

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia
„Wsparcie techniczne i hosting portalu 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	27595
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. 700GB
7	Wielkość bazy danych serwisu	ok. 10 GB

Według statystyk z narzędzi monitorujących w serwisie jest około 267 tys. użytkowników miesięcznie. Portal generuje około 1 740 000 odsłon miesięcznie. Dane z okresu czerwiec 2020 r.

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
- 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
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:

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

Asysta/obsługa techniczna portalu poprzez:

- a) uaktualnianie kalendarza wydarzeń (w wersji polskiej dla podmiotów krajowych i angielskiej dla zagranicznych),
- b) na zlecenie Zamawiającego i po akceptacji treści przez Zamawiającego, redakcyjną obsługę portalu w zakresie przygotowywania, weryfikacji, publikacji i bieżącej aktualizacji treści,
- c) na zlecenie Zamawiającego uaktualnienie baz ofert i zapytań ofertowych dla zagranicznych i polskich przedsiębiorców, co obejmuje wprowadzenie nowych, usuwanie nieaktualnych wpisów,
- d) rozsyłanie newslettera/alertu dostosowanego do branży przedsiębiorcy z informacją o nowych ofertach/zapytaniach ofertowych od zagranicznych przedsiębiorców, targach i innych wydarzeniach,
- e) szkolenia dla redaktorów,
- f) prowadzenie helpdesku dla użytkowników i redaktorów pomocniczych,
- g) 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:

- a) nadzór nad funkcjonowaniem portalu oraz działania na rzecz zapewnienia jego niezakłóconej pracy poprzez naprawę błędów lub korektę oprogramowania w przypadku wystąpienia błędów w funkcjonowaniu serwisu,
- b) rozwiązywanie bieżących problemów użytkowników,
- c) 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 2 TB,
 - symetryczne, łącze 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.
- d) 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

24 miesiące

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

2) Punkty za kryterium „Doświadczenie” zostaną przyznane w skali punktowej do 20 punktów:

- a. W okresie ostatnich 3 lat (a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie) Wykonawca wykonał należycie 3 usługi – 10 pkt
- b. W okresie ostatnich 3 lat (a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie) Wykonawca wykonał należycie 4 i więcej usług – 20 pkt

3) Punkty za kryterium „Czas usunięcia wad” zostaną przyznane w skali punktowej do 20 punktów:

- a. Czas usunięcia wad, usterek lub błędów dotyczących zgłoszeń zwykłych – za deklarację realizacji zgłoszenia do 5 dni roboczych – 5 pkt
- b. 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