

Zielona Góra, dn. 02.12.18 r.

## **Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego w Zielonej Górze**

### **ZAPRASZA DO ZŁOŻENIA OFERTY CENOWEJ NA ZADANIE PN.:**

"Bieżąca eksploatacja i utrzymanie internetowego serwisu informacyjnego Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Lubuskiego na lata 2014-2020".

#### **1. Opis przedmiotu zamówienia:**

- Przedmiotem zamówienia jest bieżąca eksploatacja i utrzymanie internetowego serwisu informacyjnego Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Lubuskiego na lata 2014-2020. Celem serwisu jest dostarczenie użytkownikom serwisu informacji dotyczących możliwości pozyskania dotacji unijnych oraz realizacji i rozliczania projektów finansowanych ze środków UE.
- Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

#### **Informacje o serwisie**

1. Serwis zbudowany został w oparciu o platformę Liferay (<https://web.liferay.com/products/liferay-portal/features/portal>) i jest dostępny pod adresem: <http://rpo.lubuskie.pl/>

#### **2. Wymogi technologiczne:**

Serwer powinien udźwignąć ruch na stronie na poziomie 1 mln 200 tys. odsłon rocznie to daje 100 tys. wejść na miesiąc. W chwili obecnej serwis wymaga przestrzeni dyskowej na poziomie 200GB i 2GB pamięcią RAM serwera.

#### **Zadania wykonawcy**

1. Wykonawca w ramach obowiązywania umowy zapewni:
  - a. bieżącą eksploatację i utrzymanie w ruchu platformy sprzętowej, systemów operacyjnych i baz danych,
  - b. rozwiązywanie problemów występujących na poziomie infrastruktury sieci rozległej, systemów operacyjnych i bazy danych,
  - c. bieżące monitorowanie zasobów sprzętowych środowiska serwisu (dysk, pamięć, procesor, obciążenie sieci),
  - d. przeglądanie i analiza logów systemowych środowiska serwisu oraz podejmowanie stosownych akcji w przypadku wykrycia nieprawidłowości,
  - e. instalowanie aktualizacji i poprawek systemowych,
  - f. ochronę przed nieuprawnionym dostępem,
  - g. administrację bazami danych, w tym także bieżącą archiwizację bazy i zasobów (serwer testowy),

h. monitorowanie usług sieciowych.

2. W ramach obowiązywania umowy Wykonawca wykonuje w technologii automatycznej, przyrostowe kopie bazy i zasobów przynajmniej raz na dobę. Wykonawca zobowiązuje się do odtworzenia zasobów i baz z kopii zapasowych celem sprawdzenia poprawności zapisu kopii co najmniej raz na pół roku.

### 3. Zabezpieczenia antywirusowe i antywłamaniowe

System powinien być wyposażony w mechanizmy antywirusowe zapobiegające przesyłaniu na serwer i udostępnianiu materiałów zainfekowanych. W szczególności system musi uniemożliwiać przesyłanie aplikacji zagrażających serwerom i zasobom oraz umożliwiających dostęp do baz danych i zasobów przez osoby niepowołane. Wykonawca chroni hasła dostępowe do baz danych i zasobów dyskowych oraz systemów serwerów. Żadne hasła nie są przechowywane w systemie w postaci otwartego tekstu.

### 4. Archiwizacja i kopia zapasowa

Wykonawca zapewni narzędzie służące do archiwizacji, tworzenia i przywracania kopii bezpieczeństwa zasobów serwera:

- kodu aplikacji wraz z historią zmian,
- przyrostowych kopii baz danych,
- backupów baz danych umożliwiających przywrócenie stanu z dowolnego czasu nie bardziej odległego niż 24 godziny od ostatniej awarii.

Standardowym harmonogramem tworzenia kopii zapasowych zasobów serwera jest poniższy schemat:

- kopia dzienna wstecz na 7 dni,
- kopia tygodniowa na 4 tygodnie wstecz, pliki zawierają kopie sobotnie;

5. Przed podpisaniem POK, Wykonawca przekaże Zamawiającemu kompletne kody źródłowe do przedmiotu Umowy, a wraz z nimi przekazany zostanie ich opis oraz pełna dokumentacja oprogramowania. Dokumentacja zawierać będzie w szczególności wszelkie informacje pozwalające na samodzielne korzystanie i dokonywanie dalszych zmian w oprogramowaniu przez Zamawiającego.

### Gwarancja

1. Wykonawca będzie prowadził wszelkie prace serwisowe w ramach usługi gwarancyjnej dla błędów krytycznych, ważnych (uniemożliwiających działanie serwisu) i zwykłych wynikających z nieprawidłowości leżących po stronie Wykonawcy i dotyczących realizacji usługi hostingu w sposób ciągły przez okres trwania umowy.

2. Czasy reakcji Wykonawcy w przypadku błędów krytycznych:

- reakcja serwisowa: **12h**,
- czas naprawy: **12h**

Czasy reakcji Wykonawcy w przypadku błędów ważnych:

- reakcja serwisowa: **12h**,
- czas naprawy: **24h**

Czasy reakcji Wykonawcy w przypadku błędów zwykłych:

- reakcja serwisowa: **24h**,
- czas naprawy: **72h**

3. Zakres usług gwarancyjnych obejmował będzie:

a. przyjmowanie zgłoszeń błędów serwisu w dni robocze, w godz. 8.00-15.00,

b. usuwanie błędów wynikających z nieprawidłowości leżących po stronie Wykonawcy i dotyczących realizacji usługi hostingu.

3. Wykonawca uruchomi i udostępni systemu zgłoszeń gwarancyjnych przez internet (system ticket'owy).
4. Dodatkowo Zamawiający ma możliwość zgłaszania błędów drogą elektroniczną, na podany przez Wykonawcę adres e-mail.
5. Wykonawca będzie udostępniał wszystkie informacje dotyczące wykonanych napraw na życzenie Zamawiającego.
6. Poziom dostępności serwisu w wymiarze miesięcznym kształtować się będzie na poziomie min. 95%.
7. Wykonawca zapewnia aktualizacje systemu do nowszych wersji i bieżącą instalację 'patchy' w trakcie trwania gwarancji
8. Warunkiem świadczenia gwarancji jest eksploatacja serwisu zgodna z jego przeznaczeniem.
9. Gwarancją nie są objęte wady i usterki powstałe wskutek modyfikacji elementów składowych serwisu, w szczególności w zakresie ich konfiguracji, dodania lub usunięcia poszczególnych składników przez Zamawiającego, chyba że funkcjonalność serwisu przewiduje taki zakres administrowania serwisem przez Zamawiającego.

#### **Dane osobowe**

Wykonawca oświadcza, że zapoznał się z przepisami, o których mowa w art. 1 rozdz. 1 u.o.d.o zobowiązuje się do ich przestrzegania.

#### **Zapewnienie asysty technicznej i konserwacyjnej**

Wykonawca zobowiązuje się do wykorzystywania dokumentów, danych i innych materiałów otrzymanych od Zamawiającego wyłącznie w celu wykonania umowy.

Asysta techniczna i konserwacyjna systemu realizowana będzie do 31.12.2020 r. i obejmować powinna swoim zakresem w szczególności:

1. stworzenie i implementacja po akceptacji Zamawiającego schematu tworzenia kopii zapasowych systemu – zaproponowanie i wdrożenie procedury backupu systemu (przyjmuje się za wyjściowe tworzenie całościowej kopii bezpieczeństwa systemu raz na dobę),
2. określenie wszelkich czynników niekorzystnie wpływające na stabilność pracy systemu w przyszłości, zapewniając tym samym prawidłowe działanie systemu (bazując na wiedzy i doświadczeniu w zakresie budowy i wdrażania systemów informatycznych),
3. kontrola wydajności środowiska obejmująca monitoring stanu pracy serwera i urządzeń zewnętrznych, zainstalowanego oprogramowania, kontrola błędów, logów systemowych, prób ataków zewnętrznych, wykonywanie prac administracyjnych, kontrola parametrów wydajnościowych systemu,
4. zaproponowanie procedur i zatwierdzenie jej przez Zamawiającego wykonania wymaganych napraw przywracających pełną sprawność działania systemu (nie gorszą niż przed zarejestrowanym zagrożeniem),
5. dostępność do wsparcia technicznego w trybie 8 (godzin) (w zakresie godzinowym uzgodnionym z Zamawiającym) przez 5 (dni w tygodniu) przez okres trwania umowy,
6. zapewnienie wsparcia merytorycznego Zamawiającemu (telefon/email) w zakresie obsługi serwisu (wprowadzanie danych) w wymiarze nie większym niż 3 godziny miesięcznie.

#### **2. Wymagany termin realizacji przedmiotu zamówienia:**

- świadczenie przez Wykonawcę usługi hostingu w okresie **od 1.01.2019 do 31.12.2020 r.**,
- świadczenie usługi wsparcia technicznego w zakresie poprawności działania serwisu **od 1.01.2019 do 31.12.2020 r.**



**3. Przy wyborze oferty do realizacji, zamawiający będzie kierował się kryterium:**

cena – 100 %,

**4. Wykonawca składając ofertę zobowiązany jest złożyć następujące dokumenty:**

- formularz oferty wg załączonego wzoru – zał. nr 4 do Zarządzenia Nr 106/2017 Marszałka Województwa Lubuskiego z dnia 12.09.2017 r.

- zaparafowana umowa

**5. Zamawiający wybierze ofertę najkorzystniejszą, oraz spełniającą wymagane warunki Zamawiającego.**

**6. Opis sposobu przygotowania oferty:**

- 1) należy ją złożyć w nieprzejrzystej i zamkniętej kopercie,
- 2) na kopercie należy umieścić nazwę i adres zamawiającego tj. Urząd Marszałkowski Województwa Lubuskiego w Zielonej Górze, ul. Chrobrego 1-3-5, 65 – 043 Zielona Góra – Departament Zarządzania Regionalnym Programem Operacyjnym, oferta na zadanie pn.: „Bieżąca eksploatacja i utrzymanie internetowego serwisu informacyjnego Regionalnego Programu Operacyjnego dla Województwa Lubuskiego na lata 2014-2020
- 3) cena podana w złożonej ofercie ma być podana cyfrowo i słownie z wyszczególnieniem podatku od towarów i usług VAT. Oferta cenowa winna być sporządzona wyłącznie w języku polskim i musi obejmować całość zamówienia. Formularz należy wypełnić czytelną i trwałą techniką.

**7. Zamawiający będzie wzywał Wykonawców, którzy w określonym terminie nie złożyli wymaganych dokumentów, do ich złożenia w wyznaczonym terminie. Zamawiający będzie także wzywał Wykonawców, do złożenia wyjaśnień dotyczących oferty lub złożonych w ofercie dokumentów.**

**8. Miejsce i termin złożenia oferty :**

- 1) Ofertę należy złożyć w terminie do dnia 10.12.2018 r., do godz. 12:00 w siedzibie Zamawiającego, tj. w Urzędzie Marszałkowskim w Zielonej Górze, przy ul. Chrobrego 1-3-5 - Departament Zarządzania Regionalnym Programem Operacyjnym (sekretariat).
- 2) Oferta otrzymana przez Zamawiającego po terminie podanym powyżej zostanie Wykonawcy zwrócona bez otwierania.

**9. Miejsce i termin otwarcia oferty**

Otwarcie złożonych ofert nastąpi w dniu 11.12.2018 r. , o godz. 10:00 w siedzibie Zamawiającego tj. w Urzędzie Marszałkowskim w Zielonej Górze, przy ul. Chrobrego 1-3-5, 65-043 Zielona Góra - Departament Zarządzania Regionalnym Programem Operacyjnym, pokój nrB.15, parter.

**10. Osobami uprawnionymi do kontaktów z Wykonawcami są:**

Paweł Siarkiewicz – Kierownik Wydziału Informacji i Promocji RPO, tel. 68 456 63 11

Paulina Makuch – inspektor, Wydział Informacji i Promocji RPO, tel. 68 456 61 10

ZASTĘPCA DYREKTORA DEPARTAMENTU  
ZARZĄDZANIA REGIONALNYM  
.....  
(data i podpis zamawiającego)  
Agnieszka Zatorska

*fu*  
2017.12.18

