**Opis przedmiotu zamówienia**

**Definicje:**

* SEO - System Ewaluacji Oświaty rozumiany jako zadanie realizowane przez Ośrodek Rozwoju Edukacji w Warszawie na zlecenie Ministra Edukacji Narodowej, określone stosownymi przepisami prawa.
* Platforma - system informatyczny przy pomocy, której realizowane są zadania w ramach SEO, dostępny pod adresem seo2.npseo.pl.
* Monitorowanie - proces realizowany w ramach nadzoru pedagogicznego, przez uprawnione podmioty (m.in. kuratoria oświaty) przy pomocy platformy.
* Kontrola - proces realizowany w ramach nadzoru pedagogicznego, przez uprawnione podmioty (m.in. kuratoria oświaty) przy pomocy platformy.
* Ewaluacja - proces realizowany w ramach nadzoru pedagogicznego, przez uprawnione podmioty (m.in. kuratoria oświaty) przy pomocy platformy.
* 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 w ciągu 24 godzin.
* 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 w ciągu 48 godzin od momentu wykrycia.
* Obejście błędu – wskazanie i zastosowanie zastępczego postępowania.
* Wada – usterki, uchybienia, nieprawidłowości, niezgodności z Opisem Przedmiotu Zamówienia, inne niż błąd krytyczny i niekrytyczny.

**Zadania Wykonawcy:**

1. Administrowanie platformą obejmować będzie następujące zadania:
   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).
   2. Dbanie o integralność przechowywanych danych.
   3. Prowadzenie i aktualizowanie dokumentacji administracyjnej i użytkownika platformy
   4. Zapewnienie bezpieczeństwa serwerów po stronie softwarowej (systemu operacyjnego i aplikacji działających na serwerze) – ochrona przed nieautoryzowanym dostępem i innymi zagrożeniami zewnętrznymi.
   5. Aktualizowanie systemów operacyjnych i ich komponentów oraz oprogramowania na potrzeby platformy.
   6. Prowadzenie profilaktyki antywirusowej i antyspamowej.
   7. 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.
   8. Wykonywanie cyklicznych (nie rzadziej niż raz na miesiąc) kopii bezpieczeństwa, przywracanie systemu w przypadku awarii (jeśli wymagane), udostępnianie kopii bezpieczeństwa do pobrania na żądanie Zamawiającego w tym (łącznie lub rozłącznie):
      1. obrazy pełnych kopii bezpieczeństwa serwerów (z uwzględnieniem systemu operacyjnego),
      2. kopii bezpieczeństwa baz danych,
      3. kopii bezpieczeństwa pełnego kodu platformy wraz z zasobami.
   9. Opracowywanie cyklicznych (nie rzadziej niż raz na trzy miesiące) zestawień statystycznych użycia platformy (obejmujących: łączny transfer danych, liczbę incydentów bezpieczeństwa – prób nieautoryzowanego dostępu 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 i stanu zaawansowania monitorowania).
      1. Wykonawca na żądanie Zamawiającego dostarczy szczegółowe wyjaśnienia i pogłębioną analizę do powyższego zakresu.
   10. Dwa razy w toku realizacji umowy w razie potrzeby inicjowanie i prowadzenie czynności związanych ze zmianą serwerów (migracja) w przypadku zmiany firmy hostingowej lub konfiguracji usługi hostingowej.
   11. Zarządzanie przestrzenią dyskową na serwerach i nadawanie uprawnień.
   12. Zarządzanie dostępem do serwerów, nadawanie kont i uprawnień.
   13. Aktualizowanie dokumentacji dostępowej i administracyjnej.
   14. Projektowanie i inicjowanie rozwiązań w przypadku kiedy obciążenie serwerów będzie zbliżało się do maksymalnych możliwości (określenie wymagań technicznych serwerów, projektowanie rozwiązań rozproszonych na potrzeby platformy SEO).
   15. Administrowanie systemem zgłoszeń, który jest zintegrowany z platformą SEO – zapewnienie jego nieprzerwanego i poprawnego funkcjonowania.
   16. Wsparcie osób po stronie Zamawiającego obsługujących platformę SEO w rozwiązywaniu problemów i kontaktach z firmą hostingową.
2. Wsparcie techniczne na platformie SEO obejmuje następujący zakres:
   1. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia telefoniczne w godzinach od 8:00 do 16:15 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt. W przypadku żądania Zamawiającego Wykonawca potwierdzi fakt zgłoszenia mailem.
   2. Z Wykonawcą będzie na bieżąco współpracować Koordynator systemu zgłoszeń ds. obsługi edycyjnej.
      1. Wykonawca będzie obsługiwać zgłoszenia techniczne od użytkowników platformy wykraczające poza możliwości i kompetencje Zamawiającego. Do zgłoszeń technicznych należą m. in.:
         1. dodanie lub usunięcie szkół lub placówek do/z bazy,
         2. zakładanie zespołów szkół lub placówek,
         3. dodanie lub usunięcie placówki do/z zespołu szkół lub placówek,
         4. odblokowanie ewaluacji lub kontroli do edycji,
         5. dodawanie lub usuwanie kont administratora na platformie,
         6. kwestie dotyczące modułu statystycznego – kontrola poprawności funkcjonowania modułu,
         7. błędne wyświetlanie danych, raportów i elementów graficznych platformy,
         8. pomoc dla użytkowników platformy w pozamerytorycznym zakresie jej użytkowania.
   3. Wszystkie zgłoszenia (z wyłączeniem punktu 2.5) będą rejestrowane i obsługiwane w dedykowanym systemie zgłoszeń, który jest zintegrowany z platformą SEO.
   4. Wykonawca jest zobowiązany do rozwiązywania wszelkich problemów technicznych związanych z prawidłowym działaniem platformy SEO, za wyjątkiem sytuacji na które Wykonawca nie ma bezpośredniego wpływu ponieważ pozostają po stronie podmiotu świadczącego usługi hostingu platformy [www.seo2.npseo.pl](http://www.seo2.npseo.pl). W takim wypadku Wykonawca zobowiązany jest w terminie 1 dnia od chwili powzięcia informacji o problemach technicznych, bądź ich zgłoszenia przesłać na adres osób, o których mowa w § 3 ust. 3 (po stronie Zamawiającego) pisemne wyjaśnienie przyczyn braku rozwiązania problemu. Uchybienie terminowi, którym mowa w zdaniu poprzedzającym, skutkować będzie obowiązkiem rozwiązania problemu przez Wykonawcę.
   5. Wsparcie osób merytorycznych ORE w obsłudze platformy SEO (w tym celu Wykonawca dostarczy Zamawiającemu adres e-mail do kontaktu).
   6. Dodawanie i aktualizacja arkuszy kontroli i monitorowania oraz współpraca z zespołem merytorycznym ORE i firmami zewnętrznymi w zakresie doskonalenia istniejących narzędzi ewaluacji i tworzenia nowych.
   7. Zarządzanie użytkownikami platformy, szkolenie i wsparcie użytkowników, w tym przede wszystkim wizytatorów realizujących zadania ewaluacji, kontroli i monitorowania.
3. Rozwój i modernizacja platformy SEO:
   1. Współpraca z pracownikami ORE w zakresie projektowania rozwiązań w celu integracji SEO z systemami MEN.
   2. Wsparcie techniczne pracowników ORE w zakresie wprowadzania na platformę narzędzi badawczych.
   3. Dodatkowe prace programistyczne przy kodzie platformy w wymiarze 200 godzin.
4. 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.
5. 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.
6. W ramach umowy Wykonawca przygotuje koncepcję i uruchomi serwer DNS obsługujący domeny związane z Systemem Ewaluacji Oświaty (wykaz zostanie dostarczony Wykonawcy w trakcie realizacji umowy), który będzie stanowić integralną część platformy SEO.
   1. W ramach zadania Wykonawca dokona migracji obecnej strefy DNS do nowego serwera o którym mowa w pkt. 6.
   2. Zadanie o którym mowa w pkt. 6 nie wlicza się w godziny prac programisty, o których mowa w pkt. 3.3.
7. Wykonawca na żądanie Zamawiającego dostarczy cztery razy w roku pełne obrazy systemowe wszystkich maszyn.
8. Aktualizacja bazy danych szkół i placówek oświatowych oraz użytkowników na podstawie danych lub źródeł otrzymanych od Zamawiającego.