Załącznik nr 1 do ZO-14/21/BD



**Opis przedmiotu zamówienia**

1. Wykonawca zainstaluje i uruchomi platformę na własnej infrastrukturze oraz zapewni hosting platformy w okresie realizacji projektu. Przy ustalaniu parametrów hostingu należy uwzględnić konieczność przeszkolenia ok. 1000 osób podczas trwania projektu. Po zakończeniu projektu Wykonawca przeniesie platformę e-learningową z zawartością wskazaną przez Zamawiającego na serwer wskazany przez Zamawiającego;
2. Obecnie platforma funkcjonuje na serwerach poprzedniego Wykonawcy w ramach umowy nr 946/2018
3. Wykonawca przeniesie, zainstaluje i uruchomi Platformę na własnej infrastrukturze gwarantującej płynny i nieprzerwany dostęp do zasobów;
4. Autorskie prawa majątkowe należą do Zamawiającego;
5. Platforma jest przygotowana w technologii RWD, jest dostosowana do osób słabowidzących, umożliwia komunikację pisemną z zarejestrowanymi użytkownikami. Wykonawca dostosuje platformę do potrzeb osób słabowidzących m.in. przez wystarczający kontrast między tłem a tekstem, właściwe wyróżnienia treści;
6. Wykonawca zapewni:

a) możliwość komunikacji pisemnej z zarejestrowanymi uczestnikami;

1. sprawne działanie funkcjonalności wszystkich modułów platformy:

 - modułu rejestracji

 - modułu szkoleń online (składający się z nagranych podcastów i części warsztatowej)

 - modułu zarządzania raportem,

 - modułu edukacyjnego zawierającego materiały edukacyjne

 - modułu administratora

 - modułu raportów

c) utrzymanie i bieżącą obsługę uczestników szkoleń

 d) zamieszczanie aktualności, aktualizowanie treści, usuwanie błędów oraz modyfikację działania platformy. Zamawiający przekaże Wykonawcy treść merytoryczną aktualizowanych treści.

 e) naprawę wykrytych podczas eksploatacji błędów i usterek platformy, jak również błędów i usterek ujawnionych przez użytkowników w czasie użytkowania platformy według następujących zasad:

 - zapewnienie wsparcia technicznego dla administratorów Zamawiającego z czasem reakcji 3 godzin na zgłoszenie. Oznacza to, że w ciągu 3 godzin od zgłoszenia Wykonawca potwierdzi otrzymanie zgłoszenia i przekaże szacunkowy czas naprawy. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia Zamawiającego o wadach i błędach za pośrednictwem poczty elektronicznej w dni robocze w godz. 8:00 – 18:00 na udostępniony Zamawiającemu przez Wykonawcę adres email

- zapewnienie wsparcia technicznego dla użytkowników z czasem reakcji 3 godzin na zgłoszenie. Oznacza to, że w ciągu 3 godzin od zgłoszenia Wykonawca potwierdzi użytkownikowi otrzymanie zgłoszenia i przekaże szacunkowy czas naprawy zgłoszonego błędu/usterki. Wykonawca udostępni za pośrednictwem platformy formularz kontaktowy dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, za pośrednictwem którego użytkownicy platformy będą mogli zgłaszać błędy i wady platformy oraz szkoleń. W dni robocze w godz. 8:00 – 18:00 Wykonawca będzie udzielał odpowiedzi za pośrednictwem poczty elektronicznej, a poza tymi godzinami poprzez autoresponder. Czas reakcji na zgłoszenie o błędzie na poziomie 2 dni roboczych od czasu zgłoszenia w dni robocze od poniedziałku do piątku w godz. 8:00-18:00

- zapewnienie rozwiązywania problemów związanych z dostępnością platformy zgłoszonych przez Zamawiającego oraz zachowanie ciągłości jej pracy

 - zapewnienie konserwacji i aktualizacji elementów oraz oprogramowania wchodzącego w skład platformy,

 - zapewnienie przygotowywania propozycji rozwiązań usprawniających działanie platformy oraz w ramach profilaktyki bezpieczeństwa, bieżące uaktualnienie zabezpieczeń platformy

- zapewnienie wykonywania kopii bezpieczeństwa ze wszystkich elementów, modułów platformy pozwalających na odzyskanie wszystkich danych/sprawności platformy w przypadku jej awarii oraz ich przywracanie w przypadku awarii,

- zapewnienie konsultowania aspektów bezpieczeństwa z Zamawiającym,

- zapewnienie przekazywania Zamawiającemu miesięcznych raportów z podjętych działań w zakresie usunięcia błędów lub usterek, w terminie do piątego dnia miesiąca następnego. Raporty stanowić będą podstawę do ustalenia przez Zamawiającego prawidłowości i terminowości wykonania usługi utrzymania w ruchu w zakresie usuwania błędów i usterek.

- prowadzenie rejestru zgłoszeń zawierającego również raport z podjętych działań w zakresie usunięcia błędów i usterek. Rejestry stanowić będą podstawę do ustalenia przez Zamawiającego prawidłowości i terminowości wykonania usługi utrzymania w ruchu w zakresie usuwania błędów i usterek.

 7. Wykonawca zapewni realizację wskaźnika dostępności Platformy na poziomie 98%. Oznacza to, że maksymalna łączna niedostępność platformy może wynieść maksymalnie 14 godzin i 24 minuty w miesiącu, przy założeniu, że miesiąc ma 30 dni. W czas ten nie są wliczane okna serwisowe konieczne do poprawy błędów oraz przeprowadzenia zadań administracyjnych. Każdorazowo po wykryciu niedostępności Zamawiający poinformuje o tym Wykonawcę. Po usunięciu problemu Wykonawca poinformuje Zamawiającego.

8. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług administrowania Platformą w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych. W sytuacji, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty lub uszkodzenia danych, Wykonawca zobowiązany będzie poinformować o tym na piśmie Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonywania usługi. W przypadku zidentyfikowania błędów niezmieniających funkcjonalności Platformy i jej modułów Wykonawca usunie je, informując jednocześnie Zamawiającego drogą mailową o fakcie usunięcia błędu. W przypadku zidentyfikowania błędów modyfikujących funkcjonalności Platformy i jej modułów Wykonawca poinformuje o tym fakcie Zamawiającego i usunie takie błędy po wcześniejszym uzyskaniu akceptacji Zamawiającego na dokonanie ich usunięci

1. Po zakończeniu obowiązywania umowy (w ciągu 14 dni) Wykonawca przeniesie platformę z zawartością wskazaną przez Zamawiającego na serwer wskazany przez Zamawiającego.
2. Wykonawca przekaże Zamawiającemu dokumentację użytkownika, która będzie zawierała:
* sposób uruchamiania oraz kończenia pracy z platformą;
* opis wszystkich funkcji modułu;
* wymagania techniczne modułu;
* opis instalacji modułu.

11. Wykonawca przeszkoli dwóch administratorów platformy z ramienia Zamawiającego. Szkolenie odbędzie się w siedzibie Zamawiającego.

12. Zamawiający przekaże Wykonawcy:

* treści merytoryczne wprowadzanych zmian;
* wymagane logotypy