

## **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Świadczenie usługi wsparcia techniczno-systemowego dla Serwisu WWW  
oraz Intranetu Prokuratury Krajowej

## Definicje

<b>Termin</b>	<b>Definicja</b>
<b>Awaria</b>	Brak dostępności do Serwisu WWW / Intranetu, albo dostęp ograniczający korzystanie z Serwisu WWW / Intranetu lub każda nieuprawniona zmiana treści dokonana przez osoby nieuprawnione, wymagająca natychmiastowej interwencji Wykonawcy.
<b>CMS</b>	System zarządzania treścią
<b>Dzień Roboczy</b>	Dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
<b>Godziny Robocze</b>	Godziny od 8:00 do 16:00 w Dni Robocze.
<b>GOV.PL</b>	Portal udostępniany przez Kancelarię Prezesa Rady Ministrów w celu utrzymania stron internetowych jednostek administracji publicznej.
<b>Gwarancja</b>	Gwarancja na prowadzone prace, udzielona przez Wykonawcę, w ramach Wynagrodzenia.
<b>Intranet</b>	Wewnętrzna strona intranetowa Prokuratury Krajowej (maszyna wirtualna):
<b>Serwis WWW</b>	Strona internetowa Prokuratury Krajowej wraz z serwisem Biuletynu Informacji Publicznej
<b>Usterka</b>	Zdarzenie zagrażające, również potencjalnie, prawidłowemu świadczeniu jednej lub wielu funkcji Serwisu WWW / Intranetu, niestanowiące zagrożenia dla utrzymania krytycznych procesów Serwisu WWW / Intranetu, ale wnoszące utrudnienia do jego eksploatacji.

### Przedmiotem zamówienia jest:

1. usługa wsparcia, w zakresie funkcjonowania strony internetowej Prokuratury Krajowej wraz z serwisem Biuletynu Informacji Publicznej (zwanych dalej Serwisem WWW) i serwera, na którym są zainstalowane.
2. usługa wsparcia, w zakresie funkcjonowania strony Intranetu Prokuratury Krajowej (zwanego dalej Intranetem) i serwera, na którym jest zainstalowany.
3. usługa wsparcia w zakresie redakcji Serwisu WWW i Biuletynu Informacji Publicznej Zamawiającego w portalu gov.pl.

### Do zadań Wykonawcy będzie należało:

1. Usługa wsparcia i asysty technicznej w zakresie funkcjonowania Serwisu WWW i serwera, na których jest zainstalowany obejmować będzie:

- a) Diagnostykę wszelkich problemów pojawiających się w trakcie eksploatacji Serwisu WWW, w tym związanych z zarządzaniem serwerem; na którym Serwis WWW jest zainstalowany.
- b) Udzielania konsultacji użytkownikom w zakresie funkcjonalności Serwisu WWW i jego wszystkich części, w tym serwera, na którym jest zainstalowany.
- c) Usuwania nieprawidłowości w działaniu Serwisu WWW w czasie eksploatacji (usterki / awarie).
- d) Aktualizacji Serwisu WWW, wszystkie komponenty Serwisu WWW (system operacyjny, baza danych, serwer www, CMS wraz z używanymi przez Zamawiającego wtyczkami) będą aktualizowane przez Wykonawcę do najnowszych, stabilnych wersji lub do wersji rekomendowanych przez Biuro Bezpieczeństwa Wewnętrznego Prokuratury Krajowej, w okresie obowiązywania umowy. Wykonawca nie rzadziej niż raz na miesiąc dokona weryfikacji i przekaże Zamawiającemu rekomendacje w tym zakresie. Wszystkie aktualizacje powinny być wdrażane przy zachowaniu poprawności działania pozostałych komponentów Serwisu WWW.
- e) Telefonicznej pomocy technicznej, w dni robocze, w godzinach od 8.00 do 16.00, w tym wsparcia w zakresie związanym z zarządzaniem serwerem, na którym Serwis WWW jest zainstalowany.
- f) Pomocy technicznej za pomocą poczty elektronicznej, w dni robocze, w godzinach od 8.00 do 16.00, w tym wsparcia w zakresie związanym z zarządzaniem serwerem, na którym Serwis WWW jest zainstalowany.
- g) Pomocy technicznej na wezwanie Zamawiającego w dni robocze oraz dni ustawowo wolne od pracy, w oparciu o oprogramowanie narzędziowe przeznaczone do zdalnego dostępu poprzez Internet (VPN bądź SSH) lub w siedzibie Zamawiającego. Zakres pomocy i konsultacji obejmuje funkcjonowanie Serwisu WWW oraz zagadnienia dotyczące środowisk: systemowego, aplikacyjnego i bazodanowego.
- h) Reakcja na zgłoszenie określone w punktach f) i g) nastąpi w ciągu 2 godzin od wezwania telefonicznego bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.

- i) Usunięcie Awarii systemu nastąpi w ciągu do 8 godzin od zgłoszenia.
  - j) Usunięcie Usterki nastąpi w terminie do 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia.
2. Usługa wsparcia w zakresie funkcjonowania Intranetu Prokuratury Krajowej, (zwanego dalej Intranetem) i serwera, na których jest zainstalowany świadczona będzie w okresie 24 miesięcy i obejmować będzie:
- a) Diagnostykę i usuwanie wszelkich problemów pojawiających się w trakcie eksploatacji Intranetu.
  - b) Udzielanie konsultacji użytkownikom w zakresie funkcjonalności Intranetu i jego wszystkich części.
  - c) Aktualizację Intranetu. Wszystkie komponenty Intranetu będą aktualizowane przez Wykonawcę do najnowszych, stabilnych wersji lub do wersji rekomendowanych przez Biuro Bezpieczeństwa Wewnętrznego Prokuratury Krajowej, w okresie obowiązywania umowy. Wykonawca nie rzadziej niż raz na miesiąc dokona weryfikacji i przekaże Zamawiającemu rekomendacje w tym zakresie. Wszystkie aktualizacje powinny być wdrażane przy zachowaniu poprawności działania pozostałych komponentów Intranetu.
  - d) Telefonicznej pomocy technicznej, w dni robocze, w godzinach od 8.00 do 16.00.
  - e) Pomocy technicznej za pomocą poczty elektronicznej, w dni robocze, w godzinach od 8.00 do 16.00.
  - f) Pomocy technicznej na wezwania Zamawiającego w dni robocze oraz dni ustawowo wolne od pracy, w oparciu o oprogramowanie narzędziowe przeznaczone do zdalnego dostępu poprzez Internet (VPN bądź SSH). Zakres pomocy i konsultacji obejmuje funkcjonowanie Intranetu oraz zagadnienia dotyczące środowisk: aplikacyjnego i bazodanowego.
  - g) Reakcja na zgłoszenie nastąpi w ciągu 2 godzin od wezwania telefonicznego.
  - h) Usunięcie Awarii systemu nastąpi w ciągu 8 godzin od zgłoszenia.
  - i) Usunięcie Usterki nastąpi w terminie 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia.

3. Usługa wsparcia w zakresie redakcji Serwisu WWW i serwisu Biuletynu Informacji Publicznej Zamawiającego w portalu gov.pl świadczona będzie w okresie 24 miesięcy i obejmować będzie:
- a) Wsparcie w zakresie utrzymania spójności danych prezentowanych w serwisie www.pk.gov.pl oraz serwisie w portalu gov.pl
  - b) Wsparcie w zakresie migracji danych Biuletynu Informacji Publicznej prowadzonego w serwisie www.pk.gov.pl oraz w serwisie PK w portalu gov.pl do postaci zgodnej z rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18 stycznia 2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej (Dz. U. z 2007 r. Nr 10, poz. 68) dla wszystkich jednostek organizacyjnych prokuratury.
  - c) Realizacja uzgodnionych z Zamawiającym prac zwiększających funkcjonalność strony PK prowadzonej w portalu gov.pl z wykorzystaniem dostępnego CMS.

#### **4. Gwarancja**

- a) Wykonawca, udzieli Zamawiającemu Gwarancji na okres 24 miesięcy na poprawne działanie Serwisu WWW oraz Intranetu oraz na efekty prac powstałe w wyniku modyfikacji Serwisu WWW / Intranetu.
- b) Gwarancja obejmuje zapewnienie Wykonawcy, że Serwis WWW oraz Intranet działają prawidłowo i spełniają wymogi jakościowe, funkcjonalne i techniczne określone w niniejszym Opisie Przedmiotu Zamówienia oraz, że Serwis WWW oraz Intranet spełniają wymagania zgodności z prawem.
- c) Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, w szczególności w przypadku niewywiązywania się przez Wykonawcę z postanowień Umowy.

#### **5. Audyt bezpieczeństwa**

- a) Zamawiający zastrzega prawo do przeprowadzenia okresowego, wewnętrznego audytu bezpieczeństwa, przeprowadzanego przez Wydział

Cyberbezpieczeństwa, Biura Bezpieczeństwa Wewnętrznego Prokuratury Krajowej i obejmującego Serwis WWW / Intranet.

- b) Wykonawca wprowadzi stosowne modyfikacje Serwisu WWW / Intranetu wynikające z audytu i reaudytu bezpieczeństwa Serwisu WWW / Intranetu w tym w szczególności wyeliminuje wszystkie stwierdzone podatności i zagrożenia bezpieczeństwa.