



CENTRUM SYSTEMÓW INFORMACYJNYCH OCHRONY ZDROWIA

ul. Stanisława Dubois 5A • 00-184 Warszawa, Polska
tel.: +48 22 597-09-27 • fax: +48 22 597-09-47
biuro@csioz.gov.pl • www.csioz.gov.pl
Skrytka ESP: /csiozgovpl/skrytka

Załącznik nr 1 do SIWZ i Umowy

nr CSIOZ/.../2016

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

„ŚWIADCZENIE USŁUGI UTRZYMANIA INFRASTRUKTURY TECHNICZNO-SYSTEMOWEJ (ITS) SYSTEMU KRDK ORAZ PROJEKTU P1, P2 I P4 WRAZ Z INSTALACJĄ I KONFIGURACJĄ PODSYSTEMÓW”



Zakres zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi utrzymania infrastruktury techniczno-systemowej (ITS):

- 1) Systemu KRDK,
- 2) Projektu P2 i P4 wraz z instalacją i konfiguracją Podsystemów,
- 3) Projektu P1, polegające na przekazywaniu informacji do Zamawiającego o wystąpieniu awarii elementu ITS.

W ramach Zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi utrzymania ITS, zlokalizowanego w trzech ośrodkach przetwarzania danych:

- A. POPD – Warszawa, ul. Stanisława Dubois 5A,
- B. COPD – do 60 km od ośrodka określonego w pkt. A i do 60 km od ośrodka określonego w pkt. C,
- C. ZOPD – do 60 km od ośrodka określonego w pkt. A i do 60 km od ośrodka określonego w pkt. B.

Zamówienie realizowane będzie od dnia 15 lipca 2016 roku do dnia 30 listopada 2017 roku.

Zamawiający wymaga, aby w ramach niniejszego Zamówienia, usługi realizowane były na oprogramowaniu narzędziowym udostępnionym przez Zamawiającego zgodnie z Umową i Załącznikami. Za zgodą osób wskazanych przez Zamawiającego, jako osoby do realizacji Umowy może nastąpić zmiana, na inne oprogramowanie realizujące daną funkcjonalność.

Wykaz elementów ITS stanowią Załączniki nr 1 i 2 do OPZ, Wykonawca powinien uwzględnić możliwość zwiększenia przez Zamawiającego ITS wykazanego w Załącznikach ilościowo, maksymalnie o 10%. Zwiększenie ITS nie może wpłynąć na koszt realizacji Zamówienia. Zamawiający posiada gwarancję na wszystkie komponenty ITS wykazane w Załączniku nr 1.

W celu realizacji usług Zamawiający zapewni:

- dostępność osoby kontaktowej ze strony Zamawiającego w trybie 24/7,
- dostęp fizyczny na podstawie obowiązującej procedury dostępu fizycznego do serwerowni (POPD, COPD, ZOPD) dla autoryzowanego personelu Wykonawcy, w przypadku konieczności wykonania prac na miejscu w trybie 24/7,
- dostęp zdalny w trybie 24/7 dla autoryzowanego personelu Wykonawcy z siedziby zamawiającego,
- w uzasadnionych przypadkach dostęp zdalny 24/7 dni dla autoryzowanego personelu Wykonawcy za pośrednictwem VPN.



Wymagania zarządcze

Projekty realizowane są zgodnie z metodyką zarządzania projektami PRINCE2 (wersja 2009). Zgodnie z tą metodyką została opracowana Dokumentacja Inicjująca Projekt wraz z wymaganymi Strategiami. Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji działań zarządczych zgodnie z tą dokumentacją, zostanie ona przekazana przez Zamawiającego po podpisaniu Umowy.

Zgodnie z terminologią przyjętą w Projekcie na podstawie w/w dokumentacji, kierownik projektu niniejszego postępowania po stronie Wykonawcy rozumiany będzie, jako Kierownik Zespołu Wykonawcy, a niniejsze zamówienie będzie realizowane, jako Grupa Zadań wykonywana w ramach projektu.

Dokumentacja zawiera procedury postępowania (np. procedura zgłaszania ryzyka) oraz zasady dla obszaru zarządczego (np. klasyfikacja ryzyk projektowych, wzory rejestrów), które zostały ustanowione dla Projektu, a które będą obowiązywać Wykonawcę. W szczególności Wykonawca będzie musiał realizować prace zgodnie z następującymi wymaganiami:

- 1) Obsadzenia stanowiska Kierownika Zespołu Wykonawcy reprezentującym Wykonawcę w Strukturach organizacyjnych Projektu;
- 2) Udziału w strukturze i procesach Projektu określonych w Dokumentacji Inicjującej Projekt i Strategiach oraz przestrzeganiu ustalonych Procedur projektowych;
- 3) Współdziałania z Zamawiającym oraz pozostałymi podmiotami realizującymi prace w ramach Projektu w toku wykonywania Umowy oraz w ramach Struktury organizacyjnej Projektu;
- 4) Przygotowania i przestrzegania zaakceptowanych planów działań i harmonogramów działań Projektu związanych z realizacją prac objętych przedmiotem Umowy zgodnie z wymaganiami;
- 5) Współdziałania z Biurem Wsparcia Projektu w zakresie tworzenia i aktualizacji planów Projektu oraz monitorowania i kontroli prac;
- 6) Współdziałania z Zamawiającym w zakresie realizacji działań odnoszących się do zarządzania ryzykiem Projektu – na zasadach określonych w Strategiach;
- 7) Współdziałania z Zamawiającym w zakresie realizacji działań odnoszących się do zarządzania jakością na zasadach określonych w Strategiach;
- 8) Przestrzegania zasad użycia repozytorium projektowego prowadzonego przez Biuro Wsparcia Projektu oraz wykorzystywania tego repozytorium w prowadzonych pracach;
- 9) Przestrzegania zasad wytwarzania dokumentacji oraz ich szablonów wytworzonych w Projekcie zgodnie z przyjętymi Strategiami.



Specyfikacja wymagań

Niniejszy rozdział zawiera listę usług utrzymaniowych oraz wymagań dla nich, których realizacja jest przedmiotem niniejszego Zamówienia.

Usługi (oznaczone prefiksami "USL." zgrupowane są w ramach niniejszego Zamówienia. Część usług posiada pod usługi oznaczone prefiksem "USL.x.", gdzie "x" jest numerem usługi nadrzędnej.

Każda usługa określona jest poprzez parametr SLA oraz wymagania szczegółowe. Oba te elementy stanowią wymagania określające sposób realizacji przedmiotu Zamówienia.

Wymagania

USL.01 - Opiniowanie dokumentacji Systemu KRDK oraz Projektu P2 i P4 w zakresie ITS

W zakresie usługi znajduje się zapewnienie spójności dokumentacji dla Systemu KRDK oraz Projektu P2 i P4 z wymaganiami wszystkich podmiotów zaangażowanych w realizację Systemu KRDK oraz Projektu P2 i P4. SLA dla usługi 8/5.

Wymagania

WYM.001 - Opiniowanie dokumentu

W ramach usługi Wykonawca będzie zobowiązany do zaopiniowania dokumentacji dotyczącej ITS przekazanego przez Zamawiającego.

WYM.002 - Lista uwag

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do opracowania listy uwag do otrzymanych dokumentów w formie wyznaczonej przez Zamawiającego.

WYM.003 - Udział w Przeglądzie Jakości

Wykonawca zobowiązany jest do udziału w procedurze Przeglądu Jakości ustalonej w ramach projektu w zakresie uwag przez siebie zgłoszonych.

USL.02 - Inicjalna konfiguracja ITS

W zakresie usługi znajduje się wykonanie inicjalnej konfiguracji ITS dla Systemu KRDK oraz Podsystemów Projektu P2 i P4 zgodnie z dokumentacją otrzymana od Zamawiającego. SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.04 - Kierownik Instalacji

Wykonawca musi udostępnić Kierownika Instalacji odpowiedzialnego za koordynowanie prac nad poprawną instalacją, konfiguracją i uruchomieniem ITS. Zamawiający może zlecić nadzór prac instalacyjnych wykonywanych przez Wykonawcę. Celem nadzoru prac jest weryfikowanie prac



instalacyjnych pod kątem zgodności z projektem technicznym, wytycznymi producentów. Wykonawca musi stosować się do poleceń kierownika nadzoru.

WYM.005 - Konfiguracja inicjalna ITS

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do skonfigurowania, zgodnie z otrzymaną dokumentacją, infrastruktury objętej Zamówieniem.

W szczególności wymagane będzie okablowanie utrzymywanego ITS.

WYM.006 - Hardening

Konfiguracja ITS poza osiągnięciem wymaganych funkcjonalności ITS, musi obejmować również hardening (utwardzanie) ITS zaproponowany przez zespoły specjalistyczne Zamawiającego, strony trzecie lub samego Wykonawcę.

USL.03 - Utrzymanie HP SM

W zakresie usługi znajduje się implementacja oraz utrzymanie funkcji i procesów przewidzianych w organizacji Zamawiającego w systemie HP SM w środowisku testowym i produkcyjnym.

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.007 – Service Desk

Funkcja Service Desk ma służyć do dokumentowania i śledzenia zgłoszeń, rejestrowanych przez pierwszą linię wsparcia oraz wynikających z integracji z Contact Center. Zgłoszenia, mają być ewidencjonowane, mają przechowywać informacje na temat zgłoszonych problemów i mają być punktem wyjścia do generowania zleceń dla specjalistów z drugiej linii wsparcia. Na podstawie zgłoszeń Konsultant pierwszej linii wsparcia utworzy incydent, który musi zostać przypisywany do realizacji przez odpowiednią grupę wsparcia.

WYM.008 – Zarządzanie Incydentami

Zarządzanie Incydentami to komponent, który ma być odpowiedzialny za rozwiązywanie incydentów, które nie zostały rozwiązane przez pierwszą linię wsparcia. Moduł ten, w porównaniu z funkcją Service Desk, udostępnić musi funkcjonalności umożliwiające przypisanie lub zmianę grup wsparcia, generowanie powiadomień, eskalację na podstawie czasów wynikających z obsługi danego incydentu, mierzenia czasów reakcji i SLA dla Incydentów w zależności od krytyczności (kategorii Incydentu). W ramach procesu obsługiwane muszą być również incydenty pochodzące z systemów zewnętrznych.

WYM.009 – Zarządzanie Wiedzą

Moduł Bazy Wiedzy musi opierać się na wiedzy pozyskanej z rozwiązań incydentów i problemów (obejść) oraz na dokumentach wiedzy, wpisanych bezpośrednio przez wyznaczonych pracowników. Dokumenty wyszukane za pomocą przeglądarki Bazy Wiedzy powinny być wykorzystywane jako rozwiązanie bieżącego incydentu czy też problemu.



USL.04 - Integracja HP SM

W zakresie usługi znajduje się integracja systemu HP SM z innymi systemami wskazanymi przez Zamawiającego. Sposób komunikacji pomiędzy poszczególnymi systemami integrowanymi z HP SM musi zostać określony w Projekcie technicznym integracji.

SLA dla usługi 24/7.

Poniżej przedstawiono listę systemów zewnętrznych przewidzianych do integracji z systemem HP SM w organizacji Zamawiającego.

Lp.	System	Zakres integracji
1	System Pocztowy	Realizacja automatycznych powiadomień z systemu (przydzielenie zadań do realizacji, alerty, eskalacje, integracje z systemami zewnętrznymi itp.).
2	HP Operation Bridge	Automatyczne przekazywanie do systemu HP SM wybranych zdarzeń zachodzących w monitorowanym środowisku informatycznym będących wynikiem korelacji pomniejszych zdarzeń wygenerowanych na poziomie systemu.
3	System MS Active Directory	Umożliwienie automatycznego logowania do systemu na podstawie autoryzacji w Active Directory (single sign-on).
4	HP uCMDB	Zasilenie Procesu Zarządzania Konfiguracją danymi o usługach i infrastrukturze, gromadzonymi w systemie HP uCMDB.
5	Bramka SMS	Realizacja automatycznych powiadomień z systemu (alerty, eskalacje, integracje z systemami zewnętrznymi itp.).

WYM.010 – Opracowanie projektu technicznego integracji

Wykonawca opracuje dokument opisujący zakres wymienianych informacji pomiędzy integrowanymi systemami oraz techniczny opis planowanego sposobu wykonania integracji.

WYM.011 – Opracowanie scenariuszy testów akceptacyjnych

Wykonawca opracuje dokument opisujący przypadki testowe umożliwiające zweryfikowanie poprawności wdrożenia integracji.

WYM.012 – Opracowanie technicznej dokumentacji powykonawczej, administracyjnej i użytkowej

Wykonawca opracuje dokument opisujący techniczny sposób wykonania integracji, dokumentację administracyjną i dokumentację użytkową.

USL.05 - Monitorowanie ITS

W zakresie usługi znajduje się monitorowanie infrastruktury techniczno-systemowej wykorzystywanej przez System KRDK oraz Podsystemy P2 i P4. W ramach usługi przekazywane będą Zamawiającemu raporty w ustalonym zakresie i formacie. SLA dla usługi 24/7.



Wymagania

WYM.013 – Wykrywanie anomalii

Wykonawca w ramach usługi zobowiązany jest do wykrywania anomalii w pracy ITS, ich kategoryzowania oraz priorytetyzacji.

WYM.014 – Zgłaszanie anomalii

Wykonawca jest zobowiązany do zgłaszania incydentów zgodnie z zaakceptowanym podejściem przez Zamawiającego i Wykonawcę.

WYM.015 – System gromadzenia informacji o infrastrukturze teleinformatycznej.

System musi stanowić jednocześnie centralną bazę informacji o jednostkach konfiguracji w infrastrukturze Zamawiającego. Zamawiający posiada system zarządzania konfiguracją, oparty o oprogramowanie HP Universal Configuration Management Database (HP uCMDB).

WYM.015.01 – Wykonawca zobowiązany jest do zainstalowania i skonfigurowania systemu zgodnie z poniższym zakresem:

- 1) Wykonanie instalacji 3 instancji oprogramowania: produkcyjnej, testowej i rozwojowej.
- 2) Wykonanie integracji wszystkich instancji systemu z oprogramowaniem HP Service Manager w zakresie przekazywania informacji o infrastrukturze i modelach usług.
- 3) Wykonanie integracji poszczególnych instancji systemu z oprogramowaniem HP Systems Insight Manager w zakresie pozyskiwania informacji o infrastrukturze sprzętowej.
- 4) Zasilenie bazy uCMDB informacjami o jednostkach konfiguracji na podstawie informacji dostarczonych przez Zamawiającego.
- 5) Wykonanie nie więcej niż 20 modeli usług biznesowych na podstawie zestawienia usług, które zostanie dostarczone przez Zamawiającego w trakcie wdrożenia systemu.
- 6) Wykonanie modeli usług technicznych zaimplementowanych w ramach projektu.
- 7) Wykonawca uzupełni dokumentację powykonawczą o:
 - a. Procedury administracyjne systemu,
 - b. Procedury eksploatacyjne systemu.

WYM.15.02 – Wykonawca jest zobowiązany do instalacji i konfiguracji oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego oraz do uruchomienia i skonfigurowania systemu monitorowania ITS z podziałem na następujące elementy:

WYM.15.02.01 – System monitorowania systemów operacyjnych i aplikacji.

System monitorowania systemów operacyjnych i aplikacji musi opierać się na posiadanych przez Zamawiającego narzędziach HP Operations Bridge, HP SiteScope oraz HP Service Health Reporter. Wykonawca zobowiązany jest do uruchomienia i skonfigurowania systemu zgodnie z zakresem:

- 1) Instalacja oprogramowania w sposób umożliwiający monitorowanie we wszystkich ośrodkach Zamawiającego.



- 2) Wykonawca zainstaluje agenty systemu Operations Bridge zgodnie z projektem technicznym.
- 3) Wykonawca skonfiguruje monitorowanie infrastruktury wirtualizacyjnej zgodnie z zakresem (zakres minimalny):
 - a. Dostępność systemu zarządzania środowiskami wirtualnymi,
 - b. Dostępność hostów,
 - c. Wydajność hostów(CPU, pamięć operacyjna),
 - d. Wykorzystanie przestrzeni dyskowej.
- 4) Wykonawca skonfiguruje monitorowanie serwerów w celu informowania o zdarzeniach dotyczących systemu operacyjnego (zakres minimalny):
 - a. Dostępność,
 - b. Wykorzystanie pamięci RAM,
 - c. Wykorzystanie przestrzeni SWAP w systemach Linux,
 - d. Obciążenie CPU (Load),
 - e. Wykorzystanie przestrzeni dyskowej,
 - f. Działanie kluczowych procesów,
 - g. Weryfikacja logów systemowych pod kątem występowania zdarzeń krytycznych.
- 5) Wykonawca skonfiguruje monitorowanie w celu informowania o zdarzeniach dotyczących serwerów aplikacyjnych (zakres minimalny):
 - a. Działanie procesu (lub procesów) serwera aplikacyjnego,
 - b. Nasłuchiwanie na porcie serwera aplikacyjnego,
 - c. Monitorowanie logów aplikacji pod kątem występowania błędów krytycznych.
- 6) Wykonawca skonfiguruje monitorowanie w celu informowania o zdarzeniach dotyczących serwerów bazodanowych (zakres minimalny):
 - a. Działanie procesu (lub procesów) serwera bazodanowego,
 - b. Nasłuch na porcie,
 - c. Dostępność i wydajności baz danych.
- 7) Wykonawca skonfiguruje monitorowanie w celu informowania o zdarzeniach w systemach technicznych, takich jak:
 - a. Microsoft AD,
 - b. poczta elektroniczna,
 - c. serwer czasu.
- 8) Wykonawca skonfiguruje monitorowanie poszczególnych narzędzi systemu monitorowania (zakres minimalny):
 - a. Dostępność poszczególnych systemów monitorowania.



- 9) Wykonawca skonfiguruje narzędzie HP Service Health Reporter w zakresie (zakres minimalny):
 - a. Dostępu do agentów systemu monitorowania,
 - b. Prezentacji raportów wydajnościowych monitorowanych systemów.
- 10) Wykonawca zintegruje instancje narzędzi HP SiteScope z HP Operations Bridge.
- 11) Wykonawca zintegruje narzędzie HP Operations Bridge z HP Service Manager w zakresie przekazywania krytycznych zdarzeń w postaci incydentów.
- 12) Wykonawca zintegruje narzędzie HP Systems Insight Manager z HP Operations Bridge w zakresie przekazywania zdarzeń z monitorowanej infrastruktury.
- 13) Wykonawca zintegruje narzędzia HP SiteScope i HP Operations Bridge z usługami infrastrukturalnymi:
 - a. Microsoft AD w celu uwierzytelniania użytkowników,
 - b. SMTP w celu umożliwienia przekazywania powiadomień.
- 14) Wykonawca uzupełni dokumentację powykonawczą o:
 - a. Procedury administracyjne systemu,
 - b. Procedury eksploatacyjne systemu.

WYM.15.02.02 – System monitorowania infrastruktury serwerowej.

System monitorowania infrastruktury serwerowej musi opierać się na posiadanym przez Zamawiającego oprogramowaniu HP Systems Insight Manager. Wykonawca zobowiązany jest do uruchomienia i skonfigurowania systemu zgodnie z zakresem:

- 1) Instalacja oprogramowania w sposób umożliwiający monitorowanie we wszystkich ośrodkach Zamawiającego.
- 2) Integracja z systemem wirtualizacji.
- 3) Integracja z systemem zarządzania zdarzeniami HP Operations Bridge w zakresie przekazywania informacji o zdarzeniach w infrastrukturze serwerowej.
- 4) Wykonawca uzupełni dokumentację powykonawczą o:
 - a. Procedury administracyjne systemu,
 - b. Procedury eksploatacyjne systemu.

WYM.15.02.03 – System monitorowania pamięci dyskowych.

System monitorowania pamięci musi być oparty o posiadane przez Zamawiającego oprogramowanie HP Storage Operations Manager. Wykonawca zobowiązany jest do uruchomienia i skonfigurowania systemu zgodnie z zakresem:

- 1) Instalacja oprogramowania w sposób umożliwiający monitorowanie we wszystkich ośrodkach Zamawiającego.
- 2) Konfiguracja dostępów do urządzeń.
- 3) Konfiguracja prezentacji trendów wykorzystania i wydajności przestrzeni dyskowej.

- 4) Konfiguracja prezentacji map topologii infrastruktury dyskowej.
- 5) Integracja systemu HP SOM z systemem HP Operations Bridge w zakresie przekazywania informacji o zdarzeniach w infrastrukturze dyskowej.
- 6) Integracja systemu HP SOM z systemem HP Service Health Reporter w zakresie przekazywania informacji o metrykach wydajnościowych i dostępności w celach raportowania.
- 7) Wykonawca uzupełni dokumentację powykonawczą o:
 - a. Procedury administracyjne systemu,
 - b. Procedury eksploatacyjne systemu.

WYM.15.02.04 – System monitorowania sieci LAN.

System monitorowania sieci LAN musi być realizowany za pomocą posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania HP Intelligent Management Center (HP IMC). Wykonawca zobowiązany jest do uruchomienia i skonfigurowania systemu zgodnie z zakresem:

- 1) Instalacja oprogramowania w sposób umożliwiający monitorowanie we wszystkich ośrodkach Zamawiającego.
- 2) Konfiguracja dostępu do urządzeń za pomocą SNMP oraz SSH.
- 3) Konfiguracja monitorowania urządzeń pod kątem:
 - a. Dostępności,
 - b. Stanu interfejsów sieciowych,
 - c. Wykorzystania interfejsów sieciowych,
 - d. Wykorzystania pamięci,
 - e. Obciążenia CPU,
 - f. Temperatury urządzenia.
- 4) Konfiguracja wykonywania automatycznej kopii zapasowej plików konfiguracyjnych urządzeń.
- 5) Konfiguracja serwera RADIUS do centralnego uwierzytelniania użytkowników.
- 6) Przygotowanie raportów o stanie urządzeń np. połączenia interfejsów, raport zmian i inne.
- 7) Integracja z HP Operations Bridge w kontekście przekazywania informacji o zdarzeniach w infrastrukturze sieciowej.
- 8) Wykonawca uzupełni dokumentację powykonawczą o: Procedury administracyjne systemu, Procedury eksploatacyjne systemu

WYM.15.02.05 – System monitorowania sieci SAN.

System monitorowania sieci SAN musi być realizowany za pomocą posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania HP Network Advisor. Wykonawca zobowiązany jest do uruchomienia i skonfigurowania systemu zgodnie z zakresem:

- 1) Instalacja oprogramowania zgodnie z zaakceptowanym projektem technicznym.



- 2) Konfiguracja dostępów do urządzeń SAN.
- 3) Konfiguracja wykrywania infrastruktury SAN.
- 4) Konfiguracja monitorowania infrastruktury SAN w zakresie:
 - a. Dostępność,
 - b. Wydajność.
- 5) Integracja systemu z narzędziem HP Operations Bridge w zakresie przekazywania informacji o zdarzeniach w infrastrukturze SAN.
- 6) Konfiguracja wykonywania automatycznej kopii zapasowej plików konfiguracyjnych urządzeń.
- 7) Wykonawca uzupełni dokumentację powykonawczą o: Procedury administracyjne systemu, Procedury eksploatacyjne systemu

WYM.016 - Dostęp do narzędzi

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia Zamawiającemu dostępu do wykorzystywanych narzędzi.

WYM.017 - Automatyczne powiadomienia

Wykonawca zobowiązany jest do skonfigurowania narzędzi w sposób umożliwiający generowanie automatycznych powiadomień o alertach generowanych przez system monitoringu, w postaci wiadomości e-mail oraz wiadomości SMS.

WYM.018 - Zmiany zakresu monitorowania

W następstwie i na podstawie comiesięcznego raportu Wykonawca zobowiązany jest do wprowadzenia zmian do infrastruktury monitorującej, uwzględniając przy tym zalecenia Zamawiającego. Wprowadzane zmiany nie będą wykraczały poza wymagania opisane w niniejszym OPZ.

WYM.019 - Przeglądy ITS

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do uczestniczenia w okresowych przeglądach ITS zgodnie z planami przeglądów okresowych przedstawionymi przez Zamawiającego na podstawie wymagań producenta sprzętu.

WYM.020 - Przeglądy ITS Projektu P1 (po marcu 2017 r. wymaganie opcjonalne – w trybie zleceń miesięcznych).

W ramach usługi Wykonawca przekazywał będzie informacje do Zamawiającego o wystąpieniu awarii elementu ITS. W przypadku wystąpienia awarii Wykonawca zobowiązany jest do zebrania i przekazania informacji wymaganych do dokonania zgłoszenia gwarancyjnego przez Zamawiającego. Przegląd ITS Projektu P1 wykonywany będzie raz w miesiącu w terminie uzgodnionym między stronami z czego sporządzany będzie raport dotyczący wykrytych awarii.



W zakresie usługi znajduje się realizacja wszelkich zmian konfiguracyjnych wynikających z prac projektowych, problemów wykrytych na środowisku produkcyjnym oraz zleconych przez Zamawiającego.

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.021 - Obsługa zmian

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do wdrażania zmian w konfiguracji i instalacji ITS na podstawie zleceń przekazanych przez Zamawiającego lub podmiot uprawniony do tego przez Zamawiającego. Wzór zlecenia zostanie zaproponowany przez Wykonawcę i przedstawiony Zamawiającemu do akceptacji. Zakres ITS objętego zmianami nie będzie wykraczał poza opis zawarty w niniejszym OPZ. Wykonawca zobowiązany jest do zdefiniowania okna serwisowego, w ramach którego możliwe będzie wdrażanie zmian. Podejście do wprowadzania zmian, liczba okien serwisowych oraz ich długość podlegać będą akceptacji Zamawiającego.

WYM.022 - Konsultacje

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia konsultacji technicznych. Konsultacje przeznaczone będą dla przedstawicieli Zamawiającego lub podmiot uprawniony do tego przez Zamawiającego i dotyczyć będą przedmiotu Zamówienia. Konsultacje odbywać się będą w siedzibie Zamawiającego w wymiarze nie większym niż 40 godzin miesięcznie.

USL.07 – Instalacja Systemu KRDK oraz Podsystemów P2 i P4 na żądanie

W zakresie usługi znajduje się instalacja Systemu KRDK oraz Podsystemów P2 i P4 na podstawie zlecenia przekazanego przez Zamawiającego.

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.023 - Instalacja Systemu KRDK lub Podsystemów P2 i P4

W ramach usługi Wykonawca na podstawie zlecenia dostarczonego przez Zamawiającego lub podmiot uprawniony do tego przez Zamawiającego, zobowiązany jest do instalacji Systemu KRDK lub Podsystemów P2 i P4 na podstawie dokumentacji administracyjnej (DA) dostarczonej przez Zamawiającego dla Systemu KRDK oraz Podsystemów P2 i P4. Wzór zlecenia zostanie zaproponowany przez Wykonawcę i przedstawiony Zamawiającemu do akceptacji.

USL.08 - Konfiguracja ITS na żądanie

W zakresie usługi znajduje się wdrażanie zmian ITS na podstawie zlecenia przekazanego przez Zamawiającego.

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania



WYM.024 - Weryfikacja paczki instalacyjnej

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do weryfikacji paczek instalacyjnych wraz z dokumentacją pod względem kompletności i poprawności.

WYM.026 - Instalacja i konfiguracja ITS

W ramach usługi Wykonawca jest zobowiązany do instalacji i konfiguracji ITS objętego niniejszym Zamówieniem na podstawie zleceń przekazywanych przez Zamawiającego lub podmiot uprawniony do tego przez Zamawiającego. Wzór zlecenia zostanie zaproponowany przez Wykonawcę i przedstawiony Zamawiającemu do akceptacji.

USL.09 - Realizacja kopii zapasowych

W zakresie usługi znajduje się bieżące tworzenie kopii zapasowych dla środowisk produkcyjnych i nieprodukcyjnych Systemu KRDK oraz podsystemów P2 i P4.

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.027 - Utworzenie Systemu Kopii Zapasowych

W ramach usługi Wykonawca jest zobowiązany do utworzenia Systemu Kopii Zapasowych (SKZ).

WYM.028 - Wykonywanie kopii zapasowych

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania kopii zapasowych we wszystkich ośrodkach przetwarzania za pomocą oprogramowania dostarczonego przez Zamawiającego.

WYM.029 - Składowanie kopii zapasowych

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do składowania kopii zapasowych zgodnie z polityką bezpieczeństwa w ramach ITS dostarczonego przez Zamawiającego.

WYM.030 - Weryfikacja poprawności kopii zapasowych

Wykonawca w ramach usługi zobowiązany jest do weryfikowania prawidłowości wykonania kopii zapasowych i podjęcia działań korekcyjnych w przypadku stwierdzenia błędów.

WYM.031 - Działania bieżące SKZ

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania działań bieżących związanych z obsługą SKZ, w tym:

- 1) Monitorowania stanu pracy SKZ.
- 2) Monitorowania dostępności SKZ.
- 3) Monitorowania wydajności SKZ.
- 4) Monitorowania sesji backupowych.
- 5) Monitorowania przestrzeni dyskowej, na której mieszczą się bazy SKZ.
- 6) Monitorowanie stanu nośników w SKZ.



- 7) Bieżące dostosowywanie harmonogramu sesji backupowych do aktualnych potrzeb w porozumieniu z Zamawiającym.
- 8) Planowanie i uzgadnianie z Zamawiającym zmian związanych z SKZ.

USL.10 - Obsługa aktualizacji

W zakresie usługi znajduje się wdrażanie aktualizacji ITS zgodnie z zaleceniami producenta i wnioskami Zamawiającego.

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.032 - Obsługa aktualizacji

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do utrzymywania aktualności ITS wykorzystywanego w ramach wszystkich środowisk.

WYM.033 - Monitorowanie dostępności poprawek

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego monitorowania wydawanych aktualizacji oraz poprawek ITS. Zamawiający na wniosek Wykonawcy umożliwi dostęp do powiadomień producentów oprogramowania i sprzętu z możliwością automatycznych powiadomień w ramach posiadanych Umów gwarancyjnych.

WYM.034 - Raportowanie

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do sporządzania raportów o wydanych aktualizacjach oraz poprawkach z podziałem na kategorie.

WYM.035 - Instalacja aktualizacji i poprawek

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do implementacji aktualizacji oraz poprawek zatwierdzonych przez Zamawiającego.

WYM.036 - Weryfikacja aktualizacji i poprawek

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do każdorazowej weryfikacji planowanej zmiany konfiguracji w środowisku nieprodukcyjnym wskazanym przez Zamawiającego.

USL.11 - Zapewnienie ochrony antywirusowej

W zakresie usługi znajduje się utrzymywanie aktualności oprogramowania antywirusowego.

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.037 - Aktualizacja oprogramowania antywirusowego

Wykonawca zobowiązany jest w ramach usługi do zapewnienia bieżącej aktualizacji oprogramowania antywirusowego oraz jego baz.



WYM.038 - Plan skanowania

Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania planu skanowania uwzględniającego wszystkie serwery i stacje zarządzające. Plan podlegać będzie akceptacji Zamawiającego. Wykonawca jest zobowiązany do skonfigurowania infrastruktury antywirusowej zgodnie z zaakceptowanym planem.

WYM.039 - Przechowywanie plików poddanych kwarantannie

Wykonawca zobowiązany jest do przechowywania plików poddanych kwarantannie przez okres ustalony z Zamawiającym.

USL.12 - Zarządzanie licencjami

W zakresie usługi znajduje się zarządzanie licencjami wykorzystywanymi w ramach ITS.

SLA dla usługi 8/5.

Wymagania

WYM.040 - Zarządzanie licencjami

Wykonawca w ramach usługi zobowiązany jest do przygotowania wciagu 30 dni po podpisaniu Umowy raportu dotyczącego zainstalowanego oprogramowania na ITS objętym niniejszym Zamówieniem.

WYM.041 - Monitorowanie wykorzystania licencji

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do monitorowania stanu wykorzystania licencji na podstawie dostarczonego przez Zamawiającego zestawienia posiadanych licencji oraz sporządzania miesięcznych raportów o stanie wykorzystania licencji.

WYM.042 - Instalacja oprogramowania firm trzecich

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do instalacji i konfiguracji narzędzia IBM License Metric Tool, w celu monitorowania zasobów oraz generowania raportów zgodnie z umową licencyjną IBM Passport Advantage. Za generowanie i podpisywanie raportów odpowiada przedstawiciel Zamawiającego.

USL.13 - Aktualizacja dokumentacji ITS

W zakresie usługi znajduje się aktualizacja dokumentacji w wyniku wdrożonych zmian konfiguracji ITS.

SLA dla usługi 8/5.

Wymagania

WYM.043 - Aktualizacja dokumentacji ITS.

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji dokumentacji administracyjnej i eksploatacyjnej po wdrożeniu zmiany w konfiguracji ITS.

USL.14 - Przejęcie do utrzymania



W zakresie usługi znajduje się przejęcie ITS dla Systemu KRDK oraz podsystemów P2 i P4 do utrzymania.
SLA dla usługi 8/5.

Wymagania

WYM.044 - Dostosowanie konfiguracji ITS

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do dostosowania konfiguracji i instalacji ITS na podstawie przebiegu testów Wydania oraz zaleceń Zamawiającego. Po zakończeniu zmian Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji dokumentacji ITS.

WYM.045 - Przejęcie do utrzymania

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do przejęcia infrastruktury systemowo-technicznej wdrażanej w ramach Wydania do utrzymania. Przejęcie odbywać się będzie na podstawie protokołu. Wzór protokołu opracowany zostanie przez Wykonawcę i przekazany do akceptacji Zamawiającego.

WYM.046 - Odmowa przyjęcia do utrzymania

W przypadku, w którym produkty w rażący sposób nie spełniają wytycznych umożliwiających ich produkcyjne uruchomienie Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu stosownego raportu. Wzór raportu zostanie przygotowany przez Wykonawcę i przedstawiony do akceptacji Zamawiającemu. Na podstawie raportu Zamawiający może podjąć decyzję o wstrzymaniu produkcyjnego wdrożenia.

USL.15 - Obsługa awarii

W zakresie usługi znajduje się bieżąca obsługa awarii ITS dla Systemu KRDK oraz Podsystemów P2 i P4.
SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.047 - Przygotowanie zgłoszenia gwarancyjnego

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest, jeżeli sytuacja tego wymaga, przygotowania zgłoszenia gwarancyjnego do dostawcy danego elementu ITS. Zgłoszenie musi się odbywać zgodnie z wymaganiami dostawcy elementu ITS i zostać zaakceptowane przez Zamawiającego. Zgłoszenie przekazywane jest do Zamawiającego. Zamawiający przekazuje zgłoszenie do dostawcy danego elementu.

WYM.048 - Obsługa awarii

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do obsługi i usuwania skutków awarii ITS. Wykonawca jest zobowiązany do Diagnostyki i zgłoszenia Zamawiającemu wykrytej awarii ITS.

USL.16 - Odtwarzanie aplikacji z kopii zapasowych



W zakresie usługi znajduje się przywracanie elementów ITS dla Systemu KRDK oraz dla Podsystemów P2 i P4 z wykonanych wcześniej kopii zapasowych.

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.049 - Odtwarzanie ITS

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do odtworzenia ITS z kopii zapasowych jeżeli zakres awarii tego wymaga. Odtworzenie odbywać się będzie na podstawie planu odtworzenia przygotowanego przez Wykonawcę i przedstawionego Zamawiającemu do akceptacji.

WYM.050 - Testy po odtworzeniu

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo po odtworzeniu ITS z kopii zapasowych do wykonania testów regresji określonych w planie odtworzenia.

USL.17 - Udział w testach

W zakresie usługi znajduje się udział w testach prowadzonych dla systemu KRDK oraz dla podsystemów P2 i P4.

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.051 - Wsparcie testów

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do wsparcia od strony konfiguracji ITS testów aplikacji w szczególności w zakresie:

- 1) Szybkiego udostępniania logów.
- 2) Roboczego przekazywania wyników monitorowania dostępności na poszczególnych poziomach.

USL.18 - Instalacja i konfiguracja CyberArk Privileged Identity Management

W zakresie usługi znajduje się instalacja i konfiguracja CyberArk Privileged Identity Management w zakresie ITS objętego niniejszym Zamówieniem we wszystkich ośrodkach Zamawiającego.

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.052 – Opracowanie projektu technicznego instalacji i konfiguracji

Wykonawca opracuje dokument opisujący planowaną instalację i konfigurację.

WYM.053 – Opracowanie scenariuszy testów akceptacyjnych



Wykonawca opracuje dokument opisujący przypadki testowe umożliwiające zweryfikowanie poprawności instalacji i konfiguracji.

WYM.052 - Instalacja i konfiguracja CyberArk Privileged Identity Management

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do instalacji i konfiguracji CyberArk Privileged Identity Management we wszystkich ośrodkach Zamawiającego w celu zabezpieczania, zarządzania i automatycznej zmiany haseł kont uprzywilejowanych, a także monitorowania wszystkich czynności związanych z tymi kontami, w tym nagrywania sesji administracyjnych.

WYM.053 – Opracowanie technicznej dokumentacji powykonawczej

Wykonawca opracuje dokument opisujący techniczny sposób instalacji i konfiguracji.

WYM.054 – Opracowanie dokumentacji administracyjnej i użytkowej

Wykonawca opracuje dokument opisujący administrowanie i użytkowanie zainstalowanego rozwiązania.

WYM.055 - Utrzymanie CyberArk Privileged Identity Management

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania zainstalowanego rozwiązania we wszystkich ośrodkach Zamawiającego.

USL.19 - II-ga linia wsparcia

W zakresie usługi znajduje się świadczenie II-giej linii wsparcia w zakresie ITS objętego niniejszym Zamówieniem. Wykonawca zobowiązany jest korzystać z ITSM wskazanego przez Zamawiającego.

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.056 - II-ga linia wsparcia

W zakresie usługi Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługi II-giej linii wsparcia.

WYM.057 - II-ga linia wsparcia - zespół ekspercki

Wykonawca sformuje zespół ekspercki posiadający odpowiednią wiedzę i kompetencje w zakresie infrastruktury techniczno-systemowej.

WYM.058 - II-ga linia wsparcia - zakres odpowiedzialności

Sformowany zespół ekspercki będzie odpowiedzialny za:

- 1) Obsługę zgłoszeń w zakresie infrastruktury techniczno-systemowej,
- 2) Komunikację z Service Desk i użytkownikami systemu w zakresie doprecyzowywania informacji o zgłoszeniach niezbędnych do rozwiązania zgłoszenia.

USL.20 - Rozpoczęcie świadczenia usług (usługa stanowi zamówienie opcjonalne)

W zakresie usługi znajduje się przyjęcie odpowiedzialności za utrzymanie od innego podmiotu i rozpoczęcie świadczenia usług.



SLA dla usługi 8/5.

Wymagania

WYM.059 - Weryfikacja dokumentacji ITS dla Systemu KRDK oraz Podsystemów P2 i P4

W ramach usługi Wykonawca zweryfikuje kompletność dokumentacji, którą na potrzeby świadczenia usług określonych Umową otrzymał, a w przypadku stwierdzenia braków/błędów w tej dokumentacji zgłosi swoje uwagi oraz wskaże braki, które zostaną poprawione przez przekazującego dokumentację.

WYM.060 - Weryfikacja profili dostępowych

W ramach usługi Wykonawca dokona inwentaryzacji profili dostępowych.

WYM.061 - Konsultacje i warsztaty

W ramach usługi Wykonawca będzie brał udział w konsultacjach lub warsztatach organizowanych przez przekazującego usługi w zakresie co najmniej:

- 1) Wiedzy technicznej o utrzymywanym ITS.
- 2) Procedur administracyjnych oraz eksploatacyjnych.
- 3) Narzędzi i skryptów wspierających administrowanie.
- 4) Dokumentacji technicznej oraz instrukcji stanowiskowych.

Wymiar czasowy konsultacji nie przekroczy 15 dni.

WYM.062 - Dostęp do ITS

Wykonawca jest odpowiedzialny za przekazany ITS od momentu podpisania protokołu przekazania.

USL.21 - Zakończenie świadczenia usług (usługa stanowi zamówienie opcjonalne)

W zakresie usługi znajduje się przekazanie odpowiedzialności za utrzymanie innemu podmiotowi i zakończenie świadczenia usług.

SLA dla usługi 8/5.

Wymagania

WYM.063 - Weryfikacja dokumentacji ITS dla Systemu KRDK oraz Podsystemów P2 i P4

W ramach usługi Wykonawca zweryfikuje kompletność dokumentacji, którą w ramach świadczenia usług określonych Umową wytworzył/otrzymał i/lub aktualizował, a w przypadku stwierdzenia braków/błędów w tej dokumentacji Wykonawca zobowiązany jest do wprowadzenia stosownych uzupełnień/poprawek.

WYM.064 - Weryfikacja profili dostępowych

W ramach usługi Wykonawca dokona inwentaryzacji profili dostępowych oraz przedstawi plan ich dezaktywacji. Plan podlegać będzie akceptacji Zamawiającego.



WYM.065 - Konsultacje i warsztaty

W ramach usługi Wykonawca udzieli konsultacji lub przeprowadzi warsztaty w zakresie co najmniej:

- 5) Wiedzy technicznej o utrzymywanym przez Wykonawcę ITS.
- 6) Procedur administracyjnych oraz eksploatacyjnych.
- 7) Narzędzi i skryptów wspierających administrowanie.
- 8) Dokumentacji technicznej oraz instrukcji stanowiskowych.

Wymiar czasowy konsultacji nie przekroczy 15 dni.

WYM.066 - Dostęp do ITS

Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia przedstawicielom Zamawiającego dostępu do ośrodków przetwarzania danych przez cały okres przekazania obowiązków do momentu podpisania protokołu przekazania.

USL.22 - Oprogramowanie

W zakresie usługi znajduje się świadczenie usługi zapewnienia oprogramowania przez czas trwania Umowy zgodnie z poniższą specyfikacją.

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.067 - Red Hat JBoss Enterprise Application Platform

W zakresie usługi Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia oprogramowania określonego niniejszym wymaganiem w ilości umożliwiającej pracę na 24 rdzeniach.

WYM.068 - Red Hat JBoss Fuse

W zakresie usługi Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia oprogramowania określonego niniejszym wymaganiem w ilości umożliwiającej pracę na 54 rdzeniach.

WYM.069 - EnterpriseDB Postgres Plus Standard Edition

W zakresie usługi Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia oprogramowania określonego niniejszym wymaganiem w ilości umożliwiającej pracę na 24 procesorach.

Lista załączników do OPZ

1. Załącznik nr 1 – Wykaz elementów ITS P1, P2 i P4
2. Załącznik nr 2 – Wykaz elementów ITS KRDK
3. Załącznik nr 3 – Słownik pojęć i skrótów