

Opis szczegółowy przedmiotu zamówienia

Na świadczenie serwisu gwarancyjnego Wrocławskiej Platformy Edukacyjnej (zwanej dalej „Systemem”) składa się realizacja czynności w ramach określonych poniżej obszarów:

Obszar I – wykonanie przeglądu Systemu oraz aktualizacja dokumentu pn. „Dokumentacja techniczna oraz użytkownika”, tj. dokumentu zawierającego informację o budowie i konfiguracji Systemu oraz dokumentu informującego, jak użytkownik ma posłużyć się aplikacją, aby obsłużyć wszystkie procesy, jakie System może realizować (zwanego dalej „Dokumentacją”) tj.:

- wykonanie przeglądu konfiguracji wszystkich składników Systemu w tym m.in. systemów operacyjnych, narzędzi w tym baz danych, aplikacji i innych składników,
- aktualizacja Dokumentacji zgodnie ze standardem, który stanowi Załącznik nr 4 do umowy.

Obszar II – świadczenie Serwisu Gwarancyjnego Systemu obejmujące:

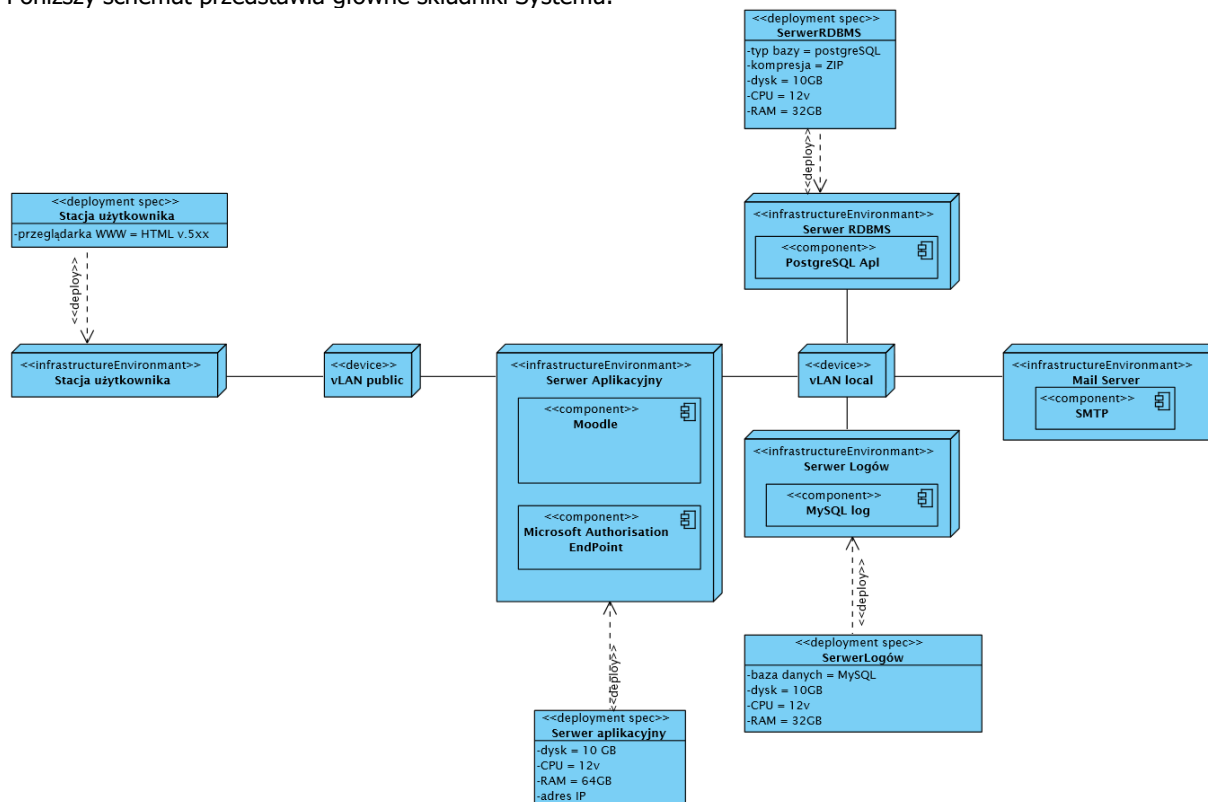
- utrzymanie Systemu,
- obsługę Zgłoszeń Serwisu Gwarancyjnego,
- zapewnienie zgodności Systemu z przepisami prawa powszechnego,
- wsparcie techniczne Wykonawcy świadczone dla pracowników Zamawiającego.

Obszar III – świadczenie usługi Modyfikacji, w tym zmian programistycznych realizowanych zgodnie z zaleceniami moodle.org.

Opis ogólny Wrocławskiej Platformy Edukacyjnej (zwanej dalej Systemem).

System składa się z Platformy <https://pe.edu.wroclaw.pl> oraz Platformy <https://pe.edu.wroclaw.pl/planlekcji>. Są to platformy LMS zbudowane na bazie Moodle wersja 3.9, rozszerzone o zmiany programistyczne zintegrowane z usługami Microsoft Office 365. Uwierzytelnianie użytkownika realizowane jest za pomocą Microsoft Authorisation EndPoint.

Poniższy schemat przedstawia główne składniki Systemu.



Wymagania funkcjonalne spełniane przez System:

- 1) System wykorzystuje wersję 3.9 oprogramowania Moodle – platformy edukacyjnej, systemu zarządzania kursami (LMS) - darmowego pakietu oprogramowania Open Source zgodnego z licencją GNU GPL ,

zaprojektowanego tak, aby pomóc nauczycielom w tworzeniu skutecznych kursów internetowych opartych na solidnych zasadach pedagogicznych.

- 2) System posiada szatę graficzną przygotowaną indywidualnie dla Zamawiającego, działającą także na urządzeniach mobilnych.
- 3) Systemu obsługuje 32 000 użytkowników.
- 4) W Systemie utworzonych jest 600 kursów.
- 5) System jest zintegrowany z Microsoft Office 365 Education – rozwiązania chmurowego Microsoft, którym dysponuje Zamawiający m.in. w zakresie logowania do Moodle przez konto Office 365 z wykorzystaniem Microsoft Authorisation EndPoint, łączy do zasobów Office 365 powiązane z kursami, łączy do zasobów Office 365 użytkownika, synchronizacja kalendarza, Forms i OneNote, Teams, repozytorium One Drive.
- 6) Po zalogowaniu System nadaje/tworzy odpowiednie uprawnienia i kategorie kursów w zależności od typu użytkownika pracownik/uczeń i szkoły, w której pracuje/uczy się, zapisanych w profilu konta Office 365.
- 7) W ramach Systemu działa druga instalacja Moodle obsługująca widok planu lekcji, utworzonego w celu znacznego uproszczenia interfejsu użytkownika w tym:
 - a) pobranie z profilu konta Office 365 informacji o grupach, do których należy użytkownik, na podstawie której będzie można w tworzyć grupy dynamiczne dla klas/grup,
 - b) przełączanie szablonu, domyślnie dla jednostek z zaimportowanym planem ustawiony plan lekcji,
 - c) plan lekcji importowany z pliku,
 - d) nauczyciele przekazują materiały do nauki ćwiczeń, sprawdzają zadania domowe, a czas pracy nauczyciela na platformie edukacyjnej jest monitorowany,
 - e) uczniowie mogą śledzić zadania domowe z każdego przedmiotu, przypisane każdego dnia, a czas pracy ucznia na platformie edukacyjnej jest monitorowany,
 - f) integracja z epodreczniki.pl w tym szybkie linkowanie.
- 8) Do Systemu od jego uruchomienia wprowadzono szereg zmian programistycznych zwiększających jego funkcjonalność m.in.:
 - Wdrożenie zmian w Edytorze WYSIWYG - rozszerzenie funkcjonalności;
 - Zmiany w ciągach językowych;
 - Listy rekomendowanych stron;
 - Włączenie statystyk, Opracowanie raportu wejść do kursów;
 - Zmiany w regulaminie, wnioskach i logo;
 - Dodanie wtyczek: Lista, Lista obecności, Wybór grupy i Galeria zdjęć – Lightbox;
 - Utworzenie folderu Repozytorium;
 - Wyłączenie możliwości żądania eksportu swoich danych osobowych;
 - Utworzona kategoria kursów „Repozytorium” z możliwością utworzenia podkategorii;
 - Osoby tworzące materiały zostają zapisane do kategorii „Repozytorium”, bądź do swojej podkategorii w roli autor kursów;
 - Wszyscy użytkownicy posiadający status pracownika zostają zapisani do kategorii kursów „Repozytorium” do nowej roli. Rola ta ma jedynie możliwość importu kursów z kategorii „Repozytorium” oraz jej podkategorii;
 - Pracownik w ramach swojego kursu za pomocą mechanizmu importu może implementować w całości kursy z repozytorium, bądź poszczególne aktywności w ramach kursu z repozytorium;
 - Opracowanie programistyczne wtyczki Terminarz;
 - Zmiany programistyczne w wtyczce Terminarz - odwołanie terminu;
 - Zmiana programistyczne strona dla zalogowanego nauczyciela/pracownika;
 - Zmiana programistyczne strona dla zalogowanego ucznia/nauczyciela;
 - Zmiany w ustawieniach strony głównej;
 - Zmiana sposobu importowania kursów;
 - Zmiana wyglądu WPE dla użytkowników niezalogowanych;
 - Stworzenie bloku wyróżnione kursy i kategorie;
 - Utworzenie panelu raportów: Raport umożliwiający wyświetlenie stworzonych kursów oraz statystyk logowań użytkowników na platformę;
9. Zwiększona funkcjonalność Systemu została wprowadzona mechanizmem wtyczek. Zostały zmodyfikowane lub utworzone poniżej wymienione wtyczki:
 - Frekwencja (Wtyczka zmodyfikowana) Moduł listy obecności umożliwia prowadzącemu sprawdzanie obecności podczas trwania zajęć. Studenci mają wgląd w informacje o swoich obecnościach. Prowadzący może utworzyć wiele terminów i oznaczyć status obecności jako: "Obecny", "Nieobecny", "Spóźniony" lub "Usprawiedliwiony". Może również wprowadzić własne statusy - według indywidualnych potrzeb. W ramach modułu dostępne są raporty dotyczące wszystkich użytkowników jak również z możliwością wyboru obecności danego studenta.

- Epodreczniki (Wtyczka autorska) Wstawia linki do materiałów z portalu epodreczniki.pl.
- H5P (Wtyczka zmodyfikowana) Moduł aktywności materiał interaktywny umożliwia tworzenie interaktywnych treści, takich jak interaktywne filmy, zestawy pytań, pytania typu „przeciągnij i upuść”, pytania wielokrotnego wyboru, prezentacje i wiele innych.
- Terminarz (Wtyczka zmodyfikowana) Aktywność terminarzu pomaga w planowaniu spotkań z uczniami. Nauczyciele określają przedziały czasowe spotkań, a uczniowie wybierają jeden z nich w Moodle. Nauczyciele z kolei mogą rejestrować wynik spotkania - i opcjonalnie ocenę - w terminarzu. Obsługiwane jest planowanie grupowe, oznacza to, że każdy przedział czasowy może być przeznaczony dla kilku studentów, a opcjonalnie możliwe jest planowanie.
- Moje kategorie i kursy (Wtyczka autorska) Wtyczka bloku umożliwiająca zobaczenia kursów i kategorii do których użytkownik ma uprawnienia. Dodatkowo wtyczka ta pozwala na wyróżnienie niektórych kursów i kategorii, by były widoczne dla użytkowników będących nauczycielami lub uczniami.
- Platforma Edukacyjna Wrocław (Wtyczka autorska) Szablon graficzny platformy.
- Ułatwienia dostępu (Wtyczka autorska) Wtyczka dostarczająca ułatwienia dostępu w celu spełnienia WCAG.
- Autocat Plugin (Wtyczka autorska) Wtyczka tworząca automatycznie kategorie dla szkół i prowadzących.
- Change password Microsoft in Profil (Wtyczka autorska) Wtyczka dodająca do profili użytkownika hiperłącze zmiany hasła.
- Panel raportów (Wtyczka autorska) Wtyczka dająca dostęp do raportów dotyczących utworzonych kursów i liczby logowań na platformę obsługującą zewnętrzną bazę danych.
- Benchmark Script (Wtyczka autorska) Wtyczka umożliwiająca wykonanie testów wydajnościowych platformy.
- MNET Redirect (Wtyczka autorska) Wtyczka, która umożliwia właściwe kierowanie użytkowników do platformy plan lekcji w przypadku, gdy użytkownik powinien być tam przekierowany.
- Sync MS Graph API Groups (Wtyczka autorska) Wtyczka umożliwiająca synchronizację grup z Moodle.
- Logout MS Redirection (Wtyczka autorska) Wtyczka umożliwiająca poprawne wylogowanie się z konta Office w przypadku wylogowania się z Moodle.
- Czas spędzony na platformie przez użytkowników (Wtyczka autorska) Służy do zbierania danych o czasie spędzonym na platformie.
- Titanic pix (Wtyczka autorska) Wtyczka umożliwiająca wyświetlanie grafik w ramach przewodnika skonfigurowanego dla kursu Titanic.
- Plan Lekcji (Wtyczka autorska) Wtyczka wyświetlająca hiperłącza do kursów, do których użytkownik jest zapisany w formie planu lekcji.
- Format szkolny lekcji (Wtyczka autorska) Wtyczka dodająca format kursu zgodny z planem lekcji.
- Wideo Nauka (Wtyczka autorska) Szablon graficzny platformy plan lekcji.
- API Extension wtyczki (Wtyczka autorska) Wtyczka umożliwiająca właściwy import planu lekcji z librusa.
- Raporty WPE (Wtyczka autorska) Wtyczka dodająca raporty związane ze spędzeniem czasu w kursach na platformie plan lekcji.
- Automatyczne tworzenie modułów aktywności w nowym kursie (Wtyczka autorska) Wtyczka umożliwiająca automatyczne tworzenie aktywności w kursach, które są stworzone w wyniku importu planu lekcji
- Przekierowanie do przewodnika (Wtyczka autorska) Wtyczka dodająca przekierowanie do właściwego przewodnika w zależności od tego czy logujący się użytkownik jest uczniem czy nauczycielem.
- Raport aktywności (Wtyczka zmodyfikowana) Standardowa wtyczka Moodle raport aktywności z dodaną obsługą zewnętrznej bazy logów.
- Uczestnicy kursu (Wtyczka zmodyfikowana) Standardowa wtyczka Moodle uczestnicy kursu z dodaną obsługą zewnętrznej bazy logów

Obszar I

Wykonanie przeglądu Systemu oraz aktualizacja dokumentu pn. „Dokumentacja techniczna oraz użytkownika”, tj. dokumentu zawierającego informację o budowie i konfiguracji Systemu oraz dokumentu informującego, jak użytkownik ma posłużyć się aplikacją, aby obsłużyć wszystkie procesy, jakie System może realizować (zwanego dalej „Dokumentacją”) tj.:

- wykonanie przeglądu konfiguracji wszystkich składników Systemu w tym m.in. systemów operacyjnych, narzędzi w tym baz danych, aplikacji i innych składników,
- aktualizacja Dokumentacji zgodnie ze standardem, który stanowi Załącznik nr 4 do umowy, zgodnie z poniższą listą kontrolną wymagań zakresu dokumentacji.

L.p	Rozdział	Podrozdział	Punkt	Wymagany zakres dokumentacji [T/N]	UWAGI
1	Uwagi i wymagania ogólne	-	1	T	
			2	T	
			3	T	
			4	T	
			5	T	
			6	T	
2	Opis systemu	-	1	T	
			2	T	
			3	N	
3	Infrastruktura przetwarzania i przechowywania danych	-	1	N	
			2	T	
			3	T	
			4	N	
			5	T	
			6	T	
			7	T	
4	System łączności	-	1	N	
			2	N	
			3	N	
			4	N	
			5	N	
			6	N	
			7	N	
			8	N	
			9	N	
			10	N	
5	Dokumentacja administratora	5.1. Opis konfiguracji systemu oraz wszystkich parametrów systemu w warstwie aplikacyjnej	1	T	
			2	T	
			3	T	
			4	T	
			5	T	
			6	T	
		5.2 Opis zarządzania użytkownikami i uprawnieniami w systemie w warstwie aplikacyjnej	1	T	
			2	T	
			3	T	

			4	T	
		5.3. Opis słowników wykorzystywanych w systemie	1	T	
			2	T	
			3	T	
		5.4. Opis konfiguracji stacji roboczej lub urządzenia klienckiego dla użytkownika systemu	1	T	
			2	T	
			3	T	
			4	T	
		5.5. Opis wymagań dla systemów teleinformatycznych w odniesieniu do rozporządzenia w sprawie KRI	1	T	
			2	T	
			3	T	
			4	T	
			5	T	
		5.6 Opis wymagań dla teleinformatycznych stron internetowych i aplikacji mobilnych w odniesieniu do rozporządzenia w sprawie dostępności cyfrowej	1	T	
6	Licencje i gwarancje	6.1.Licencje	1	T	
			2	T	
			3	T	
			4	T	
		6.2.Gwarancje i serwis	1	T	
			2	T	
			3	T	
7	Procedury	7.1.Procedury eksploatacyjne	1	T	
			2	T	
			3	T	
			4	T	
			5	T	
		7.2 Procedury awaryjne i odtworzeniowe	1	T	
			2	T	
			3	T	
			4	T	
		7.3. Procedura wykonania kopii danych i	1	N	
			2	N	

		konfiguracji z systemu produkcyjnego na testowy	3	N	
			4	N	
8	Dokumentacja użytkownika	-	1	T	
			2	T	
			3	T	
			4	T	
			5	T	
			6	T	
			7	T	
			8	T	
			9	T	
9	Wymogi dokumentacji w odniesieniu do danych osobowych	-	1	T	
			2	T	
			3	T	
			4	T	
			5	T	
			6	T	
			7	T	
			8	T	
			9	T	
			10	T	
		1.1. Wymagania dodatkowe dla dokumentacji dotyczącej usług w architekturze chmury obliczeniowej	1	N	
			2	N	
			3	N	
			4	N	
10	Wymagania dotyczące dokumentacji dla systemów w których prowadzone są księgi rachunkowe		1	N	
			2	N	
			3	N	
11	Wymagania dotyczące kodów źródłowych		1	N	
			2	N	
			3	N	

Obszar II

- Wykonawca zapewni Utrzymanie oraz udziela Zamawiającemu gwarancji na poprawne funkcjonowanie Systemu w Okresie Gwarancyjnym.
- Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na poprawne wykonanie usługi Modyfikacji od dnia podpisania protokołu odbioru Modyfikacji do dnia zakończenia Umowy.
- W przypadku stwierdzenia Awarii Systemu spowodowanej wprowadzoną Modyfikacją Wykonawca zobowiązany jest do jej niezwłocznego usunięcia na własny koszt.
- W okresie gwarancji, o której mowa w ust. 1 i 2, Wykonawca będzie świadczyć usługi Serwisu Gwarancyjnego oraz usługi Wsparcia technicznego.

II.1 Zakres Usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego

1. Zakres świadczenia usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego – serwisem będzie objęty System oraz Oprogramowanie Narzędziowe w całej swojej funkcjonalności oraz usługi Modyfikacji Systemu, zrealizowane zgodnie z zapisami Umowy. Utrzymaniem i Serwisem Gwarancyjnym będą objęte składniki Systemu zainstalowane na przeznaczonych pod System serwerach.
2. Okres świadczenia usług Utrzymania i Serwisu Gwarancyjnego to dla Systemu i Modyfikacji Systemu 36 miesięcy od dnia podpisania Umowy.

II.2 Utrzymanie Systemu

Wykonawca w Okresie Gwarancyjnym zobowiązany jest do monitoringu pracy Systemu i realizację zadań administracyjnych w celu zapewnienia ciągłości działania Systemu.

II.3 Serwis Gwarancyjny Systemu

1. Zgłoszenie Awarii/Usterki/Incidentu Systemu Zgłaszający dokonują przez System HelpDesk. Treść zgłoszenia musi zawierać, zgodnie z Formularzem Zgłoszenia, co najmniej następujące informacje:
 - 1) data zgłoszenia;
 - 2) kategoria zgłoszenia (Awaria Krytyczna, Awaria Niekrytyczna, Usterka, Incident);
 - 3) dane osoby zgłaszającej i kontaktowej (imię nazwisko, adres e-mail, nr telefonu);
 - 4) opis zgłaszanego problemu;
 - 5) uzasadnienie kategorii zgłoszenia w przypadku Awarii Krytycznej.
2. Usługi Serwisu Gwarancyjnego realizowane będą z zachowaniem następujących parametrów:
 - 1) Okres Dostępności Serwisu – w Dni robocze Zamawiającego w godz. 8.00-16.00;
 - 2) Czas Reakcji Serwisu:
 - a) dla Awarii Krytycznych/Incidentu – 4 godziny od zgłoszenia Awarii/Incidentu,
 - b) dla Awarii Niekrytycznych – 24 godziny od zgłoszenia Awarii,
 - c) dla Usterek – 2 Dni robocze od Zgłoszenia Usterki;
 - 3) Czas Przywrócenia Funkcjonalności – 1 Dzień roboczy od zgłoszenia Awarii/Incidentu;
 - 4) Czas Przywrócenia Stanu Sprzed Awarii realizowany dla awarii spowodowanych błędnym działaniem oprogramowania – tj. zainstalowanie i przetestowanie na środowisku produkcyjnym Zamawiającego nowej stabilnej wersji – 5 dni od zgłoszenia Awarii;
 - 5) Czas przywrócenia stanu Sprzed Usterki – 30 dni Roboczych;
 - 6) Czas rozpatrzenia Reklamacji zgłoszenia serwisowego – w ciągu 7 Dni roboczych od zgłoszenia Reklamacji;
 - 7) Zgłoszenia serwisowe dokonane w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze Zamawiającego po godzinie 16:00 traktowane będą jako przyjęte o godz. 8:00 następnego Dnia roboczego.
- 2) Wykonawca może wносить do Zamawiającego o wyrażenie zgody na przedłużenie czasu, o którym mowa w ust. 2 pkt. 4, pkt. 5 i pkt. 6. Wniosek taki, wraz z podaniem przyczyny i ostatecznego terminu realizacji musi być kierowany do Zamawiającego poprzez HelpDesk w zgłoszeniu, którego dotyczy wniosek i wymaga akceptacji Zamawiającego. Do momentu akceptacji wniosku, czas na obsługę zgłoszenia nie jest wstrzymany. Zamawiający nie ma obowiązku akceptacji wniosku Wykonawcy.
- 3) Usuwanie Awarii/Usterki/Incidentu odbywać się będzie zdalnie poprzez szyfrowane połączenia telekomunikacyjne lub lokalnie w miejscu wystąpienia Awarii/Usterki/Incidentu wg uznania Wykonawcy.
- 4) Wykonawca może wstrzymać bieg zgłoszenia (zmiana statusu w systemie HelpDesk „czeka na odpowiedź”) tylko w przypadku:
 - 1) oczekiwania na odpowiedź od zgłaszającego w sytuacji, gdy treść zgłoszenia jest niewystarczająca do analizy i usunięcia Awarii/Incidentu/Usterki (wymagany jest dodatkowy kontakt przez HelpDesk ze zgłaszającym lub osobą kontaktową) i tylko do czasu udzielenia przez Zamawiającego dodatkowych informacji niezbędnych do analizy Zgłoszenia; z tym zastrzeżeniem, że Wykonawca nie może wstrzymać biegu Zgłoszenia w sytuacji, gdy informacje żądane od zgłaszającego może on uzyskać samodzielnie z Systemu;

- 2) gdy do usunięcia problemu potrzebne są dodatkowe, ponadstandardowe dostępy, Wykonawca w zgłoszeniu dotyczącym danego problemu wskazuje, dla jakich osób i jakich zasobów Zamawiający powinien nadać dostęp. Wykonawca nie może wstrzymać biegu Zgłoszenia, jeżeli którykolwiek z serwisantów Wykonawcy ma stosowny dostęp;
 - 3) oczekiwania na zgodę Zamawiającego na wgranie poprawki (przed instalacją poprawki Wykonawca wykona wszystkie czynności po swojej stronie i poinformuje Zamawiającego o niezbędnych czynnościach, które muszą być przez niego podjęte oraz czy wgranie zmiany spowoduje przerwę w działaniu Systemu).
- Korespondencja i wszelkie wyjaśnienia odbywają się w systemie HelpDesk.
6. Po rozwiązaniu zgłoszenia Awarii/Usterki/Incydentu Wykonawca z poziomu zgłoszenia w aplikacji HelpDesk:
 - 1) uzupełnia wpis dotyczący sposobu rozwiązania zgłoszenia w zakładce „Rozwiązanie” co najmniej o następującą treść: opis zrealizowanych prac w ramach zgłoszenia:
 - a) opis zmian wykonanych w ramach zgłoszenia,
 - b) opis wpływu na obsługę procesu,
 - c) opis wpływu rozwiązania na integrację i moduły powiązane,
 - d) opis wprowadzonych zmian w konfiguracji,
 - e) zlecone prace Zamawiającemu w ramach rozwiązania,
 - f) informację, czy realizacja zgłoszenia wymaga zmiany w Dokumentacji, jeśli tak: uzupełnienie i przekazanie Zamawiającemu Dokumentacji następuje nie później niż w ciągu 14 dni dla procesów nie wprowadzających zmian w czynnościach związanych z administrowaniem systemu wymaganych po stronie Zamawiającego oraz niezwłocznie w przypadku zmian, które mogą wpływać na czynności administracyjne wykonywane przez Zamawiającego. W przypadku wątpliwości strony mogą ustalić termin dostarczenia dokumentacji, jednak na Wykonawcy ciąży obowiązek weryfikacji, czy wprowadzone w ramach naprawy zmiany implikują zmiany w zakresie dokumentacji będącej podstawą do czynności administracyjnych (takich jak: backup, monitoring), które powinny zostać zgłoszone Zamawiającemu niezwłocznie,
 - g) informację o rozwiązaniu tymczasowym pozwalającym na realizację procesu,
 - h) wpisanie czasu pracy poświęconego na obsługę zgłoszenia;
 - 2) zmienia status Zgłoszenia na „Rozwiązane”.
 7. Po trzech Dniach roboczych od ustawienia statusu Zgłoszenia na „Rozwiązane” jest ono automatycznie zamykane w aplikacji HelpDesk.
 8. Zamawiający weryfikuje rozwiązanie i po negatywnej weryfikacji może wysłać z poziomu zgłoszenia HelpDesk do Wykonawcy Reklamację.
 9. W przypadku, gdy Zgłoszenia Awarii Krytycznej, Awarii Niekrytycznej, Usterki lub Incydentu Bezpieczeństwa, będą w ocenie Wykonawcy zgłoszeniami Modyfikacji, Wykonawca notyfikuje tę okoliczność Zamawiającemu w danym zgłoszeniu wraz z krótkim uzasadnieniem i wyceną prac. Zamawiający zweryfikuje informacje przekazane przez Wykonawcę i w przypadku akceptacji uaktualni zgłoszenie, zmieniając na Modyfikację lub Wsparcie Techniczne lub zgłosi uwagi do wyjaśnień Wykonawcy. W przypadku niezgodności Strony będą dążyć do ustalenia wspólnego stanowiska. Ewentualny spór, co do rodzaju zgłoszenia nie zwalania Wykonawcy z obowiązku realizacji zgłoszenia.

II.4 Zapewnienie zgodności Systemu z przepisami prawa

1. Wykonawca w Okresie Gwarancyjnym zapewni zgodność Systemu z przepisami prawa powszechnego, w tym szczególności:
 - 1) Ustawą z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1191 z późn. zm.);
 - 2) Ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843);
 - 3) 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);
 - 4) Rozporządzeniem 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 (Dz. U. 2017 poz. 2247);
 - 5) Ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. z 2019 roku poz. 848) w tym, z wszystkimi wytycznymi WCAG 2.1 zawartymi w załączniku do tej ustawy.

- 6) przepisami wykonawczymi wydanymi na podstawie wymienionych ustaw.
2. W przypadku zmian i modyfikacji w Systemie, wynikających ze zmian w przepisach prawa powszechnego Wykonawca zmodyfikuje System w terminie przed ich wejściem w życie, pod warunkiem, iż zostaną opublikowane w oficjalnych dziennikach urzędowych co najmniej 30 Dni roboczych przed terminem ich wejścia w życie, a jeżeli warunek ten nie jest spełniony – najpóźniej w terminie 30 Dni roboczych od dnia ich opublikowania.
3. W przypadku zmiany aktów prawa miejscowego lub regulacji wewnętrznych Zamawiającego i związanej z tym konieczności zmiany w Systemie, Zamawiający będzie postępował zgodnie z Procedurą realizacji usługi Modyfikacji.

II.5 Zakres usług Wsparcia technicznego oraz Procedura realizacji usługi Wsparcia technicznego

1. Usługi Wsparcia technicznego świadczone przez Wykonawcę obejmować będą w szczególności:
 - 1) wsparcie w rozwiązywaniu problemów dotyczących funkcjonowania Systemu;
 - 2) wyjaśnianie użytkownikom kluczowym funkcji zawartych w systemie;
 - 3) w ramach zapewnienia ciągłości eksploatacji Systemu Wykonawca jest zobowiązany do:
 - a) udzielenia w ramach systemu HelpDesk Zamawiającego przez konsultantów Wykonawcy Administratorowi lub wskazanym przedstawicielom Zamawiającego, bieżących konsultacji w zakresie eksploatacji Systemu, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Systemu w zakresie dostępnych funkcjonalności,
 - b) pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie,
 - c) pomocy przy uruchomieniu systemu po Awarii nie wynikającej z winy Wykonawcy.
2. Zgłoszenie usługi Wsparcia technicznego pracownicy Zamawiającego, Centrum Usług Informatycznych dokonują za pośrednictwem aplikacji HelpDesk lub telefonicznie. Jeżeli zgłoszenie telefoniczne nie może zostać rozwiązane w czasie jednej rozmowy, Zamawiający wprowadzi zgłoszenie do aplikacji HelpDesk.
3. Treść Zgłoszenia musi zawierać, co najmniej następujące informacje:
 - 1) datę zgłoszenia;
 - 2) dane osoby kontaktowej (imię, nazwisko, nr telefonu, adres e-mail);
 - 3) element Systemu, którego dotyczy zgłoszenie;
 - 4) szczegółowy opis, zawierający informacje opisujące zagadnienie.
4. Wykonawca w ciągu 4 godzin po otrzymaniu Zgłoszenia status zgłoszenia na „w realizacji”, co jest równoznaczne z podjęciem zlecenia przez Wykonawcę.
5. Zgłoszenia dokonane w dni ustawowo wolne od pracy oraz w dni robocze po godzinie 16:00 traktowane będą jako przyjęte o godz. 8:00 następnego dnia roboczego.
6. W przypadku utworzenia Zgłoszenia Wsparcia technicznego, którego zakres nie obejmuje usług wskazanych w ust. 1, Wykonawca może je odrzucić ustawiając status „Zgłoszenie odrzucone”.
7. Po zakończeniu usługi Wsparcia technicznego konsultant ze strony Wykonawcy z poziomu zgłoszenia w aplikacji HelpDesk:
 - 1) uzupełnia wpis dotyczący sposobu rozwiązania zgłoszenia w zakładce „Rozwiązanie” co najmniej o następującą treść:
 - a) imię i nazwisko osoby ze Strony Wykonawcy;
 - b) dzień i godzinę przeprowadzenia usługi Wsparcia technicznego;
 - c) opis rozwiązania – co dokładnie zostało zrobione i w jaki sposób został rozwiązany problem;
 - d) rzeczywisty czas świadczenia usługi Wsparcia technicznego przez Konsultanta Wykonawcy;
 - 2) zmienia status Zgłoszenia na „Rozwiązane”.
8. Po trzech Dniach roboczych od ustawienia statusu Zgłoszenia na „Rozwiązane” jest ono automatycznie zamykane w aplikacji HelpDesk.
9. Zamawiający weryfikuje rozwiązanie i po negatywnej weryfikacji może wysłać z poziomu zgłoszenia HelpDesk do Wykonawcy informację o odrzuceniu rozwiązania.
10. Potwierdzeniem wykonania usługi Wsparcia technicznego będzie Protokół odbioru Serwisu Gwarancyjnego, podpisany przez Zamawiającego i Wykonawcę.

II.6 Warunki Serwisu Gwarancyjnego Oprogramowania Narzędziowego

1. Oprogramowanie Narzędziowe jest objęte gwarancją w zakresie niezbędnym do prawidłowego i bezpiecznego działania Systemu przez cały okres trwania Serwisu Gwarancyjnego.
2. Wykonawca zobowiązany jest do zaktualizowania Oprogramowania Narzędziowego po opublikowaniu podatności na stronie cve.mitre.org, z wartością CVSS Scores (wersja 3.0 lub wyższa) opublikowaną na stronie nvd.nist.gov ≥ 7.0 . Wystąpienie podatności z wartością CVSS Scores (wersja 3.0 lub wyższa) ≥ 7.0 traktowane jest jak wystąpienie Awarii Krytycznej. Jeżeli dostawca Oprogramowania Narzędziowego, w

terminie usunięcia Awarii Krytycznej, nie dostarczy aktualizacji to Wykonawca zobowiązany jest do wdrożenia innych zabezpieczeń uniemożliwiających wykorzystanie podatności.

3. Wykonawca zobowiązany jest to podniesienia wersji Oprogramowania Narzędziowego (w tym Moodle) do 6 miesięcy przed zakończeniem wsparcia producenta Oprogramowania Narzędziowego dla wdrożonej wersji Oprogramowania Narzędziowego, jednak nie rzadziej niż raz w roku.

II.7 Warunki dostosowania do WCAG 2.1

1. System należy dostosować do wszystkich wytycznych WCAG 2.1 zawartymi w załączniku do Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych Dz.U. z 2019 roku poz. 848.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w zakresie standardów sieciowych i wytycznych dotyczących dostępności serwisów internetowych dla osób niepełnosprawnych, o których mowa w załączniku do Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych Dz.U. z 2019 roku poz. 848.
3. Wszelkie poprawki Systemu wynikające z jego niedostępności i niezgodności z załącznikiem do Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych Dz.U. z 2019 roku poz. 848 są traktowane jako Awaria niekrytyczna.
4. Wykonawca zobowiązuje się w terminie 30 dni od podpisania umowy do sporządzenia i udostępnienia w Systemie „Deklaracji dostępności” zgodnie ze strukturą dokumentu opisaną na stronie <https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/warunki-techniczne-publicacji-oraz-struktura-dokumentu-elektronicznego-deklaracji-dostepnosc>.

Obszar III

Świadczenie usługi Modyfikacji, w tym zmian programistycznych będzie realizowany zgodnie z zaleceniami moodle.org i poniższą procedurą.

1. Zamawiający zgłosi do wyceny każdą usługę Modyfikacji Systemu do wykonania przez Wykonawcę za pośrednictwem aplikacji HelpDesk. Zgłoszenie musi zawierać opis Modyfikacji.
2. Wykonawca w ciągu 5 Dni roboczych od zgłoszenia usługi Modyfikacji poda przewidywaną pracochłonność prac lub w przypadku takiej potrzeby zastrzeżenia/wnioski o przedstawienie wyjaśnień do opisu Modyfikacji. Na tym etapie zostanie ustalony zakres i harmonogram prac.
3. Zamawiający w ciągu 5 Dni roboczych informuje Wykonawcę za pośrednictwem aplikacji HelpDesk czy akceptuje zaproponowaną wycenę. W przypadku braku akceptacji Zamawiający zgłasza zastrzeżenia.
4. Wykonawca w ciągu 2 Dni roboczych odnosi się do przedstawionych zastrzeżeń i przedstawi je Zamawiającemu.
5. Zamawiający w ciągu 2 Dni roboczych odrzuca lub akceptuje wycenę.
6. Na podstawie przedstawionej wyceny Zamawiający dokona ewentualnego zlecenia prac w tym samym zgłoszeniu HelpDesk. Zamawiający zleci modyfikację, wysyłając Wykonawcy informację o akceptacji wyceny oraz ustawiając status zgłoszenia na „Otwarte” Za datę zgłoszenia Modyfikacji uważa się datę wysłania do Wykonawcy informacji o akceptacji wyceny.
7. Treść zgłoszenia musi zawierać, co najmniej następujące informacje:
 - 1) datę zgłoszenia;
 - 2) element Systemu, którego dotyczy zgłoszenie;
 - 3) dane osoby kontaktowej (imię, nazwisko, nr telefonu, adres e-mail);
 - 4) szczegółowy opis zmiany, zawierający informacje opisujące zagadnienie;
 - 5) pracochłonność.
8. Wykonawca w ciągu 4 godzin po otrzymaniu zgłoszenia (informacji o akceptacji wyceny) zmienia status zgłoszenia na „w realizacji”, co jest równoznaczne z podjęciem zlecenia przez Wykonawcę. Na tym etapie Wykonawca może zgłosić uwagi do zgłoszonego zakresu prac, jeśli różni się od wcześniej wycenionego, a także przedstawi aktualną wycenę (status zgłoszenia „czeka na odpowiedź”). W przypadku nowej wyceny lub odmowy wykonania wskazanych prac w zgłoszeniu, Wykonawca przekazuje Zamawiającemu uzasadnienie, ze wskazaniem rozbieżności pomiędzy zleceniem, a wcześniejszymi ustaleniami. Zamawiający po zapoznaniu się z odpowiedzią przesłaną przez Wykonawcę akceptuje lub zgłasza zastrzeżenia do przedstawionych uwag.
9. Po ustaleniu przez Strony zakresu prac, Wykonawca przystąpi do wykonania Modyfikacji zgodnie z zakresem określonym w zgłoszeniu oraz przeprowadzi testy sprawdzające poprawność działania Modyfikacji Systemu w

terminie

nie

dłuższym

niż 30 dni od daty zgłoszenia Modyfikacji.

10. Po wykonaniu Modyfikacji Systemu, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu zmodyfikowaną Dokumentację otrzymaną po podpisaniu Umowy oraz zgłosi do Zamawiającego gotowość do odbioru.
11. Po zrealizowaniu zgłoszenia Modyfikacji Wykonawca z poziomu zgłoszenia w aplikacji HelpDesk:
 - 1) dodaje wpis w konwersacji zgłoszenia zawierający opis dotyczący sposobu rozwiązania zgłoszenia - takim samym sposobem jak udziela się odpowiedzi dla zgłaszającego (przycisk „Odpowiedz”), który wygeneruje e-mail dla Zamawiającego;
 - 2) uzupełnia wpis dotyczący sposobu zrealizowania zgłoszenia w zakładce „Rozwiązanie” co najmniej o następującą treść:
 - a) opis zrealizowanych prac w ramach zgłoszenia,
 - b) opis zmian wykonanych w ramach zgłoszenia,
 - c) opis wpływu na obsługę procesu,
 - d) opis wpływu rozwiązania na integrację i moduły powiązane,
 - e) opis wprowadzonych zmian w konfiguracji,
 - f) zlecone prace Zamawiającemu w ramach rozwiązania,
 - g) czas modyfikacji;
 - 3) załącza zmodyfikowaną Dokumentację Systemu uwzględniającą wykonaną Modyfikację w danym zgłoszeniu HelpDesk oraz w Systemie.
12. Po wykonaniu zadań wskazanych w ust. 11, Wykonawca zmienia status zgłoszenia na „Wstrzymane”.
13. Zamawiający po otrzymaniu informacji o wykonaniu zlecenia będzie miał prawo do przeprowadzenia własnych testów dotyczących poprawności działania Systemu oraz zapoznania się z przygotowaną Dokumentacją w terminie uzgodnionym z Wykonawcą, nie dłuższym jednak niż 10 Dni roboczych od dnia otrzymania informacji od Wykonawcy o wykonaniu zlecenia. Następnie zgłasza zastrzeżenia lub akceptuje wprowadzone zmiany.
14. Po pozytywnej weryfikacji Zamawiający umieszcza adnotację o akceptacji rozwiązania oraz zmienia status zgłoszenia na „Rozwiązane”. Po trzech dniach zgłoszenie jest automatycznie zamykane.
15. Jeżeli weryfikacja jest negatywna, Zamawiający wysyła z poziomu zgłoszenia HelpDesk na adres Wykonawcy e-mail informujący o odrzuceniu rozwiązania i zmianie statusu na „W realizacji” oraz zmienia status zgłoszenia z „Wstrzymane” na „W realizacji”.
16. Wykonawca zobowiązany jest dokonać poprawy Systemu uwzględniając zastrzeżenia zgłoszone przez Zamawiającego, a następnie ponownie zgłosić do Zamawiającego gotowość do odbioru.
17. Odbiór dokonanych zmian zostanie potwierdzony zgodnie z ust. 14-16.
18. Potwierdzeniem wykonania usługi Modyfikacji będzie Protokół odbioru Modyfikacji, podpisany przez Zamawiającego i Wykonawcę.