

§1

Zakres Usług

Usługi utrzymania portali **dotyczą portali w wersji produkcyjnej** (opisanej w załączniku 1 do umowy) oraz w **wersji testowej-deweloperskiej** (opisanej w załączniku 3 do umowy).

W zakres Usług świadczonych Zamawiającemu przez Wykonawcę wchodzi:

1. Utrzymanie i administrowanie Infrastruktura i Portalami celem zapewnienia poprawności działania infrastruktury i dostępu do Portali.
2. Zapewnienie symetrycznych łączy dostępowych o przepustowości min. 5Mb/s.
3. Zapewnienie ochrony dostępu do Portali w zakresie zabezpieczenia przed niepożądaną zmianą treści przez osoby nieuprawnione.
4. Zapewnienie dostępności Portali.
5. Zapewnienie i utrzymanie sprzętu i oprogramowania realizującego funkcję zabezpieczenia, aktualnymi certyfikatami SSL, wymiany danych pomiędzy Portalami a przeglądarkami internetowymi. Ważność i aktualność certyfikatów zapewni Zamawiający.
6. Konfiguracja i nadawanie uprawnień zgodnie z uwagami zgłaszanymi przez Zamawiającego.

§2

Zobowiązania Wykonawcy

Wykonawca:

1. Zapewni sprawne działanie Infrastruktury na potrzeby świadczenia usług.
2. Przeprowadzi transfer Systemu i Portali na Infrastrukturę, dzięki której możliwe będzie świadczenie usług.
3. Posadowi, odpowiednio skonfiguruje i uruchomi System i Portale na Infrastrukturze.
4. Przetestuje działanie Systemu i Portali na nowej infrastrukturze i usunie ewentualne problemy powstałe w wyniku realizacji punktów 1- 3.
5. Zapewni świadczenie usług opisanych w §1.
6. Zapewni całodobową dostępność Portali z sieci Internet przez wszystkie dni w roku zgodnie z parametrami jakościowymi przedstawionymi w §4.
7. Zapewni pracownikom Zamawiającego lub osobom upoważnionym przez Zamawiającego dostęp do Portali w celu ich modyfikacji.
8. Zapewni narzędzia umożliwiające przydzielanie uprawnień do modyfikacji Portali wyłącznie przez Zamawiającego lub przez osoby upoważnione przez Zamawiającego.
9. Zapewni możliwość modyfikacji Portali wyłącznie z adresów IP wskazanych przez Zamawiającego.
10. Zapewni działanie Portali zgodnie z warunkami SLA określonymi w § 4.

11. Zapewni fizyczne (pomieszczenia, sprzęt) i programowe (oprogramowanie) bezpieczeństwo Infrastruktury i Portali celem realizacji usług.
12. Zapewni infrastrukturę sprzętową wykorzystywaną do świadczenia usług (serwery przechowujące i przetwarzające dane).
13. Dokona odpowiednich konfiguracji, zgodnie z uwagami Zamawiającego.
14. Odpowiada na zasadzie ryzyka, za realizowane zadań, o których mowa w §3.
15. Zapewni nielimitowany transfer danych do i z Portali.
16. Zapewni narzędzie (lub bezpośredni i natychmiastowy dostęp do serwisanta) zapewniające zdalne wyłączenie, w trybie natychmiastowym, dostępności Portali w przypadku wykrycia nieuprawnionej zmiany treści. Narzędzie dostępne tylko dla uprawnionych osób (np. takich którym udostępniono hasło do narzędzia lub wskazanych w umowie koordynatorów).
17. W przypadku narzędzia, o którym mowa w pkt. poprzedzającym, będzie to narzędzie webowe – dostępne poprzez przeglądarkę internetową w dowolnego łącza internetowego.
18. W przypadku konieczności wyłączenia Portali z powodu nieuprawnionej zmiany treści, Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia przyczyny tej awarii i przywrócenia Portali z ostatniej kopii wolnej od awarii.
19. Nie będzie wprowadzał ograniczeń co do ilości plików Portali.
20. Zapewni liczbę min. 300 jednoczesnych odwiedzin.
21. Zapewni automatyczne przekierowanie http na https.

§ 3

Wykaz zadań realizowanych w ramach usługi

Realizacja usług, o których mowa w § 1 będzie odbywała się w szczególności przez wykonywanie, przez Wykonawcę, poniższych zadań:

1. Udostępnienie Portali do odczytu z sieci Internet - rozumiane jako możliwość odczytania strony statycznej i dynamicznej Portali za pomocą popularnych przeglądarek internetowych (co najmniej: **Mozilla Firefox 69, Microsoft Edge, Chrome 77 i późniejsze**) z komputera lub innego urządzenia, w tym smartfonu podłączonego do sieci Internet dowolnego operatora krajowego lub zagranicznego.
2. Udostępnienie Portali do modyfikacji jedynie z Sieci LAN Zamawiającego oraz adresów IP wskazanych przez Zamawiającego - rozumiane jako możliwość zapisania, modyfikacji lub usunięcia dowolnego pliku na Portalach zgodnie z przydzielonymi uprawnieniami.

W ramach uzgodnień Strony mogą uzgodnić inny sposób zabezpieczenia i dostępu do plików na Portalach.
3. Uwierzytelnienie dostępu do modyfikacji Portali dla wytypowanych pracowników Zamawiającego lub przez osoby upoważnione przez Zamawiającego z zapewnieniem poprawnej weryfikacji uprawnień.

4. Ochronie zawartości Portali przed niepożądanym dostępem oraz niedopuszczenie do modyfikacji Portali przez nieupoważnionych użytkowników.
5. Utrzymywanie Infrastruktury spełniającej wymagania określone w §4, w zakres tego zadania wchodzi również aplikowanie niezbędnych do prawidłowego działania uaktualnień i poprawek na wszystkich elementach Infrastruktury, zapewniając dostępność, bezpieczeństwo oraz poprawność działania Portali w sieci internet.
6. Udostępnienie i utrzymywanie łączy telekomunikacyjnych umożliwiających dostęp do Portali z sieci Internet, z zapewnieniem redundantnych łączy.
7. Utrzymywanie systemu kontroli dostępu do zasobów Portali dla użytkowników sieci Internet korzystających z popularnych przeglądarek internetowych - realizowane w oparciu o moduł autoryzacji zainstalowany na serwerach obsługujących Portale. Autoryzacja zostanie zrealizowana poprzez podanie identyfikatora i hasła. Listy uprawnionych użytkowników, identyfikatorów i haseł przechowywane będą w zabezpieczonej przed niepowołanym dostępem bazie danych. System kontroli dostępu będzie umożliwiał dostęp do publicznej części witryny bez konieczności autoryzacji oraz dostęp do części chronionej tylko dla uprawnionych użytkowników.
8. Zapewnienie możliwości nawiązywania bezpiecznych połączeń z wykorzystaniem protokołu (SSL) w celu zapewnienia poufności danych przesyłanych pomiędzy użytkownikami sieci Internet a Portalami - realizowane poprzez zastosowanie certyfikatów SSL wystawionych dla Portali przez zaufane centrum certyfikacyjne oraz wykorzystanie szyfrowanych połączeń SSL dla użytkowników sieci Internet korzystających z popularnych przeglądarek internetowych bez potrzeby zmiany ich konfiguracji. Zakup certyfikatu pozostaje w gestii Zamawiającego.
9. Udostępnienie i utrzymywanie systemu zabezpieczeń przed nieautoryzowanym dostępem do Portalu osób nieupoważnionych poprzez zabezpieczenie i monitorowanie wszystkich serwerów obsługujących Portale. Zadanie to obejmuje w szczególności stałe dostosowywanie systemu zabezpieczeń do aktualnych zagrożeń i regularną aplikację wzorców ataków sieciowych.
10. Zapewnienie i utrzymywanie zabezpieczeń na wypadek awarii elementów Infrastruktury mogących przejść w jak najkrótszym czasie pracę każdego uszkodzonego elementu Infrastruktury.
11. Zapewnienie kontroli antywirusowej plików wgrzywanych do Portali z wykorzystaniem systemu antywirusowego, którego wzorce wirusów będą aktualizowane przynajmniej raz w ciągu doby.
12. Wykonywanie kopii Portali co najmniej raz na 2 dni.
13. Kopie będą przechowywane, przez Wykonawcę, minimum przez okres 4 dni.
14. Wykonywanie kopii bezpieczeństwa umożliwiających odtworzenie danych (środowisko programowe infrastruktury, CMS i Portale) w razie awarii infrastruktury. Kopie bezpieczeństwa będą wykonywane każdorazowo przed modyfikacją elementów Infrastruktury (np. aktualizacją, wgraniem poprawek, zmianą konfiguracji). Wykonawca będzie przechowywał, co najmniej, 1 najbardziej aktualną kopię bezpieczeństwa dla aktualnego stanu Infrastruktury.

15. Maksymalna wielkość portali nie przekroczy 600 GB w całym okresie obowiązywania umowy.
16. Zmiany w konfiguracji infrastruktury i Portali zgodnie z uwagami Zamawiającego (max 10 uwag w ciągu 60 pierwszych dni obowiązywania umowy i max 2 uwagi miesięcznie w pozostałym okresie obowiązywania umowy).

§ 4.

Zasady i Warunki Gwarancji Jakości Usług SLA.

1. Zamawiający największy nacisk kładzie na dostępność Portali we wszystkie dni tygodnia (w tym w soboty i niedziele) w godzinach 9.00 – 20.00.
2. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług, o których mowa w § 1 o parametrach jakościowych SLA nie gorszych od:

<i>l.p.</i>	<i>Parametr</i>	<i>Wartość</i>
1	Oczekiwany okres dostępności Portali	24 godziny na dobę przez wszystkie dni w roku
2	Deklarowany czas reakcji serwisu (przyjęcie zgłoszenia i rozpoczęcie prac nad usunięciem nieprawidłowości) od momentu zgłoszenia nieprawidłowości Dotyczy dni roboczych w godzinach 9.00-17.00).	do minut (zgodnie z ofertą) (od 15 do 60)
3	Deklarowany maksymalny czas dziennej niedostępności Portali. Dotyczy godzin 9.00-20.00 we wszystkie dni tygodnia	do ... minut (zgodnie z ofertą) (od 30 do 60)
4	Deklarowany maksymalny czas dziennej niedostępności Portali. poza godzinami 9.00-20.00 we wszystkie dni tygodnia	do ... minut (zgodnie z ofertą) (od 60 do 120)
5	Deklarowany maksymalny łączny poziom niedostępności Portali (dla pełnego miesiąca kalendarzowego). Dotyczy godzin (9.00-20.00).	do godzin (zgodnie z ofertą) (od 4 do 15)
6	Deklarowany maksymalny łączny poziom niedostępności Portali (dla pełnego miesiąca kalendarzowego). Poza godzinami (9.00 – 20.00).	do godzin (zgodnie z ofertą) (od 10 do 40)
7	Czas generowania, przez serwer, startowej strony portalu (nfosigw.gov.pl)	Nie dłuższy niż 3 s.

8	Dostępność serwisu także w dni nierebobce w godzinach 9.00-17.00. Czas reakcji serwisu (przyjęcie zgłoszenia i rozpoczęcie prac nad usunięciem nieprawidłowości) od momentu zgłoszenia nieprawidłowości – do 60 minut.	Tak / Nie (zgodnie z ofertą)
---	--	------------------------------

3. Jeżeli pomiędzy jednym a drugim czasem niedostępności przerwa jest krótsza niż 1 godzina (portale są dostępne przez okres poniżej 60 minut) do czasu niedostępności dolicza się również czas tej krótkiej dostępności. Inaczej: czas dostępności to min 1 godzina bezproblemowej dostępności Portali.
4. Podane parametry dotyczą wersji produkcyjnej. Wersji testowej dotyczą tylko parametry wymienione w pkt.: 2,3,5.
5. Serwis – zespół specjalistów Wykonawcy reagujących na wszelkie nieprawidłowości w działaniu i dostępności Portali i usuwający te nieprawidłowości.

§ 5.

Planowane prace serwisowe

1. Wykonawcy przysługuje prawo do czasowego wyłączenia Infrastruktury z eksploatacji w celu przeprowadzenia testów lub innych niezbędnych prac serwisowych związanych z zapewnieniem poprawnej pracy elementów Infrastruktury. W przypadku, gdy wyżej wymienione prace mogą spowodować przerwy w korzystaniu przez Zamawiającego z usług, termin i czas trwania czasowego wyłączenia wymaga zgody Zamawiającego.
2. Czas przerw z tytułu zaplanowanych i uzgodnionych prac serwisowych nie będzie uwzględniany do obliczania parametrów jakościowych, mających wpływ na wielkość kar umownych.

§ 6.

Kary umowne

1. Wysokość kar umownych odnosi się do miesięcznej opłaty brutto, o której mowa w §5, ust. 1 Umowy.
2. Za każde rozpoczęte 30 minut opóźnienia, powyżej ustalonych w §4 poz. 2 tabeli (czas reakcji), Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 5 %
3. Za każdą rozpoczętą godzinę niedostępności, powyżej ustalonych w §4 poz. 3 tabeli (czas niedostępności 9-20), Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 3 %.
4. Za każdą rozpoczętą godzinę niedostępności, powyżej ustalonych w §4 poz. 4 tabeli (czas niedostępności poza 9-20), Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 0,5 %.
5. Za każdą rozpoczętą godzinę powyżej ustalonych w §4 poz. 5 tabeli (niedostępność miesięczna 9-20), Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 1%. Jeżeli liczba godzin niedostępności przekroczy 44, Zamawiający ma prawo wypowiedzieć umowę, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w trybie natychmiastowym.
6. Za każdą rozpoczętą godzinę powyżej ustalonych w §4 poz. 6 tabeli (niedostępność miesięczna poza 9-20), Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 0,3%.

7. W przypadku zaoferowania. Za każde rozpoczęte 30 minut opóźnienia, powyżej ustalonych w §4 poz. 11 tabeli (czas reakcji w dni nierobocze), Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 3 %.
8. W przypadku Awarii polegającej na nieuprawnionej zmianie treści (jeżeli narzędzie wyłączające Portale będzie niedostępne oraz wyłączenie Portali nie będzie możliwe poprzez kontakt telefoniczny), Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 500% miesięcznej opłaty brutto, za każdy rozpoczęty dzień, w którym zmienione treści były dostępne w sieci internet. Jeżeli liczba tych dni przekroczy 2, Zamawiający ma prawo wypowiedzieć umowę, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w trybie natychmiastowym.
9. W przypadku innych nieprawidłowości (niewymienionych powyżej) w realizacji przedmiotu umowy, Zamawiający poinformuje Wykonawcę o zaistniałej sytuacji i wyznaczy mu dodatkowy min. 7-dniowy (dni kalendarzowe) termin na usunięcie nieprawidłowości. Po tym dodatkowym terminie Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10 % wysokości miesięcznej opłaty, o której mowa w §5 ust. 1 Umowy, za każdy rozpoczęty dzień nieprawidłowości. Jeżeli liczba tych dni przekroczy 10, Zamawiający ma prawo wypowiedzieć umowę, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcę, w trybie natychmiastowym.
10. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nierealizowanie lub nieterminową realizację przedmiotu Umowy spowodowane czynnikami niezależnymi od Wykonawcy, na które Wykonawca nie ma wpływu i nie może im zapobiec