

Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)

1. Wymagania ogólne względem SaaS¹:

- 1.1. System (platforma) musi być zgodny z obowiązującym Prawem Zamówień Publicznych, a Wykonawca musi zobowiązać się w Umowie, że w ramach abonamentu za usługę deklaruje się do bezpłatnego i niezwłocznego dostosowania systemu do zmieniającego się prawa.
- 1.2. Wykonawca w ramach abonamentu zapewni dostępność najnowszej wersji systemu. System umożliwi ładowanie po stronie Zamawiającego plików i objętości powyżej 150 MB dla jednego pliku i minimum 1 GB dla sumy plików.
- 1.3. Wykonawca zapewni doradztwo merytoryczne dla wszystkich użytkowników Zamawiającego w godzinach minimalnie od 8:00 do 15:00 w dni pracujące (od poniedziałku do piątku).
- 1.4. Wykonawca zapewni obsługę techniczną wszystkich potencjalnych wykonawców poprzez dostępny telefon i e-mail minimalnie od 8:00-15:00 w dni pracujące (od poniedziałku do piątku).
- 1.5. Platforma nie może posiadać wymogu konieczności używania przez Zamawiającego podpisów elektronicznych do otwarcia ofert.
- 1.6. Odszyfrowanie ofert na platformie musi odbywać się automatycznie (bez używania kodów).
- 1.7. Platforma musi posiadać katalog wykonawców z wyszukiwarką, z możliwością umieszczenia wykazów przygotowanych przez Zamawiającego.
- 1.8. Platforma musi umożliwiać jednoczesną pracę wszystkich Użytkowników Zamawiającego.
- 1.9. Platforma powinna być zainstalowana na serwerach należących do operatora platformy lub profesjonalnego podmiotu trzeciego, z którym operator platformy ma zawartą umowę hostingową w formie pisemnej.
- 1.10. Wykonawca jako podmiot przetwarzający zapewni wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą. Przetwarzający zobowiązuje się, do przetwarzania danych wyłącznie na terenie Unii Europejskiej lub państw członkowskich i nie przekaze danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
- 1.11. Zamawiający informuje, że w celu bezproblemowej pracy z Platformą, posiada:
 - 1.11.1. Stały dostęp do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości nie mniejszej niż 512kb/s;
 - 1.11.2. Komputer klasy PC lub Mac, o następującej konfiguracji: pamięć min, 2GB RAM, Procesor Intel IV 2GHZ, jeden z systemów operacyjnych – MS Windows 7, Mac OS X 10.4, Linux, lub ich nowsze wersje;

¹ Software as a Service (z ang. oprogramowanie jako usługa wraz z licencją) to zakup usługi wraz z oprogramowaniem i licencją oraz aktualizacją systemu, pomocą techniczną, zarządzaniem serwerami oraz rozwojem systemu.

- 1.11.3. Zainstalowaną popularną przeglądarkę internetową obsługującą TLS 1.3, najlepiej w najnowszej wersji (Mozilla Firefox Internet Explorer, Google Chrome).
- 1.12. Zarządzanie Użytkownikami.

Dostęp do platformy posiadać będą po stronie Zamawiającego tylko zdefiniowani użytkownicy i przedstawiciel Zamawiającego o uprawnieniach administratora (Administrator Zamawiającego), który nada poszczególnym użytkownikom uprawnienia umożliwiające dostęp do platformy w zakresie wskazanym przez Zamawiającego, a w razie potrzeby – na żądanie Zamawiającego lub w związku z zakończeniem świadczenia usługi – te uprawnienia zmienia lub odbiera.
- 1.13. Platforma ma być dostępna przez protokół https przez przeglądarkę WWW. Strefa dostępu użytkownika ma być zamknięta, połączenie ma być szyfrowane. Protokół https musi być skonfigurowany w sposób uwzględniający dobre praktyki w zakresie bezpieczeństwa, obejmujące w szczególności:
 - 1.13.1. Dopuszczenie stosowania protokołu TLS (ang. Transport Layer Security) 1.3 i nowszych - standard w Internecie rozwinięcie protokołu SSL (ang. Secure Socket Layer), który zapewnia poufność i integralność transmisji danych, a także uwierzytelnienie serwera, a niekiedy również klienta;
 - 1.13.2. Zabronione jest korzystanie z algorytmów DES i RC4;
 - 1.13.3. Zabronione jest korzystanie z funkcji skrótu MD5 i SHA-1;
 - 1.13.4. Wymaganie uwierzytelnienia serwera przy pomocy certyfikatu rozpoznawalnego przez przeglądarkę jako zaufany;
 - 1.13.5. Platforma musi posiadać opcję włączenia dwuskładnikowej autoryzacji (two factor);
 - 1.13.6. Platforma musi pozwalać na prowadzenie wielu postępowań i akcji w tym samym czasie;
 - 1.13.7. Zamawiający wymaga logowania do platformy poprzez login i hasła;
 - 1.13.8. Administrator Zamawiającego ustali siłę hasła dla użytkowników. Hasło powinno zawierać:
 - 1.13.8.1. Co najmniej 8 znaków długości;
 - 1.13.8.2. Obowiązek zawierania co najmniej: jedną wielką literę (A-Z), jedną małą literę (a-z), dwa znaki specjalnie niesąsiadujące ze sobą, jedną cyfrę (0-9);
 - 1.13.8.3. Maksymalny okres ważności hasła 60 dni;
 - 1.13.8.4. Minimalny okres ważności hasła 1 dzień;
 - 1.13.8.5. Historia haseł: hasło nie może się powtarzać przez 6 kolejnych haseł, nowe hasło musi różnić się od poprzedniego co najmniej 2 znakami.
- 1.14. Aspekty bezpieczeństwa, które są wymagane od platformy:
 - 1.14.1. Kontrolowania poprawności wprowadzanych przez użytkownika danych. W wybranych polach wymusza poprawność wprowadzanych danych przez odpowiedni komunikat;
 - 1.14.2. Odporności na ataki przez powtórzenie;
 - 1.14.3. Kodowania znaków UTF-8;

- 1.14.4. Kodowania stron wg standardów HTML5 oraz CSS3 zakończoną poprawną walidacją w narzędziu W3C (poza błędami typu "Warning");
- 1.14.5. Dynamiczną wartość bez stosowania Adobe Flash i Oracle Java;
- 1.14.6. Prawidłowość działania pod najnowszymi stabilnymi wersjami przeglądarek Mozilla Firefox Internet Explorer, Google Chrome;
- 1.14.7. Eliminacji ewentualnych problemów komunikacyjnych poprzez "zamykanie" niedokończonych sesji;
- 1.14.8. System powinien być napisany w RWD (Responsive web design) minimum dla stron po stronie wykonawców.

2. Gwarantowany poziom świadczenia usług

2.1. Definicje:

- 2.1.1. **Awaria lub błąd krytyczny** – problem polegający na zatrzymaniu lub poważnym zakłóceniu pracy systemu stanowiącego przedmiot wsparcia, w wyniku czego nie jest możliwa realizacja co najmniej jednego z kluczowych procesów prowadzenia postępowanie (tj. logowanie, wystawianie i prowadzenie postępowań, składanie ofert, odszyfrowanie ofert). Przez Awarię rozumie się także błąd krytyczny uniemożliwiający pracę.

Za Awarię uznaje się również jednoczesne wystąpienie szeregu problemów będących błędami lub usterkami, w przypadku, gdy takie problemy występują jednocześnie i mają ten sam skutek co Awaria.

Za błąd krytyczny, a nie Awarię będzie uznawany problem, co do którego operator platformy zastosuje lub wskaże skuteczne, możliwe do zastosowania, nie skutkujące koniecznością poniesienia przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych opłat, obejście umożliwiające funkcjonowanie systemu i umożliwiające zachowanie niezakłóconej realizacji kluczowych procesów związanych z prowadzeniem postępowania.

- 2.1.2. **Błąd** – problem polegający na zakłóceniu pracy systemu, skutkujący ograniczeniem możliwości realizacji lub uciążliwościami w realizacji kluczowych procesów związanych z prowadzeniem postępowania wspieranych przez system, dla którego to problemu operator platformy wskazał skuteczne obejście umożliwiające funkcjonowanie systemu i umożliwiające zachowanie ciągłości realizacji procesów związanych z prowadzeniem postępowania jednocześnie nie skutkujące koniecznością poniesienia przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych opłat. Jeśli nie wskazano obejścia Błędu lub wskazane obejście wymaga nakładów nieuzasadnionych z ekonomicznego punktu widzenia albo wskazane obejście nie kwalifikuje się do zastosowania ze względu na standardy i/lub sposób prowadzenia postępowania przez Zamawiającego, obejście nie jest uznawane za skuteczne i taki Błąd jest kwalifikowany jako Awaria.

- 2.1.3. **Usterka** – wada polegająca na zakłóceniu pracy systemu, mogąca mieć wpływ na funkcjonowanie systemu, natomiast nieograniczająca zdolności operacyjnych systemu do obsługi i wspomagania procesów związanych z prowadzeniem postępowania. Usterki oznaczają wszelkie problemy z systemem, które nie mają

istotnego wpływu na jego zastosowanie, funkcjonowanie lub utrzymanie oraz dalszy jego rozwój, niebędące Awariami, ani Błędami.

- 2.1.4. **SaaS** – Software as a Service (z ang. oprogramowanie jako usługa wraz z licencją) to zakup usługi wraz z oprogramowaniem i licencją oraz aktualizacją systemu, pomocą techniczną, zarządzaniem serwerami oraz rozwojem systemu.
- 2.2. Czas Awarii liczony jest jako czas niedostępności systemu. W przypadku przekroczenia dopuszczalnych czasów rozwiązania Błędów i Usterek, czas przekroczenia liczony jest również jako czas niedostępności systemu.
- 2.3. Operator platformy zakupowej musi zagwarantować stabilność działania platformy Zakupowej na minimalnym poziomie 99,7% w skali roku, mierzoną 24 godziny na 7 dni w tygodniu. Stabilność mierzona jest jako stosunek liczby godzin, w czasie których system był dostępny, do całkowitej liczby godzin w danym roku.
- 2.4. Operator platformy zakupowej zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% wartości Umowy za każdy punkt procentowy obniżenia stabilności platformy zakupowej poniżej gwarantowanego poziomu. Nie więcej niż wartości Umowy abonamentowej.
- 2.5. Kara rozliczana będzie na koniec każdego roku obowiązywania Umowy.
- 2.6. Maksymalne czasy reakcji w przypadku problemów z platformą zakupową będą liczone w godzinach pracy pracowników helpdesk i nie przekroczą poniższych czasów:

Problem	Maksymalny czas reakcji do:	Maksymalny czas rozwiązania do:
Awaria lub błąd krytyczny	4 godzin	24 godzin
Błąd	8 godzin	96 godzin
Usterka	48 godzin	7 dni roboczych

- 2.7. Czas awarii liczony jest jako czas niedostępności systemu. W przypadku przekroczenia dopuszczalnych czasów rozwiązania błędów i usterek, czas przekroczenia liczony jest również jako czas niedostępności systemu.
- 2.8. **Kary umowne:** zostały szczegółowo opisane w załączniku nr 6 – Istotne postanowienia umowy.
- 2.9. **Zgłaszanie problemów technicznych:**
- 2.9.1. **Wymagania dla Service Desk** - zgłoszenia będą przekazywane przez użytkowników platformy jednym ze sposobów, opisanych poniżej. Fakt przekazania zgłoszenia będzie odnotowany w systemie Service Desk Wykonawcy oraz zostanie mu nadany numer identyfikacyjny. Rejestracja zgłoszenia powinna nastąpić nie później niż 10 minut od czasu zarejestrowania zgłoszenia, a użytkownik Platformy winien otrzymać o tym stosowne powiadomienie (np. wiadomość e-mail z potwierdzeniem przyjęcia zgłoszenia wraz z numerem identyfikacyjnym). Zgłoszenia muszą być na czas trwania umowy archiwizowane

i dostępne na życzenie dla uprawnionych użytkowników platformy (np. w celu sprawdzenia jakie zgłoszenia dany użytkownik przesłał do operatora platformy):

- 2.9.1.1. **Zgłoszenie mailowe** - każdy użytkownik platformy będzie mógł wysłać e-mail ze zgłoszeniem zawierającym opis incydentu lub pytanie na adres poczty elektronicznej Wykonawcy;
- 2.9.1.2. **Zgłoszenie telefoniczne** - zgłoszenia telefoniczne będą rejestrowane przez doradców Service Desk w systemie Help Desk Wykonawcy w trakcie prowadzenia rozmowy. Osoba zgłaszająca powinna podać opis incydentu lub zadać pytanie wskazując dane kontaktowe (imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu). Dla celów bezpieczeństwa i zachowania należytej staranności wszystkie rozmowy będą nagrywane i przechowywane minimum 1 miesiąc;
- 2.9.1.3. **Zgłoszenie za pośrednictwem formularza dostępnego na platformie** - każdy użytkownik platformy będzie mógł wysłać zgłoszeniem za pomocą formularza dostępnego po zalogowaniu się zawierające opis incydentu lub pytanie na adres poczty elektronicznej Wykonawcy;
- 2.9.1.4. **Zgłoszenie za pośrednictwem czatu dostępnego na platformie** - każdy użytkownik platformy może wysłać zgłoszeniem za pomocą czatu dostępnego po zalogowaniu się zawierającym opis incydentu lub pytanie na adres poczty elektronicznej Wykonawcy.
- 2.9.2. **Realizacja zgłoszeń** - w przypadku, gdy opis zgłoszenia jest niejasny lub niekompletny wówczas doradca Help Desk Zamawiającego powinien zwrócić się z prośbą do osoby zgłaszającej o uzupełnienie informacji.
- 2.9.3. Doradca Service Desk Wykonawcy po zrealizowaniu zgłoszenia odpowiada zgłaszającemu (automatyczna odpowiedź z systemu Help Desk Wykonawcy) z prośbą o potwierdzenie rozwiązania.
- 2.9.4. W przypadku, w którym użytkownik uzna, że zgłoszenie nie zostało rozwiązane, może odpisać operatorowi platformy, i tym samym zgłoszenie musi automatycznie się wznowić, zachowując historię z poprzedniej korespondencji.
- 2.9.5. **Raporty** - uprawniony użytkownik platformy wpisany do Umowy może zażądać od operatora platformy szczegółowych statystyk związanych z obsługą zgłoszeń jego jednostki m.in ilość zgłoszeń, czas rozwiązania, lista poszczególnych zgłoszeń wraz z numerem identyfikacyjnym, ilość zgłoszeń przypadających na danego użytkownika.
- 2.10. **Wymagania licencyjne:**
 - 2.10.1. Wykonawca wykona usługę w modelu SaaS (Software as a Service - oprogramowanie jako usługa wraz z licencją) zgodnie z zakresem opisanym w postępowaniu (Zapytanie ofertowe i OPZ).
 - 2.10.2. Operator platformy zakupowej zapewni nielimitowaną ilość kont dla użytkowników Zamawiającego.
 - 2.10.3. Operator platformy zakupowej zapewni nielimitowaną ilość kont dla wykonawców (jeden wykonawca może posiadać wiele nieodpłatnych kont).

2.11. Wymagania funkcjonalne w zakresie systemu:

- 2.11.1. Operator platformy zakupowej dostarczy system, gdzie oferty w postępowaniach (za wyjątkiem aukcji) mogą być autoryzowane przy użyciu wyłącznie adresu e-mail - logowanie lub poprzez e-mail bez konieczności rejestrowania się wykonawców (weryfikacja po kliknięciu w link potwierdzający złożenie oferty);
- 2.11.2. Aby dodać nowego wykonawcę (oferenta) Zamawiający poda adresu e-mail wykonawcy, na który ma otrzymywać zaproszenia do udziału w postępowaniu;
- 2.11.3. Ofertę do systemu wraz z załącznikami dołączonymi przez wykonawcę system powinien wyświetlać w formie porównawczej i intuicyjnej;
- 2.11.4. Wszystkie oferty muszą być łatwo porównywane poprzez jednostronicowy formularz w systemie, gdzie widoczne będą wszystkie pozycje zapytania lub aukcji wraz z ceną oraz kryteriami Zamawiającego z możliwością łatwego porównania ofert na jednym formularzu oraz oceną komisyjną;
- 2.11.5. System w przyjazny dla użytkownika sposób ma wspierać go w porównaniu ofert pod względem cen i kryteriów oraz umożliwiać ocenę komisyjną w postępowaniach;
- 2.11.6. Wykonawcy (oferenci) muszą posiadać możliwość komunikacji z Zamawiającym bez konieczności posiadania konta. Zamawiający musi mieć możliwość publikowania wiadomości publicznych (dostępnych dla wszystkich uprawnionych wykonawców) oraz prywatnych (dostępnych tylko dla wybranego wykonawcy);
- 2.11.7. System musi posiadać możliwość tworzenia podstawowej karty postępowania informującej o np. nazwie postępowania, trybie postępowania, kryteriach oceny ofert, terminie składania i otwarcia ofert;
- 2.11.8. System musi posiadać możliwość dokonywania zmian terminów określanych w danym postępowaniu i możliwość ich aktualizacji,
- 2.11.9. System nie może wymagać od użytkowników systemu (po stronie Zamawiającego) posiadania kwalifikowanego podpisu elektronicznego.
- 2.11.10. System musi mieć możliwość podziału składanej oferty na część jawną i niejawną, w taki sposób, aby wykonawca (oferent) mógł wyodrębnić tajemnicę przedsiębiorstwa i aby Zamawiający nie pobrał jej z plikami z ofertą (system umożliwi wyodrębnienie plików w archiwum postępowania);
- 2.11.11. System musi posiadać zabezpieczenia na nienaruszalność złożonych ofert/wniosków do momentu określonego na godzinę ich otworzenia przez Zamawiającego, dotyczy również, wykonawców (oferentów);
- 2.11.12. Szyfrowanie ofert/wniosków i ich załączników do momentu ich odszyfrowania przez Zamawiającego;
- 2.11.13. Elektroniczne otwarcie ofert w systemie - zgodnie z wymaganiami Ustawy;
- 2.11.14. System musi posiadać możliwość dodawania plików zewnętrznych, w tym również po zakończeniu postępowania elektronicznego (np. skarg, odwołań);

- 2.11.15. System musi posiadać możliwość zamieszczania dokumentów w różnych formatach zgodnie z art. 18 ustawy z dnia 17.02.2005r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12.04.2012r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności;
- 2.11.16. System powinien być zintegrowany z Dziennikiem Urzędowym Unii Europejskiej;
- 2.11.17. System nie może dyskryminować wykonawców i musi zachować zasady konkurencyjności, np. system nie może:
 - 2.11.17.1. Zmuszać do rejestracji wykonawców w celu złożenia oferty lub przeczytania ogłoszenia o Zamówieniu;
 - 2.11.17.2. Narzucać instalacji wybranych komercyjnych rozwiązań potrzebnych do prawidłowego działania systemu;
 - 2.11.17.3. Wykluczać któregoś z kwalifikowanych podpisów elektronicznych, które są dopuszczone w krajach Unii Europejskiej;
 - 2.11.17.4. Ograniczać formatów przyjmowanych podpisów zgodnie z decyzją wykonawczą Komisji (UE) 2015/1506 z dnia 8 września 2015r. ustanawiającą specyfikacje dotyczące formatów zaawansowanych podpisów elektronicznych oraz zaawansowanych pieczęci elektronicznych, które mają być uznane przez podmioty sektora publicznego, zgodnie z art. 27 ust. 5 i art. 37 ust. 5 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym (Dz. Urz. UE L 235 z 09.09.2015, str. 37).

*Kierownik Działu Zamówień Publicznych – Małgorzata Solnica
Kierownik Działu Informatyki i Innowacji – Bartosz Włodarczyk*