**Załącznik nr 1.2 do SWZ**

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

**na wsparcie i asystę techniczną**

**Systemów Informacyjnych Wrót Podlasia – poczta**

1. **Przedmiotem zamówienia jest usługa świadczenia wsparcia i asysty technicznej na posiadane przez Zamawiającego Systemy Informacyjne Wrót Podlasia,** zakupione w ramach projektu „Wdrażanie elektronicznych usług dla ludności województwa podlaskiego – część II, administracja samorządowa” realizowanego w ramach Decyzji nr UDA-RPPD.04.01.00-20-002/11-00 z dnia 28 lutego 2012 r.:
   1. **Poczta w domenie Wrota Podlasia.**
2. **Świadczenie wsparcia i asysty technicznej w ramach Systemów Informacyjnych Wrót Podlasia – wymagania ogólne:**
   1. Okres świadczenia wparcia i asysty technicznej Systemów Informacyjnych Wrót Podlasia wyszczególnionych w pkt 2, będzie wynosił **12 miesięcy** od dnia 12 września 2023 r. lub od dnia podpisania umowy, jeżeli umowa byłaby podpisana po tym terminie.
   2. Przedmiotem wsparcia i asysty technicznej objęte są wszystkie istniejące i aktualnie zainstalowane u Zamawiającego funkcjonalności Systemów Informacyjnych Wrót Podlasia.
   3. Systemy, o których mowa w pkt 1 zostały zbudowane w oparciu o umowę PN/36/03/2014 zawartą pomiędzy Województwem Podlaskim działającym w imieniu i na rzecz Partnerów Projektu (w Projekcie uczestniczyło 129 Partnerów – Jednostki Samorządu Terytorialnego i ich jednostki podległe) oraz firmą BIT S.A. Aleja Jana Pawła II 23, 00-854 Warszawa. Umowa obejmowała, oprócz dostawy i wdrożenia Systemów, także udzielenie licencji, przeprowadzenie szkoleń oraz udzielenie gwarancji i asysty technicznej w okresie 5 lat od dostarczenia i odebrania ww. systemów.
   4. Aktualnie Województwo Podlaskie posiada zawartą umowę nr DSI-I/3/2022 na wsparcie i asystę techniczną na ww. Systemy obowiązującą do dnia 11 września 2023 r.
   5. **Przez wsparcie i asystę techniczną** w ramach Systemów Informacyjnych Wrót Podlasia **rozumie się** udzielenie przez Wykonawcę wsparcia i asysty technicznej Zamawiającemu w sytuacji, gdy Administratorzy Systemów nie są w stanie samodzielnie wykonać danej czynności lub wykonanie tej czynności wiąże się z prawdopodobieństwem nieprawidłowego działania systemu lub w zakresie wyjaśniania i rozwiązywania zagadnień dotyczących eksploatacji systemu. Wsparcie może mieć charakter konsultacji lub wykonania przez Wykonawcę wymaganych czynności. W ramach usługi Wykonawca zapewnia dostępność konsultantów w celu świadczenia Administratorom Systemów wsparcia i asysty technicznej związanej z obsługą i rozwojem Systemów.
   6. Województwo Podlaskie zawarło porozumienia o współpracy w zakresie poczty z **32** Jednostkami Samorządu Terytorialnego oraz **7** Wojewódzkimi Samorządowymi Jednostkami Organizacyjnymi.
   7. **Aktualnie w ramach systemu poczty posiadamy 2911 kont pocztowych oraz 45 domeny i subdomeny pocztowe w oparciu o 5 serwerów z oprogramowaniem Zimbra FOSS w wersji 8.8.15\_GA\_4522 wraz z rozszerzeniem administratora domenowego.**
   8. **W ramach wsparcia i asysty technicznej należy przeprowadzić aktualizacje oprogramowania Zimbra FOSS do najnowszej udostępnionej wersji (na dzień sporządzania OPZ jest to wersja 10) wraz z zachowaniem obecnych funkcjonalności i danych użytkowników korzystających z systemu poczty.**
   9. **Analizę posiadanej architektury serwerowej celem określenia jej aktualności pod kątem obecnych rozwiązań technologicznych oraz zaproponowanie i zaktualizowanie architektury serwerowej celem zwiększenia jej bezpieczeństwa, wygody zarządzania oraz wydajności.**
   10. **Świadczenie wsparcia i asysty technicznej na posiadane przez Zamawiającego Systemy Informacyjne Wrót Podlasia będzie realizowane dla wszystkich Administratorów Systemów Zamawiającego.**
3. **Wymagania jakościowe świadczenie wsparcia i asysty technicznej w ramach Systemów Informacyjnych Wrót Podlasia obejmie w szczególności:**
4. zapewnienie ciągłości działania Systemów,
5. niezwłoczne usuwanie awarii oraz usuwanie błędów zgłoszonych przez Zamawiającego w Systemach, zgodnie z czasem reakcji serwisowej opisanym w pkt 3.2.,
6. świadczenie asysty i wsparcia technicznego Administratorom Systemów,
7. pomoc techniczną i merytoryczną Administratorom Systemów przy rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z funkcjonowaniem i korzystaniem z Systemów,
8. pomoc w zakresie korzystania z Systemów,
9. udzielanie wsparcia i asysty technicznej przez Wykonawcę niezależnie od stopnia udokumentowania systemu,
10. bieżące dostosowywanie ww. systemów do obowiązujących przepisów prawa, ich zmian i rekomendacji, w każdym z aspektów związanych z usługami i funkcjonalnościami realizowanymi przez te Systemy. Każdorazowa zmiana związana z dostosowaniem Systemów do przepisów prawa ma zostać poprzedzona analizą zaplanowanych zmian przez Wykonawcę i zaakceptowana przez Zamawiającego,
11. wsparcie w zakresie optymalnego wykorzystania oraz dostosowania Systemów do potrzeb Zamawiającego, oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów Systemów, wsparcie obejmuje wszystkie moduły i funkcje posiadane przez Zamawiającego,
12. wsparcie w bieżącym optymalizowaniu konfiguracji Systemów uwzględniające potrzeby Zamawiającego,
13. usprawnianie działania Systemów,
14. **dostarczanie i instalowanie nowych wersji Systemów aplikacyjnych, systemowych i serwerowych, aktualizacji oraz patchy,**
15. instalowanie certyfikatów,
16. aktualizację oprogramowania aplikacyjnego, systemowego i serwerowego koniecznego do prawidłowego działania Systemów Informacyjnych Wrót Podlasia oraz do zapewnienia właściwego poziomu bezpieczeństwa Systemów zgodnie z wymaganiami Zamawiającego w tym zakresie,
17. wdrażanie zmian niezbędnych do utrzymania wydajności, optymalizacji, pojemności i bezpieczeństwa systemów,
18. utrzymywanie zgodności środowiska zapasowego i testowego ze środowiskiem produkcyjnym dla systemów posiadających ww. środowiska,
19. deponowanie kodów źródłowych i utrzymywanie ich zgodności ze środowiskiem produkcyjnym,
20. doradztwo w zakresie rozbudowy systemów o nowe funkcjonalności świadczone w formie uzgodnionej z Zamawiającymi (np. spotkania konsultacyjne, spotkania on-line, wizyty u Zamawiającego),
21. doradztwo w zakresie rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego oraz dokonywanie ponownych instalacji Systemów w przypadku rozbudowy,
22. pomoc w usuwaniu awarii Systemów Informacyjnych Wrót Podlasia powstałych z winy administratorów Systemów lub wskutek wypadków losowych,
23. pomoc w awaryjnym odtwarzaniu Systemów Informacyjnych Wrót Podlasia, stanu Systemów i zgromadzonych danych archiwalnych,
24. pomoc w analizie i wyszukiwaniu informacji w logach Systemowych,
25. wsparcie i asysta techniczna powinna być udzielona w sposób kompletny i uznany za wystarczający przez Zamawiającego,
    1. **Wykonawca obowiązany będzie w szczególności:**
26. świadczyć usługę wsparcia i asysty technicznej telefonicznie, e-mailowo, on-line, przez System Obsługi Zgłoszeń (SOZ) lub poprzez zdalne połączenie z infrastrukturą Zamawiającego, za pośrednictwem imiennego konta założonego dla każdego z pracowników wskazanego przez Wykonawcę do realizacji usługi, Aktywność pracowników może być monitorowana.
27. Zamawiający wymaga zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane przez Zamawiającego czynności, których wykonanie polega na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy:
    * obsługa zgłoszeń, tj. przyjmowanie, zarządzanie, bieżące aktualizowanie informacji o realizacji zgłoszeń w Systemie Obsługi Zgłoszeń (SOZ),
28. świadczyć wsparcie drogą telefoniczną, e-mailową, on-line i poprzez System Obsługi Zgłoszeń (SOZ), do którego Wykonawca otrzyma dostęp od Zamawiającego, w dni robocze Zamawiającego w godzinach od 7:30 do 15:30,
29. przyjmować zgłoszenia dotyczące awarii, błędów, usterek i potrzeb wsparcia bądź aktualizacji:
    * telefonicznie – w dni robocze Zamawiającego w godzinach od 7:30 do 15:30,
    * e-mailem lub poprzez System Obsługi Zgłoszeń (SOZ) – całodobowo, 24/5/365,
30. reagować na zgłoszenia w czasie zgodnym z wymaganiami podanymi poniżej w pkt 3.2.,
31. wprowadzać wszystkie informacje związane ze zgłoszeniami do Systemu Obsługi Zgłoszeń (**SOZ**) niezależnie od drogi zgłoszenia oraz na bieżąco aktualizować informacje o realizacji tych zgłoszeń,
32. w przypadku konieczności wymiany komponentów Systemów (oprogramowania) – zapewnić komponenty o parametrach nie gorszych niż komponenty wymieniane,
33. aktualizować oprogramowanie aplikacyjne i systemowe w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne dla utrzymywania funkcjonalności, integracji, wydajności, pojemności, bezpieczeństwa i ergonomii systemów, zgodnie z decyzją Zamawiającego
34. przeprowadzać testy przed wdrożeniem zmian w systemach, z wykorzystaniem środowiska testowego,
35. weryfikować i zapewniać prawidłowe działanie systemów po dokonanych przez siebie naprawach i modyfikacjach,
36. aktualizować dokumentację zgodnie z wprowadzanymi modyfikacjami systemu i sprzętu, w tym usuwać błędy i uzupełniać braki w dostarczonej dokumentacji,
37. aktualizować dokumentację Systemów (użytkownika, administratora oraz wszelką dokumentację niezbędną do zarządzania ww. Systemami),
38. prowadzić statystyki i przekazywać raporty w zakresie udzielanego wsparcia.
39. w uzgodnieniu z Wykonawcą dopuszcza wykorzystywanie Systemu Obsługi Zgłoszeń dostarczonego przez Wykonawcę.
    1. **Klasyfikowanie, diagnozowanie oraz rozwiązywanie błędów zgłaszanych przez Administratorów Systemów:**
       1. Fakt wystąpienia błędu, oraz jego ewentualną charakterystykę, ocenia się zawsze w odniesieniu do ostatniej wersji opisu funkcjonalnego Systemów, uzgodnionej pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.
       2. Przez rozwiązanie błędu lub ostateczne rozwiązanie błędu, rozumie się wdrożenie działań, dzięki którym dany błąd przestaje występować podczas zgodnego z przeznaczeniem korzystania z funkcji systemów.
       3. Przez obejście błędu rozumie się przekazanie do wiadomości Zamawiającego lub Administratora Systemu szczegółowego opisu działań, dzięki którym procedury użycia Systemów, będące normalnie pod wpływem danego błędu, mogą zostać przeprowadzone w sposób wykluczający powstanie lub wpływ tego błędu.
       4. Błędy dotyczące systemów muszą być klasyfikowane według stopnia ich wpływu na dostępność funkcji systemów, klasyfikacji błędów dokonuje Zamawiający, jako:

* **Błędy krytyczne**, tzn. takie błędy, które mają kluczowe znaczenie dla działania oprogramowania tj. powodują całkowitą niedostępność funkcjonalności Systemu lub jej krytycznej części, uniemożliwiają wykonywanie pracy lub dochowanie terminów realizacji zadań.
* **Błędy poważne**, tzn. takie błędy, które nie kwalifikują się jako błędy krytyczne, natomiast powodują uciążliwość w korzystaniu z niektórych funkcji Systemu, uniemożliwiają lub znacznie utrudniają wykonanie poszczególnych czynności, powodują, że eksploatacja staje się ograniczona (np. problemy z wydajnością, przeprowadzenie określonych operacji w systemie jest uciążliwe).
* **Pozostałe błędy**, tzn. takie błędy, przy których oprogramowanie funkcjonuje w sposób niepoprawny i niezgodny z oczekiwaniami Zamawiającego.
  + 1. Maksymalne wartości parametrów czasowych opisujących reakcję serwisową Wykonawcy w przypadku wystąpienia poszczególnych kategorii błędów systemów mogą wynosić, co najwyżej:
* Dla błędów **krytycznych** – reakcja w ciągu 1 godziny, przywrócenie funkcjonowania systemu (rozwiązanie lub obejście błędu) **w ciągu 4 godzin** od przyjęcia zgłoszenia błędu, ostateczne rozwiązanie problemu **w ciągu 2 dni** od zgłoszenia błędu (przez godziny rozumie się godziny zegarowe niezależnie od godzin pracy Zamawiającego oraz od tego, czy jest to dzień roboczy, czy nie).
* Dla błędów **poważnych** – reakcja w ciągu 2 godzin, przywrócenie pełnej funkcjonalności systemu (rozwiązanie lub obejście błędu) **w ciągu 24 godzin** od przyjęcia zgłoszenia błędu, ostateczne rozwiązanie problemu **w ciągu 5 dni** od zgłoszenia błędu.
* Dla **pozostałych** błędów – reakcja w ciągu 4 godzin, przywrócenie pełnej funkcjonalności systemu (rozwiązanie lub obejście błędu) **w ciągu 5 dni** od przyjęcia zgłoszenia błędu, ostateczne rozwiązanie problemu **w ciągu 30 dni** od zgłoszenia błędu.
  + 1. Przez reakcję rozumie się dowolny sposób komunikacji ze strony przedstawiciela wykonawcy, potwierdzenie zgłoszenia oraz rozpoczęcie działań diagnostycznych.
    2. Gdy zgłoszenia dokonano poza godzinami pracy Zamawiającego, zgłoszenie traktowane jest jako przyjęte o godzinie 7:30 wraz z rozpoczęciem najbliższego dnia roboczego Zamawiającego (**nie dotyczy błędów krytycznych**).
    3. W wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego czas realizacji przywrócenia pełnej funkcjonalności systemu (rozwiązanie lub obejście błędu) lub termin ostatecznego rozwiązania problemu, w konkretnym wypadku może zostać uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym i tym samym różnić się od wartości parametrów czasowych opisanych powyżej.
    4. Ostateczne rozwiązanie błędu wymagającego poprawy kodu oprogramowania Systemów Informacyjnych Wrót Podlasia musi obejmować wytworzenie oraz przekazanie do dyspozycji Zamawiającego stosownej aktualizacji oprogramowania Systemu. Każda aktualizacja oprogramowania może zawierać poprawki kodu oprogramowania dotyczące jednego lub więcej zgłoszonych błędów. Wszystkie znajdujące się w aktualizacji oprogramowania poprawki kodu oprogramowania muszą być udokumentowane w sposób umożliwiający przynajmniej ustalenie istoty błędu usuwanego przez daną poprawkę.
    5. maksymalne wartości parametrów czasowych opisujących reakcję Wykonawcy dotyczącą wsparcia i asysty technicznej w ramach Systemów wynoszą:
  + przyjęcie zgłoszenia 2 godziny,
  + czas realizacji 7 dni,
  + w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego czas realizacji wsparcia i asysty może zostać uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym i tym samym różnić się od czasów opisanych powyżej,
  1. **Dostawa nowych wersji oprogramowania systemów:**
     1. Wykonawca może przekazać Zamawiającemu nową wersję oprogramowania systemu dopiero po wszechstronnej weryfikacji poprawności jej działania.
     2. Razem z nową wersją oprogramowania lub w przypadku istotnych zmian wpływających na użytkowanie lub architekturę systemu, Wykonawca musi dostarczyć zaktualizowaną dokumentację systemów.
     3. W przypadku, gdy naprawa błędu powoduje zmiany w funkcjonowaniu oprogramowania, zmiany w dokumentacji należy uwzględnić przy najbliższej jej aktualizacji.
     4. Po wdrożeniu nowej wersji oprogramowania w systemach Zamawiającego, Wykonawca ponosi odpowiedzialność na tych samych zasadach za działanie danego systemu, jaką ponosił w stosunku do uprzednio tam działającej wersji systemu.
     5. Wersja zdeponowana kodów źródłowych musi być każdorazowo aktualizowana w przypadku zmiany lub aktualizacji wersji produkcyjnej.

1. **Wykonawca powinien uwzględnić wszystkie akty prawne wpływające na działanie i funkcjonowanie Systemów Informacyjnych Wrót Podlasia oraz na bieżąco dostosowywać Systemy do obowiązujących przepisów prawa, ich zmian i rekomendacji, w każdym z aspektów związanych z usługami i funkcjonalnościami realizowanymi przez te Systemy, w szczególności do:**
2. **Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U.2019.848 ze zm.),**
3. Rozporządzenia 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.2017.2247 t.j. ze zm.),
4. Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2019.1781 tj. ze zm.),
5. Ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U.2021.2070 t.j. ze zm.),
6. Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2020.334 t.j. ze zm.),
7. Ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o ochronie baz danych (Dz.U.2021.386 t.j., ze zm.),
8. Ustawy z dnia 5 września 2016 r. o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U.2021.1797 t.j. ),
9. Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U.2020.1062 t.j. ze zm.),
10. Ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U.2022.902 t.j. ze zm.),
11. Ustawa z dnia 11 sierpnia 2021 r. o otwartych danych i ponownym wykorzystywaniu informacji sektora publicznego (Dz.U.2021.1641 ze zm.),
12. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych),
13. Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2019.1781 tj. ze zm.),
14. Ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (Dz.U.2020.1369 t.j. ze zm.),
15. Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U.2021.1062 t.j. ze zm.),
16. Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 20 lipca 2011 r. w sprawie podstawowych wymagań bezpieczeństwa teleinformatycznego (Dz.U.2011.159.948 ze zm.)
17. Rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej (Dz.U.2007.10.68 ze zm.).
    1. Zamawiający oczekuje, aby utrzymać spójność wdrożonych rozwiązań w taki sposób, by spełniały wszelkie obowiązujące oraz wchodzące w życie w tym okresie przepisy prawa (nie tylko te wymienione powyżej).

…………………………………………………….

**Załącznik nr 1.A do**   
**Szczegółowego Opisu Przedmiotu zamówienia**

**Ogólna charakterystyka   
Systemów Informacyjnych Wrót Podlasia - poczta**

W ramach projektu *Wdrażanie elektronicznych usług dla ludności województwa podlaskiego – część II*, *administracja samorządowa* została rozbudowana wojewódzka platforma Wrót Podlasia i zostały wdrożone nowe narzędzia ICT w Jednostkach Samorządu Terytorialnego Województwa Podlaskiego. W przedsięwzięciu uczestniczyło Województwo Podlaskie (Lider) oraz 129 Partnerów (14 powiatów, 3 miasta na prawach powiatu i 112 gmin), wraz z Jednostkami Podległymi. W okresie trwałości Projektu od 2014 roku do 19 maja 2021 r. możliwe było przyłączanie do Systemu Wrót Podlasia kolejnych podmiotów publicznych z terenu województwa, które chciały korzystać z poszczególnych elementów Systemu.

Po okresie trwałości projektu tj. po 19 maja 2021 r. zostały zawarte nowe Porozumienia o współpracy w zakresie powszechnego udostępniania informacji publicznej w postaci elektronicznej w zakresie poczty z **32** jednostkami samorządu terytorialnego oraz z **7** wojewódzkimi samorządowymi jednostkami organizacyjnymi dla których organem założycielskim jest Województwo Podlaskie.

**Aktualnie posiadamy 45 domen i subdomen pocztowych oraz 2911 kont pocztowych.**

**W ramach projektu wdrożono między innymi elementy Systemu Wrót Podlasia:**

**Poczta w domenie Wrota Podlasia**

Wdrożona w ramach zamówienia infrastruktura poczty elektronicznej stanowi podstawowe narzędzie komunikacji pomiędzy pracownikami wszystkich podmiotów publicznych z terenu województwa podlaskiego, z którymi zostały zawarte Porozumienia o współpracy. Narzędzie pełni rolę nie tylko skrzynki pocztowej do przesyłania wiadomości elektronicznych, ale również pełni funkcje osobistego kalendarza dla Użytkownika. Istotnym elementem jest również współpraca z mobilnymi urządzeniami. Poczta elektroniczna jest oddzielnym elementem platformy Wrót Podlasia. Zapewnia tworzenie i pełne zarządzanie kontami pocztowymi dla wszystkich posiadanych domen i subdomen. Zapewnia dostęp online do interfejsu pocztowego i kalendarza przez Użytkownika.