

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiot zamówienia obejmuje usługę wsparcia technicznego, konserwacji i modyfikacji platformy internetowej Centrum Dietetycznego Online (ATiK) oraz aktualizacji i wsparcia technicznego strony www, a także usługi związanej z uaktualnieniem księgi znaku NCEŻ wraz z przygotowaniem systemu identyfikacji wizualnej dla strony www i platformy CDO.

I. WPROWADZENIE I OPIS STANU AKTUALNEGO

Narodowy Instytut Zdrowia Publicznego PZH – Państwowy Instytut Badawczy jako Zamawiający jest realizatorem projektu Narodowe Centrum Edukacji Żywnościowej (NCEŻ). Interaktywny i wielokierunkowy model projektu umożliwia prowadzenie szerokiej kampanii edukacyjnej dotyczącej zdrowego stylu życia we wszystkich rejonach Polski i we wszystkich grupach społecznych. W ramach NCEŻ działa Centrum Dietetyczne Online (CDO) – internetowa platforma, za pośrednictwem której udzielane są bezpłatne konsultacje dietetyczne, psychodietetyczne oraz dotyczące aktywności fizycznej.

1. Strona www

NCEŻ prowadzi działania za pośrednictwem strony internetowej oraz profili społecznościowych. Strona www NCEŻ <https://ncez.pzh.gov.pl> jest podstawowym kanałem komunikacji, z którego korzystają wszystkie grupy odbiorców. Poradnia Centrum Dietetycznego Online (CDO) informuje użytkowników poprzez podstronę (*landing page*) <https://ncez.pzh.gov.pl/poradnia>, dlaczego warto i jak skorzystać z porad specjalistów, a finalnie zachęca do skorzystania z usług CDO, realizowanych poprzez platformę internetową <https://cdo.pzh.gov.pl>. Treści zawarte na stronie dotyczą całej populacji, niezależnie od wieku czy płci, a ich forma jest dostosowana przede wszystkim do osób dorosłych.

Analiza działalności edukacyjnej NCEŻ wskazuje na trzy główne grupy odbiorców komunikacji i ich potrzeby:

- 1) Osoby zdrowe, które chcą sprawdzić czy ich sposób żywienia jest właściwy oraz osoby zmagające się z różnego rodzaju chorobami, poszukujące głównie informacji i wiedzy na temat prawidłowego żywienia w danych jednostkach chorobowych. Do najczęściej wyszukiwanych pojęć na stronie www należą: *dna moczanowa, choroby układu*

pokarmowego, biegunka, insulinooporność, niedoczynność tarczycy, dieta lekkostrawna, wzdęcia i gazy;

- 2) Rodzice, nauczyciele, realizatorzy zbiorowego żywienia poszukujący informacji o zasadach zdrowego żywienia dla dzieci;
- 3) Osoby w wieku 25-35 lat, przeważnie kobiety, zainteresowane informacjami o żywieniu, które są ważne dla ich stylu życia.

Zamawiający dysponuje dokumentacją dotyczącą strony www, którą udostępni Wykonawcy po podpisaniu umowy o zachowaniu poufności:

- Charakterystyka statystyczna odbiorców strony ncez.pzh.gov.pl
- Raport z audytu WCAG strony ncez.pzh.gov.pl
- Raport z audytu UX strony ncez.pzh.gov.pl

2. Platforma Centrum Dietetycznego Online (CDO)

W 2017 roku ze środków Narodowego Programu Zdrowia powstała platforma internetowa CDO (<https://cdo.pzh.gov.pl>), dzięki której całkowicie bezpłatnie i bez wychodzenia z domu (online) każdy Polak ma możliwość skorzystania z profesjonalnych konsultacji dietetycznych, psychodietetycznych oraz dotyczących aktywności fizycznej. Konsultacje mogą mieć charakter jednorazowej porady lub stałej opieki specjalistycznej. W ofercie CDO znajdują się porady dietetyczne indywidualne oraz rodzinne. Wobec rosnącego zapotrzebowania na konsultacje dietetyczne oraz braku dostępności w Polsce do darmowego poradnictwa dietetycznego, konieczne jest poinformowanie szerokiego grona społeczeństwa o możliwości korzystania z bezpłatnych usług CDO. Usługi te stanowią ważny element edukacyjny w kontekście walki z nadwagą i otyłością, a także w prewencji i terapii chorób dietozależnych. Darmowy dostęp do konsultacji z dietetykiem, psychodietetykiem i specjalistą od aktywności fizycznej, pozwala zmniejszyć nierówności w dostępności do świadczeń zdrowotnych wśród Polaków. Od początku działania projektu zarejestrowano ponad 31 000 indywidualnych kont użytkownika platformy CDO, spośród których ponad 75% stanowiły kobiety. Do końca 2021 roku dokonano 31 214 zapisów na konsultację online. Liczba zapisów przełożyła się na zrealizowanie 17 217 porad online za pośrednictwem platformy Internetowej CDO. Z konsultacji dietetycznych

korzystały zarówno osoby zdrowe, które chciały sprawdzić czy obecny sposób żywienia jest właściwy, jak i chore, dla których dieta stanowi istotny element skutecznego leczenia chorób dietozależnych. Użytkownicy platformy to grupa bardzo różnorodna pod względem potrzeb, wykazująca bardzo zróżnicowany poziom wiedzy dotyczącej żywienia i zdrowego stylu życia. Różny jest cel konsultacji oraz zgłaszane choroby i dolegliwości.

Architektura platformy CDO

Platforma składa się z 3 głównych komponentów: frontend, backend oraz baza danych. Całość podzielona została na poniższe moduły:

Moduł Wizyt (konsultacji)

Moduł odpowiedzialny za wszelkie operacje związane z realizacją konsultacji – począwszy od wyszukiwania wolnych terminów, a kończąc na wysłaniu wiadomości kończących zrealizowaną konsultację. Moduł ten jest ściśle powiązany z modułami:

- konsultanci
- użytkownicy
- kalendarz
- ankiety

Wszelkie zaistniałe zdarzenia mające wpływ na istniejące dane są zapisywane w module „Audyty danych”.

Moduł "Audyty danych"

Komponent ten stanowi zbiór obiektów dostępu do danych DAO. Obiekty te są odpowiedzialne za wykonywanie odpowiednich operacji związanych z pobieraniem, tworzeniem i przetwarzaniem danych. Jego zastosowanie daje możliwość wprowadzenia abstrakcji w innych częściach systemu, dzięki czemu możliwa jest przeźroczysta wymiana technologii dostępu do danych.

Przechowywane dane to informacje o wszelkich zdarzeniach na danych jakie zaistniały w tych modułach. Dane te składają się z informacji:

- kto wywołał zdarzenie (powiązane z użytkownikiem)
- jaki to był typ zdarzenia (dodanie, edycja, usunięcie)

- dokładna data i czas zaistnienia

Repozytorium jest zbudowane w oparciu o relacyjną bazę danych PostgreSQL.

Moduł Użytkownicy

Komponent jest odpowiedzialny za implementację procesów koniecznych do obsługi użytkowników. Celem tego komponentu jest udostępnienie administratorom funkcjonalności umożliwiających kompletne zarządzanie bazą użytkowników. Moduł ten zawiera szereg funkcji pozwalających na zarządzanie użytkownikami, m.in.:

- tworzenie użytkowników,
- edycja użytkowników,
- dezaktywacja użytkowników.

Wszelkie zaistniałe zdarzenia mające wpływ na istniejące dane są zapisywane w module „Audyt danych”.

Moduł Konsultanci

Komponent jest odpowiedzialny za implementację procesów koniecznych do obsługi konsultantów CDO. Celem tego komponentu jest udostępnienie administratorom funkcjonalności umożliwiających kompletne zarządzanie bazą konsultantów. Moduł ten zawiera szereg funkcji pozwalających na zarządzanie konsultantami, m.in.:

- tworzenie konsultantów,
- edycja konsultantów,
- dezaktywacja konsultantów.

Wszelkie zaistniałe zdarzenia mające wpływ na istniejące dane są zapisywane w module „Audyt danych”.

Moduł Kalendarz

Moduł ten udostępnia funkcjonalności związane z obsługą kalendarzy dla użytkowników końcowych. Jest ściśle powiązany z modułem wizyt, ale oprócz podstawowych zdarzeń typu konsultacje udostępnia użytkownikom szereg innych funkcji, takich jak: grafiki pracy, różne typy aktywności, wnioski urlopowe, kalendarz świąt itp.

Moduł Ankiety

Moduł ten udostępnia funkcjonalności związane z obsługą ankiet dla użytkowników końcowych. Jest ściśle powiązany z modułem wizyt. Udostępnia użytkownikom szereg funkcji związanych z wypełnianiem oraz przeglądaniem ankiet. Dodatkowo dla administratorów platformy jest udostępniona funkcjonalność związana z tworzeniem oraz edycją ankiet.

Zamawiający dysponuje szczegółową dokumentacją techniczną, zawierającą m.in. opis użytych technologii, kod źródłowy platformy, którą udostępni Wykonawcy po podpisaniu umowy o zachowaniu poufności:

- Projekt Techniczny Oprogramowania – 15 stron
- Instrukcja instalacji – 17 stron
- Schemat bazy danych – 158 stron
- Dokumentacja opisująca interfejsy zewnętrzne opisana w standardzie Swagger 2.0. – 17586 linii
- Materiały z audytu platformy (audyt UX i UI, audyt frontend i backend wydajnościowy)
- Kod źródłowy frontend
- Kod źródłowy backend

3. Księga Znaku

Aktualnie Zamawiający posiada księgę znaku NCEŻ stanowiącą, wraz z materiałem z audytu UX, podstawę do aktualizacji Księgi Znaku. Na potrzeby działania platformy CDO (oraz powiązanej z nią strony www) konieczne jest uaktualnienie posiadanej przez Zamawiającego księgi znaku (*brand book*) NCEŻ oraz stworzenie na jej podstawie logotypu CDO. Celem uaktualnienia księgi znaku jest odcięcie się od nieistniejącego już Instytutu Żywności i Żywienia oraz zaproponowanie poszerzenia dotychczasowej kolorystyki. Zamawiającemu zależy na zachowaniu spójności wizualnej we wszystkich działaniach prowadzonych w ramach umowy.

II. ZAKRES PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiot zamówienia podstawowego obejmuje:

- 1) Usługę wsparcia technicznego, konserwacji i modyfikacji (ATiK) dla platformy internetowej Centrum Dietetyczne Online (CDO), dostępnej pod adresem <https://cdo.pzh.gov.pl>.
- 2) Naprawę błędów na platformie, które ujawniły się w czasie eksploatacji systemu oraz wprowadzenia zmian wynikających z przestawienia priorytetu jej działania na urządzenia mobilne zgodnie z zasadami RWD. Lista błędów i pożądaných modyfikacji została wskazana w **Załączniku nr 1 do OPZ**.
- 3) Poprawę funkcjonalności platformy pod kątem UX. Dostosowanie platformy pod kątem zwiększonej wydajności, modernizacji i funkcjonalności oraz skalowalności liniowej ze względu na planowane zwiększenie zakresu obsługi ilościowej i jakościowej.
- 4) Usługę modyfikacji i optymalizacji, a także usługę wsparcia technicznego dla strony internetowej Narodowego Centrum Edukacji Żywnościowej (NCEŻ) dostępnej pod adresem <https://ncez.pzh.gov.pl> oraz jej podstrony poradni Centrum Dietetycznego Online dostępnej pod adresem <https://ncez.pzh.gov.pl/poradnia>. Wskazane strony należy traktować jako powiązane z platformą CDO <https://cdo.pzh.gov.pl>. Kolorystyka, typografia, identyfikacja wizualna powinna być spójna dla wszystkich produktów.
- 5) Usługi związane z uaktualnieniem księgi znaku, stworzeniem na jej podstawie Logo CDO, opracowaniem i dostarczeniem komponentów identyfikacji wizualnej na potrzeby działania platformy CDO oraz powiązanej z nią strony www. Wykonawca będzie odpowiedzialny za wprowadzenie zmian o których mowa powyżej na platformie CDO oraz na stronie www, zapewniając m.in. uspojnienie ich wyglądu i opisu zgodnie z zasadami RWD. Zakres działań odnoszących się do strony www, księgi znaku oraz komponentów identyfikacji wizualnej zawarty jest w **Załączniku nr 2 do OPZ**.
- 6) Wprowadzenie zmian na stronie www oraz platformie pod kątem zmian standardów w zakresie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami, które określa ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848 z póź. zm.).

- 7) Świadczenie usług gwarancyjnych do dnia 31.03.2023 r. od dnia podpisania protokołu odbioru przedmiotu zamówienia.

2. Przedmiot zamówienia w ramach prawa opcji obejmuje

- 1) Zamawiającemu przysługuje dodatkowo prawo opcji polegające na świadczeniu usług wsparcia technicznego platformy i strony www w wymiarze do 6 miesięcy (rozlicznego ryczałtowo za każdy miesiąc).
- 2) Prawo opcji zostanie zgłoszone Wykonawcy najpóźniej do dnia 20.03.2023 r. tj. do dnia zakończenia świadczenia usług gwarancyjnych.

3. Ogólne warunki oraz harmonogram

Wykonawca zarządza platformą poprzez zdalny dostęp do platformy – samodzielnie wykonuje prace związane z zakresem usługi gwarancyjnej, usuwanie błędów związanych ze środowiskiem pozostaje po stronie Zamawiającego. Wykonawca ma obowiązek udzielić wsparcia w zakresie o którym mowa w zdaniu powyżej, w szczególności poprzez wskazanie ustawień konfiguracyjnych w ramach utrzymywanego przez Zamawiającego środowiska systemowego dla platformy. Poprzez środowisko rozumie się łącznie środowiska systemowe, bazę danych, serwer www i serwer platformy. Dodatkowo Wykonawca wprowadzał będzie poprawki w powiązanych stronach www (strona NCEŻ i stanowiąca jej podstronę strona CDO).

- 1) Okres świadczenia usług od dnia podpisania umowy do dnia 20 grudnia 2022 r.
- 2) Usługa świadczona jest zdalnie przez Wykonawcę poprzez połączenia VPN.
- 3) Spotkania i konsultacje odbywają się zdalnie za pomocą aplikacji MS Teams.
- 4) Zamawiający określa ramowy harmonogram projektu. Zapisy w nim zawarte zostaną uszczegółowione przez Wykonawcę podczas działań przewidzianych do realizacji w Etapie I.

Harmonogram projektu:

Lp.	Opis etapu	Termin realizacji	Uwagi dodatkowe
1	A) Czynności przygotowawcze i zarządcze, analiza przedwdrożeniowa, działania wstępne Wykonawcy. Propozycja szczegółowego harmonogramu działań przedstawiona przez Wykonawcę.	14 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy	Etap I - płatność po zakończeniu i odbiorze etapu
	B) Przedstawienie propozycji aktualizacji księgi znaku, systemu identyfikacji wizualnej oraz logotypu CDO. Etap I kończy akceptacja Zamawiającego.	14 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy	Etap I - płatność po zakończeniu i odbiorze etapu
2	Działania związane z modyfikacjami i wsparciem technicznym dla platformy CDO oraz aktualizacją i wsparciem strony NCEŻ w roku 2022, w tym audyt strony www oparty o zapisy ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.	Od dnia podpisania umowy do 20 grudnia 2022 r.	Etap II - płatność po zakończeniu i odbiorze etapu

4. Zakres i standardy usługi wsparcia technicznego i modyfikacji

- 1) Zapewnienie prawidłowego, zgodnego z dokumentacją, funkcjonowania platformy.
- 2) Zapewnienie prawidłowego funkcjonowania strony www.
- 3) Udzielanie Zamawiającemu konsultacji polegających na udzielaniu porad i wyjaśnień dotyczących zasad działania platformy i stron www oraz możliwości i warunków ich rozbudowy.
- 4) Dostarczanie modyfikacji platformy (wraz z kodami źródłowymi do tych modyfikacji, jeśli kody uległy zmianie) .
- 5) Dostarczanie modyfikacji strony www (wraz z kodami źródłowymi do tych modyfikacji, jeśli kody uległy zmianie).
- 6) Utrzymanie sprawności platformy na co najmniej takim poziomie jaki był przed zainstalowaniem modyfikacji, przy zabezpieczeniu przez Zamawiającego odpowiedniej konfiguracji sprzętowo-systemowej.
- 7) Pomoc w usuwaniu nieprawidłowości działania platformy wynikających z instalacji sprzętu, oprogramowania systemowego, przeglądarek internetowych.
- 8) Prace związane z rekonfiguracją platformy.
- 9) Zarządzanie platformą.

- 10) Wykonanie i dostarczenie modyfikacji platformy i strony www w związku ze zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawnych lub wprowadzeniem nowych aktów prawa w zakresie działania platformy powinno nastąpić przed terminem wejścia ich w życie, jeżeli zostały opublikowane co najmniej 14 dni roboczych przed ich wejściem w życie, a jeżeli warunek ten nie jest spełniony - w terminie 14 dni roboczych od dnia ich wejścia w życie.
- 11) Odpowiedź na konsultację elektroniczną powinna być udzielona co najmniej w terminie do 10 dni roboczych od momentu wysłania zgłoszenia.
- 12) Co najmniej raz w czasie trwania świadczenia usług ATiKu Wykonawca na obowiązek zaktualizować i dostarczyć w wersji elektronicznej dokumentację techniczną i (w zależności od rodzaju dostarczonych licencji na platformę) kody źródłowe platformy umożliwiające odtworzenie platformy i wykonanie w niej zmian.
- 13) Dokumentacja przekazana w wersji elektronicznej ma być dostarczona w postaci umożliwiającej jej wydruk i modyfikację.
- 14) Modyfikacje w ramach ATiK dostarczone są w ramach posiadanych licencji.
- 15) W przypadku gdy modyfikacje są wykonywane poza zakresem posiadanych licencji, Wykonawca dostarczy Zamawiającemu odpowiednie licencje.

5. Obsługa błędów i konsultacji elektronicznych przez Wykonawcę

- 1) Błędy i konsultacje będą zgłaszane przez wskazanego przez Zamawiającego administratora technicznego (AT) lub inną osobę upoważnioną przez Zamawiającego.
- 2) Wszelkie błędy i konsultacje będą zgłaszane do Wykonawcy na wskazany przez niego adres email lub przy pomocy aplikacji Help Desk funkcjonującej u Zamawiającego. Wykonawca powinien wysłać odpowiedź dotyczącą zgłoszenia na adresy, z których przyszło zgłoszenie min: osoby zgłaszającej błąd oraz na adres mailowy aplikacji Help Desk funkcjonującej u Zamawiającego. Odpowiedź dotycząca zgłoszenia nie może mieć zmienionego tematu wiadomości lub wpisany w nim numer zgłoszenia w formacie [Ticket: numer Zgłoszenia Zamawiającego].
- 3) Decyzja o zakwalifikowaniu danego zgłoszenia jako błąd krytyczny/błąd niekrytyczny /konsultacja elektroniczna należy do Zamawiającego.

- 4) Każdorazowo Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego przestania potwierdzenia otrzymania zgłoszenia na adresy, z których przyszło zgłoszenie m.in. osoby zgłaszającej błąd oraz na adres mailowy aplikacji Help Desk funkcjonującej u Zamawiającego.
- 5) Wykonawca po wykonaniu modyfikacji i przetestowaniu go w środowisku testowym będzie postępował zgodnie ze standardowymi zasadami wykonywania instalacji modyfikacji. Wykonawca po wykonaniu modyfikacji informuje Zamawiającego o przyczynie wystąpienia błędu.
- 6) W przypadku braku możliwości usunięcia błędu w wyznaczonym czasie, Zamawiający dopuszcza zastosowanie rozwiązania zastępczego, czyli zastosowanie awaryjnych procedur postępowania (lub innych rozwiązań) związanych z eksploatacją platformy, dostarczonych przez Wykonawcę indywidualnie dla każdego błędu, których użycie zapewnia ciągłość pracy Zamawiającego do czasu usunięcia błędu. Rozwiązanie zastępcze nie może funkcjonować dłużej niż 30 dni. Po tym czasie Zamawiającemu przysługuje prawo do naliczenia kar umownych. Rozwiązanie zastępcze musi zostać zastąpione usunięciem błędu przed wygaśnięciem umowy.
- 7) Wykonawca przygotowane testy rozwiązań przeprowadza na środowisku testowym. W przypadku testowania modyfikacji platformy ma to miejsce w udostępnianym do testów środowisku stworzonym przez Zamawiającego lub może być testowane w środowisku udostępnionym i skonfigurowanym przez Wykonawcę.

6. Procedura odbioru zamówienia podstawowego

- 1) Odbiór przedmiotu zamówienia nastąpi w ramach procedury odbioru określonej w umowie, zaś poniższe zapisy dookreślają sposób realizacji tej procedury.
- 2) Informacja o przedstawieniu przedmiotu zamówienia do odbioru przez Wykonawcę powinna zostać przekazana do wskazanego przez Wykonawcę AT platformy i strony www oraz do osoby wskazanej przez Zamawiającego do koordynowania realizacji umowy.
- 3) Dostarczone rozwiązanie musi zostać przetestowane na platformie testowej przed wdrożeniem na wersji produkcyjnej platformy.

- 4) Protokół odbioru przedmiotu zamówienia może zostać podpisany po zrealizowaniu procedury odbioru.
- 5) Procedura odbioru przedmiotu zamówienia obejmując działania związane z modyfikacjami i wsparciem technicznym dla platformy CDO oraz aktualizacją i wsparciem strony NCEŻ :
 - a) Wykonawca ustala z AT (informacja o AT zostanie przesłana do Wykonawcy na wskazany adres mailowy w pkt f ze skrzynki Działu Informatycznego) termin i zakres koniecznych do wykonania prac po stronie Zamawiającego (np. przygotowanie zasobów, tj. serwera aplikacji, bazy danych itp.).
 - b) Wykonawca ustala z AT termin instalacji.
 - c) Wykonawca wykonuje instalację i monitoruje cały proces tak by zakończył się poprawnie.
 - d) Wykonawca informuje AT o wykonaniu instalacji, w terminie do 2 dni roboczych od zakończenia instalacji. AT wraz z wyznaczonym zespołem przystępuje do testowania dostarczonego rozwiązania.
 - e) Zamawiający prześle Wykonawcy wykaz błędów i uwag w terminie do 5 dni roboczych od dnia zakończenia instalacji przez Wykonawcę. W przypadku nie przesłania przez Zamawiającego błędów i uwag w ww. terminie, przedmiot zamówienia uważa się za odebrany, co nie blokuje jednak możliwości przesyłania zgłoszeń błędów działania przedmiotu zamówienia w ramach świadczonej przez Wykonawcę gwarancji.
 - f) Zgłoszenie błędu do Wykonawcy może być realizowane wyłącznie pocztą elektroniczną na adres: lub przy pomocy systemu Help Desk funkcjonującego u Zamawiającego.
 - g) Każdorazowo Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego przesłania potwierdzenia otrzymania powyższego zgłoszenia oraz odpowiedzi na każde zgłoszenie na adresy, z których przyszło zgłoszenie min: osoby zgłaszającej błąd oraz na adres mailowy aplikacji Help Desk funkcjonującej u Zamawiającego. Odpowiedź dotycząca zgłoszenia nie może mieć zmienionego tematu wiadomości

lub wpisany w nim numer zgłoszenia w formacie [Ticket: numer Zgłoszenia Zamawiającego]

- h) Wykonawca poprawi zgłoszone przez Zamawiającego błędy i uwagi dotyczące przedmiotu zamówienia, o których mowa w lit e) powyżej w terminie do 10 dni roboczych.
- i) Usunięcie błędu przez Wykonawcę następuje we współpracy z Zamawiającym i polega na wykonywaniu kolejno czynności określonych w lit b)-d) (z zastrzeżeniem, że w tym wypadku lit. b) dotyczy zrealizowania i dostarczenia przesyłki instalacyjnej zawierającej poprawę zgłoszonych błędów).
- j) Czas usunięcia błędów jest liczony od momentu zgłoszenia tych błędów Wykonawcy przez osobę wyznaczoną ze strony Zamawiającego.
- k) W przypadku wykrycia przez Zamawiającego nowych błędów i uwag w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia, Wykonawca i Zamawiający przewidują możliwość powtórzenia powyższych operacji dotyczących procedury odbioru (lit. b – h), z zastrzeżeniem, iż procedura odbioru powinna się zakończyć nie później niż do dnia obowiązywania umowy.

7. SLA (dla asysty technicznej)

Priorytety zgłoszeń serwisowych oraz czasy reakcji w podziale na krytyczność.

Priorytet	Kryzysowy (Awaria)	Krytyczny (Błąd)	Standardowy (Usterka)
Definicja priorytetu	Kompletna utrata dostępu użytkownika do usług i niemożność kontynuacji pracy w sensowny sposób.	Znaczna utrata możliwości kontynuacji pracy przez użytkownika lub krytyczne pogorszenie jakości usług, wymagające niezwłocznej interwencji.	1. Niewielka utrata dostępu do usług, utrudniająca pracę użytkownika; 2. Użytkownik żąda rozwiązania problemu, ale może kontynuować pracę bez krytycznego zakłócenia działalności; 3. Pytania i propozycje zmian/uzupełnień.
Docelowy czas reakcji	Reakcja w ciągu mniej niż 4 godzin (w dni robocze) — kontakt telefoniczny lub drogą elektroniczną.	Reakcja w ciągu 8 godzin (w dni robocze) — kontakt telefoniczny lub drogą elektroniczną.	Reakcja w ciągu 5 dni roboczych — kontakt telefoniczny lub drogą elektroniczną.

Docelowa częstotliwość meldowania statusu	Codziennie	Codziennie	Co tydzień
Docelowy czas rozwiązania (czas, w którym zostanie zastosowane rozwiązanie np. obejście, które pozwoli, co najmniej na zmianę kwalifikacji zgłoszenia na Priorytet Standardowy)	1 dzień roboczy	3 dni robocze	10 dni roboczych
Sposób rozwiązania	Doraźna poprawka lub obejście dostarczone Zamawiającemu.	Doraźna poprawka lub obejście dostarczone Zamawiającemu.	Informacja o dacie usunięcia usterki lub wprowadzenia aktualizacji, w której usterka zostanie skorygowana;
Termin usunięcia błędu	do 10 dni roboczych	do 20 dni roboczych	do 30 dni roboczych
Zasoby	Nieustanna praca aż do uzyskania rozwiązania zaakceptowanego przez Zamawiającego.	Prace w zakresie uzasadnionym ekonomicznie, w ramach normalnych limitów zasobów.	Prace w zakresie uzasadnionym ekonomicznie, w ramach normalnych limitów zasobów.

III. WSPÓŁPRACA Z ZAMAWIAJĄCYM. MONITORING I RAPORTOWANIE

- 1) Działania Wykonawcy rozpoczynają się z dniem podpisania umowy i kończą z dniem podpisania protokołu odbioru przedmiotu zamówienia, tj. nie później niż 20 grudnia 2022 roku.
- 2) Wszelkie działania prowadzone w ramach Umowy powinny być zaakceptowane przez Zamawiającego.
- 3) Tam gdzie nie jest to inaczej opisane materiały będą podlegały następującej procedurze akceptacji:
 - a) Wykonawca przedstawia projekt/założenia/konceptcję
 - b) Zamawiający przekazuje uwagi w terminie 2 dni roboczych
 - c) Wykonawca wprowadza uwagi w terminie 2 dni roboczych

Zamawiający akceptuje materiał lub przedstawia uwagi, o ile poprzednie nie zostały wprowadzone lub zostały wprowadzone wadliwie. Procedura podlega powtórzeniu do czasu ostatecznej akceptacji Zamawiającego

- 4) W okresie realizacji Umowy będą odbywać się spotkania online, na których Wykonawca będzie informował Zamawiającego o postępach prowadzonych prac, ewentualnych problemach i zagrożeniach. Harmonogram spotkań zostanie ustalony na pierwszym spotkaniu organizacyjnym, które odbędzie się w terminie do 3 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy. Wykonawca jest zobligowany do stawiennictwa

na spotkaniu wyznaczonym przez Zamawiającego. Po każdym spotkaniu Wykonawca sporządzi notatkę i prześle ją do akceptacji Zamawiającego w ciągu 2 dni roboczych od daty zakończenia spotkania.

- 5) Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia raportów z postępów prac:
 - a) Raport miesięczny, przy czym pierwszy raport miesięczny będzie obejmował okres od dnia podpisania Umowy do końca miesiąca.
 - b) Raport cząstkowy podsumowujący Etap I prac uwzględnionych w harmonogramie projektu o którym mowa w dziale II, pkt 3.;
 - c) Raport końcowy podsumowujący Etap II prac uwzględnionych w harmonogramie projektu o którym mowa w dziale II, pkt 3., w terminie do 15 grudnia 2022 roku.
- 6) Raporty powinny zawierać statystyki oglądalności strony www oparte o wykorzystanie narzędzi Google Analytics , analizy ilościowe, i jakościowe wykonanych działań oraz dodatkowe wytyczne i rekomendacje do dalszych działań, jak również zawierać informacje dotyczące szczegółowej realizacji przedmiotu zamówienia.
- 7) Wykonawca prześle Zamawiającemu wraz z raportem cząstkowym i raportem końcowym wszelkie materiały wytworzone w ramach Umowy i dotyczące danego Etapu. Logo CDO oraz grafiki zostaną przekazane Zamawiającemu w plikach otwartych.
- 8) Zamawiający prześle uwagi do raportu cząstkowego, a następnie raportu końcowego w terminie do 3 dni roboczych od dnia przekazania raportu od Wykonawcy.
- 9) Raporty zostaną przygotowane w języku polskim, w formie elektronicznej i pisemnej.
- 10) Raporty wymagają pisemnej akceptacji Zamawiającego.
- 11) Raport końcowy musi zawierać informacje o zamknięciu procedury odbioru o której mowa w dziale II pkt 6 oraz raport WCAG.

Załączniki:

1. **Załącznik nr 1** do OPZ - Lista wymagań funkcjonalnych do poprawy i wdrożenia na platformie internetowej Centrum Dietetycznego Online.

2. **Załącznik nr 2** do OPZ - Lista wymagań funkcjonalnych w zakresie uaktualnienia księgi znaku i przygotowania systemu identyfikacji wizualnej oraz aktualizacji i wsparcia technicznego strony www i platformy CDO.