

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem postępowania jest sporządzenie projektu i przygotowanie strony www wydawnictwa Arx Regia na podstawie dostarczonych materiałów, wraz z integracją z niektórymi posiadanymi przez Zleceniodawcę serwisami Zamku Królewskiego w Warszawie – Muzeum (dalej – Zamek). Wyżej wymienione funkcjonalności łącznie będą dalej zwane Systemem.

### WARUNKI OGÓLNE

1. Prace wymienione w niniejszym opisie będą wykonywane w następujących etapach:
  - analiza potrzeb Zamku i projektowanie Systemu przez Wykonawcę;
  - prace programistyczne, instalacja i uruchomienie wersji testowej strony i CMS
  - integracja pozostałych serwisów Zamku;
  - szkolenie pracowników Zamku z obsługi Systemu;
  - przełączenie usług Zamku na nowy serwer i udostępnienie Systemu w Internecie.
2. Wdrażany System musi być zgodny z wymogami obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności z:
  - Ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2016 r. poz. 922)
  - Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)
  - Ustawą o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2019 r. poz. 848)
3. Wdrażany system musi uwzględniać Koncepcję Stron WWW Wydawnictwa Arx Regia (w załączeniu).

### OPIS ŚRODOWISKA INFORMATYCZNEGO PROJEKTU

1. Zamawiający posiada i dedykuje do wdrożenia systemu objętego niniejszym postępowaniem niezbędną infrastrukturę serwerową w środowisku zwirtualizowanym w oparciu o wirtualizację Proxmox VE KVM/Qemu. System może również działać w ramach udostępnionej infrastruktury Wykonawcy, jeśli nie spowoduje to zmniejszenia jego wydajności, bezpieczeństwa danych lub ergonomii obsługi.

2. Zamawiający jest właścicielem domeny „zamek-krolewski.pl”, której operatorem jest home.pl S.A. Zamawiający korzysta także z poddomen w domenie głównej, m.in.: „www”, „sklep”, „kolekcja”, „biblioteka”
3. Poddomeny „sklep” i „biblioteka” dotyczą treści zarządzanych i udostępnianych przez zewnętrzne serwisy Zamawiającego.
4. Zamawiający jest właścicielem domeny „arxregia.pl”
5. System musi być dostarczony wraz z bezterminową licencją na jego użytkowanie oraz z minimum 24 miesięcznym wsparciem technicznym w zakresie aktualizacji, i parametryzacji systemu dostosowującej go do zmian prawnych, a w szczególności przepisów dotyczących ochrony danych osobowych.
6. System musi umożliwiać w sposób ergonomiczny i estetyczny dostęp do wszystkich niezbędnych systemów Zamku oraz udostępnianych przez Zamek informacji.

### **ARCHITEKTURA SYSTEMU I TECHNOLOGIE**

1. Oprogramowanie Systemu: serwer bazy danych, serwer WWW oraz ewentualnie inne serwery, muszą mieć możliwość działania w środowisku wirtualizacyjnym Proxmox VE KVM/Qemu lub zostaną zainstalowane na serwerze Wykonawcy, przy zachowaniu dostępności w trybie 24 h / 7 dni w tygodniu z pewnością dostępu do Systemu z Internetu na poziomie nie mniejszym niż 99%.
2. Oprogramowanie Systemu musi być oparte na kodzie dostępnym publicznie na otwartej licencji (Open Source – dalej OS). W przypadku wykorzystania dodatkowych programów na licencji komercyjnej, takich jak np. wtyczki, rozszerzenia i in. Wykonawca potwierdzi, na własny koszt, bezterminowe prawo do ich wykorzystania zarówno przez Wykonawcę, jak i Zamek.
3. System musi poprawnie obsługiwać najnowsze wersje przeglądarek internetowych użytkowników – personelu Zamku oraz użytkowników Internetu – działające w różnych systemach operacyjnych (np. Windows, Linux, OSX, iOS, Android).
4. Wszystkie funkcje administracyjne, takie jak, aktualizacja oprogramowania, zarządzanie stronami WWW oraz ich treścią, zarządzanie użytkownikami itp. muszą być realizowane za pomocą panelu administracyjnego, dostępnego z poziomu przeglądarki internetowej. W przypadku zaawansowanych funkcji administracyjnych, jak np. archiwizacja bazy danych, dopuszcza się ich realizację za pomocą ogólnie dostępnego oprogramowania OS.
5. Dostarczone oprogramowanie musi posiadać polskojęzyczny interfejs użytkownika oraz obsługiwać wyświetlanie polskich liter i sortowanie wg polskiego alfabetu w standardzie UTF-8. Dotyczy to całego obszaru systemu.
6. Wygląd wszystkich stron WWW systemu powinien być spójny w zakresie nawigacji oraz od strony wizualnej, zachowując zgodność z przyjętą przez Zleceniodawcę polityką identyfikacji wizualnej.
7. Poszczególne moduły (strony WWW) muszą być dostosowane do ogólnie akceptowanych standardów internetowych (m.in. HTML5, CSS3, ACID3, UTF8, WCAG 2 i in.);

8. System musi obsługiwać bezpieczne protokoły internetowe, w tym HTTP/2, SSL/TLS minimum w wersji 1.2, a także posiadane przez Zamawiającego certyfikaty bezpieczeństwa na potrzeby protokołu HTTPS.
9. System ma być w pełni skalowalny zarówno w warstwie aplikacyjnej, bazodanowej jak i użytkowej, przy czym skalowanie systemu powinno odbywać się m.in. przez zwiększanie liczby komputerów/maszyn wirtualnych obsługujących System, rozbudowę zasobów pamięci, zwiększenie liczby procesorów, zwiększenie pojemności pamięci masowych.
10. System musi potencjalnie obsługiwać także inne wersje językowe, przy czym w przypadku stron "Kronika Zamkowa" oraz "Studia i Materiały" konieczne będzie wykonanie równoległe z wersją polską – wersji anglojęzycznej. Zamawiający wymaga, aby możliwe było dodawanie w późniejszym terminie także innych wersji językowych, bez utraty dostępu do Systemu przez użytkowników (np. za pomocą panelu sterowania).

### **WDROŻENIE SYSTEMU**

System musi zapewnić zintegrowaną platformę dla zamawianych stron Wydawnictwa Zamku oraz dostarczyć użytkownikom i gościom Zamku oczekiwanych informacji i usług w nowoczesnej, funkcjonalnej oraz estetycznej formie. W tym celu System musi zapewniać obsługę co najmniej wszystkich wymienionych w niniejszym opisie funkcjonalności obligatoryjnych. Dopuszcza się większą liczbę funkcjonalności. Czas dostępu do funkcji Systemu musi pozwalać na wygodną, pozbawioną przestoju pracę użytkowników.

#### **Usługi związane z wdrożeniem Systemu będą obejmowały w szczególności:**

1. wykonanie analizy przedwdrożeniowej i dostarczenie Zamawiającemu do akceptacji w ciągu dwóch tygodni od daty podpisania umowy Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej (DAPW) wraz z harmonogramem wdrożenia; procedura akceptacji i ewentualnych poprawek DAPW nie może trwać dłużej niż 3 dni robocze,
2. instalację i konfigurację całości Systemu na serwerach w siedzibie Zamawiającego lub na infrastrukturze Wykonawcy,
3. dostosowanie Systemu do potrzeb Zamawiającego łącznie z przeprowadzeniem niezbędnych modyfikacji w celu spełnienia wymagań określonych w specyfikacji,
4. prowadzenie testów poprawności działania Systemu w rzeczywistych warunkach Zamawiającego aż do osiągnięcia zamierzonych rezultatów,
5. przeprowadzeniu szkolenia dla użytkowników i administratorów CMS,
6. zapewnienie obecności w siedzibie Zamawiającego osób oddelegowanych przez Zamawiającego do realizacji wdrożenia Systemu,
7. dostarczenie kompletnej i aktualnej dokumentacji Systemu oraz jej aktualizacja w okresie gwarancji, w miarę wprowadzanych zmian po zakończeniu wdrożenia,

Zamawiający zastrzega sobie prawo do wglądu w dowolnym momencie do prac projektowych, wykonawczych i wdrożeniowych wykonywanych w związku z dostawą i wdrożeniem Systemu.

## **SZKOLENIA UŻYTKOWNIKÓW**

1. Wykonawca uwzględni w ofercie szkolenie dla 2 administratorów oraz szkolenie dla 5 użytkowników Systemu. Wykonawca przeszkoli administratorów m.in. w zakresie archiwizacji oprogramowania, tak aby można było uruchomić system po awarii bez potrzeby wzywania serwisu.
2. Podczas szkolenia użytkowników musi zostać przekazana niezbędna wiedza w zakresie poprawnego użytkowania Systemu w obrębie jego poszczególnych modułów w zakresie funkcjonowania, obsługi, administrowania i utrzymania oraz oprogramowania narzędziowego Systemu,
3. Zakres szkoleń musi obejmować praktyczną obsługę wszystkich funkcjonalności Systemu,
4. Szkolenia muszą być prowadzone przez wykwalifikowanych specjalistów Wykonawcy, posiadających niezbędną wiedzę fachową w zakresie tematyki szkoleń (w tym informatycznych i merytorycznych funkcjonalności Systemu),
5. Szkolenia będą prowadzone w siedzibie Zamawiającego, chyba że Zamawiający wyrazi pisemną zgodę na szkolenie poza jego siedzibą lub w trybie spotkań online.
6. Po zakończeniu migracji danych i szkoleń, a przed zakończeniem wdrożenia Systemu Wykonawca musi zapewnić asystę przy pracy dla min. 5 osób w ciągu co najmniej 30 dni, zgodnie z podanym wyżej harmonogramem.

## **WARUNKI ODBIORU WDROŻENIA**

1. Sporządzenie i przekazanie Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej oraz uzyskanie akceptacji Zamawiającego dla tego Dokumentu;
2. Dostarczenie, zainstalowanie i uruchomienie całości oprogramowania Systemu;
3. Przeprowadzenie z wynikiem pozytywnym testów:
  - a) działania wszystkich składników Systemu,
  - b) tworzenia i odzyskiwania kopii zapasowych oprogramowania Systemu,
  - c) symulacji awarii Systemu i jego ponownego poprawnego uruchomienia,
  - d) działania wymaganej integracji z zewnętrznymi serwisami Zamku, w tym w szczególności z serwisem strony głównej Zamku (<https://zamek-krolewski.pl>) oraz sklepem internetowym (<https://sklep.zamek-krolewski.pl/>);
4. Przekazanie dokumentów gwarancyjnych, licencji na oprogramowanie oraz pełnej i aktualnej dokumentacji Systemu, osobno dla użytkowników i administratorów Systemu;
5. Przeprowadzenie wszystkich niezbędnych szkoleń dla użytkowników i administratorów Systemu.

## **WYMAGANY MINIMALNY ZAKRES DOSTĘPNYCH FUNKCJONALNOŚCI ADMINISTRACYJNYCH SYSTEMU**

W celu umożliwienia personelowi Zamawiającego samodzielnej administracji Systemem, system musi udostępniać co najmniej następujące moduły:

<b>L.p.</b>	<b>Moduł</b>	<b>Funkcjonalności</b>	<b>Uwagi</b>
	Zarządzanie administratorami Systemu	dodawanie, edycja, usuwanie kont administracyjnych	z możliwością tworzenie profili z różnym zakresem praw dostępu do systemu
	Zarządzanie użytkownikami Systemu	dodawanie, edycja, usuwanie kont użytkowników oraz ich danych osobowych	samodzielnie i/lub z moderacją
	Zarządzanie stronami WWW Systemu	dodawanie, edycja, usuwanie stron WWW	
	Zarządzanie menu Systemu	dodawanie, edycja, usuwanie pozycji menu; reorganizacja drzewa menu	
	Zarządzanie plikami graficznymi i multimedialnymi	dodawanie do biblioteki i usuwanie plików, wstawianie plików na strony WWW, wyświetlanie i edycja metadanych	jednolita biblioteka plików z możliwością jej strukturyzowania m.in. w ramach drzewa folderów, chronologicznie, wg typu pliku itd.
	Zarządzanie komentarzami użytkowników	przełączanie możliwości komentowania stron przez użytkowników, moderowanie wpisów	
	Modyfikacja szablonów graficznych	dodawanie, usuwanie, modyfikacja i szablonów graficznych stron WWW oraz określanie szablonu domyślnego	
	Rozbudowa Systemu o nowe funkcjonalności i/lub moduły	dodawanie, usuwanie i zarządzanie możliwościami Systemu	realizacja za pomocą wtyczek (modułów)
	Eksport i import danych	Wczytywanie treści z plików zewnętrznych oraz eksport do plików zewnętrznych	

	Kopie zapasowe Systemu	ręczne lub automatyczne (w cyklu czasowym) wykonywanie kopii całości treści zawartych w systemie wraz z bazami danych oraz przywracanie Systemu z kopii	musi umożliwiać także przeniesienie całości Systemu na inny serwer i/lub do innej domeny
--	------------------------	---	--

#### **WYMAGANE MINIMALNE WARUNKI GWARANCJI I SERWISU**

1. System musi być dostarczony wraz z bezterminową licencją na jego użytkowanie oraz z minimum 24 miesięcznym wsparciem technicznym (liczonym od daty odbioru Systemu) w zakresie aktualizacji i parametryzacji systemu, dostosowującej go do wszelkich zmian prawnych
2. Wykonawca musi zapewnić bezpłatną minimum 3 miesięczną gwarancję (liczoną od daty odbioru Systemu) w następującym zakresie:
  - a) monitorowania w trybie ciągłym dostępności w Internecie wszystkich usług i treści udostępnianych przez System;
  - b) aktualizacji oprogramowania Systemu w miarę dostępności poprawek bezpieczeństwa, poprawek błędów, wprowadzania nowych funkcji lub ich rozbudowy;
  - c) systematycznej aktualizacji i dostarczania Zamawiającemu dokumentacji wprowadzonych zmian po wykonanych pracach;
  - d) usuwania błędów, awarii i usterek oprogramowania wskazanych przez użytkownika.
  - e) wsparcie techniczne w zakresie udzielania wyjaśnień i konsultacji Zamawiającemu w okresie 3 miesięcy gwarancji (liczonej od daty odbioru Systemu) w godzinach 9-17 w dni robocze.
3. Za wadę uważa się również wykrycie niezgodności z przepisami prawa obowiązującymi w dniu odbioru Systemu. Wykonawca odpowiada za całość Systemu. Wykonawca odpowiada za konfigurację oprogramowania wchodzącego w skład Systemu. W szczególności gwarancja uprawnia do:
  - a) otrzymywania aktualizacji naprawiających konstrukcyjne i funkcjonalne wady oprogramowania wykryte przez Zamawiającego, Wykonawcę, producentów oprogramowania wchodzącego w skład Systemu, podmioty trzecie (w tym inne podmioty będące użytkownikami Systemu),
  - b) prac usuwających wady konstrukcyjne i funkcjonalne poziomu wdrożeniowego (w tym m.in. konfiguracji Systemu nie odpowiadającej ustaleniom wynikającym z Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej),
  - c) otrzymywania dokumentacji uwzględniającej zmiany spowodowane naprawami gwarancyjnymi.
4. Gwarancje na oprogramowanie podmiotów trzecich (oprogramowanie zewnętrzne) dostarczone przez Wykonawcę w ramach Systemu będą świadczone zgodnie z warunkami zapewnianymi przez producentów tego oprogramowania i przepisami obowiązującego prawa,

przy czym na Wykonawcy ciąży obowiązek zapewnienia obowiązywania gwarancji na oprogramowanie podmiotów trzecich w okresie nie krótszym niż okres 36 miesięcy gwarancji.

5. Klasyfikacja wad:
  - a) wada krytyczna (awaria) – oznacza zaprzestanie działania Systemu, w szczególności powodujące utratę dostępności w Internecie dowolnych usług i treści udostępnianych przez System, a wynikające z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca,
  - b) wada niekrytyczna (usterka) – oznacza ograniczenie działania Systemu wynikające z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca.
6. Wykonawca w ramach trwania gwarancji zobowiązany jest do utrzymywania gotowości do czynności gwarancyjnych, przyjmowania zgłoszeń i podejmowania czynności gwarancyjnych głównie poprzez łącza zdalne oraz w wymagających tego okolicznościach, w siedzibie Zamawiającego.
7. Wady będą zgłaszane przez Zamawiającego drogą elektroniczną lub telefonicznie, z zastrzeżeniem, że Zamawiający i Wykonawca mogą uzgodnić dopuszczenie innych form łączności ze sobą.
8. Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego potwierdzenia otrzymanego zgłoszenia (w tym telefonicznego) drogą elektroniczną.
9. Wady zgłaszane będą w dni robocze w godzinach 9.00 – 17.00, z zastrzeżeniem, że zgłoszenie wady drogą elektroniczną w dniu roboczym po godzinie 17.00, w sobotę lub w dniu ustawowo wolnym od pracy, będzie traktowane jako zgłoszenie dokonane o godz. 9:00 w najbliższym dniu roboczym po dniu zgłoszenia.
10. Czas reakcji na zgłoszone wady (tj. czas na przyjęcie i potwierdzenie zgłoszenia) oraz czas usunięcia wad:
  - a) czas reakcji na zgłoszenie wady krytycznej to maksymalnie 4 godziny robocze od momentu zgłoszenia (za godzinę roboczą przyjmuje się godzinę zegarową w przedziale czasowym: 9:00-17:00 w dzień roboczy); czas usunięcia wady krytycznej to maksymalnie 24 godziny zegarowe (w dni robocze) od momentu przyjęcia zgłoszenia,
  - b) czas reakcji na zgłoszenie wady niekrytycznej to maksymalnie 8 godzin roboczych od momentu zgłoszenia (za godzinę roboczą przyjmuje się godzinę zegarową w przedziale czasowym: 9:00-17:00 w dzień roboczy); czas usunięcia wady niekrytycznej to maksymalnie 72 godziny zegarowe (w dni robocze) od momentu przyjęcia zgłoszenia.
11. Wykonawca niezwłocznie zgłasza Zamawiającemu w formie pisemnej lub za pomocą poczty elektronicznej usunięcie wady. Po dokonaniu zgłoszenia Zamawiający testuje funkcjonalności Systemu uprzednio objęte wadą oraz informuje Wykonawcę o rezultacie próby. W przypadku stwierdzenia skutecznego usunięcia wady następuje odbiór prac gwarancyjnych w sposób wskazany przez Zamawiającego, w szczególności w formie pisemnego protokołu lub za pomocą poczty elektronicznej. W przypadku nieskutecznego usunięcia wady Wykonawca kontynuuje prace aż do skutecznego usunięcia wady.