

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Utrzymanie działania, optymalizacja, modyfikacja i stabilizacja technologiczna strony NCEŻ oraz świadczenie usług rozwojowych strony internetowej Narodowego Centrum Edukacji Żywnościowej (NCEŻ)

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>, dlatego 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
- Raport SEO strony ncez.pzh.gov.pl

Dokumentacja i raporty powstały w 2022 roku

Strona internetowa <https://ncez.pzh.gov.pl> została osadzona w WordPress wersja 6.3.1

2. Zadania wykonawcy

Zadaniem Wykonawcy jest utrzymanie działania, optymalizacja, modyfikacja i stabilizacja technologiczna strony NCEŻ w taki sposób, aby strona była w pełni funkcjonalna, dostępna, przyjazna zarówno dla użytkowników, jak i jej administratorów i edytorów (usługi wsparcia). Ponadto zakres prac Wykonawcy będzie obejmował prace związane z świadczeniem usług rozwojowych w zakresie zidentyfikowanych potrzeb Zamawiającego oraz wytworzenie niezbędnej dokumentacji. Wykonawca będzie również świadczył usługi gwarancyjne.

Efektom działań Wykonawcy będzie optymalizacja strony pod kątem użyteczności, prawidłowego wyświetlania treści na różnych nośnikach, a także umożliwienie płynnego i efektywnego zarządzania stroną.

2.1 Do głównych zadań Wykonawcy należało będzie:

1. Usługi wsparcia - bieżące utrzymanie i obsługa informatyczna strony <https://ncez.pzh.gov.pl> w czasie obowiązywania umowy, w tym w szczególności: naprawa/usuwanie błędów i wdrażanie usprawnień mających na celu utrzymanie stabilności i pełnej funkcjonalności strony z uwzględnieniem zaakceptowanych przez Zamawiającego działań będących wynikiem audytu.
2. Dalsze dostosowanie strony zgodnie z wymaganiami Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych – w zakresie dotyczącym zmian wprowadzonych przez Wykonawcę na stronie www. Wykonawca zaktualizuje również deklarację dostępności dla strony <https://ncez.pzh.gov.pl>
3. Świadczenie usług rozwojowych - obejmujących dokonywanie zmian i rozbudowę strony www w zakresie do 260 godzin, przy czym gwarantowana pula wynosi 100 godzin.
4. Świadczenie usług gwarancyjnych przez okres 6 miesięcy od odbioru przedmiotu zamówienia.
5. Zamawiającemu przysługuje dodatkowo prawo opcji polegające na świadczeniu usług wsparcia technicznego strony www oraz prac rozwojowych w czasie trwania gwarancji.

Usługi określone w punktach 1-2 oraz w punkcie 4 będą rozliczane w sposób ryczałtowy (zakres podstawowy).

Usługi określone w punktach 3 oraz 5 będą rozliczane w sposób kosztorysowy.

2.2. Procedura zlecenia i rozliczania usług kosztorysowych

Usługi rozwojowe oraz realizowane w ramach prawa opcji będą rozliczane poprzez zlecenia prac wg następującej procedury:

1. Zamawiający zleca zakres prac, następnie Wykonawca szacuje zakres wymaganych do jego realizacji godzin.
2. Po akceptacji szacunku przez Zamawiającego (obejmującej zakres prac, czas realizacji i przeznaczoną na jego realizację liczbę roboczogodzin) Wykonawca przystępuje do realizacji danej usługi rozwojowej lub objętej prawem opcji.
3. Po odbiorze zleconych prac Wykonawca wystawi fakturę za ich wykonanie, przy czym będzie to faktura wystawiana w cyklu miesięcznym, tj. obejmie ona prace odebrane w danym miesiącu.

Zlecenia będą realizowane na formularzu stanowiącym załącznik nr 1

2.3 Wymiar godzin w ramach niniejszego postępowania

1. Zamawiający przewiduje 260 godzin na realizację usług rozwojowych, przy czym gwarantowana pula godzin usług w ramach niniejszego postępowania na realizację prac rozwojowych to 100 godzin.
2. W ramach prawa opcji obejmującej dodatkowe świadczenie usług rozwojowych Zamawiający może zamówić do 48 godzin. Prawo opcji stanowi wyłączenie uprawnienie Zamawiającego a Wykonawcy nie przysługuje jakiegokolwiek roszczenie z tytułu braku zrealizowania całości lub części godzin w ramach prawa opcji.

2.4 Zamawiający zidentyfikował wstępnie poniższe obszary, w ramach których będą świadczone usługi rozwojowe:

- a) Wprowadzenie górnego, rozwijanego menu i zmiana układu treści (na wzór pacjent.gov.pl).
- b) Działania w obszarze UX/UI, celem dostosowania prezentacji treści oraz nawigacji do najnowszych trendów i przyzwyczajzeń użytkownika, w szczególności ukierunkowanie na grupy treści i persony (typy użytkownika) widoczne w obszarze startowym strony.
- c) Uwypuklenie dostępu do artykułów i przepisów oraz ułatwienie ich wyszukiwania.
- d) Przesunięcie przekierowania do aplikacji z CDO ze strony <https://ncez.pzh.gov.pl>. Wykonawca zaproponuje jak najbardziej intuicyjną i szybką ścieżkę dojścia do logowania na platformie CDO. Prace rozwojowe będą prowadzone z zachowaniem zasady „mobile first”

Powyższa lista ma charakter przykładowy a zakres konkretnych prac będzie każdorazowo precyzowany w danym zleceniu prac.

3. Dodatkowe wymagania

1. Wykonawca wraz z Zamawiającym przygotuje środowisko testowe do realizacji przedmiotu zamówienia, które po pozytywnych testach i końcowej akceptacji przez Zamawiającego zostanie przeniesione na środowisko produkcyjne.
2. Wykonawca odpowiada za konfigurację wskazanego przez Zamawiającego serwera/serwerach WWW wraz z instalacją niezbędnych komponentów bezpieczeństwa oraz umieszczenie na nim strony.

4. SLA

1. Wykonawca będzie dokonywał rozwiązań Zgłoszonych Błędów wg następujących okresów:

Rodzaj Błędu	Czas reakcji od chwili zgłoszenia Błędu	Czas naprawy od chwili zgłoszenia Błędu
Krytyczny	24 godziny	2 dni
	8h/ dobę 5 dni w tygodniu	Dni robocze w godzinach 8.00-16.00
Standardowy	48 godzin	6 dni
	8h/ dobę 5 dni w tygodniu	Dni robocze w godzinach 8.00-16.00

2. Naprawa Błędu musi najpierw zostać wprowadzona i przetestowana na środowisku testowym Wykonawcy.
3. Lista wprowadzonych zmian zostanie przekazana Zamawiającemu.
4. Zamawiający uzna Błędy za naprawione, jeśli rozwiązany problem zostanie wgrany na środowisko produkcyjne i efekt tej operacji będzie zatwierdzony.
5. Określone terminy na Naprawę rozpoczynają swój bieg od momentu dokonania Zgłoszenia w systemie wspomagającym zgłaszanie błędów. Dostęp do systemu powinien być przynajmniej na prawach zgłaszającego.
6. Wykonawca zobowiązany jest zrealizować obowiązki gwaranta jeśli żądanie ich realizacji zostało zgłoszone przed zakończeniem terminu obowiązywania gwarancji.
7. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania świadczeń gwarancyjnych, w tym usuwania Błędów, na środowisku udostępnionym w tym celu przez Zamawiającego.

8. Wykonawca nie będzie zobowiązany do usunięcia Błędów w okresie Gwarancji, jeżeli wykáže, że zaistniałe nieprawidłowości wynikają z zawinionych działań Zamawiającego lub podmiotów, za które Zamawiający ponosi odpowiedzialność.
9. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług gwarancyjnych w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania napraw. W przypadku, gdy usunięcie Błędu wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do usuwania Błędu oraz wykonać przy współdziałaniu Zamawiającego kopie zapasowe danych, z zastrzeżeniem, że Zamawiający może polecić Wykonawcy usunięcie Błędu bez dokonywania kopii zapasowej danych.
10. Gwarancja obejmuje:
 - 1) usługi usuwania Błędów;
 - 2) zapewnienie gwarantowanego poziomu dostępności strony internetowej, w tym w szczególności monitorowanie wdrożonych elementów strony internetowej w zakresie stanu i wydajności oraz monitorowanie zarejestrowanych Zgłoszeń.
11. Wykonawca zobowiązuje się, że:
 - 1) Strona internetowa <https://ncez.pzh.gov.pl> będzie działać w sposób stabilny i zapewniający osiągnięcie celów Zamawiającego określonych w Umowie;
 - 2) Strona internetowa <https://ncez.pzh.gov.pl> będzie wolna od Błędów, a stwierdzone Błędy będą usuwane na zasadach opisanych Umową;
 - 3) Strona internetowa <https://ncez.pzh.gov.pl> będzie wolna od Wad Prawnych i zgodny z obowiązującym prawem polskim.
12. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia Gwarancji w miejscu aktualnej lokalizacji strony internetowej <https://ncez.pzh.gov.pl>, jak również w innych środowiskach udostępnionych przez Zamawiającego, jeżeli będzie to konieczne dla realizacji ww. świadczeń Wykonawcy. Wykonawca może wykonywać powyższe świadczenia przez zdalny dostęp do strony, zgodnie z ustaleniami Stron.
13. W przypadku, gdy Wykonawca pomimo dodatkowego wezwania i wyznaczenia terminu nie krótszego, niż 2 dni dla Błędu Krytycznego i 6 dni dla Błędu Standardowego, nie usunie Błędów zgłoszonych przez Zamawiającego w terminach przewidzianych Umową, Zamawiającemu – niezależnie od innych uprawnień – przysługuje prawo zlecenia wykonania prac podmiotom trzecim na koszt i ryzyko Wykonawcy, bez konieczności uzyskania jego zgody.
14. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić, żeby strona internetowa <https://ncez.pzh.gov.pl> zawsze dawała możliwość wycofania wprowadzonych zmian.
15. Wykonawca poprzez zdalny dostęp do sieci Zamawiającego będzie realizować tylko drobne prace konfiguracyjne, chyba że Strony ustalą inaczej.
16. W przypadku wymaganych przez Wykonawcę specjalnych ustawień, Wykonawca zobowiązany jest do stworzenia odpowiednich procedur instalacji i konfiguracji strony (lub zmian na niej) w celu zachowania jej zgodności ze środowiskiem Zamawiającego.
17. Wszelkie zmiany wprowadzane na stronie internetowej <https://ncez.pzh.gov.pl> szczególnie dotyczące polityki bezpieczeństwa i polityki danych osobowych, powinny być wcześniej konsultowane i akceptowane przez Zamawiającego.

5. Procedura Zgłaszania Błędów

1. Zamawiający zgłaszając Błąd określi jego rodzaj zgodnie z definicjami zawartymi w Umowie.
2. Wykonawca zobowiązany jest do analizy Błędów oraz Naprawy Błędów zgłoszonych za

pośrednictwem email lub aplikacji do zarządzania Błędami, w wyznaczonym dla danego rodzaju Błędu Czasie Naprawy, opisanym w tabelach powyżej.

3. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, iż nieprawidłowe działanie strony internetowej <https://ncez.pzh.gov.pl> objęte Zgłoszeniem nie jest spowodowane Błędem, a okolicznościami leżącymi poza stroną, Wykonawca jest zobowiązany:
 - 1) w terminie przewidzianym dla Naprawy danego rodzaju Błędu, zgłoszonego przez Zamawiającego, wskazać przyczynę nieprawidłowego działania strony www poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje, a jeżeli to możliwe także podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nieprawidłowości;
 - 2) w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego – wsparcia Zamawiającego przy odzyskiwaniu danych utraconych lub uszkodzonych w wyniku wystąpienia nieprawidłowości, jak również do wsparcia przy odtworzeniu strony;
 - 3) w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego – wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczyny Zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji potrzebnych do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności.
4. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że wskazany rodzaj Błędu jest inny niż nadany przez Zamawiającego, zobowiązany jest wykazać niespełnienie przez dany Błąd zdefiniowanych Umową przesłanek przypisania Błędu do danego rodzaju. W razie braku porozumienia co do klasyfikacji Błędu, będzie on przyjmowany do realizacji przez Wykonawcę jako Błąd wskazany przez Zamawiającego, do momentu wspólnego uzgodnienia rodzaju. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że ustalenia w sprawie prawidłowości nadania rodzaju Błędu przez Zamawiającego nie wpływają na obowiązek Naprawy w terminie przewidzianym dla tego rodzaju zgodnie ze Zgłoszeniem Zamawiającego (w szczególności nie zawieszają tego terminu), z zastrzeżeniem, że jeżeli Strony dojdą do porozumienia w zakresie zmiany rodzaju Błędu, Naprawa w terminie przewidzianym dla tego rodzaju Błędu będzie uznana za należyte wykonanie Umowy i nie będzie stanowić podstawy do naliczenia kar umownych za niewykonanie Naprawy w terminie właściwym dla rodzaju wskazanego pierwotnie przez Zamawiającego.
5. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu dostęp do systemu obsługi błędów Wykonawcy, który umożliwi Zamawiającemu kontrolę realizacji zgłoszonych Błędów.
6. Zgłoszenie Błędu powinno zawierać co najmniej:
 - 1) temat – krótki, jednozdaniowy opis określający zgłaszany problem;
 - 2) imię i nazwisko osoby zgłaszającej Błąd ze strony Zamawiającego, jej numer telefonu oraz adres e-mail;
 - 3) rodzaj Błędu;
 - 4) Zgłaszanie Błędów Zamawiający będzie dokonywał w trybie 8/5/365 drogą mailową na adres wskazany w Umowie lub w systemie wspomagającym zgłaszanie błędów. Zamawiający do Zgłoszenia będzie mógł:
 - dołączać załączniki,
 - dodawać komentarze i załączniki w trakcie obsługi Błędu,
 - uzupełniać Zgłoszenia o Błędach w trakcie ich obsługi,
 - przypisywać Zgłoszeniom statusy identyfikujące etap obsługi Zgłoszenia Błędu.
7. Po Zgłoszeniu Błędu:
 - 1) Zamawiający może reklamować (zwracać z powrotem) do Wykonawcy nieprawidłową

- Naprawę Błędu lub Obejścia,
- 2) Wykonawca będzie dokonywał śledzenia i zliczania łącznego czasu Obejścia i łącznego czasu Naprawy zgłoszonych Błędów,
 - 3) Wykonawca będzie raportować comiesięcznie o zgłoszonych Błędach, gdzie raport będzie zawierać kryteria: zakres dat, produkt, rodzaj Błędu, status Błędu, temat, osoba zgłaszająca oraz informacje umożliwiające identyfikację przebiegu obsługi Zgłoszeń Błędów, osoby biorące udział w obsłudze Zgłoszenia, czasy poszczególnych aktywności oraz łączny czas dostarczenia Obejścia oraz łączny czas Naprawy, jak też listę Błędów.
8. W wypadku, w którym informacje dotyczące Błędu nie pozwalają Wykonawcy na przygotowanie Obejścia lub Naprawy, Wykonawca jest uprawniony do żądania od Zamawiającego dostarczenia dodatkowych informacji. Wykonawca nie może wstrzymać usuwania Błędu z powodu braku informacji innych niż wymienione powyżej. Jeżeli Wykonawca zgłosi żądanie dostarczenia dodatkowych informacji o Błędzie, to jest zobowiązany do udzielenia pomocy Zamawiającemu w uzyskaniu tych informacji (przekazania instrukcji, komend, narzędzi wymaganych do odczytu tych informacji).

6. Okres realizacji usług

Działania Wykonawcy rozpoczynają się z dniem podpisania Umowy i kończą z dniem zaakceptowania raportu z realizacji usługi, tj. nie później niż 20 grudnia 2023 r.

Po zakończeniu realizacji zamówienia Wykonawca rozpocznie usług gwarancyjnych i świadczeń objętych prawem opcji (w razie skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji)

7. Współpraca z Zamawiającym. Monitoring i raportowanie.

1. Zamawiający przekaże Wykonawcy niezbędne dostępy do istniejącej strony <https://ncez.pzh.gov.pl> niezwłocznie po podpisaniu umowy.
2. Wszelkie działania powinny być zaakceptowane przez Zamawiającego.
3. W okresie realizacji Umowy będą odbywały się spotkania online, na których Wykonawca będzie informował Zamawiającego o postępie prac, ew. problemach i zagrożeniach. Harmonogram spotkań zostanie ustalony na pierwszym spotkaniu organizacyjnym. Wykonawca jest zobligowany do stawiennictwa na spotkaniu wyznaczonym przez Zamawiającego. Po każdym spotkaniu Wykonawca sporządzi notatkę i prześle ją do akceptacji Zamawiającego w przeciągu 2 dni od daty zakończenia spotkania.
4. Po wprowadzeniu zmian na stronie Wykonawca sporządzi raport opisujący wykonane prace rozwojowe. Raporty powinny zawierać nie tylko analizy ilościowe, ale i jakościowe przeprowadzonych działań oraz dodatkowe wytyczne i rekomendacje dalszych działań.
5. Po zakończeniu świadczenia usług opisanych w pkt 2.1 ppkt 1-3 Wykonawca przedstawi raport końcowy.
6. Zamawiający przekaże uwagi do raportu w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania raportu od Wykonawcy.
7. Raport zostanie przygotowany w języku polskim w formie elektronicznej i pisemnej.
8. Raport wymaga pisemnej akceptacji Zamawiającego.

Załącznik nr 1

do OPZ

FORMULARZ ZLECENIA i ODBIORU PRAC (wzór)

Nr umowy		
Nr zlecenia		
Zakres zlecenia		Potwierdzenie odbioru (wraz z ewentualnymi uwagami)
1. 2. ...		
Miejsce realizacji		
Termin realizacji	Proponowany: Zatwierdzony:	
Inne istotne dla realizacji zadania informacje, w tym przewidywana liczba roboczogodzin	Proponowane: Zatwierdzone:	
Suma godzin w zleceniu (poz. wypełniana po zamknięciu zlecenia przez Kierownika Projektu Zamawiającego)	Suma godzin zrealizowanych w niniejszym zleceniu	Potwierdzam odbiór godzin
Załączniki		

Zamawiający