**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

**„Wsparcie techniczne i hosting portalu** [**trade.gov.pl**](http://www.trade.gov.pl)**”**

Celem portalu trade.gov.pl jest wspieranie działalności eksportowej oraz inwestycyjnej polskich przedsiębiorstw na rynkach międzynarodowych, zwiększenie dostępu odbiorców zagranicznych do informacji o Polsce i polskiej gospodarce oraz ułatwienie nawiązywania współpracy gospodarczej pomiędzy polskimi podmiotami, a podmiotami zagranicznymi.

Poniżej tabela zawierająca średnie statystyki dotyczące działań związanych z portalem trade.gov.pl.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **L.p.** | **Charakterystyka** | **Wartość** |
| 1 | Liczba odbiorców miesięcznego newslettera | 2363 |
| 2 | Średnia liczba wprowadzanych nowych opracowań i informacji rynkowych na stronach miesięcznie | 850 |
| 3 | Łączna liczba zarejestrowanych użytkowników | 25 184 |
| 4 | Liczba modyfikacji na stronie zgodnie z zapotrzebowaniem zgłaszanym przez użytkowników w miesiącu | Od 5 do 15 |
| 5 | Miesięczny transfer danych | 0,8 TB |
| 6 | Obszar zajęty przez serwer | Ok. 300GB |
| 7 | Wielkość bazy danych serwisu | ok. 9,5 GB |

Według statystyk z narzędzi monitorujących w serwisie jest około 30 - 50 tys. użytkowników miesięcznie  - a w tracie kampanii liczba to dochodzi do 350 tys. w miesiącu. Portal generuje około 120 -150 tys. odsłon miesięcznie, w czasie trwania kampanii promocyjnych jest ich około 600 tys. miesięcznie.

Portal www.trade.gov.pl wykorzystuje technologię PHP. System zarządzania portalem został napisany z wykorzystaniem biblioteki cakePHP. Główne elementy: Apache 2.4 – serwer www, PHP 7.0 – interpreter PHP działający jako CGI, cakePHP 2.92 – biblioteka PHP, PostgreSQL 9.4 – baza danych.

Portal trade to obecnie:

1. domena główna [www.trade.gov.pl](http://www.trade.gov.pl)
2. ponad 40 serwisów krajowych np.  <https://france.trade.gov.pl>
3. 16 serwisów wojewódzkich np. <https://slaskie.trade.gov.pl/>
4. 13 serwisów Branżowych Programów Promocji np. <https://ict.trade.gov.pl/>
5. 1 serwis Polskie mosty technologiczne <https://pmt.trade.gov.pl>

.

**Przedmiot zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest zrealizowanie przez Wykonawcę usług:

1. aktualizacji portalu [www.trade.gov.pl](http://www.trade.gov.pl)
2. asysty/obsługi technicznej portalu
3. utrzymania portalu, w tym administracji i hostingu na infrastrukturze teleinformatycznej Wykonawcy.

**Wymagania dotyczące przedmiotu zamówienia:**

**Aktualizacja portalu ma obejmować:**

1. modyfikację i zmianę konfiguracji działających w portalu modułów. Zamówieniem objęte są modyfikacje, które nie zmieniają w sposób istotny działania portalu.
2. w uzgodnieniu z Zamawiającym projektowanie i realizację zmian elementów graficznych,
3. wprowadzanie modyfikacji w strukturze portalu i jego podstron,
4. bieżącą modernizację Portalu w zakresie niezbędnym do zapewnienie sprawnego korzystania z Portalu i dostosowania do obowiązujących przepisów prawa,

**Asysta/obsługa techniczna portalu poprzez:**

1. uaktualnianie kalendarza wydarzeń (w wersji polskiej dla podmiotów krajowych i angielskiej dla zagranicznych),
2. na zlecenie Zamawiającego i po akceptacji treści przez Zamawiającego, redakcyjną obsługę portalu w zakresie przygotowywania, weryfikacji, publikacji i bieżącej aktualizacji treści,
3. na zlecenie Zamawiającego uaktualnienie baz ofert i zapytań ofertowych dla zagranicznych i polskich przedsiębiorców, co obejmuje wprowadzenie nowych, usuwanie nieaktualnych wpisów,
4. rozsyłanie newslettera/alertu dostosowanego do branży przedsiębiorcy z informacją o nowych ofertach/zapytaniach ofertowych od zagranicznych przedsiębiorców, targach i innych wydarzeniach,
5. szkolenia dla redaktorów,
6. prowadzenie helpdesku dla użytkowników i redaktorów pomocniczych,
7. analizę zachowań użytkowników portalu – Wykonawca powinien prowadzić pomiar statystyk odwiedzin i oglądalności portalu z wykorzystaniem narzędzia Google Analytics, w szczególności zbierane statystyki muszą zawierać możliwość dowolnego zestawienia i porównania co najmniej następujących parametrów:

* liczba unikalnych odwiedzin, liczba unikalnych sesji,
* liczba odwiedzin stron,
* lokalizacja źródła zapytania,
* strona odsyłająca (o ile będzie ona znana),
* przeglądarka użytkownika,
* system operacyjny użytkownika,
* rozdzielczość ekranu użytkownika,
* czas pobytu na stronie,
* ścieżka nawigacji w portalu (przez jakie strony przechodził użytkownik),
* statystyki ofert, ilość odwiedzin przez użytkowników
* strona wyjścia, wersja językowa, liczba użytkowników mobilnych
* wersja językowa
* liczba użytkowników mobilnych

**Utrzymanie portalu poprzez:**

1. nadzór nad funkcjonowaniem portalu oraz działania na rzecz zapewniania jego niezakłóconej pracy poprzez naprawę błędów lub korektę oprogramowania w przypadku wystąpienia błędów w funkcjonowaniu serwisu,
2. rozwiązywanie bieżących problemów użytkowników,
3. zapewnienie hostingu portalu – sposób realizacji:

* udostępnienie serwera aplikacyjnego i bazodanowego na potrzeby portalu,
* transfer 5 TB w skali miesiąca,
* gwarantowana przestrzeń dyskową o wielkości minimum 400 GB,
* symetryczne, łączę internetowe do serwerów obsługujących konto hostingowe o gwarantowanej szybkości 100 Mb/s,
* stały monitoring wydajnościowy i funkcjonalny całej infrastruktury w trybie 24/7/365,
* zabezpieczenia firewall, IPS, IDP, DDOS, DoS,
* zachowanie SLA na poziomie 98%,
* ochrona ciągłości pracy wszystkich składników infrastruktury Systemu poprzez zabezpieczenie ich przed utratą zasilania,
* na urządzeniach sieciowych musi być wprowadzone blokowanie dostępu do złośliwych domen i adresów.

1. administrację portalem oraz infrastrukturą serwerową i programową służącą do utrzymania przedmiotowego serwisu, która obejmować będzie w szczególności:

* wykonywanie prac mających na celu zapewnienia ciągłości działania portalu, jak i optymalizacji jego działania,
* instalowanie aktualnych poprawek zwiększających bezpieczeństwo (łat) komponentów wchodzących w skład oprogramowania portalu w tym, systemów operacyjnych, oprogramowania bazodanowego i narzędziowego,
* rozwiązywanie bieżących problemów wynikających z wadliwego funkcjonowania lub konfiguracji portalu, oprogramowania lub konta hostingowego.
* udostępnianie wskazanych przez Zamawiającego logów systemowych za wybrany okres,
* pomoc w ustawieniu prawidłowej konfiguracji portalu przy ewentualnej zmianie usługodawcy hostingu,
* wykonywanie codziennych kopii zapasowych Systemu, testowanie ich użyteczności w procesie odtwarzania oraz odtwarzanie w przypadku wystąpienia awarii,
* przygotowanie i przetestowanie pełnej procedury „Disaster Recovery” umożliwiającej ponowne uruchomienie usług po nieprzewidzianym, nieodwracalnym uszkodzeniu infrastruktury,
* monitorowanie przepustowości i wydajności systemu w świetle podanych powyżej oczekiwań wydajnościowych Zamawiającego,
* nadawanie, odbieranie uprawnień użytkowników portalu wg wymogów Zamawiającego.

**Wykonawca zapewni, że usługi będą wykonywane z należytą starannością, zgodnie z zasadami współczesnej wiedzy technicznej.**

**Warunki SLA realizacji przedmiotu umowy**

**Definiuje się zgłoszenia:**

**- pilne** związane:

* z wadą, usterką lub błędem skutkującymi brakiem dostępności portalu lub jego funkcjonalności;
* uszkodzeniem danych, będących następstwem nieprawidłowej pracy portalu;
* znaczny spadek wydajności uniemożliwiający pracę w Systemie, jeżeli wynika on z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
* z naruszeniem bezpieczeństwa Serwisu (dostęp do danych lub funkcji portalu z pominięciem mechanizmów zabezpieczeń)

**- zwykłe:** związane z wadą, usterką lub błędem skutkującymi utrudnieniami pracy portalu lub jego mniej istotnych funkcjonalności.

**Czas usunięcia wad, usterek lub błędów w funkcjonowaniu Portalu:**

**- 5 dni roboczych dla zgłoszeń zwykłych**

**- 8 godzin dla zgłoszeń pilnych**

Wykonawca zapewnia gwarantowany czas działania Serwisu na poziomie 98% czasu w okresie jednego miesiąca.

Nieakceptowalny poziom wykonania umowy, to przekroczenie gwarantowanego czasu działania portalu poniżej 75% w okresie jednego miesiąca.

**Czas trwania umowy**

1 rok

# Kryteria oceny ofert

Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie się kierował następującymi kryteriami i ich wagami:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa kryterium | Waga kryterium |
| 1. | Cena | 60% |
| 2. | Doświadczenie | 20% |
| 3. | Czas usunięcia wad, usterek lub błędów – zgłoszeń zwykłych | 10% |
| 4 | Czas usunięcia wad, usterek lub błędów – zgłoszeń pilnych | 10% |

Zamawiający dokona oceny ofert przyznając punkty w ramach poszczególnych kryteriów oceny ofert, przyjmując zasadę , że 1% =1 punkt.

1. Punkty za kryterium „Cena” zostaną obliczone wg następującego wzoru:

Cena oferty najtańszej

-------------------------------X 60 = liczba punktów

Cena oferty badanej

1. Punkty za kryterium „Doświadczenie” zostaną przyznane w skali punktowej do 20 punktów:
2. W okresie ostatnich 3 lat (a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie) Wykonawca wykonał należycie 3 usługi – 10 pkt
3. W okresie ostatnich 3 lat (a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie) Wykonawca wykonał należycie 4 i więcej usług – 20 pkt
4. Punkty za kryterium „Czas usunięcia wad ” zostaną przyznane w skali punktowej do 20 punktów:
   1. Czas usunięcia wad, usterek lub błędów dotyczących zgłoszeń zwykłych – za deklarację realizacji zgłoszenia do 5 dni roboczych – 5 pkt
   2. Czas usunięcia wad, usterek lub błędów dotyczących zgłoszeń zwykłych – za deklarację realizacji zgłoszenia do 4 dni roboczych i krócej – 10 pkt

c. Czas usunięcia wad, usterek lub błędów dotyczących zgłoszeń pilnych – za deklarację realizacji zgłoszenia do 8 godzin od zgłoszenia – 5 pkt

d. Czas usunięcia wad, usterek lub błędów w tym dotyczących zgłoszeń pilnych – za deklarację realizacji zgłoszenia 7 godzin i mniej – 10 pkt