, co będzie podlegało ocenie;
 - 3.10.4. Wszystkie oferty muszą być łatwo porównywane poprzez jednostronicowy formularz w systemie, gdzie widoczne będą wszystkie pozycje zapytania lub aukcji wraz z ceną oraz kryteriami Zamawiającego z możliwością łatwego porównania ofert na jednym formularzu oraz oceną komisyjną;

- 3.10.5. System w przyjazny dla użytkownika sposób wspierał go będzie w porównaniu ofert pod względem cen i kryteriów oraz umożliwiał ocenę komisyjną w postępowaniach;
- 3.10.6. Wykonawcy mają możliwość komunikacji z Zamawiającym bez konieczności posiadania konta. Zamawiający ma możliwość publikowania wiadomości publicznych (dostępnych dla wszystkich uprawnionych wykonawców) oraz prywatnych (dostępnych tylko dla wybranego Wykonawcy);
- 3.10.7. Możliwość tworzenia podstawowej karty postępowania informującej o np. nazwie postępowania, trybie postępowania, kryteriach oceny ofert, terminie składania i otwarcia ofert;
- 3.10.8. Możliwość dokonywania zmian terminów określanych w danym postępowaniu i możliwość ich aktualizacji,
- 3.10.9. System nie może wymagać od użytkowników systemu (po stronie Zamawiającego) posiadania kwalifikowanego podpisu elektronicznego.
- 3.10.10. Możliwość podziału składanej oferty na część jawną i niejawną, w taki sposób, aby wykonawca mógł wyodrębnić tajemnicę przedsiębiorstwa i aby Zamawiający nie pobrał jej z plikami z ofertą (system umożliwia wyodrębnienie plików w archiwum postępowania);
- 3.10.11. Nienaruszalność złożonych ofert/wniosków do momentu określonego na godzinę ich otworzenia przez Zamawiającego, dotyczy również, wykonawców (oferentów);
- 3.10.12. Szyfrowanie ofert/wniosków i ich załączników do momentu ich odszyfrowania przez Zamawiającego;
- 3.10.13. Elektroniczne otwarcie ofert zgodnie z wymaganiami Ustawy;
- 3.10.14. Możliwość dodawania plików zewnętrznych, w tym również po zakończeniu postępowania elektronicznego (np. skarg, odwołań);
- 3.10.15. Możliwość zamieszczania dokumentów w różnych formatach zgodnie z art. 18 ustawy z dnia 17.02.2005r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12.04.2012r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności;
- 3.10.16. System nie może dyskryminować wykonawców i musi zachować zasady konkurencyjności, np. system nie może:
 - 3.10.16.1. Zmuszać do rejestracji wykonawców, aby złożyli ofertę lub przeczytali ogłoszenie o Zamówieniu;
 - 3.10.16.2. Narzucać instalacji wybranych komercyjnych rozwiązań potrzebnych do prawidłowego działania systemu;
 - 3.10.16.3. Wykluczać kogoś z kwalifikowanych podpisów elektronicznych, które są dopuszczone w krajach Unii Europejskiej;
 - 3.10.16.4. Ograniczać formatów przyjmowanych podpisów zgodnie z decyzją wykonawczą Komisji (UE) 2015/1506 z dnia 8 września 2015r. ustanawiającą specyfikacje dotyczące formatów zaawansowanych podpisów elektronicznych oraz zaawansowanych pieczęci elektronicznych, które mają być uznane przez podmioty sektora publicznego, zgodnie z art. 27 ust. 5 i art. 37 ust. 5 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym (Dz. Urz. UE L 235 z 09.09.2015, str. 37).

2.1 Grafika portalu

- 3.10.16.5. Wykonawca musi przedstawić Zamawiającemu do akceptacji projekt graficzny Platformy oraz jego wersji mobilnej.
- 3.10.16.6. Do akceptacji grafiki wymagana jest forma pisemna. Zamawiający do czasu uruchomienia wersji testowej Platformy, może zgłaszać zmiany do projektu graficznego, które Wykonawca zobowiązany jest wprowadzić.
- 3.10.16.7. Projekt musi uwzględniać obowiązki beneficjentów w zakresie prowadzenia działań informacyjnych i promocyjnych projektów współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Warmia Mazury na lata 2014-2020 (dokument dostępny na stronie www.rpo.warmia.mazury.pl).
- 3.10.16.8. Projekt musi uwzględniać przestrzeń do zamieszczenia czytelnego logotypu Platformy przygotowanego przez Zamawiającego. Wskazane wyżej znaki graficzne dostarczone zostaną przez Zamawiającego w formatach *jpg, *png, *pdf (krzywe) i muszą zostać zamieszczone w określonych projektem miejscach w sposób bezstratny dla ich jakości.
- 3.10.16.9. Minimalne wymiary poszczególnych grafik i znaków graficznych określi Zamawiający po przedstawieniu przez Wykonawcę wstępnego projektu graficznego portalu.
- 3.10.16.10. Zamawiający zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w przedstawionym przez Wykonawcę wstępnym projekcie graficznym. Dotyczy to kolorystyki portalu, wykorzystanych barw oraz rozmieszczenia poszczególnych jego elementów (w tym wspomnianych wyżej znaków graficznych i pozostałych grafik).