Zapytanie ofertowe – Utrzymanie i modyfikacje portali Internetowych PFRON opartych na systemie zarządzania treścią TYPO3

## Nazwa i adres Zamawiającego

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych

al. Jana Pawła II 13

00-828 Warszawa

Adres strony internetowej: *www.pfron.org.pl*

Szanowni Państwo.

Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych zwraca się z prośbą o przedstawienie informacji oferty cenowej dotyczącej usługi polegającej na utrzymaniu i modyfikacji serwisów   
internetowych Zamawiającego pfron.org.pl, bip.pfron.org.pl oraz dostepnosc.pfron.org.pl. Serwisy oparte są na systemie zarządzania treścią TYPO3.

Szczegółowy opis zapytania:

1. Usługa utrzymania

Świadczenie usługi utrzymania przez okres 12 miesięcy obejmować będzie:

1. Zapewnienia nieprzerwanego i bezawaryjnego działania Oprogramowania w okresie obowiązywania Umowy.
2. Kontrolowania funkcjonowania oraz dokonywania okresowych przeglądów funkcjonowania Oprogramowania.
3. Bieżącego informowania Zamawiającego o wystąpieniu konieczności lub dostępnej możliwości aktualizacji Oprogramowania i konfiguracji bazy danych lub aktualizacji i konfiguracji oprogramowania serwerów i usług aplikacyjnych .
4. Bieżącego dostarczania i instalowania aktualizacji Oprogramowania oraz aktualizowania systemów operacyjnych w ramach posiadanych przez Zamawiającego licencji.
5. Przyjmowania i obsługi Zgłoszeń dotyczących Wad Oprogramowania wraz z wyczerpującym uzasadnieniem przyczyny powstałej Wady.
6. Usuwania Wad zgodnie z przyjętym SLA.
7. Odzyskiwania i odtwarzania w Oprogramowaniu danych utraconych lub uszkodzonych w wyniku Wad Oprogramowania.
8. Zapewniania ciągłości działania Oprogramowania, w tym realizacji lub współpraca w realizacji procedur backupu w środowisku udostępnionym przez Zamawiającego.
9. Wykonywania migracji Oprogramowania przy zmianie platformy systemowo-sprzętowej.
10. Wydawania rekomendacji dotyczących przeprowadzania zmian oraz modernizacji Oprogramowania.
11. Zapewnienia stałej opieki wyznaczonych przez Wykonawcę konsultantów i wsparcia przy rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z obsługą i funkcjonowaniem Oprogramowania.
12. Rozwiązywania problemów poprzez przyjmowanie Zgłoszeń i pytań dotyczących funkcjonowania Oprogramowania, utrzymania, konfiguracji i współpracy poszczególnych części Oprogramowania oraz udzielania na nie odpowiedzi.
13. Udzielania konsultacji dotyczących Przypadków Szczególnych wraz z opracowaniem odpowiednich instrukcji.
14. Tworzenia i aktualizacji bazy wiedzy poprzez gromadzenie opinii oraz wiedzy o problemach i ich rozwiązaniach w Portalu Serwisowym (Jira).
15. Zgłaszania do Zamawiającego problemów zauważonych przez Wykonawcę.
16. Utrzymania wartości parametrów (SLA) związanych z utrzymaniem Oprogramowania na warunkach opisanych w Załączniku nr 4 do Umowy.
17. Konfiguracji, konserwacji i aktualizacji warstw Oprogramowania Systemowego i Narzędziowego oraz Oprogramowania Standardowego i Oprogramowania nie później niż miesiąc po udostępnieniu przez producentów danego oprogramowania nowej, stabilnej jego wersji po wcześniejszym uzgodnieniu i w terminie na jaki wyrazi zgodę Zamawiający. Wymóg nie dotyczy aktualizacji, do których instalacji konieczne będzie poniesienie przez Wykonawcę dodatkowych kosztów z tytułu zakupu licencji, a Zamawiający nie wyraził woli na ponoszenie dodatkowych kosztów z tego tytułu. W przypadku ujawnienia krytycznych poprawek bezpieczeństwa wymaga się ich niezwłocznej instalacji.
18. Aktualizowania całej Dokumentacji Oprogramowania w ramach zmian powstałych w trakcie realizacji usługi.
19. Zapewniania zgodności Oprogramowania z oprogramowaniem dostępowym (np. aktualne wersje przeglądarek internetowych i ich współzależne komponenty) pod rygorem uznania niedostosowania, za Błąd Oprogramowania, w przypadku niedostosowania trwającego dłużej niż 30 dni, od dnia udostępnienia przez producenta nowej wersji oprogramowania dostępowego. Wykonawca zobowiązany jest do śledzenia zmian w wersji oprogramowania dostępowego.
20. Wsparciu technicznym w używaniu dodatkowego Oprogramowania Dedykowanego, do którego Zamawiający uzyskał prawa autorskie lub licencje w ramach realizacji Umowy.
21. Usuwaniu błędów w oparciu o przedstawione przez Zamawiającego wyniki audytu pod kątem zgodności usług udostępnionych w Internecie z załącznikiem do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848)w ramach usługi utrzymania Oprogramowania lub innych aktów prawnych obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej dot. dostępności dla osób niepełnosprawnych systemów teleinformatycznych, w tym serwisów internetowych, podmiotów wykonujących zdania publiczne.
22. Usuwania błędów w oparciu o przedstawione przez Zamawiającego wyniki audytu bezpieczeństwa teleinformatycznego.

Usługa utrzymania o której mowa w pkt. a-u będzie realizowana za pomocą portalu serwisowego Zamawiającego, drogą elektroniczną (e-mail), telefoniczną a także za pośrednictwem technik pracy zdalnej, od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 16:00. W przypadku błędu krytycznego usługa będzie realizowana przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.

Szczegółowy opis zasad świadczenia usługi utrzymania zawiera Załącznik nr 1 do IPU

Wykonawca dostarczy Zamawiającemu pełną dokumentację w zakresie obsługi systemu. Dokumentacja ta dostarczona będzie w języku polskim.

Wykonawca zabezpieczy Zamawiającego przed ewentualnymi roszczeniami osób trzecich z tytułu naruszenia praw autorskich oraz innych praw pokrewnych, a w szczególności: patentów, licencji, zarejestrowanych znaków i wzorów w związku z wykonywanymi pracami.

1. Usługa Modyfikacji

W ramach Usługi modyfikacji Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia dodatkowych prac zleconych przez Zamawiającego w wymiarze 200 roboczogodzin przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.

Przedmiotowa liczba 200 roboczogodzin jest liczbą umowną w celu porównania ofert i wyboru najkorzystniejszej oferty. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zwiększenia liczby zapisanych w umowie godzin maksymalnie o 100. Powyższe będzie uzależnione od najkorzystniejszej ceny za jedną roboczogodzinę i kwoty jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na realizację niniejszego Zamówienia.

Świadczenie Usługi modyfikacji serwisów będzie polegać na wykonywaniu prac programistyczno-rozwojowych, z uwzględnieniem prac graficznych, które będą obejmować między innymi:

1. Modyfikacje funkcjonalności serwisów,
2. Wykonywanie nowych funkcjonalności,
3. Dostosowanie serwisów do zmieniającego się otoczenia prawnego i organizacji Zamawiającego,
4. Zmiany w szablonach pfron.org.pl, bip.pfron.org.pl oraz dostepnosc.pfron.org.pl, w tym inne prace projektowe obejmujące wymienione serwisy
5. Integracje z systemami zewnętrznymi,
6. Dostosowania serwisów do zmian na rynku oprogramowania i urządzeń teleinformatycznych.

Szczegółowy opis zasad świadczenia usługi modyfikacji zawiera Załącznik nr 2 do IPU

1. Wymagania dodatkowe

Wszystkie wprowadzane zmiany wprowadzane do serwisów muszą być zgodne z zasadami wynikającymi z WCAG 2.1.

Wykonawca ma obowiązek usuwania błędów i luk w serwisach, w oparciu o przedstawione przez Zamawiającego wyniki audytu pod kątem bezpieczeństwa teleinformatycznego w ramach usługi utrzymania przez cały okres trwania umowy.

Wykonawca ma obowiązek usuwania błędów w oparciu o przedstawione przez Zamawiającego wyniki audytu pod kątem zgodności usług udostępnionych w Internecie z załącznikiem do ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848) w ramach usługi utrzymania Oprogramowania lub innych aktów prawnych obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej dot. dostępności dla osób niepełnosprawnych systemów teleinformatycznych, w tym serwisów internetowych, podmiotów wykonujących zdania publiczne w ramach usługi utrzymania przez cały okres trwania umowy.

Kryteria Oceny

Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty wraz podaniem znaczenia tych kryteriów i sposobu oceny oferty:

Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie się kierował kryterium:

1. **Kryterium - cena „C” – waga 80% (80% = 80 pkt).**

Maksymalną liczbę punktów w tym kryterium (80 pkt) otrzyma oferta Wykonawcy, który zaproponuje najniższą cenę za wykonanie przedmiotu zamówienia, natomiast pozostali Wykonawcy otrzymają odpowiednio mniejszą liczbę punktów obliczoną zgodnie z poniższym wzorem:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | C = | C n | x 80 pkt |
|  | C o |
| *gdzie:* | C n | – najniższa cena netto spośród ocenianych ofert | |
|  | C o | – cena netto oferty ocenianej | |

Na cenę oferty składają się następujące elementy:

**C = C m + C rbh**

gdzie:

Cm – „Łączna cena za świadczenie usługi   
utrzymania portali internetowych PFRON”

C rbh – „Łączna cena za 200 roboczogodzin świadczenia usługi polegającej na modyfikacji portali internetowych Zamawiającego”.

1. **Kryterium - Zrealizowane usługi „Zu” – waga 20% (20% = 20 pkt).**

Maksymalną liczbę punktów w tym kryterium (20 pkt) otrzyma oferta Wykonawcy, który wykonał i utrzymywał najwięcej serwisów internetowych wytworzonych w systemie zarządzania treścią TYPO3, natomiast pozostali Wykonawcy otrzymają odpowiednio mniejszą liczbę punktów obliczoną zgodnie z poniższym wzorem: Najkorzystniejsza oferta w odniesieniu do tego kryterium może uzyskać maksimum 20 pkt.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Liczba wytworzonych i utrzymywanych serwisów w systemie zarządzania treścią TYPO3 | Liczba uzyskanych punktów: |
| 1. | (0-2) serwisy wytworzone i utrzymywane w systemie zarządzania treścią TYPO3 | 0 |
| 2. | (3-4) serwisy wytworzone i  utrzymywane w systemie zarządzania treścią TYPO3 | 5 |
| 3. | (5-6) serwisy wytworzone i  utrzymywane w systemie zarządzania treścią TYPO3 | 10 |
| 4. | (7-8) serwisy wytworzone i utrzymywane w systemie zarządzania treścią TYPO3 | 15 |
| 5. | (9-10 i więcej) serwisy wytworzone i utrzymywane w systemie zarządzania treścią TYPO3 | 20 |

Najkorzystniejsza oferta w odniesieniu do tego kryterium może uzyskać maksimum 20 pkt.

1. **Zamawiający dokona wyliczenia punktów dla każdej oferty, za każde kryterium,   
   z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku i wybierze ofertę z najwyższą liczbą punktów ogółem, spośród ofert niepodlegających odrzuceniu, stosując poniższy wzór:**

**LP = C + Zu**

Gdzie:

LP - suma punktów uzyskanych przez ofertę we wszystkich kryteriach oceny ofert,

C – punkty za kryterium: cena,

Zu – punkty za kryterium: Zrealizowane usługi,

1. **Wymagane minimalne doświadczenie i kwalifikacje:** 
   1. Wykonawca musi posiadać następujące doświadczenie, w okresie ostatnich trzech lat zaprojektował, zaprogramował i wdrożył w oparciu o CMS TYPO3 minimum 3 serwisy/portale internetowe.
   2. Wykonawca musi posiadać następujące kwalifikacje i doświadczenie zespołu, Każda   
      z osób realizujących usługę musi mieć co najmniej dwuletnie doświadczenie w projektowaniu i wdrażaniu serwisów internetowych w oparciu o CMS TYPO3.

Zamawiający będzie oceniał kryteria formalne na sposób: „spełnia / nie spełnia”.

Termin związania ofertą

Zamawiający wymaga aby składane oferty były ważne przez co najmniej 60 dni.

## Procedura składania ofert

Wypełniony formularz ofertowy należy przesłać do dnia 04.05.2023 do godziny 12.00   
na adres e-mail: [kptaszynski@pfron.org.pl](mailto:kptaszynski@pfron.org.pl), [mbarela@pfron.org.pl](mailto:mbarela@pfron.org.pl)

Przedstawiona przez Państwa oferta nie będzie stanowić podstawy do roszczeń dotyczących udzielenia zamówienia, zawarcia i realizacji umowy.

PFRON może unieważnić zapytanie na każdym etapie bez podania przyczyn.   
W przypadku unieważnienia zapytania PFRON nie ponosi kosztów postępowania.

## Osoby do kontaktu

Szczegółowych informacji odnośnie przedmiotu zapytania udziela:

Krzysztof Ptaszyński, e-mail: [kptaszynski@pfron.org.pl](mailto:kptaszynski@pfron.org.pl)

Michał Bareła, e-mail: [mbarela@pfron.org.pl](mailto:mbarela@pfron.org.pl)

## Ochrona danych osobowych

Na podstawie art. 13 ust. 1 i ust. 2 rozporządzenia 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, w związku z prowadzeniem postępowania na dostawę urządzeń skanujących (dalej: „Postępowanie”), Zamawiający przekazuje poniżej informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych.

Administratorem Państwa danych osobowych jest Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób   
Niepełnosprawnych, z siedzibą w Warszawie (00-828), Al. Jana Pawła II 13. Z administratorem można skontaktować się także telefonicznie pod numerem (22) 50 55 500 oraz poprzez e-mail [kancelaria@pfron.org.pl](mailto:kancelaria@pfron.org.pl).

Administrator powołał inspektora ochrony danych osobowych, z którym można się skontaktować poprzez   
e-mail: [iod@pfron.org.pl](mailto:iod@pfron.org.pl), telefonicznie pod numerem (22) 50 55 165 lub listownie na adres Al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa. Inspektor ochrony danych jest osobą, z którą mogą się Państwo kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z tym przetwarzaniem.

Państwa dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z przeprowadzeniem Postępowania.

Odbiorcami Państwa danych osobowych mogą być podmioty, które świadczą na rzecz administratora usługi prawne, wsparcia IT, pocztowe.

Państwa dane osobowe pozyskane w związku z Postępowaniem przetwarzane będą przez okres 24 miesięcy

Posiadają Państwo:

1. na podstawie art. 15 RODO – prawo dostępu do danych osobowych i uzyskania ich kopii;
2. na podstawie art. 16 RODO – prawo do sprostowania i uzupełnienia danych osobowych;
3. na podstawie art. 17 RODO – prawo do usunięcia danych osobowych;
4. na podstawie art. 18 RODO – prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych;
5. prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa) na niezgodne z prawem przetwarzanie danych osobowych przez Zamawiającego.

Podanie przez Państwa danych osobowych jest konieczne w związku z przedstawieniem wyceny szacunkowej.

## Załączniki

* + - 1. Załącznik nr 1 – Istotne Postanowienia Umowy wraz z załącznikami
      2. Załącznik nr 2 – Formularz oferty