

# Ogólne warunki realizacji przedmiotu zamówienia

## 1. Hosting strony

- a) Wykonawca zapewni hosting strony www na własnych serwerach na okres 5 lat
- b) Wykonawca zapewni komunikację ze stroną www Zamawiającego szyfrowanym protokołem HTTPS z wykorzystaniem algorytmu TLS w wersji minimum 1.2, w tym celu zakupi odpowiedni certyfikat SSL na okres 5 lat.
- c) Wykonawca zapewni odpowiednie zasoby techniczne serwera do płynnego działania systemu oraz umożliwi przechowywanie na serwerze wszystkich materiałów graficznych i multimedialnych. Pojemność dysków powinna zabezpieczyć przechowywanie dużej ilości materiałów w całym okresie użytkowania. Minimalna pojemność przestrzeni dyskowej dla serwisu www powinna wynosić 5TB Materiały nie będą usuwane lecz przenoszone do archiwum
- d) Wykonawca zapewni optymalną przepustowość łącza internetowego do płynnego działania portalu www minimalne wymagania co do przepustowości łącza to 200Mb/s upload / 200Mb/s download
- e) Wykonawca w ramach gwarancji wykonywać będzie regularne aktualizacje oprogramowania nie rzadsze niż raz w miesiącu potwierdzone przesłaniem informacji do zamawiającego o planowanej i przeprowadzonej aktualizacji. Termin aktualizacji musi zostać ustalony każdorazowo z Zamawiającym, a Wykonawca musi zapewnić wsparcie techniczne podczas tego procesu aby zminimalizować ewentualne ryzyko przestoju w działaniu serwisu www.
- f) Wykonawca zapewni bezpieczeństwo serwisu przed włamaniami, nieuprawnionym dostępem osób trzecich, nieupoważnionymi zmianami w zawartości portalu, zablokowaniem dostępu do serwisu na skutek działania osób trzecich
- g) Wykonawca zapewni regularne wykonywanie kopii bezpieczeństwa całości serwisu www Zamawiającego (Zamawiający otrzyma dostęp umożliwiający wgląd w system wykonywania kopii bezpieczeństwa)

## 2. Warunki gwarancji

- h) Wykonawca zapewni gwarancję na wykonaną usługę w okresie 5 lat
- a) Gwarancja obejmować będzie usunięcie wszystkich błędów w działaniu systemu, które wystąpią w okresie gwarancji.
- b) Zamawiający zgłaszając błąd w działaniu systemu określa priorytet zgłoszenia (krytyczny, ważny, normalny). W zależności od priorytetu zgłoszenia Wykonawca ma czas na usunięcie błędu odpowiednio: zgłoszenie krytyczne – 2 godziny, zgłoszenie ważne – 8 godzin, zgłoszenie normalne – 48 godzin)
- c) Błędy zgłaszane będą elektronicznie (poprzez e-mail), lub telefonicznie.
- d) Wykonawca wyznaczy 3 osoby (opiekuna oraz 2 osoby go zastępujące) do kontaktu w ramach realizacji gwarancji

## 3. Warunki opieki i wsparcia technicznego użytkowników

- a) Wykonawca zapewni wsparcie techniczne i opiekę użytkowników w okresie 3 lat od dnia odbioru przedmiotu zamówienia.
- b) W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zapewni pomoc użytkownikom w obsłudze systemu zarówno w części redaktorskiej jak i administracyjnej.
- c) Zamawiający zgłaszając potrzebę pomocy określa priorytet zgłoszenia (krytyczny, ważny, normalny). W zależności od priorytetu zgłoszenia Wykonawca ma czas na kontakt i obsługę zgłoszenia odpowiednio: zgłoszenie krytyczne – 1 godzina, zgłoszenie ważne – 4 godzin, zgłoszenie normalne – 24 godziny)
- d) Zgłoszenia w ramach wsparcia technicznego realizowane będą elektronicznie (poprzez e-mail), lub telefonicznie.

- e) Wykonawca wyznaczy 3 osoby (opiekuna oraz 2 osoby go zastępujące) do kontaktu w ramach realizacji opieki i wsparcia technicznego użytkowników
4. Dokumentacja techniczna oraz dokumentacja użytkownika
- a) Wykonawca po zakończeniu realizacji przedmiotu umowy przekaze Zamawiającemu pełną dokumentację techniczną w języku polskim zrealizowanego portalu internetowego oraz dokumentację użytkownika, w wersji papierowej i elektronicznej.
  - b) Zestaw dostarczonych dokumentacji wymienionych powyżej musi dotyczyć zainstalowanej wersji systemu i jego komponentów aktualnej na dzień odbioru
  - c) Dokumentacja techniczna powinna być wykonana z należytą starannością i szczegółowością. Powinna umożliwić dalszy rozwój i rozbudowę portalu realizowaną samodzielnie przez Zamawiającego
5. Przeniesienie danych
- a) Wykonawca w ramach realizacji przeniesie dotychczasową zawartość strony internetowej Zamawiającego na nową platformę. Przeniesienie danych obejmować będzie:
    - przeniesienie artykułów i publikacji obecnie udostępnionych na działającej stronie www
    - przeniesienie bazy danych newsletter'a (baza danych osób, które są zapisane do newslettera, wraz z podpięciem bazy do nowej struktury
    - przeniesienie istniejącej funkcjonalności zamawiania biletów poprzez przekierowania z kalendarium na portal Bilety24.pl.
6. Wykonawca przekaze Zamawiającemu wszystkie licencje oraz kod źródłowy portalu wraz z prawami autorskimi majątkowymi obejmującymi możliwość użytkowania oraz wprowadzania zmian i modyfikacji kodu portalu bez zgody Wykonawcy. Prawa autorskie majątkowe udzielone zostaną Zamawiającemu bezterminowo, na zasadzie wyłączności.
7. Wykonawca przy realizacji strony www musi zagwarantować spełnienie standardu WCAG 2.1 na poziomie co najmniej AA;
8. Wykonawca w ramach zamówienia zobowiązany jest do wykonania audytu WCAG 2.1 (AA) dla wszystkich 50 kryteriów dostępności dla 20 wskazanych podstron oraz strony głównej i strony kontakt oraz przekazanie tego audytu wraz z protokołem odbioru, który potwierdza stan faktyczny dostępności nowej strony internetowej Filharmonii Łódzkiej.
9. Zamawiający ma prawo przeprowadzić audyt zewnętrzny potwierdzający zgodność z WCAG 2.1 zarówno w zakresie treści, mechanizmów jak i opracowanych deklaracji. Jeżeli audyt wykaże istotne uchybienia kosztami audytu zostanie obciążony Wykonawca – na co wyraża on zgodę, co nie zwalnia go od obowiązku usunięcia błędów.
10. Jeżeli w ramach realizacji przedmiotu zamówienia wykorzystane zostanie oprogramowanie wymagające licencjonowania Wykonawca t zobowiązany jest zakupić i przekazać Zamawiającemu licencje wieczystą na całość wykorzystanego oprogramowania. Nie dopuszcza się wykorzystania jakiegokolwiek oprogramowania (modułów/pluginów/wtyczek) które są licencjonowane okresowo.
11. System musi zawierać wszelkie niezbędne informacje, by umożliwić Zamawiającemu jego dalszy rozwój i/lub modyfikację bez udziału Wykonawcy po zakończeniu umowy. W szczególności kod strony jak i CMS nie może być szyfrowany, pisany ma być usystematyzowanym językiem zgodnie dobrą praktyką programistyczną. Zamawiający na wezwania ma przeszkolić (za dodatkową, rynkową opłatą) wskazane osoby, które mogą rozbudowywać samodzielnie portal jak i CMS. Licencja CMS musi umożliwiać wprowadzanie zmian w kodzie.
12. Wykonawca zobowiązuje się do:

- a) udzielenia pisemnej zgody na realizację testów bezpieczeństwa w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
- b) wyznaczenia osób kontaktowych na potrzeby oceny stanu bezpieczeństwa i prowadzenia nadzoru nad prawidłowością funkcjonowania Systemu w trakcie testów.
- c) uzgodnienia kanałów komunikacji pomiędzy pracownikami Wykonawcy, pracownikami Zamawiającego oraz osobami prowadzącymi testy bezpieczeństwa z upoważnienia Zamawiającego.

### 13. Szkolenie pracowników

- a) Szkolenie pracowników obejmować będzie zagadnienie związane z obsługą portalu od strony administracyjnej i redaktorskiej i będzie odbywać się metodą warsztatową.
- b) Wykonawca zorganizuje szkolenie po zakończeniu realizacji i uruchomieniu systemu
- c) Szkolenie odbędzie się w siedzibie Zamawiającego w wymiarze 24 godzin, przewidywana liczba uczestników to 5 osób