**Opis przedmiotu zamówienia**

„Wsparcie techniczne i administrowanie elektroniczną platformą nadzoru pedagogicznego ([**www.seo2.npseo.pl**](http://www.seo2.npseo.pl/) – zwaną SEO)”

1. **Definicje:**

Ilekroć w treści niniejszego dokumentu pojawią się następujące pojęcia, należy przez nie rozumieć:

1. SEO - System Ewaluacji Oświaty rozumiany jako zadanie realizowane przez Ośrodek Rozwoju Edukacji w Warszawie na zlecenie Ministra Edukacji Narodowej, określone stosownymi przepisami prawa.
2. Platforma - system informatyczny Platforma Systemu Ewaluacji Oświaty, przy pomocy którego realizowane są zadania w ramach SEO, dostępny pod adresem seo2.npseo.pl. Dokumentacja użytkownika oraz Dokumentacja techniczna stanowią odpowiednio załącznik nr 1 i załącznik nr 2 do Opisu przedmiotu zamówienia.
3. Monitorowanie - proces realizowany w ramach nadzoru pedagogicznego, przez uprawnione podmioty (m.in. kuratoria oświaty) przy pomocy platformy.
4. Kontrola - proces realizowany w ramach nadzoru pedagogicznego, przez uprawnione podmioty (m.in. kuratoria oświaty) przy pomocy platformy.
5. Ewaluacja - proces realizowany w ramach nadzoru pedagogicznego, przez uprawnione podmioty (m.in. kuratoria oświaty) przy pomocy platformy.
6. Błąd krytyczny – błąd, który ma bardzo poważne konsekwencje dla korzystania z platformy SEO, w wyniku którego następuje zatrzymanie pracy platformy lub istotne jej funkcje, dla których nie ma możliwości wdrożenia „Obejścia błędu”, utrata danych lub zaburzenie integralności danych. Wykonawca wyeliminuje błąd lub zastosuje obejście błędu maksymalnie w ciągu 24 godzin.
7. Błąd niekrytyczny – błąd, który ma wyraźnie zauważalny ujemny wpływ na prawidłowe korzystanie z platformy SEO, ale dający możliwość wskazania i zastosowania „Obejścia błędu”. Wykonawca wyeliminuje taki błąd maksymalnie
w ciągu 48 godzin od momentu wykrycia.
8. Obejście błędu – wskazanie i zastosowanie zastępczego postępowania.
9. Wada – usterki, uchybienia, nieprawidłowości, niezgodności z Opisem Przedmiotu Zamówienia, inne niż błąd krytyczny i niekrytyczny.
10. **Obowiązki Wykonawcy**

Do obowiązków Wykonawcy należy w szczególności:

1. dbanie o poprawne i nieprzerwane działanie Platformy i stron internetowych związanych z Wydziałem Nadzoru Pedagogicznego ORE, zapewniające stały do nich dostęp w sieci Internet (seo2.npseo.pl, npseo.pl, nadzorpedagogiczny.edu.pl, npdyrektorzy.pl, npkontrola.pl, npwspomaganie.pl), poprzez wykonywanie zadań szczegółowych określonych w Opisie Przedmiotu Zamówienia;
2. udostępnianie zebranych w wyniku nadzoru pedagogicznego i monitorowania danych na potrzeby MEN, kierownictwa ORE i Wydziału Nadzoru Pedagogicznego ORE oraz innych klientów zewnętrznych w zakresie wskazanym w ustawie o dostępie
do informacji publicznej.
3. współpraca z Inspektorem Ochrony Danych w Ośrodku Rozwoju Edukacji
w Warszawie w celu realizacji obowiązków wynikających z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE. L 119/1) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 poz. 1000).
4. współpraca z innymi jednostkami zewnętrznymi związanymi z platformą nadzoru - m.in. z kuratoriami oświaty, Ministerstwem Edukacji Narodowej, jednostkami samorządu terytorialnego, organami prowadzącymi szkoły w zakresie niezbędnym do prawidłowego działania platformy.
5. opracowywanie na żądanie Zamawiającego zestawień statystycznych użycia platformy (obejmujących: łączny transfer danych, liczbę incydentów bezpieczeństwa – prób nieautoryzowanego dostępu do systemu etc., transfer danych w podziale na miesiące, rozmiar bazy danych, liczbę użytkowników systemu, liczbę aktywnych użytkowników, zajętość dysków serwerów, dostępna pojemność dysków serwerów, liczbę odwiedzających: dziennie, miesięcznie, ostatni rok; liczbę raportów z ewaluacji, liczbę przeprowadzonych kontroli i posiadanych protokołów z nich, liczbę arkuszy  monitorowania).
6. **Szczegółowe Zadania Wykonawcy:**
7. Do zadań Wykonawcy należeć będzie w szczególności:
8. administracja systemu oraz prace rozwojowe na Platformie;
9. wsparcie techniczne użytkowników Platformy;
10. wsparcie techniczne i administracja serwerami Platformy.
11. **W ramach administracji systemu oraz prac rozwojowych na Platformie** Wykonawca zobowiązany będzie do wykonania następujących działań:
12. dbanie o integralność przechowywanych danych;
13. prowadzenie i aktualizowanie dokumentacji administracyjnej i użytkownika platformy;
14. wsparcie osób merytorycznych ORE w obsłudze platformy SEO (w tym celu Wykonawca dostarczy Zamawiającemu adres e-mail do kontaktu);
15. dodawanie i aktualizacja arkuszy kontroli i monitorowania oraz współpraca
z zespołem merytorycznym ORE i podmiotami zewnętrznymi w zakresie doskonalenia istniejących narzędzi ewaluacji, kontroli i monitorowania oraz tworzenia nowych, przy czym udostępnienie uzgodnionej wersji arkusza do testowania na Platformie musi nastąpić w terminie nie dłuższym niż 8 dni roboczych. Jeżeli w wyniku testowania dodanego arkusza zostaną ujawnione wady lub zajdzie potrzeba zmiany treści dodanego arkusza, Wykonawca zobowiązany jest do wprowadzenia zmian niezwłocznie po zgłoszeniu, nie dłużej niż 3 dni roboczych;
16. zarządzanie użytkownikami platformy, szkolenie, wsparcie użytkowników, w tym przede wszystkim wizytatorów realizujących zadania nadzoru pedagogicznego;
17. współpraca z Zamawiającym oraz twórcami arkuszy kontroli, monitorowania oraz narzędzi ewaluacji w zakresie przekazywania uwag i koniecznych poprawek zgłaszanych przez użytkowników Platformy SEO;
18. prowadzenie analizy działania Platformy oraz stron www oraz wprowadzaniu niezbędnych zmian i poprawek w kodzie platformy SEO;
19. prowadzenie analiz zgłoszonych potrzeb oraz dokonywania zmian programistycznych (optymalizacja) w kodzie Platformy SEO;
20. współpraca z pracownikami ORE w zakresie projektowania rozwiązań w celu integracji SEO z systemami MEN;
21. wsparcie techniczne pracowników ORE w zakresie wprowadzania na platformę narzędzi badawczych;
22. prace programistyczne przy kodzie platformy, stosownie do bieżących potrzeb zapewniających prawidłowe funkcjonowanie platformy.
23. **W ramach wsparcia technicznego użytkowników** do zadań Wykonawcy należeć będzieobsługa zgłoszeń technicznych od użytkowników platformy wykraczających poza możliwości i kompetencje Zamawiającego, określonych w Rozdziale IV Opisu Przedmiotu Zamówienia.
24. **W ramach wsparcie technicznego i administracji serwerami Platformy** do zadań Wykonawcy należeć będzie:
25. administrowanie elektroniczną platformą SEO;
26. dbanie o integralność przechowywanych danych;
27. zapewnienie bezpieczeństwa serwerów po stronie softwearowej (systemu operacyjnego i aplikacji działających na serwerze) – ochrona przed nieautoryzowanym dostępem i innymi zagrożeniami zewnętrznymi;
28. aktualizowanie systemów operacyjnych i ich komponentów oraz oprogramowania na potrzeby platformy;
29. prowadzenie profilaktyki antywirusowej i antyspamowej;
30. monitorowanie poprawności działania serwerów i usług wykorzystywanych na potrzeby platformy SEO, diagnozowanie problemów i awarii oraz ich zgłaszanie do wykonawcy świadczącego usługi hostingu, raportowanie ich do Zamawiającego;
31. wykonywanie raz na dobę kopii bezpieczeństwa, przywracanie systemu w przypadku awarii (jeśli wymagane), udostępnianie kopii bezpieczeństwa do pobrania na żądanie zamawiającego w tym (łącznie lub rozłącznie):
	* 1. obrazów pełnych kopii bezpieczeństwa serwerów (z uwzględnieniem systemu operacyjnego), wykonywanych raz na dobę, przechowywanych min. 7 dni wstecz, następnie po dwie wybrane kopie miesięcznie, pozostawione na serwerze backupowym;
		2. kopii bezpieczeństwa baz danych, wykonywanych raz na dobę, przechowywanych 7 dni wstecz, następnie po dwie wybrane kopie miesięcznie pozostawione na serwerze backupowych;
		3. kopii bezpieczeństwa pełnego kodu platformy wraz z zasobami;
		4. wykonanie raz na kwartał testu odtworzeniowego podsumowanego protokołem przesłanym do ORE.
32. zarządzanie przestrzenią dyskową na serwerach i nadawanie uprawnień;
33. zarządzanie dostępem do serwerów, nadawanie kont i uprawnień;
34. aktualizowanie dokumentacji dostępowej;
35. projektowanie i inicjowanie rozwiązań w przypadku kiedy obciążenie serwerów będzie zbliżało się do maksymalnych możliwości (określanie wymaganych parametrów serwerów, projektowanie rozwiązań rozproszonych na potrzeby platformy SEO);
36. administrowanie systemem zgłoszeń, który jest zintegrowany z platformą SEO – zapewnienie jego nieprzerwanego i poprawnego funkcjonowania;
37. wsparcie osób po stronie Zamawiającego obsługujących platformę SEO
w rozwiązywaniu problemów i kontaktach z firmą hostingowi;
38. dokonywanie zmian w zakresie funkcjonowania serwerów umożliwiających rozwój Platformy SEO;
39. wprowadzanie niezbędnych zmian i poprawek w funkcjonowaniu serwerów;
40. prowadzenie i aktualizowanie dokumentacji administracyjnej i użytkownika platformy;
41. aktualizowanie systemów operacyjnych i ich komponentów oraz oprogramowania na potrzeby platformy;
42. monitoring poprawności działania serwerów i usług wykorzystywanych na potrzeby platformy SEO, diagnozowanie problemów i awarii oraz ich zgłaszanie do wykonawcy świadczącego usługi hostingu, raportowanie ich do Zamawiającego;
43. szkolenie i wsparcie użytkowników, w tym przede wszystkim wizytatorów realizujących zadania ewaluacji, kontroli i monitorowania.
44. **Obsługa zgłoszeń i usterek**
45. Wykonawca w terminie maksymalnie 5 dni od podpisania umowy udostępni
i przekaże do wiadomości Zamawiającego adres e-mail, pod którym będą przyjmowane zgłoszenia od użytkowników platformy.
46. Praca zespołu wsparcia powinna się odbywać w godzinach od 8 do 16 w dni robocze.
W przypadku dużej liczby zgłoszeń, Zamawiający dopuszcza rozszerzenie tych godzin.
47. Wykonawca obsługiwać będzie zgłoszenia techniczne od użytkowników platformy wykraczające poza możliwości i kompetencje Zamawiającego, a w szczególności:
48. dodanie lub usuwanie szkół/placówek do/z bazy;
49. zakładanie zespołów szkół/placówek;
50. dodanie lub usuwanie szkoły/placówki do/z zespołu;
51. przywracanie ewaluacji lub kontroli do edycji;
52. dodawanie lub usuwanie kont użytkowników na platformie;
53. zmiany haseł dostępowych użytkowników;
54. obsługa modułu statystycznego;
55. obsługa zgłoszeń dotyczących błędnego wyświetlania danych, raportów i elementów graficznych platformy;
56. pomoc użytkownikom platformy w pozamerytorycznym zakresie jej użytkowania,
57. kwestie dotyczące sprzętu użytkowników (systemy operacyjne, przeglądarki internetowe).
58. Wszystkie zgłoszenia będą rejestrowane i obsługiwane w dedykowanym systemie zgłoszeń dla użytkowników, który jest zintegrowany z platformą SEO,
z zastrzeżeniem pkt 5.
59. Jeżeli dokonanie zgłoszenia nie będzie możliwe z uwagi na wystąpienie błędu krytycznego lub błędu niekrytycznego uniemożliwiającego uzyskanie dostępu do formularza zgłoszenia, Wykonawca zobowiązany jest do przyjęcia zgłoszenia Zamawiającego, które zostało przekazane na adres e-mail wskazany przez Wykonawcę.
60. Wykonawca zobowiązany jest do rozwiązywania wszelkich problemów technicznych związanych z prawidłowym działaniem platformy SEO, w szczególności do usunięcia błędów krytycznych i niekrytycznych w terminie wymaganym przez Zamawiającego, chyba że z przyczyn nieleżących po stronie Wykonawcy i określonych w umowie
nie ma możliwości usunięcia błędów w wymaganym terminie. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia błędów w terminie możliwie najkrótszym bez zbędnej zwłoki po ustąpieniu oddziaływania tych przyczyn.
61. Termin usunięcia błędu krytycznego i niekrytycznego liczony jest od zarejestrowania zgłoszenia w systemie zgłoszeń dla użytkowników lub daty przesłania wiadomości
e-mail z konta poczty elektronicznej Zamawiającego uwidocznionej na wydruku przesłanej wiadomości.
62. Za usunięcie błędu krytycznego i niekrytycznego w terminie uznane będzie przekazanie Zamawiającemu drogą mailową informacji o zamknięciu zgłoszenia – liczony jest czas wpływu wiadomości na serwer pocztowy Zamawiającego. Wykonawca może również zawrzeć stosowną adnotację w systemie zgłoszeń dla użytkowników podczas zmiany statusu zgłoszenia na „zamknięte”.
63. W przypadku, gdy po przekazaniu do Zamawiającego informacji o zamknięciu zgłoszenia dotyczącego błędu krytycznego, użytkownicy Platformy ponownie zgłoszą ten sam błąd, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego przystąpienia do jego usunięcia w terminie do 12 godzin od zgłoszenia dokonanego przez Zamawiającego. W przypadku zwłoki z usunięciem wskazanego błędu trwającej dłużej niż do 24 godziny Zamawiający będzie miał prawo do naliczenia kar umownych określonych
w umowie. W przypadku, gdy w trakcie trwania umowy wystąpią 3 takie zgłoszenia, Zamawiający będzie miał prawo do wypowiedzenia umowy.
64. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Platformy
z winy podmiotu świadczącego usługi hostingu platformy [seo2.npseo.pl](http://www.seo2.npseo.pl/). W takim wypadku wykonawca zobowiązany jest w terminie 1 dnia od chwili powzięcia wiadomości o problemach technicznych lub ich zgłoszenia (w zależności które nastąpi szybciej) przesłać do Zamawiającego wyjaśnienie przyczyn braku rozwiązania problemu. Uchybienie terminowi, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym skutkować będzie obowiązkiem rozwiązania problemu przez Wykonawcę.

**Załączniki do Opisu przedmiotu zamówienia:**

1. Dokumentacja użytkownika – szczegółowy opis modułów wraz z podstawowymi aspektami technicznymi.
2. Dokumentacja techniczna