

## **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

(Zasady i zakres świadczenia usługi Utrzymania i Rozwoju Systemu)

dla postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego pod nazwą:

**„Usługi utrzymania i rozwoju systemu STREFA PANA ”**

**(zn. spr. 212.2021)**

prowadzonego przez Polską Agencję Nadzoru Audytowego,  
w trybie podstawowym bez negocjacji  
na podstawie art. 275 pkt 1 ustawy Prawo zamówień publicznych

### **I. Zasady i zakres świadczenia usługi Utrzymania Systemu**

#### **1. Udzielanie wsparcia administratorom Systemu:**

- 1.1. Zakres usług obejmuje udzielanie wsparcia administratorów Systemu, w Dni robocze w godzinach 08:00-17:00, obejmującego m.in. wykonanie i pomoc przy instalacji i konfiguracji Systemu, a w szczególności:
  - 1.1.1. tworzenie backupu i procedur backupowych oraz awaryjnego przywracania Systemu;
  - 1.1.2. optymalizację baz danych;
  - 1.1.3. podnoszenie wersji środowiska i konfigurację, również na serwerach wirtualnych;
  - 1.1.4. analiza logów;
  - 1.1.5. monitorowanie i optymalizacja miejsca na infrastrukturze Systemu;
  - 1.1.6. doradztwo architektoniczne w zakresie zgodności sposobu wykorzystywania technologii wykorzystywanych w Systemie z najlepszymi praktykami rynkowymi oraz zgodności z warunkami Utrzymania Systemu;
  - 1.1.7. przegląd wydajności Systemu pod kątem identyfikacji zagrożeń skalowania lub wydłużenia czasów reakcji na poziomie konfiguracji sprzętowo-systemowej, konfiguracji oraz na poziomie konstrukcji eksploatowanego Systemu;
  - 1.1.8. przegląd konfiguracji Systemu pod kątem zgodności z warunkami Utrzymania Systemu, stabilności pracy oraz wysokiej dostępności;
  - 1.1.9. wykonywanie zmian konfiguracji Systemu w celu zachowania jego stabilnej wydajności.
- 1.2. Zamawiający przekazuje Wykonawcy Zgłoszenie potrzeby wsparcia administratorów Systemu przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu za pośrednictwem jednego z kanałów komunikacji, z zastrzeżeniem że obsługa Zgłoszenia następuje w godzinach świadczenia usługi wskazanych w ust.1.1 powyżej:
  - 1.2.1. poczty elektronicznej na adres ..... (rejestracja Zgłoszenia w systemie Service Desk po stronie Wykonawcy);

- 1.2.2. aplikacji Service Desk, udostępnianej przez Wykonawcę, za pośrednictwem formatki ekranowej zgłoszenia;
  - 1.2.3. w przypadku konieczności realizacji wsparcia administratorów systemu w siedzibie Zamawiającego – także telefonicznie w godzinach świadczenia usługi wskazanych w ust.1.1. powyżej (rejestracja Zgłoszenia w systemie Service Desk po stronie Wykonawcy).
- 1.3. Czas realizacji Zgłoszenia potrzeby wsparcia administratorów Systemu:
- 1.3.1. wykonawca udziela wsparcia administratorom Systemu nie później niż w następnym Dniu roboczym;
  - 1.3.2. w wyjątkowych przypadkach Zamawiający może wydłużyć termin udzielenia wsparcia o dodatkowe 24 godziny. Informacja o przedłużeniu terminu zostanie przekazana przez Zamawiającego pisemnie bądź za pośrednictwem poczty elektronicznej.
2. Rozpoznawanie przyczyn i usuwanie błędów oraz skutków błędów
- 2.1. Rozpoznawanie przyczyn i usuwanie błędów oraz skutków błędów, rozpoznawanie skutków awarii, a także wszelkich negatywnych skutków spowodowanych korzystaniem z błędnie działających zmodyfikowanych wersji Systemu, mające na celu przywrócenie pełnej funkcjonalności i wydajności Systemu obejmuje:
    - 2.1.1. analizę szczegółową zgłoszenia i diagnozę przyczyn wystąpienia problemu;
    - 2.1.2. opracowanie zmiany w oprogramowaniu polegającej na przygotowaniu poprawki usuwającej zgłoszony błąd;
    - 2.1.3. przeprowadzenie testów jednostkowych przygotowanej poprawki/zmiany na środowisku pomocniczym i po pozytywnym wyniku przekazanie poprawki wraz z raportem z testów;
    - 2.1.4. przekazanie zmiany w oprogramowaniu w postaci kodów źródłowych wraz z opisem zmiany i dodatkowymi informacjami dot. specyfiki danej modyfikacji oraz instrukcją jej instalacji.
  - 2.2. Kategorie Błędów i czas realizacji Zgłoszeń:

| Kategoria                                   | Opis   | Priorytet | Czas realizacji                      |
|---|--|-----------|--------------------------------------|
| Awaria (Błąd o krytycznym Priorytecie)      | Stan Systemu powodujący brak możliwości uruchomienia lub całkowite unieruchomienie Systemu lub brak dostępu Odbiorcy usług lub Odbiorców Usług do Systemu lub brak dostępu Użytkowników zewnętrznych do Systemu. | Krytyczny | <i>na podstawie oferty Wykonawcy</i> |
| Błąd krytyczny (Błąd o wysokim Priorytecie) | Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji lub według wymagań do funkcjonalności Systemu,   | Wysoki    | <i>na podstawie oferty Wykonawcy</i> |

|  |  |        |                                      |
|--|--|--------|--------------------------------------|
|  | <p>mogący skutkować lub skutkujący uniemożliwieniem lub istotnym ograniczeniem wykorzystania Systemu lub jego istotnej funkcjonalności do realizacji procesów biznesowych, w tym mogący powodować lub powodujący utratę danych, uszkodzenie danych lub utratę ich spójności.</p> <p>Jako błąd krytyczny należy rozumieć również błąd mogący powodować lub powodujący przełamanie zabezpieczeń związanych z poufnością, integralnością i dostępnością Systemu i danych.</p> <p>Po udostępnieniu rozwiązania czasowego pozwalającego na realizację błędnie działającej usługi (wdrożeniu obejścia)</p> <p>Błąd krytyczny staje się Błędem zwykłym.</p> |        |                                      |
| Błąd zwykły (Błąd o średnim Priorytecie) | <p>Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją aktualnie eksploatowanej wersji Systemu lub według wymagań do funkcjonalności Systemu, który prowadzi do:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- braku możliwości przetwarzania lub rejestracji danych w Systemie, lub</li> <li>- błędnego działania funkcjonalności Systemu lub</li> <li>- powolnej pracy Systemu lub</li> <li>- innego błędu,</li> </ul> <p>co wpływa na wyniki pracy Odbiorców usług.</p> <p>Jako błąd zwykły należy rozumieć również brak prawidłowego działania środowisk innych niż produkcyjne.</p>                                      | Średni | <i>na podstawie oferty Wykonawcy</i> |
| Błąd drobny (Błąd o niskim)              | <p>Stan Systemu, w którym część Systemu nie funkcjonuje zgodnie z Dokumentacją</p>   | Niski  | <i>na podstawie oferty Wykonawcy</i> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| Priorytecie)   | aktualnie eksploatowanej wersji Systemu lub według wymagań do funkcjonalności Systemu skutkiem czego zostały ujawnione błędy, które prowadzą do:<br>- nieergonomicznej pracy (np. format pól, brak walidacji, literówki, błędne nazwy, konieczność zbędnych „kliknięć”), utrudniające uzyskanie pożądanego przez Odbiorcę usług rezultatu, itp.,<br>lub<br>- inne błędy nieuwjęte w niniejszej tabeli. |  |  |
| W wyjątkowych sytuacjach, na uzasadniony wniosek przedstawicieli Wykonawcy, termin realizacji Zgłoszenia może zostać wydłużony po wyrażeniu zgody przez przedstawiciela Zamawiającego. |  |  |  |

### 2.3. Zgłaszanie potrzeby usunięcia błędu i awarii:

- 2.3.1. Zamawiający zgłasza Wykonawcy awarię lub błąd za pośrednictwem jednego z kanałów komunikacji:
  - 2.3.1.1. poczty elektronicznej ..... (rejestracja Zgłoszenia w systemie Service Desk po stronie Wykonawcy),
  - 2.3.1.2. aplikacji Service Desk, udostępnionej przez Wykonawcę, za pośrednictwem formatki ekranowej zgłoszenia.
- 2.3.2. Zamawiający zgłasza Wykonawcy błędy w Dni Robocze w godzinach 08:00 – 17:00. Zgłoszenie przesłane przez Zamawiającego po godz. 17:00 w dniu roboczym Wykonawca przyjmuje do realizacji następnego dnia roboczego o godz. 08:00.
- 2.3.3. Wykonawca informuje z zachowaniem formy pisemnej lub elektronicznej na bieżąco Zamawiającego o wszelkich zmianach adresu poczty elektronicznej dedykowanego wyłącznie do obsługi zgłoszeń serwisowych, co najmniej 14 dni roboczych przed zmianą. Zmiana danych, o którym mowa powyżej, nie wymaga zmiany Umowy.
- 2.3.4. Zamawiający określa domyślny kanał komunikacji do zgłaszania usługi oraz będzie miał możliwość zmiany kanału komunikacji po wcześniejszym 7 dniowym uprzedzeniu Wykonawcy. Zamawiający zastrzega miał możliwość zmiany formatki ekranowej nie więcej niż raz na kwartał.
- 2.3.5. W przypadku kanału:
  - 2.3.5.1. poczty elektronicznej Wykonawca potwierdza w 1 dzień roboczy przyjęcie zgłoszenia,

2.3.5.2. w przypadku kanału Service Desk wskazanie Wykonawcy do realizacji zgłoszenia jest równoważne z potwierdzeniem przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia do realizacji.

#### 2.4. Procedura realizacji usług i ich odbiór:

2.4.1. Zamawiający kategoryzuje zgłoszenia na formularzu zgłoszenia wskazując rodzaj błędu lub awarii zgodnie z kwalifikacją określoną w tabeli – Kategorie Błędów i Czas Zgłoszeń.

2.4.2. W przypadku zgłoszenia dokonanego pocztą elektroniczną Wykonawca potwierdza przyjęcie zgłoszenia do realizacji, przesyłając zwrótnie potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia tym samym kanałem komunikacji.

2.4.3. W przypadku zgłoszenia w aplikacji Service Desk, godzina (HH:MM) przekazania zlecenia Wykonawcy traktowana jest jako godzina przyjęcia zgłoszenia do realizacji.

2.4.4. Po wykonaniu naprawy Wykonawca zgłasza System do odbioru przesyłając odpowiednią informację do Zamawiającego pocztą elektroniczną lub w systemie Service Desk. Data przekazania (yyyy-mm-dd hh:mm) jest uznawana za zakończenie zgłoszenia pod warunkiem potwierdzenia realizacji zgłoszenia przez zgłaszającego usługę.

2.4.5. W przypadku zgłoszenia przez Wykonawcę prośby o uszczegółowienie zgłoszenia, czas dostarczenia dodatkowej informacji przez Zamawiającego nie wlicza się do czasu realizacji zgłoszenia.

#### 2.5. Ewidencja zgłoszeń awarii i błędów:

2.5.1. Wykonawca prowadzi w systemie Service Desk ewidencję zgłoszeń zawierającą minimum:

2.5.1.1. identyfikator awarii lub błędu,

2.5.1.2. datę i godzinę zgłoszenia w formacie yyyy-mm-dd hh:mm, gdzie: yyyy- określa rok, mm- określa miesiąc, dd- określa dzień miesiąca, hh- określ godzinę w danym dniu, mm- określa minutę w godzinie,

2.5.1.3. datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę (yyyy-mm-dd hh:mm),

2.5.1.4. rodzaj błędu lub awarii,

2.5.1.5. określenie zgłaszającego wraz z numerem telefonu kontaktowego i poczty elektronicznej,

2.5.1.6. nazwę komponentu lub funkcjonalności Systemu którego dotyczy problem,

2.5.1.7. opis awarii lub błędu (treść merytoryczna zgłoszenia),

2.5.1.8. imię i nazwisko osoby rozwiązującej zgłoszenie,

2.5.1.9. datę i godzinę rozwiązania zgłoszenia (w formacie yyyy-mm-dd hh:mm),

2.5.1.10. sposób rozwiązania zgłoszenia,

2.5.1.11. opis zmian wprowadzonych do bazy danych,

2.5.1.12. aktualizację dokumentacji technicznej i użytkowanej Systemu, o ile uległa zmianie,

2.5.1.13. ewentualne uwagi.

## 2.6. Miejsce realizacji usługi:

2.6.1. Usunięcie awarii i błędów Systemu oraz skutków awarii Systemu, sprzętu i Oprogramowania, a także wszelkich negatywnych skutków spowodowanych korzystaniem z błędnie działających wersji Systemu Wykonawca realizuje zdalnie.

2.6.2. Dla naprawy danych w bazie danych lub modyfikacji bazy danych Wykonawca przygotowuje skrypty naprawcze wraz z odpowiednimi procedurami, które wykonuje Zamawiający, z zastrzeżeniem, że Zamawiający może wskazać Wykonawcę do realizacji tych prac.

## 3. Monitorowanie konieczności aktualizacji i instalacji poprawek / nowych wersji technologicznych lub nowych rozwiązań technologicznych na środowiskach technologicznych Systemu.

### 3.1. Zakres usług obejmuje:

3.1.1. monitorowanie konieczności zainstalowania poprawek i nowych wersji na potrzeby Systemu, na poszczególnych elementach Systemu, takich jak:

3.1.1.1. oprogramowanie sieciowych systemów operacyjnych,

3.1.1.2. oprogramowanie aplikacyjne,

3.1.1.3. oprogramowanie bazodanowe,

3.1.1.4. oprogramowanie komunikacyjne (o ile System zawiera tego typu oprogramowanie),

3.1.1.5. oprogramowanie do prezentacji treści,

3.1.1.6. oprogramowanie wirtualizacyjne (w tym w zakresie Disaster Recovery SRM, High Availability w VMware),

3.1.1.7. oprogramowanie do backupu,

3.1.1.8. oprogramowanie do monitorowania działania Systemu;

oraz pozostałego oprogramowania technologicznego i narzędziowego wykorzystywanego w obszarze Systemu.

Wykonawca zobowiązany jest do wskazania czy rekomenduje konieczność zainstalowania poprawek i nowych wersji.

## 4. Aktualizacja Dokumentacji w trakcie realizacji zadań związanych ze świadczeniem usługi Utrzymania Systemu obejmuje wykonanie aktualizacji Dokumentacji związanej z realizacją usługi Utrzymania Systemu.

## 5. Zapewnienie i administrowanie usługą publiczną chmury obliczeniowej przeznaczoną dla Systemu oraz zapewnienie Oprogramowania gotowego, w tym w szczególności systemów

operacyjnych, serwerów aplikacyjnych, oprogramowania bazodanowego i integracyjnego, w tym również w modelu Software as a Service.

## **II. Zasady i zakres świadczenia usługi Rozwoju Systemu**

1. Rozwój Systemu oraz przygotowanie dokumentów analitycznych i projektów zmian w Systemie obejmuje swoim zakresem:
  - 1.1. modyfikację oprogramowania Systemu (w tym rozwój programistyczny Systemu);
  - 1.2. przeprowadzenie analiz i przygotowanie dokumentów analitycznych i innych dokumentów oraz projektów zmian w Systemie;
  - 1.3. przygotowanie procedur, instrukcji, standardów, wytycznych w zakresie procesów funkcjonujących w Systemie;
  - 1.4. wykonanie wraz z Zamawiającym testów akceptacyjnych, których celem będzie potwierdzenie wykonywania w sposób prawidłowy wszystkich funkcjonalności Systemu,
  - 1.5. opracowanie techniczne w dziedzinie zastosowań technologii lub modyfikacji środowisk, w którym jest ono zastosowane, w zakresie uzgodnionym między Stronami;
  - 1.6. doradztwo techniczne, implementacja rozwiązań technicznych, wsparcie merytoryczne;
  - 1.7. doradztwo techniczne, wytworzenie dodatkowych funkcjonalności i wsparcie implementacyjne w zakresie adaptacji nowych i dodatkowych funkcjonalności;
  - 1.8. doradztwo architektoniczne dla nowych lub dodatkowych funkcjonalności;
  - 1.9. opracowywanie projektów technicznych wraz z koncepcjami rozwoju;
  - 1.10. wykonywanie otwartych interfejsów oraz rozwiązań w oparciu o narzędzia / oprogramowanie udostępniane przez Zamawiającego oraz dostosowywanie oraz konfiguracja interfejsów;
  - 1.11. aktualizację wytworzonych w ramach warsztatów wewnętrznych materiałów dydaktycznych.
2. Zasady przeprowadzenia testów akceptacyjnych:
  - 2.1. Testy akceptacyjne zostaną przeprowadzone na podstawie scenariuszy testowych przygotowanych przez Wykonawcę przed przeprowadzeniem testów akceptacyjnych i zatwierdzonych przez Zamawiającego.
  - 2.2. Scenariusze testowe służą do określenia zadań wykonywanych przez użytkowników Systemu.
  - 2.3. Każdy scenariusz testowy powinien być odzwierciedleniem dokładnie określonej funkcjonalności Systemu.
  - 2.4. Zamawiający oceni prawidłowość działania Systemu stosując 3 kategorie błędów:
    - 2.4.1. błąd krytyczny;
    - 2.4.2. błąd zwykły;
    - 2.4.3. błąd drobny;

których znaczenie jest identyczne jak dla usługi Utrzymania Systemu.

- 2.5. Znajdowane w trakcie testów błędy w Systemie będą dokumentowane na przygotowanych przez Wykonawcę do tego celu formularzach, które oprócz danych zawierających: datę wykrycia błędu, wersję oprogramowania, w której został wykryty, nazwiska osoby, która go znalazła będą zawierały kategorię błędu wraz z zwięzłym opisem istoty błędu i opisem czynności wykonanych przez osobę testującą. Zamawiający dopuszcza możliwość elektronicznego dokumentowania procesu testowania.
- 2.6. Testy akceptacyjne zostaną zakończone, gdy wszystkie scenariusze testowe zostaną zakończone wynikiem pozytywnym.
3. Aktualizacja dokumentacji w trakcie realizacji zadań związanych ze świadczeniem Rozwoju Systemu obejmuje wykonanie aktualizacji dokumentacji związanych z modyfikacją Systemu. Wykonawca ma obowiązek wykonać i dostarczyć aktualną wersję dokumentacji oraz nośników wraz z każdą nową wersją Systemu i potwierdzeniem prawidłowości wykonania mechanizmu backupu dla Systemu. Aktualizacja dokumentacji jest realizowana jednocześnie przy każdej zmianie w Systemie, jeśli zmiana tego wymaga i obejmuje swoim zakresem w szczególności:
  - 3.1. instrukcję dla pracowników Zamawiającego;
  - 3.2. instrukcję dla firm audytorskich;
  - 3.3. instrukcję administratora Systemu;
  - 3.4. architekturę Systemu;
  - 3.5. kody źródłowe Systemu.