

Usługa Utrzymania Portali Ministerstwa

Usługa Utrzymania polegająca na świadczeniu dedykowanego hostingu infrastruktury teleinformatycznej wraz z obsługą administratorską, zapewniającą funkcjonowanie, wydajność, bezpieczeństwo, dostępność oraz niezawodność Portali Ministerstwa będzie świadczona na poniższych zasadach:

Lp.	Opis
1.	Wykonawca zapewni świadczenie usługi utrzymania w trybie 24/7/365, która rozpocznie się w dniu odebrania przez Zamawiającego Usługi Przeniesienia Portali.
2.	Wykonawca zapewni utrzymanie udostępnionych zasobów warstwy sprzętowej/ infrastruktury teleinformatycznej, łącza internetowego oraz aplikacji celem uzyskania poprawnej, wydajnej i nieprzerwanej pracy Portali.
3.	Wykonawca zapewni wydajność Portali (wydajność dotyczy warstwy sprzętowej/ infrastruktury technicznej, łącza internetowego oraz aplikacji), umożliwiającą w tym samym czasie rzeczywistym dostęp do każdego Portalu z osobna dla - 200 Użytkowników przy założeniach, że dla każdego Użytkownika maksymalny czas ładowania każdej pojedynczej strony z całą jej zawartością, w której zawierają się również pliki kaskadowych arkuszy stylów, grafiki/obrazy, pliki skryptów wynosi do 9 sekund.
4.	<p>Wykonawca zapewni dostępność Portali od daty rozpoczęcia świadczenia Usługi Utrzymania do daty wygaśnięcia Umowy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wykonawca zapewni niezawodność działania Systemu nie mniejszą niż na poziomie 99,7% w ujęciu miesięcznym (miesiąc kalendarzowy), z wyłączeniem czasu przeznaczonego na czynności konserwacyjne. Wykonawca posiada możliwość wykonania czynności konserwacyjnych bez zgody Zamawiającego jedynie w godzinach 1:00 - 5:00 czasu polskiego. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo informować z wyprzedzeniem Zamawiającego o podejmowaniu czynności konserwacyjnych oraz zakresie przewidzianych prac w godzinach 1:00 - 05:00. W sytuacji wystąpienia konieczności dokonania czynności konserwacyjnych przez Wykonawcę w innym czasie, termin, zakres oraz czas realizacji każdorazowo będą ustalane z Zamawiającym.

Lp.	Opis
5.	<p>Wykonawca zapewni świadczenie usługi administratorskiej Portali, która będzie obejmować:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kompleksową administrację infrastrukturą techniczną, systemami, bazami danych oraz aplikacjami przewidzianymi dla potrzeb rozbudowy i obsługi Portali w nowej infrastrukturze Wykonawcy, - rozwój i utrzymanie platformy serwerowej wraz ze współpracującymi komponentami i urządzeniami, na których będą działać Portale, w tym: instalację, konfigurację i pielęgnację serwerów, systemów, baz danych i oprogramowania, konfigurowanie usług serwerowych gwarantujące poprawne, wydajne i bezpieczne działanie Portali, - wykonywanie kopii zapasowych (ang. <i>backup</i>) Portali, testowanie ich użyteczności w procesie odtwarzania Portali oraz ich odtwarzanie w przypadku wystąpienia awarii. Zamawiający wymaga wykonywania pełnej kopii zapasowej Portali co najmniej w cyklu tygodniowych oraz wykonywania codziennych przyrostowych kopii zapasowych.
6.	<p>Wykonawca zapewni monitorowanie dostępności Portali za pomocą specjalistycznego narzędzia. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do niniejszego narzędzia. Za pomocą udostępnionego narzędzia Zamawiający będzie dokonywał rozliczenia miesięcznych raportów dotyczących dostępności Portali.</p>
7.	<p>Wykonawca zapewni utrzymanie środowiska produkcyjnego oraz testowego. Środowisko testowe powinno być odwzorowaniem środowiska produkcyjnego w warstwie aplikacyjnej, logiki biznesowej, baz danych oraz prezentacji. Wydajność środowiska testowego powinna być zagwarantowana na poziomie co najmniej 10% wydajności środowiska produkcyjnego. Środowisko testowe będzie służyło sprawdzaniu nowych funkcjonalności oraz modyfikacji Systemu.</p>
8.	<p>Wykonawca zapewni bezpieczeństwo i integralność Portali, w tym przechowywanych informacji oraz innych danych w nich gromadzonych.</p>
9.	<p>Wykonawca zagwarantuje poziom bezpieczeństwa uniemożliwiający zaistnienie incydentu tj. dokonanie włamania, uzyskania jakiegokolwiek nieautoryzowanego dostępu do serwerów czy baz danych Portali, który to nieautoryzowany dostęp mógłby zakłócić, przerwać działanie Portali lub spowodować usunięcie, edycję danych.</p>
10.	<p>Wykonawca zapewni co najmniej odporność Portali na najbardziej krytyczne zagrożenia bezpieczeństwa aplikacji internetowych publikowane w aktualnym dokumencie „OWASP Top 10” organizacji The Open Web Application Security Project.</p>

Lp.	Opis
11.	<p>Wykonawca zapewni stosowanie zabezpieczeń na poziomie określonym w Polskiej Normie PN-ISO/IEC 27001 oraz związanych z nią Polskich Norm, w tym:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) PN-ISO/IEC 27002– w odniesieniu do ustanawiania zabezpieczeń; 2) PN-ISO/IEC 27005 – w odniesieniu do zarządzania ryzykiem.
12.	<p>Wykonawca zapewni stosowanie zabezpieczeń zgodnie z wymaganiami wskazanymi w § 20 ust. 3 Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych.</p>
13.	<p>Wykonawca zobowiązany jest do przeglądów i aktualizacji Dokumentacji Portali. Wykonawca zobowiązany jest do wprowadzania zmian w Dokumentacji Portali wynikających ze zgłaszanych uwag przez Zamawiającego co do jakości w ciągu 30 dni od momentu przekazania wyżej wymienionych uwag Wykonawcy przez Zamawiającego w formie pisemnej.</p>
14.	<p>Wykonawca dostarczy pełną kopię Portali ze wszelkimi danymi, statystykami, logami oraz aktualny kod źródłowy i pełną aktualną Dokumentację Portali co najmniej raz na pół roku liczone od daty podpisania umowy oraz na każde żądanie Zamawiającego jednak nie częściej jak raz na kwartał, z zastrzeżeniem, że w okresie ostatnich dwóch miesięcy obowiązywania umowy, Wykonawca dostarczać je będzie na każde żądanie Zamawiającego.</p> <p>Pełna aktualna Dokumentacja Portali dostarczana na każde żądanie Zamawiającego będzie przedstawiona Zamawiającemu w terminie do 10 dni od daty wysłania żądania.</p>
15.	<p>W ciągu siedmiu dni po wygaśnięciu umowy Wykonawca nieodpłatnie prześle na pamięci masowej, Zamawiającemu pełną kopię Portali ze wszelkimi danymi, statystykami, logami oraz aktualny kod źródłowy i pełną aktualną Dokumentację Portali.</p>
16.	<p>Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania i przeglądu procedur eksploatacyjnych wraz ze szczegółowymi instrukcjami dla działań związanych z Usługą Utrzymania, takich jak procedury instalacji, uruchamiania, aktualizacji i zatrzymania serwerów i usług, przygotowania i odtwarzania kopii zapasowych, konserwacji sprzętu i oprogramowania, obsługi nośników, obsługi błędów, z możliwością wglądu do wyżej wymienionych dokumentów przez Zamawiającego.</p>

Lp.	Opis
17.	Wykonawca zobowiązany jest do zastosowania co najmniej następujących systemów zwiększających bezpieczeństwo Portali: IPS (ang. Intrusion Prevention System), IDS (ang. Intrusion Detection System), AV (ang. Antivirus or anti-virus) oraz FW (ang. Firewall). Zamawiający sugeruje zastosowanie innych rozwiązań zwiększających bezpieczeństwo Portali, np.: WAF (ang. Web Application Firewall), ochronę przed DOS/DDoS (ang. Denial of Service/Distributed Denial of Service).
18.	Wykonawca zobowiązany jest do opracowania procedury dotyczącej zapewnienia ciągłości działania Portali w ciągu 30 dni od momentu przeniesienia Portali na zasoby teleinformatyczne Wykonawcy, która zostanie przedstawiona do wglądu i akceptacji przez Zamawiającego.
19.	Wykonawca zapewni prawidłowe działanie i wyświetlanie stron Portali co najmniej na przeglądarkach Chrome, Safari i Firefox, w tym wersji mobilnych wymienionych przeglądarek.
20.	Wykonawca zapewni zgodność stron Portali z obowiązującymi standardami W3C (ang. <i>The World Wide Web Consortium</i>) oraz kodowanie znaków w standardzie Unicode UTF-8.
21.	Wykonawca zobowiązuje się do udostępnienia kontaktu roboczego do pracownika, który z ramienia Wykonawcy będzie odpowiedzialny za stały kontakt z Zamawiającym godzinach 7:00-17:00 w Dni robocze.
22.	Świadczonej usługi utrzymania Portali Internetowych Ministerstwa do sieci Internet za pośrednictwem 2 lub więcej dostawców usług internetowych. W przypadku deklaracji świadczenia przedmiotowej usługi w Formularzu ofertowym.
23.	W sytuacjach obowiązywania stopni alarmowych CRP. Wykonawca zobowiązany jest do ciągłego raportowania stanu bezpieczeństwa Serwisów Ministerstwa. Sposób raportowania będzie ustalany każdorazowo przez strony w momencie jego obowiązywania.
24.	Wykonawca zapewni spełnienie przez System wymagań Web Content Accessibility Guidelines na poziomie wskazanym zgodnie z wytycznymi zamieszczonymi w ustawie z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
25.	Wykonawca umieści serwery hostujące Portale Internetowe Ministerstwa w serwerowni spełniającej, co najmniej, standard TIER III (według Uptime Institute). W przypadku deklaracji spełnienia przedmiotowego warunku w Formularzu ofertowym.

Lp.	Opis
26.	Wykonawca zapewni dla Portali Internetowych Ministerstwa świadczenie usługi ochrony przed atakami DDoS do poziomu minimum 10 Gbps i 5 mln PPS (pakietów/s) zarówno wolumetrycznymi, jak i w warstwie aplikacyjnej. W przypadku deklaracji świadczenia przedmiotowej usługi w Formularzu ofertowym.