



Załącznik nr 1 do SIWZ

Załącznik nr 1 do Umowy nr CSIOZ/.../2018

Opis Przedmiotu Zamówienia

na „Świadczenie usługi utrzymania infrastruktury techniczno-systemowej (ITS) Systemu KRDK, P2 (SA) oraz P4 wraz z instalacją i konfiguracją podsystemów”.

1. Zakres zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi utrzymania infrastruktury techniczno-systemowej (ITS) wraz z instalacją i konfiguracją:

- 1) Systemu KRDK,
- 2) Podsystemów Projektów P2 (SA).
- 3) Podsystemów Projektów P4.

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

- A. POPD – Warszawa, ul. Stanisława Dubois 5A,
- B. COPD – do 130 km od ośrodka określonego w pkt. A.

Zamówienie realizowane będzie od dnia zawarcia Umowy, przy czym:

- w zakresie Rozpoczęcia świadczenia usług nie wcześniej niż od dnia 6 października 2018 roku (usługa opcjonalna szczegółowo opisana w USL.20);
- w zakresie świadczenia usługi utrzymania nie wcześniej niż od dnia 21 października 2018 roku do dnia 30 listopada 2020 roku.

Dostęp administracyjny do systemów produkcyjnych będzie tylko i wyłącznie dla Wykonawcy oraz kopia aktualnych dostępów administracyjnych musi znajdować się u Zamawiającego (CSIOZ). Niezależnie od powyższego Wykonawca zapewnia Zamawiającemu dostęp do wszystkich Systemów w trybie tylko do odczytu.

Zamawiający wymaga, aby w ramach niniejszego Zamówienia, usługi realizowane były na Oprogramowaniu narzędziowym używanym przez Zamawiającego. Za zgodą osób wskazanych przez Zamawiającego, jako osoby do realizacji Umowy może nastąpić zmiana na inne oprogramowanie realizujące daną funkcjonalność. Każda zmiana wykorzystywanego oprogramowania gwarantuje 60-cio dniowy (dni kalendarzowe) okres przejściowy.

Wykaz elementów ITS stanowią Załączniki nr 1, 2 i 3 do OPZ, Wykonawca powinien uwzględnić możliwość zwiększenia przez Zamawiającego ITS wykazanego w Załącznikach nr 1, 2 i 3 ilościowo, maksymalnie o 10%. Przy czym zmiany wyznacza się w oparciu o:



- liczbę fizycznych rdzeni procesorów dla sprzętu serwerowego,
- liczbę fizycznych urządzeń dla pozostałego sprzętu,
- liczbę licencji w zależności od aktualnego sposobu licencjonowania stosowanego przez producenta oprogramowania, tj. w odniesieniu do liczby fizycznych rdzeni, instancji bądź użytkowników,

z tym, że jeśli 10% liczby rdzeni, licencji, instalacji czy też liczby urządzeń daje wynik ułamkowy, zmianę zaokrągla się „w górę” do pełnej jedności rdzenia, licencji, instalacji czy też urządzenia.

Zwiększenie ITS nie może wpłynąć na koszt realizacji Zamówienia. Zamawiający posiada wsparcie techniczne na wszystkie komponenty sprzętowe ITS wykazane w Załącznikach nr 1, 2 i 3.

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) 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.

2. 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 podusługi 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 Zamówienia.

2.1. Wymagania

2.1.1. USL.01 - Opiniowanie Dokumentacji Systemu KRDK, P2 (SA) oraz P4 w zakresie ITS

W zakresie usługi znajduje się zapewnienie spójności Dokumentacji dla Systemu KRDK, P2 (SA) oraz P4 z wymaganiami wszystkich podmiotów zaangażowanych w realizację Systemu KRDK, P2 (SA) oraz 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.

2.1.2. USL.02 - Inicjalna konfiguracja ITS

W zakresie usługi znajduje się wykonanie inicjalnej konfiguracji ITS dla Systemu KRDK, P2 (SA) oraz P4 zgodnie z Dokumentacją otrzymaną od Zamawiającego.

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.004 - 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.

2.1.3. USL.03 - Utrzymanie ITSM

W zakresie usługi znajduje się utrzymanie i rozwój poprzez rekonfigurację funkcji Service Desk oraz procesów zarządzania incydentami i zarządzania wiedzą zaimplementowanych w organizacji Zamawiającego w systemie klasy ITSM w środowisku centralnym i zapasowym. Zaimplementowane w Systemie ITSM funkcje i procesy będą wspierały utrzymanie Podsystemów Projektów P2 (SA) i P4. Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji dokumentacji w zakresie prowadzonych prac.

W terminie 5 dni od daty otrzymania zlecenia, Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia szczegółowego harmonogramu realizacji zlecenia. Harmonogram podlega akceptacji przez Zamawiającego, długość realizacji zadania nie może przekroczyć 30 dni roboczych.



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. Funkcja zapewni również integrację Systemu 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.

2.1.4. USL.04 - Monitorowanie ITS

W zakresie usługi znajduje się monitorowanie infrastruktury techniczno-systemowej wykorzystywanej przez System KRDK oraz Podsystemy P2 (SA) i P4. W ramach usługi przekazywane będą Zamawiającemu raporty w ustalonym zakresie i formacie.

SLA dla usługi 24/7.

W terminie 5 dni roboczych od daty podpisania Umowy, Wykonawca jest zobowiązany do przedstawienia szczegółowego harmonogramu realizacji usługi monitorowania.

Wymagania

WYM.010 – Wykrywanie incydentów

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

WYM.011 – Zgłaszanie incydentów

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

WYM.012 – 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.013.01 – Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania i rozwoju Systemu zgodnie z poniższym zakresem:

- 1) Utrzymanie instancji oprogramowania, wykonanie integracji HP Systems Insight Manager (HP SIM) z posiadanym oprogramowaniem ZABBIX.
- 2) Utrzymanie integracji instancji Systemu z oprogramowaniem ITSM w zakresie przekazywania informacji o stanie infrastruktury
- 3) Utrzymanie integracji poszczególnych instancji Systemu z oprogramowaniem HP SIM w zakresie pozyskiwania informacji o infrastrukturze sprzętowej.
- 4) Zasilenie bazy CMDB informacjami o jednostkach konfiguracji na podstawie informacji dostarczonych przez Zamawiającego.
- 5) Wykonawca uzupełni Dokumentację powykonawczą o:
 - a. Procedury administracyjne Systemu,
 - b. Procedury eksploatacyjne Systemu.

WYM.13.02 – Wykonawca jest zobowiązany do utrzymania i rozwoju Oprogramowania narzędziowego do monitorowania ITS, z podziałem na następujące elementy:

WYM.13.02.01 – System monitorowania Systemów operacyjnych i aplikacji.

System monitorowania systemów operacyjnych i aplikacji musi opierać się na narzędziach posiadanych i eksploatowanych przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania i rozwoju Systemu 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:

- 1) Utrzymanie oprogramowania w sposób umożliwiający monitorowanie w ośrodku Zamawiającego.
- 2) Wykonawca zainstaluje agenty Systemu, zaimplementuje biblioteki MIB/TRAP 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 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 będzie realizował zadania w zakresie utrzymania i rozwoju narzędzia do raportowania w zakresie (zakres minimalny):
- a. Dostępu do agentów Systemu monitorowania,
 - b. Prezentacji raportów wydajnościowych monitorowanych systemów.
- 10) Wykonawca będzie realizował zadania w zakresie utrzymania i rozwoju instancji narzędzi HP SIM i HP uCMDB.
- 11) Wykonawca będzie realizował zadania w zakresie utrzymania i rozwoju narzędzia ZABBIX z systemem ITSM w zakresie przekazywania krytycznych zdarzeń w postaci incydentów.
- 12) Wykonawca będzie realizował zadania w zakresie utrzymania i rozwoju narzędzia HP SIM z ZABBIX w zakresie przekazywania zdarzeń z monitorowanej infrastruktury.
- 13) Wykonawca uzupełni Dokumentację powykonawczą o:
- a. Procedury administracyjne Systemu,

b. Procedury eksploatacyjne Systemu.

WYM.13.02.02 – System monitorowania infrastruktury serwerowej.

System monitorowania infrastruktury serwerowej musi opierać się na narzędziach eksploatowanych przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest do skonfigurowania i utrzymania Systemu zgodnie z zakresem:

- 1) Utrzymanie i rozwój oprogramowania poprzez rekonfigurację w sposób umożliwiający monitorowanie w ośrodku Zamawiającego.
- 2) Utrzymanie i rozwój integracji z systemem wirtualizacji.
- 3) uzupełni Dokumentację powykonawczą o:
 - a. Procedury administracyjne Systemu,
 - b. Procedury eksploatacyjne Systemu.

WYM.13.02.03 – System monitorowania pamięci dyskowych.

System monitorowania infrastruktury serwerowej musi opierać się na narzędziach eksploatowanych przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest do skonfigurowania, utrzymania i rozwoju Systemu zgodnie z zakresem:

- 1) Konfiguracja dostępu do urządzeń w zakresie monitorowania
- 2) Konfiguracja prezentacji trendów historycznych wykorzystania i wydajności przestrzeni dyskowej.
- 3) Utrzymanie integracji Systemu ZABBIX z systemem raportowania w zakresie przekazywania informacji o metrykach wydajnościowych i dostępności w celach raportowania.
- 4) Wykonawca uzupełni Dokumentację powykonawczą o:
 - a. Procedury administracyjne Systemu,
 - b. Procedury eksploatacyjne Systemu.

WYM.13.02.04 – System monitorowania sieci LAN.

System monitorowania infrastruktury serwerowej musi opierać się na narzędziach eksploatowanych przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest do skonfigurowania i utrzymania Systemu zgodnie z zakresem:

- 1) Konfiguracja dostępu do urządzeń za pomocą SNMP oraz SSH na potrzeby monitorowania
- 2) Konfiguracja i utrzymanie monitorowania urządzeń pod kątem:
 - a. Dostępności,
 - b. Stanu interfejsów sieciowych,
 - c. Wykorzystania interfejsów sieciowych,
 - d. Wykorzystania pamięci,
 - e. Obciążenia CPU,

f. Temperatury urządzenia.

- 3) Przygotowanie raportów o stanie urządzeń np. połączenia interfejsów, raport zmian i inne z wykorzystaniem posiadanej przez Zamawiającego bazy uCMDB
- 4) Wykonawca uzupełni Dokumentację powykonawczą o: Procedury administracyjne Systemu, Procedury eksploatacyjne Systemu

WYM.13.02.05 – System monitorowania sieci SAN.

System monitorowania infrastruktury serwerowej musi opierać się na narzędziach eksploatowanych przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest do skonfigurowania i utrzymania Systemu zgodnie z zakresem:

- 5) Konfiguracja dostępów do urządzeń SAN.
- 6) Konfiguracja wykrywania infrastruktury SAN.
- 7) Konfiguracja monitorowania infrastruktury SAN w zakresie:
 - a. Dostępność,
 - b. Wydajność.
- 8) Utrzymanie i rozwój integracji Systemu ZABBIX poprzez rekonfigurację w zakresie przekazywania informacji o zdarzeniach w infrastrukturze SAN.
- 9) Konfiguracja wykonywania automatycznej Kopii zapasowej plików konfiguracyjnych urządzeń.
- 10) Wykonawca uzupełni Dokumentację powykonawczą o: Procedury administracyjne Systemu, Procedury eksploatacyjne Systemu

WYM.014 - Dostęp do narzędzi

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia Zamawiającemu dostępu do wykorzystywanych narzędzi.

WYM.015 - 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 lub wiadomości SMS, jeżeli wystąpi taka konieczność.

WYM.016 - 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.017 - 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.



2.1.5. USL.05 - Obsługa zmian

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.018 - 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 ich termin oraz długość podlegać będą akceptacji Zamawiającego.

WYM.019 - 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 miejscu udostępnionym w wymiarze nie większym niż 168 godzin miesięcznie.

2.1.6. USL.06 - Instalacja Systemu KRDK, P2 (SA) i P4 na żądanie

W zakresie usługi znajduje się instalacja Systemu KRDK, P2 (SA) i P4 na podstawie zlecenia przekazanego przez Zamawiającego.

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.020 - Instalacja Systemu KRDK, P2 (SA) 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, P2 (SA) i P4 na podstawie Dokumentacji administracyjnej dostarczonej przez Zamawiającego dla Systemu KRDK, P2 (SA) i P4. Wzór zlecenia zostanie zaproponowany przez Wykonawcę i przedstawiony Zamawiającemu do akceptacji.

2.1.7. USL.07 - 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.021 - Weryfikacja paczki instalacyjnej

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

WYM.022 - 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.

2.1.8. USL.08 - Realizacja Kopii zapasowych

W zakresie usługi znajduje się bieżące tworzenie Kopii zapasowych dla środowisk produkcyjnych i nieprodukcyjnych Systemu KRDK, P2 (SA) i P4. Zamawiający zastrzega sobie prawo zlecenia bądź samodzielnego wykonywania dodatkowego backupu agentowego maszyn z bazą danych w KRDK przy pomocy narzędzia Commvault, które to pozostaje wyłącznie pod kontrolą Zamawiającego.

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.023 - Utrzymanie Systemu Kopii Zapasowych

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

WYM.024 - Wykonywanie Kopii zapasowych

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania Kopii zapasowych we wszystkich ośrodkach przetwarzania za pomocą Oprogramowania narzędziowego.

WYM.025 - Składowanie Kopii zapasowych

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

WYM.026 - 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.027 - 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.
- 9) Przygotowania harmonogramu odtworzeń testowych Kopii bezpieczeństwa, który zostanie zatwierdzony przez Zamawiającego.
- 10) Realizacji odtworzeń testowych Kopii bezpieczeństwa zgodnie z zatwierdzonym harmonogramem.
- 11) Przedstawiania raportów wykonania odtworzeń testowych Kopii bezpieczeństwa oraz ich poprawności.

2.1.9. USL.09 - Obsługa aktualizacji

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

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.028 - Obsługa aktualizacji

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

WYM.029 - 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.030 - Raportowanie

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

WYM.031 - Instalacja aktualizacji i poprawek

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

WYM.032 - Weryfikacja aktualizacji i poprawek

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



2.1.10. USL.10 - Zapewnienie ochrony antywirusowej

W zakresie usługi znajduje się utrzymywanie aktualności oprogramowania antywirusowego.
SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.033 – Aktualizacja i instalacja oprogramowania antywirusowego

Wykonawca zobowiązany jest w ramach usługi do zapewnienia bieżącej aktualizacji oprogramowania antywirusowego oraz jego baz i instalacji posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania w podsystemie P2 SA i P4.

WYM.034 - 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.035 - Przechowywanie plików poddanych kwarantannie

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

2.1.11. USL.11 - Zarządzanie licencjami

W zakresie usługi znajduje się zarządzanie licencjami wykorzystywanymi w ramach ITS.
SLA dla usługi 8/5.

Wymagania

WYM.036 - 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.0437 - 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.038 - Instalacja oprogramowania firm trzecich

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

2.1.12. USL.12 - Aktualizacja Dokumentacji ITS



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

SLA dla usługi 8/5.

Wymagania

WYM.039 - Aktualizacja Dokumentacji ITS.

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

WYM.040 - Forma prowadzenia Dokumentacji.

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia Dokumentacji w narzędziu wskazanym przez Zamawiającego.

2.1.13. USL.13 - Przejęcie do utrzymania

W zakresie usługi znajduje się przejęcie ITS dla Systemu KRDK, P2 (SA) i P4 do utrzymania.

SLA dla usługi 8/5.

Wymagania

WYM.041 - 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.042 - 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.043 - 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.

2.1.14. USL.14 - Obsługa awarii

W zakresie usługi znajduje się bieżąca obsługa awarii ITS dla Systemu KRDK, P2 (SA) i P4.

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania



WYM.044 - Przygotowanie zgłoszenia gwarancyjnego

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest, jeżeli sytuacja tego wymaga, do 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.045 - Obsługa awarii

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

Określa się następujące Czasy reakcji:

- 1) Podjęcie czynności diagnostycznych środkami Dostępu zdalnego, zdiagnozowanie i skategoryzowanie incydentów oraz przekazanie Diagnostyki do Zamawiającego: do 3 godzin.
- 2) W przypadku konieczności podjęcia czynności diagnostycznych w ośrodku przetwarzania, czas podjęcia Diagnostyki w ośrodku przetwarzania: do 6 godzin z uwzględnieniem czasu, o którym mowa pkt. 1).

Po zakończeniu diagnostyki awarii Wykonawca zobowiązany jest do przygotowania Obejścia awarii (jeżeli jest ono możliwe) umożliwiającego działanie aplikacji posadowionych na ITS. Czas obejścia powinien być nie dłuższy niż 3 godziny i liczony jest od momentu zakończenia Diagnostyki.

Następnie Wykonawca jest zobowiązany do Naprawy awarii.

Określa się następujący Czas naprawy:

- 1) Czas naprawy powinien być nie dłuższy niż 6 godzin od zakończenia Diagnostyki.
- 2) Zgłoszenie do Zamawiającego konieczności Obsługi gwarancyjnej przerywa (kończy) Naliczanie czasu Naprawy.

2.1.15. USŁ.15 - Odtwarzanie Podsystemów z Kopii zapasowych

W zakresie usługi znajduje się przywracanie Podsystemów dla Systemu KRDK, P2 (SA) i P4 z wykonanych wcześniej Kopii zapasowych.

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.046 - Odtwarzanie Podsystemów

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do odtworzenia Podsystemów 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.047 - Testy po odtworzeniu



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

2.1.16. USL.16 - Udział w testach

W zakresie usługi znajduje się udział w testach prowadzonych dla Systemów KRDK, P2 (SA) i P4. SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.048 - 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.

2.1.17. USL.17 - Utrzymanie i rozwój poprzez rekonfigurację CyberArk Privileged Identity Management

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

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.049 - Utrzymanie i rozwój poprzez rekonfigurację CyberArk Privileged Identity Management

W ramach usługi Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania i rozwoju 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.050 – Aktualizacja Dokumentacji technicznej rozwiązania

Wykonawca dokona aktualizacji Dokumentacji.

WYM.051 – Aktualizacja Dokumentacji administracyjnej i użytkowej

Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji dokumentów opisujących administrowanie i użytkowanie eksploatowanego rozwiązania.

2.1.18. USL.18 - Wsparcie

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



SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.052 - Wsparcie

W zakresie usługi Wykonawca zobowiązany jest świadczyć obsługę zgłoszeń.

WYM.053 - Zespół ekspercki

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

WYM.054 - 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.

2.1.19. USL.19 - Oprogramowanie

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

SLA dla usługi 24/7.

Wymagania

WYM.059 - Red Hat JBoss Enterprise Application Platform

W zakresie usługi Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia oprogramowania określonego niniejszym wymaganiem w ilości umożliwiającej pracę na 32 rdzeniach procesorowych.

WYM.060 - Red Hat JBoss Fuse

W zakresie usługi Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia oprogramowania określonego niniejszym wymaganiem w ilości umożliwiającej pracę na 32 rdzeniach procesorowych.

WYM.061 - EnterpriseDB Postgres Standard Edition

W zakresie usługi Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia oprogramowania określonego niniejszym wymaganiem w ilości umożliwiającej pracę na 10 rdzeniach procesorowych.

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

W zakresie usługi znajduje się przyjęcie odpowiedzialności za utrzymanie od innego podmiotu (w szczególności od Zamawiającego) i rozpoczęcie świadczenia usług.



SLA dla usługi 8/5.

Wymagania

WYM.062 - Weryfikacja Dokumentacji

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.063 - Weryfikacja profili dostępowych

W ramach usługi Wykonawca dokona inwentaryzacji profili dostępowych.

WYM.064 - 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.065 - Dostęp do ITS

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

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

W zakresie usługi znajduje się przekazanie odpowiedzialności za utrzymanie Zamawiającemu (w szczególności innemu podmiotowi) i zakończenie świadczenia usług.

SLA dla usługi 8/5.

Wymagania

WYM.055 - Weryfikacja Dokumentacji.

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.056 - Weryfikacja profili dostępowych

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



WYM.057 - Konsultacje i warsztaty

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

- 1) Wiedzy technicznej o utrzymywanym przez Wykonawcę 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.058 - 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.

3. Zapewnienie personelu do realizacji Zamówienia

WYM.066 – Personel Wykonawcy

Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę na podstawie umowy o pracę przez cały okres realizacji zamówienia osób, wykonujących usługi w zakresie czynności administracyjno-biurowych związanych z obsługą realizacji przedmiotu zamówienia, jeżeli wykonywane przez nich czynności polegają na wykonywaniu pracy w rozumieniu przepisu art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2016 r., poz. 1666, z późn. zm.). Zamawiający uzna za spełniony obowiązek zatrudnienia osób wykonujących usługi w zakresie czynności administracyjno-biurowych przy realizacji przedmiotu zamówienia na podstawie umowy o pracę w przypadku, gdy Wykonawca skieruje do realizacji zamówienia własnego pracownika (jednego) lub pracowników zatrudnionych na umowę o pracę. Zamawiający nie będzie ingerować w sposób prowadzenia działalności oraz organizację pracy administracyjno-biurowej Wykonawcy.

4. Lista załączników do OPZ

1. Załącznik nr 1 – Wykaz elementów ITS KRDK
2. Załącznik nr 2 – Wykaz elementów ITS P2 (SA)
3. Załącznik nr 3 – Wykaz elementów ITS P4
4. Załącznik nr 4 – Słownik skrótów i pojęć