# Wymagania dla usługi utrzymania i obsługi systemu biznes.gov.pl

Spis treści

[1. Zakres prac 1](#_Toc171671476)

[2.1. Wytyczne obsługi zgłoszeń dla usługi utrzymania i obsługi systemu biznes.gov.pl 1](#_Toc171671477)

[2.2. Proces rejestracji zgłoszeń dla usługi utrzymania i obsługi systemu biznes.gov.pl 2](#_Toc171671478)

[2.3. Odbiór Usługi utrzymania i obsługi systemu biznes.gov.pl 3](#_Toc171671479)

[3. Monitoring i diagnostyka systemu \*biznes.gov.pl 3](#_Toc171671480)

[3.1. Opis zakresu prac monitoringu i diagnostyki systemu \*biznes.gov.pl 3](#_Toc171671481)

[4. Zapobieganie awariom i usterkom 4](#_Toc171671482)

[5. Dokumentacja online 5](#_Toc171671483)

[6. Wykaz kategorii zadań utrzymaniowych 5](#_Toc171671484)

[6.1 Metodyka klasyfikacji zadań utrzymania 5](#_Toc171671485)

[6.2 Katalog zadań asysty utrzymania 6](#_Toc171671486)

[7. SOZ 7](#_Toc171671487)

[8. Okres przejściowy 8](#_Toc171671488)

[9. Zmiana nazwy ministerstwa 8](#_Toc171671489)

[10. Dodatkowe wymagania usługi utrzymania i obsługi systemu biznes.gov.pl 9](#_Toc171671490)

[11. Zapewnienie ciągłości działania 10](#_Toc171671491)

[11.1. Wytyczne do zapewnienia ciągłości działania 10](#_Toc171671492)

[11.2. Parametry czasów naprawy awarii 11](#_Toc171671493)

[11.3. SLA / Dostępność systemu 12](#_Toc171671494)

[11.4. Wykaz zadań cyklicznych 13](#_Toc171671495)

## Zakres prac

Usługa utrzymania i obsługi systemu biznes.gov.pl obejmuje wszelkie działania niezbędne do zapewnienia sprawności operacyjnej Systemu. Zadania te mają na celu utrzymanie ciągłości działania oraz optymalizację wydajności Systemu. W ramach Usługi utrzymania i obsługi systemu Wykonawca zapewni właściwą administracje i konserwacje Systemu, zgodnie z obowiązującymi standardami branżowymi oraz dokumentacją dostarczoną przez Zamawiającego.

Usługa obejmuje także ciągły monitoring wszystkich zdarzeń związanych z funkcjonowaniem Systemu. Monitoring ten ma na celu szybką identyfikację wszelkich anomalii lub zagrożeń mogących wpłynąć na jego działanie. W przypadku zaistnienia zdarzenia wymagającego interwencji, zostaną podjęte niezwłoczne działania zgodnie z procedurą reakcji opisaną w rozdziale 11 punkt 11.2, która określa kroki postępowania oraz oczekiwane ramy czasowe dla działań naprawczych.

Dodatkowo, w ramach Usługi Wykonawca zobowiązuje się do zarządzanie kontami użytkowników Systemu. Obejmuje to nadawanie odpowiednich ról dla użytkowników systemu biznes.gov.pl (konta nie administracyjne), jak również zapewnienie odpowiednich poziomów dostępu zgodnie polityką wewnętrzną.

Ponadto, wykonawca zobowiązuje się do reagowania na wszelkie zgłoszone zdarzenia w systemie zgłoszeniowym Zamawiającego, w tym awarie i niedostępności, w sposób zapewniający minimalizację czasu przestoju Systemu, które zostały szczegółowo opisane w niniejszym dokumencie. Wykonawca odpowiada również za aktualizację oraz tworzenie dokumentacji zgodnej ze standardem Zamawiającego.

1. Obsługa zgłoszeń dla usługi utrzymania i obsługi systemu biznes.gov.pl

### Wytyczne obsługi zgłoszeń dla usługi utrzymania i obsługi systemu biznes.gov.pl

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Opis** |
| 1 | Zamawiający wymaga by Wykonawca na bieżąco prowadził obsługę systemu w formie rejestracji zgłoszeń w systemie ticketowym Zamawiającego. |
| 2 | Zgłoszenia w systemie ticketowym Zamawiającego mogą być rejestrowane zarówno przez Zamawiającego jak i Wykonawcę. |
| 3 | Wykonawca po zrealizowaniu zadania zmienia jego status na "Rozwiązane" oraz dokładnie raportuje przebieg wykonanych działań. Zamawiający po odbiorze zadania zmienia jego status na "Zamknięty". Tylko zadania o statusie "Zamknięty" kwalifikują się do rozliczenia miesięcznego. |
| 5 | Zgłoszenia utrzymania, które uzyskały status „Zamknięty” nie mogą stanowić podstawy do ich ponownego zgłoszenia przez Wykonawcę. W przypadku konieczności wykonania przez Wykonawcę tego samego zadania ponownie, wszystkie działania zostaną przeprowadzone bez dodatkowych kosztów dla Zamawiającego. |
| 6 | Każde zadanie dotyczące utrzymania systemu musi posiadać kategorię obsługi, nadaną zgodnie z wykazem zawartym w rozdziale 6 pkt 6.2 |
| 7 | Wykonawca w ramach realizacji zadania dokonuje aktualizacji dokumentacji w zakresie dokonanej zmiany lub jeśli zasadne tworzy nową dokumentację zgodną ze standardem Zamawiającego. Dostarczenie dokumentacji jest warunkiem koniecznym zamknięcia zgłoszenia przez Zamawiającego. |
| 8 | Liczba zadań utrzymaniowych w miesiącu zależy od potrzeb wynikających z zapewnienia prawidłowego funkcjonowania systemu i jego komponentów. |
| 9 | W przypadku, gdy Wykonawca przewiduje, że istnieje zagrożenie dotrzymania terminu realizacji określonego na etapie rejestracji zgłoszenia, zaproponuje nowy termin i uzyska zgodę Zamawiającego na zmianę terminu realizacji nie później niż 24 godziny przez oryginalnie zaplanowanym terminem realizacji. Jeżeli Wykonawca nie dopełni obowiązku lub nie uzyska zgody Zamawiającego, Wykonawca podlega karze umownej. |
| 10 | Za każdy dzień zwłoki w realizacji zadania, Wykonawca podlega karze umownej. Wysokość kary umownej została określona w Umowie paragraf 9 |
| 11 | Jeżeli zadanie nie jest wymienione w katalogu zadań określonym w punkcie 6.2, Zamawiający ma prawo do jego sklasyfikowania, przy czym klasyfikacja ta będzie dokonywana po konsultacji z Wykonawcą. |
| 12 | W przypadku konieczności realizacji pilnego zadania w ramach usługi utrzymania i obsługi systemu biznes.gov.pl poza godzinami pracy urzędu (tj. weekendy oraz dni robocze poza godzinami 08:00 – 16:00) Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego (ustalonym przez strony kanałem komunikacji) o zarejestrowanym zgłoszeniu w celu umożliwienia jego akceptacji. |

### Proces rejestracji zgłoszeń dla usługi utrzymania i obsługi systemu biznes.gov.pl

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Opis** |
| 1 | Wykonawca lub Zamawiający rejestruje zadanie w systemie ticketowym Zamawiającego dołączając szczegółowo uzupełniony dokument wdrożeniowy, który stanowi załącznik numer 3 do usługi utrzymania i obsługi systemu biznes.gov.pl |
| 2 | Każde zadanie zainicjowane w ramach systemu zgłoszeniowego Zamawiającego przyjmuje automatycznie status „Otwarte” po jego utworzeniu. |
| 3 | Zgoda Zamawiającego jest rejestrowana w systemie jako zmiana statusu zgłoszenia z „Otwarte” na „Przypisane”. |
| 4 | Po uzyskaniu zgody Zamawiającego, Wykonawca przystępuje do wykonania prac zgodnie z ustalonym zakresem i terminem oraz zmienia status zgłoszenia z „Przypisane” na „W trakcie”. |
| 5 | Po realizacji zadania Wykonawca w zadaniu w systemie ticketowym Zamawiającego odnotowuje fakt wykonania zadania zmieniając jego status z „W trakcie” na „Rozwiązane Wykonawca przedstawia dokumentację oraz raportuje przebieg wykonania zadania w możliwie najdokładniejszy sposób. Brak przedstawienia przez Wykonawcę informacji dotyczących sposobu realizacji zadania, może stanowić podstawę do braku akceptacji wykonania zadania przez Zamawiającego. |
| 6 | Po weryfikacji przez Zamawiającego zgłoszenia zmienia on jego status z „Rozwiązane” na „Zamknięte”. |

### Odbiór Usługi utrzymania i obsługi systemu biznes.gov.pl

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Opis** |
| 1 | Najpóźniej do 7 dnia miesiąca następnego po miesiącu realizacji Usługi utrzymania i obsługi systemu biznes.gov.pl Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w formie pisemnej propozycje Protokołu odbioru częściowego wykonania Usługi według wzoru przedstawionego przez Zamawiającego, który stanowi załącznik numer 4 do Usługi utrzymania i obsługi systemu biznes.gov.pl – „Wzór protokołu odbioru miesięcznego” |
| 2 | Wraz z propozycją Protokołu odbioru częściowego wykonania Usługi Wykonawca dostarczy miesięczny raport z obsługi Zgłoszeń Awarii i Konsultacji, Raport z obsługi systemu z wykazem wszystkich odebranych przez Zamawiającego prac oraz raport z Usług Modyfikacji i Rozwoju zgodnie z zapisem z punktu 1.1 załącznika numer 2 do SOPZ „Usługa modyfikacji i rozwoju” |
| 3 | Raport o którym mowa w punkcie 2 powinien zawierać co najmniej opis wykonanych prac w ramach Usług Utrzymania, które trwają lub zostały ukończone w okresie raportowym z podziałem na liczbę roboczogodzin poświęconych na wykonanie prac wraz ze wskazaniem ról osób realizujących prace. Dodatkowo raport musi zawierać analizę dostępności poszczególnych modułów Systemu wersji Produkcyjnej i Testowej, wskazanych w punkcie 6 SOPZ |
| 4 | Zamawiający w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania propozycji Protokołu odbioru częściowego wykonania Usługi utrzymania i obsługi systemu biznes.gov.pl, pisemnie akceptuje propozycje Protokołu poprzez jego podpisanie albo go odrzuca i informuje Wykonawcę o przyczynach odrzucenia propozycji Protokołu sporządzając protokół rozbieżności. |
| 5 | W przypadku sporządzenia protokołu rozbieżności przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego usunięcia przyczyn odrzucenia oraz przedstawienia poprawionej propozycji Protokołu odbioru częściowego wykonania Usług utrzymania w terminie wskazanym w protokole rozbieżności. |
| 6 | Jeżeli, w wyniku ponownego sprawdzenia, o którym mowa w pkt 5, Zamawiający ponownie nie dokona akceptacji propozycji Protokołu odbioru częściowego wykonania usług Utrzymania, wówczas Zamawiający może odmówić odbioru wykonania usługi utrzymania w okresie za który jest przedstawiona propozycja Protokołu odbioru częściowego, co jest równoznaczne z niewykonaniem usługi utrzymania o obsługi systemu biznes.gov.pl. W takim przypadku, Wykonawca podlega karze umownej za przekroczenie czasu na realizację zadań wskazanych w protokole rozbieżności zgodnie z warunkami umowy. |
| 7 | Odbiór usługi Utrzymania nastąpi poprzez podpisanie przez obie Strony Umowy Protokołu odbioru częściowego wykonania Usług Utrzymania bez uwag. |
| 8 | Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia raz na kwartał raportu z analizy wydajności i bezpieczeństwa, wykonanego na podstawie załącznika nr 6 do Usługi utrzymania i obsługi systemu – „Wytyczne do raportu bezpieczeństwa” |

## Monitoring i diagnostyka systemu \*biznes.gov.pl

### Opis zakresu prac monitoringu i diagnostyki systemu \*biznes.gov.pl

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Zakres** |
| 1 | Zamawiający wymaga aby Wykonawca monitorował w czasie Okna Dostępności Systemu dostępność Ośrodka Podstawowego oraz reagował na zdarzenia systemowe zapewniając dostępność Systemu instancji testowej oraz produkcyjnej. Zgodnie z czasami reakcji opisanymi w punkcie 11.2 |
| 2 | Monitorowanie zdarzeń związanych z pracą systemu poprzez dedykowane do tego celu narzędzia. Wykonawca w bezpieczny sposób udostępni Zamawiającemu ww. narzędzia by możliwy był dostęp do informacji o stanie i bezpieczeństwie usługi w każdym momencie po zalogowaniu się. |
| 3 | Monitorowanie zdarzeń związanych ze wszystkimi integratorami zewnętrznymi systemu:   * E-płatności (operatorzy) * Profil Zaufany * Węzeł Krajowy * BAE * E-Doręczenia * KAP * Hurtownia Danych * Tracker * CEIDG * Marketing Automation * PUE ZUS |
| 4 | Zamawiający wymaga, aby Wykonawca monitorował poprawność działania Systemu pod kątem integracji z zewnętrznymi systemami e-administracji (m.in. e-Doręczenia; BAE; ZUS; Hurtownia Danych; KRS; CEIDG; Tracker; KAP; PZ; Epuap; KIR; GUS). |
| 5 | Wykonawca uzgodni z Zamawiającym zakres informacji wymagany do objęcia monitoringiem poprzez dookreślenie logów wymaganych dla analizy, częstotliwości aktualizacji danych raportowych, sposobu prezentacji danych. |
| 6 | Monitorowanie, o którym mowa powinno być dostępne w trybie 24/7/365. |

## Zapobieganie awariom i usterkom

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Opis** |
| 1 | Wykonawca zobowiązany jest do podejmowania wszelkich działań mających na celu utrzymanie sprawności operacyjnej Systemu oraz zapewnienia prawidłowej administracji i konserwacji Systemu oraz jego dostępności. |
| 2 | Wykonawca odpowiedzialny jest za utrzymanie w tym: konfigurację systemów operacyjnych, baz danych i oprogramowania narzędziowego, konfigurowanie usług serwerowych gwarantujące poprawne, wydajne i bezpieczne działanie Systemu. |
| 3 | Zapewnienie poprawnej komunikacji z systemami zewnętrznymi :   * 1. E-płatności (operatorzy)   2. Profil Zaufany   3. Węzeł Krajowy   4. BAE   5. E-Doręczenia   6. KAP   7. Hurtownia Danych   8. Tracker   9. CEIDG   10. Marketing Automation   11. PUE ZUS |
| 4 | Eskalacja Awarii i incydentów zgłaszanych przez Zamawiającego lub systemy monitoringu. |
| 5 | Wykonawca w ramach prac administratorskich będzie reagować na zdarzenia z logów systemowych (działania naprawcze) w przypadku zaistnienia nieprawidłowości w celu przywrócenia prawidłowego stanu zachowując poziomy SLA opisane rozdziale 11. |
| 6 | W ramach prac administratorskich będzie prowadzona stała kontrola stanu zasobów systemowych i podejmowaniu działań naprawczych w razie przekroczenia dopuszczalnych parametrów. |
| 7 | Wykonawca będzie dokonywał aktualizacji katalogu technologii Systemu za każdym razem gdy dojdzie do zmian w Systemie zgodnie z procedurą: „Katalog technologii Biznes.gov.pl - Przeznaczenie katalogu i zasady aktualizacji”. Aktualny katalog technologii Wykonawca otrzyma od Zamawiającego w okresie przejściowym utrzymania Systemu o którym mowa w rozdziale 8. |
| 8 | Zapewnienie poprawnej komunikacji z usługami zewnętrznymi poprzez API. |

## Dokumentacja online

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Opis** |
| 1 | Zamawiający wymaga od Wykonawcy bieżącego utrzymania aktualnej wersji całości dokumentacji Systemu w wybranym podsystemie Zamawiającego. |
| 2 | Zamawiający zapewni dostęp do dokumentacji infrastruktury, dziennika zmian oraz modelu MVC dostępnej pod adresem tech.biznes.gov.pl. Wykonawca zapewni bieżące utrzymanie całości dokumentacji oraz jej aktualizacji. |

## Wykaz kategorii zadań utrzymaniowych

### Metodyka klasyfikacji zadań utrzymania

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Typ** | **Opis** |
| 1 | Zmiana  Drobna | Zmiana w systemie obejmująca poprawki błędów i niewielkie usprawnienia, których pracochłonność typowo nie przekracza 1 godziny roboczej |
| 2 | Zmiana  Mała | Zmiana w systemie obejmująca małe zmiany funkcjonalne, konserwacyjne i ulepszeni, których pracochłonność typowo nie przekracza 4 godzin roboczych. |
| 3 | Zmiana  Średnia | Zmiana w systemie obejmująca bardziej znaczące zmiany funkcjonalne i optymalizacje typowo nie przekracza 16 godzin roboczych. |
| 4 | Zmiana  Duża | Zmiana w systemie obejmująca bardziej znaczące zmiany funkcjonalne i optymalizacje typowo nie przekracza 40 godzin roboczych. |
| 5 | Zmiana  Ekspercka | Zmiana w systemie obejmująca specjalistyczne zmiany wymagające zaawansowanej wiedzy technicznej typowo nie przekracza 100 godzin roboczych. |
| 6 | Zmiana niestandardowa | Zmiana w systemie obejmująca zmiany dostosowane do specyficznych potrzeb użytkownika lub organizacji, nie jest ujęta w zakresie zmian drobnych, małych, średnich, dużych lub eksperckich. Wykonawca w porozumieniu z zamawiającym uzgodni odpowiednią kategorię zadania. |

### Katalog zadań utrzymania systemu

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Typ** | **Opis** |
| 1 | Zadanie drobne | * Stworzenie/odebranie uprawnień/konta w systemie operacyjnym/DB/aplikacji/module, * przepuszczenie ruchu - ACL, * przegląd kont z podwyższonymi uprawnieniami w modułach systemu, * wykonanie i weryfikacja poprawności kopii zapasowej * monitoring i weryfikacja poprawności wykonania zadania systemowego, * kontrola parametrów systemu, * generowanie UPD, * weryfikacja poprawności i ważności certyfikatów, * weryfikacja raportu DMARC, * pozyskiwanie logów z systemu ad działalności użytkowników w systemie, * wykonanie skryptu na DB, * drobne modyfikacje e-usług (w tym poprawa szablonu, poprawa literówek), * przygotowanie statystyk z wykonania usług, liczby logowań, przekierowań; * zarządzanie maszynami wirtualnymi w systemie (modyfikacja sieci, datastore, parametrów maszyn, migracja między nodami i klastrami), |
| 2 | Zadanie małe | * monitoring skrzynek oraz wygenerowanie nowych w epuap, * aktualizacja i optymalizacja harmonogramu backupu, * aktualizacja i optymalizacja pipeline ci/cd * przegląd i drobne poprawki kodu IaC * optymalizacja zapytania, dodanie indeksu * optymalizacja i drobne poprawki dla obrazu kontenera * rozbudowa monitoringu i dashboardów o dodatkowe parametry * aktualizacja dokumentu * aktualizacja oprogramowania standardowego systemu nie wymagająca zmian w kodzie aplikacji np. wgranie hotfix bezpieczeństwa z przejściem wersji z 1.0.1 do 1.0.2 |
| 3 | Zadanie średnie | * odzyskanie i weryfikacja kopii zapasowej * aktualizacja PNA kwartalna * aktualizacja PNA roczna * aktualizacja framework w modułach systemu * aktualizacja e-usług duża (zmiana mappingu, przemodelowanie usługi, zmiana logiki) * automatyzacja procesu manualnego * utworzenie nowgo pipeline ci/cd * optymalizacja i poprawki dla kodu IaC * aktualizacja danych w środowisku np. kopia prod na test * opomiarowanie procesu * budowa monitoringu o nowy dashboard i nowe parametry * refaktoryzacja kodu dla procesu * utworzenie lub optymalizacja testów jednostkowych i integracyjnch dla procesu * aktualizacja oprogramowania standardowego obejmująca analizę i drobne poprawki w kodzie aplikacji na przykład wgranie patcha z przejściem wersji z 1.1 do 1.2 |
| 4 | Zadanie duże | * aktualizacja modułu/technologii w serwerze (np.. MariaDB , MongoDB, Couchbase, CassandaDB, ArangoDB, Nginx, Apache, Elasticsearch, Greylog, Kibana, Kubernetes, InfluxDB, php-fpm, httpd, RabbitMQ, PostgersSQL, Redis), * refaktoryzacja i optymalizacja modułu aplikacji, * utworzenie lub optymalizacja testów jednostkowych i integracyjnych dla modułu aplikacji * utworzenie nowej dokumentacji lub procedury * konteneryzacja aplikacji z obsługą procesu ci/cd oraz IaC * aktualizacja oprogramowania standardowego systemu obejmująca dogłębną analizę i poprawki w kodzie aplikacji np. aktualizacja wersji oprogramowania z 1.0 do 2.0 |
| 5 | Zadanie eksperckie | * Zaawansowane zmiany w silniku procesowym Camunda, * Dogłębna optymalizacja procesów w silniku procesowym Camunda, * optymalizacja złożonych zapytań i struktur baz danych * utworzenie nowego środowiska aplikacji * zaawansowany refaktoring kodu lub architektury części systemu które nie wynikają ze zmian biznesowych, a mają na celu poprawę stabilności i bezpieczeństwa systemu |
| 6 | Zmiana niestandardowa | * Wszystkie zadania nie ujęte w obsłudze: drobne, małe, średnie, duże, eksperckie. W porozumieniu z Zamawiającym Wykonawca uzgodni kategorię zadania. |

## SOZ

Wykonawca zobowiązany jest do pełnienia roli trzeciej linii wsparcia technicznego. Moduł „System obsługi zgłoszeń” dostępny pod adresem soz.biznes.gov.pl spełnia funkcjonalność rejestracji oraz obsługi wszystkich zgłoszeń użytkowników, które zostały do niego przekazane przez dedykowany formularz dostępny w na stronie biznes.gov.pl. Wszystkie zgłoszenia są weryfikowane przez pierwszą oraz drugą linię wsparcia oraz w razie potrzeby eskalacji automatycznie rejestrowane w systemie ticketowym Zamawiającego. Wykonawca ma obowiązek obsługi zgłoszeń zgodnie z wytycznymi usuwania awarii szczegółowo opisanych w rozdziale 11

Proces obsługi zgłoszeń SOZ został przedstawiony na diagramie który stanowi załącznik numer 10 od Usługi utrzymania i obsługi systemu „ Proces obsługi zgłoszeń SOZ dla systemu biznes.gov.pl”

## Okres przejściowy

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Opis** |
| 1 | W okresie przejściowym Zamawiający niezwłocznie przekaże Wykonawcy dane dostępowe do Systemu. |
| 2 | W okresie przejściowym zostanie ustalony plan komunikacji w realizacji umowy. Plan komunikacji zostanie zaproponowany przez Wykonawcę. Plan komunikacji będzie zawierał informację o kierownikach projektu po obu stronach umowy oraz scenariusze kontaktów na linii Zamawiający – Wykonawca |
| 3 | Zamawiający wraz z Wykonawcą w okresie 30 dni od dnia podpisania umowy uzgodnią szczegółu monitoringu i mierzenia poziomu SLA poprzez ułożenie scenariuszy testowych w narzędziu dostarczonym przez Zamawiającego |
| 5 | W okresie przejściowym zostanie dostrojony system monitoringu. |
| 6 | W okresie przejściowym Zamawiający niezwłocznie dostarczy Wykonawcy wszystkie posiadane procedury, instrukcję oraz dokumentacje Systemu. |
| 7 | W okresie przejściowym Wykonawca dostarczy Zamawiającemu procedurę zapewnienia ciągłości działania systemu. |
| 8 | Okres przejściowy to czas 15 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy. |

## Zmiana nazwy ministerstwa

Zamawiający wymaga od Wykonawcy w trakcie realizacji zamówienia, aby w ramach usługi utrzymania Systemu dokonywał zmian w systemie wynikających ze zmian prawa dotyczących działów administracji rządowej oraz wydawanych rozporządzeń na podstawie ustawy z dnia 8 sierpnia 1996 r. o Radzie Ministrów (na podst. Dz. U. z 2001 r. Nr 154, nr 1800).

Wykonawca jest zobowiązany w terminie 21 dni od daty wejścia w życie przepisów zmieniających nazwę Zamawiającego na zmianę w systemie w miejscach zaprezentowanych poniżej:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa modułu** | **Zakres zmian** |
| 1 | Sytleguide | Zmiana w styleguide szablon HTML/CSS |
| 2 | https://konto.biznes.gov.pl | Zmiana stopki - nazwa Zamawiającego |
| 3 | https://konto.biznes.gov.pl | Zmiana adresu strony Zamawiającego w stopce |
| 4 | https://logowanie.biznes.gov.pl | Zmiana adresu strony Zamawiającego w stopce |
| 5 | https://logowanie.biznes.gov.pl | Zmiana stopki - nazwa Zamawiającego |
| 6 | E-usługa dla Rzecznika | Zmiana logo w stopce w wygenerowanym dokumencie e-usługi Rzecznika (online oraz do wydruku) |
| 7 | E-usługa dla CEIDG | CEIDG |
| 8 | Wzory dokumentów | CEIDG pdf – logo Zamawiającego |
| 9 | Wzory dokumentów | CEIDG-1 – Nazwa Zamawiającego w sekcji „Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych w CEIDG” |
| 10 | https://biznes.gov.pl | Zmiana nazwy Zamawiającego w stopce |
| 11 | https://biznes.gov.pl | Zmiana linki do strony Zamawiającego w stopce |
| 12 | https://biznes.gov.pl | Zmiana noty prawnej - zmiana nazwy Zamawiającego |
| 13 | Powiadomienia mailowe SOZ i https://biznes.gov.pl | Zmiana w layoucie powiadomień |
| 14 | https://zaplecze.biznes.gov.pl | Zmiany dla nowych użytkowników |
| 15 | Wzory dokumentów | Zmiana na Upoważnieniach dla urzędników |
| 16 | https://akademia.biznes.gov.pl | Zmiana nazwy Zamawiającego w stopce |

## Dodatkowe wymagania usługi utrzymania i obsługi systemu biznes.gov.pl

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Opis** |
| 1 | W przypadku wystąpienia błędów w oprogramowaniu od zewnętrznych producentów, używanym do realizacji Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do zgłoszenia problemu do producenta w imieniu Zamawiającego oraz aktywnego monitorowania postępu prac naprawczych do momentu ich rozwiązania. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczania regularnych aktualizacji statusu Zamawiającemu w tygodniu do czasu rozwiązania problemu. |
| 2 | Usłudze Utrzymania podlegają wszelkie konfiguracje, skrypty oraz rozwiązania zaimplementowane w Systemie. Wykonawca zapewni, że wszystkie te elementy są regularnie aktualizowane, testowane i zabezpieczone przed potencjalnymi zagrożeniami. |
| 3 | Sporządzanie dokumentacji dotyczącej wszelkich czynności wykonywanych w Infrastrukturze w postaci Rejestru Zdarzeń, z możliwością wglądu do niego przez Zamawiającego. Rejestr Zdarzeń będzie obejmował:   * informacje o przeprowadzonych zmianach konfiguracji Systemu; * informacje o opracowanych i zaktualizowanych procedurach związanych z utrzymaniem Systemu, w tym, procedurach przywracania po awarii i procedurach ciągłości działania oraz wszelkich innych podjętych działaniach w celu utrzymania sprawności operacyjnej oraz zapewnienia prawidłowej administracji i konserwacji Systemów; * informacje o dokonanych Aktualizacjach wraz z ich opisem i podaniem dat i zakresu aktualizacji * Aktualny rejestr zmian prowadzony jest w formie dziennika zdarzeń online |
| 4 | Sprawdzanie dostępności uzupełnień przygotowanych przez producentów oprogramowania. Każda wersja oprogramowania powinna zostać zaimplementowana do najwyższej, rekomendowanej wersji przez producenta wynikającej z jego polityki. |
| 5 | Wykonawca raz na kwartał przekazuje Zamawiającemu aktualne kody źródłowe zgrane na niezmienny nośnik, dostępy do środowisk produkcyjnych i testowych utrzymywanego systemu na poziomie administratorskim (root) oraz dostęp do repozytorium kodów. |
| 6 | Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia odpowiednich zasobów ludzkich o niezbędnych kwalifikacjach na cykliczne spotkania z Zamawiającym, zgodnie z poniższymi wymaganiami:   * Spotkanie dotyczące statystyk usług CEIDG: Wykonawca zapewni udział analityków oraz specjalistów, którzy przedstawią szczegółowe analizy i statystyki dotyczące wydajności oraz błędów omawianych usług. * Spotkanie dotyczące zadań utrzymaniowych: Wykonawca zapewni udział zespołu technicznego zdolnego do omówienia aktualnych działań realizowanych w zakresie usługi utrzymania i obsługi systemu biznes.gov.pl, * Spotkanie dotyczące zadań rozwojowych: Wykonawca zapewni zespół projektowy, który przedstawi postępy w realizacji zadań rozwojowych. * Spotkanie dotyczące bezpieczeństwa systemu: Wykonawca zapewni obecność ekspertów ds. bezpieczeństwa, którzy omówią obecny status bezpieczeństwa systemu, niedawne incydenty oraz działania zapobiegawcze. |
| 7 | Zgłoszenia będą dokonywane za pośrednictwem systemu ticektowego Zmawiającego przez upoważnionych pracowników Wykonawcy oraz Zamawiającego. Zamawiający zobowiązany jest przekazać Wykonawcy w okresie przejściowym usługi utrzymania Systemu listę upoważnionych pracowników Zamawiającego. Zmiana osób wskazanych w ww. liście następuje poprzez pisemne powiadomienie Wykonawcy bez konieczności podpisywania aneksu do Umowy. |
| 8 | Zaproponowane rozwiązania muszą spełniać wymagania standardów bezpieczeństwa, takich jak OWASP (Open Web Application Security Project); benchmarki CIS (Center for Internet Security, Inc.) oraz NIST (National Institute of Standards and Technology) |
| 9 | Zamawiający wymaga zapewnianie dedykowanych zespołów na potrzeby realizacji Umowy. Szczegółowe wymagania dotyczące wymaganych kompetencji zostały opisane w załączniku numer 12 do SOPZ. |

## Zapewnienie ciągłości działania

### Wytyczne do zapewnienia ciągłości działania

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Opis** |
| 1 | Zamawiający ma prawo do zgłaszania Awarii przez cały rok, 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. W przypadku, gdy Zgłoszenie Awarii ma miejsce w trakcie Okna Dostępności Systemu, czas na usunięcie Awarii rozpoczyna się w momencie Zgłoszenia. W przypadku Zgłoszenia Awarii, które ma miejsce poza Oknem Dostępności Systemu, czas na usunięcie Awarii liczy się od godziny w której rozpoczyna się następne Okno dostępności Systemu. |
| 2 | Jeżeli Awaria została wykryta przez pracowników Wykonawcy lub Wykonawca otrzymał informację o wystąpieniu Awarii z dowolnego zewnętrznego źródła, obowiązkiem Wykonawcy jest niezwłocznie poinformowanie Zamawiającego o wystąpieniu Awarii i zarejestrowania awarii w systemie ticketowym Zamawiającego. |
| 3 | Przyjmuje się, że Zgłoszenie rozpoczyna się z chwilą zarejestrowania Awarii w systemie ticketowym Zamawiającego. |
| 4 | W czasie usuwania Awarii, Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o udzielenie niezbędnych dodatkowych informacji mających na celu identyfikację niewłaściwie działających funkcji Systemu lub braku ich dostępności. Wykonawca w takiej sytuacji może zwrócić się tylko dwa razy do Zamawiającego celem uzupełnienia zgłoszenia. Wraz z przesłaną prośbą o uzupełnienie do Zamawiającego, Wykonawca przekaże pełną korespondencję dotyczącą Zgłoszenia. W takim przypadku termin na usuwania Awarii ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na odpowiedź ze strony Zamawiającego, o ile bez uzyskania tej odpowiedzi nie jest możliwe rozpoczęcie prac nad Rozwiązaniem/Obejściem. W przypadku braku odpowiedzi Zamawiającego, bez której nie jest możliwe rozpoczęcie prac w okresie 10 dni od zwrócenia się przez Wykonawcę do Zamawiającego o udzielenie dodatkowej informacji i nieskutecznym co najmniej jednorazowym przypomnieniu o konieczności jej udzielenia, zgłoszenie automatycznie zostaje zamknięte. W przypadku przekazania przez Zamawiającego informacji o nieskutecznym rozwiązaniu Awarii po automatycznym zamknięciu zgłoszenia, Wykonawca lub Zamawiający zarejestruje nową Awarię, dla którego czas biegnie od momentu jego zarejestrowania zgodnie z warunkami SLA. |
| 5 | Informację o usunięciu Awarii Wykonawca będzie zgłaszał w Systemie ticketowym Zamawiającego . |
| 6 | O zakończeniu usunięcia Awarii decyduje Zamawiający. |
| 7 | Skuteczne usunięcie Awarii Zamawiający będzie potwierdzał w Systemie ticektowym. |
| 8 | Jeżeli Wykonawca nie dokona naprawy w terminach, wskazanych w tabeli umieszczonej w punkcie 11.2  Zamawiający może:   * obciążyć Wykonawcę karą umowną na zasadach opisanych w Umowie, zawiadamiając uprzednio Wykonawcę, * usunąć Awarię we własnym zakresie lub powierzyć jej usunięcie innemu podmiotowi trzeciemu na koszt Wykonawcy. Naprawa nie powoduje wygaśnięcia oraz utraty jakichkolwiek praw wynikających z tytułu gwarancji. |
| 9 | Jeżeli w ramach Naprawy zostanie dokonana aktualizacja Dokumentacji Systemu, w tym procedury obsługi, Wykonawca zobowiązany jest sporządzić zaktualizowaną Dokumentację Systemu, w tym procedury obsługi i przekazać ją do Zamawiającego systemie ticketowym wraz ze zmianą statusu zgłoszenia na „Rozwiązane” |
| 10 | Zamawiający może żądać od Wykonawcy dodatkowego raportu dotyczącego konkretnej awarii po jej naprawieniu. Raport ten będzie zawierał informacje o potencjalnych przyczynach wystąpienia awarii, procesie naprawy, rekomendacjach na przyszłości. |
| 11 | Rejestrację zgłoszenia dokonuje się zgodnie z regułami opisanymi w rozdziale 2 punkt 2.2 |
| 12 | Po trzymaniu Zgłoszenia Wykonawca potwierdzi w systemie ticketowym Zamawiającego w czasie nie dłuższym niż Czas Reakcji jego przyjęcie i przystąpi do Naprawy. |
| 13 | W przypadku wystąpienia Błędu Krytycznego lub Błędu Poważnego Wykonawca może zdecydować się na zastosowanie Obejścia Awarii. Wybór metody Wykonawca odnotowuje w systemie ticketowym Zamawiającego. |
| 14 | Po trwałym usunięciu Awarii Wykonawca odnotowuje ten fakt w systemie ticketowym Zamawiającego, zmieniając status zadania na „Rozwiązane” |
| 15 | Każda awaria mająca w zgłoszeniu status „Rozwiązane” może zostać ponownie otwarta przez Zamawiający gdy ten uzna, że błąd nadal występuje. |

### Parametry czasów naprawy awarii

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Parametr** | **Błąd krytyczny** | **Błąd krytyczny z obejściem** | **Błąd poważny** | **Błąd poważny z obejściem** | **Usterka** | **Konsultacja** |
| 1 | Czas reakcji | 4 godziny | 4 godziny | 4 godziny | 4 godziny | 4 godziny | 4 godziny |
| 2 | Czas zastosowania obejścia |  | 8 godzin |  | 8 godzin |  |  |
| 3 | Czas naprawy bez skórcenia | 24 godziny | 32 godziny | 48 godzin | 56 godzin | 120 godzin |  |
| 4 | Czas odpowiedzi | X | X | X | X | X | 48  godzin |

### SLA / Dostępność systemu

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Opis** |
| 1 | Wykonawca zapewni dostępność oraz bezpieczeństwo Systemu od daty rozpoczęcia świadczenia Usług utrzymania do daty wygaśnięcia Umowy. |
| 2 | Wykonawca zapewni dostępność Systemu, na który składają się następujące moduły:   1. Portal www.biznes.gov.pl 2. SOZ www.soz.biznes.gov.pl 3. Konto www.konto.biznes.gov.pl 4. Logowanie www.logowanie.biznes.gov.pl 5. Akademia www.akademia.biznes.gov.pl 6. ELF www.biznes.gov.pl/pl/uslugi-online 7. API www.api.biznes.gov.pl 8. Zaplecze www.zaplecze.biznes.gov.pl 9. Aplikacja eDoręczenia 10. Aplikacja Tracker 11. Wyszukiwarka podmiotów publicznych KAP   nie mniejszą niż na poziomie 99,9% liczoną w okresie rozliczeniowym (tj. okresie rozliczanego miesiąca). Niedostępność któregokolwiek z modułów uznawana jest za niedostępność Systemu. |
| 3 | Wykonawca zapewni dostępność Systemu, na który składają się następujące modułu:   1. Portal test-www.biznes.gov.pl 2. SOZ test-soz.biznes.gov.pl/login 3. Konto test-konto.biznes.gov.pl 4. Logowanie test-logowanie.biznes.gov.pl 5. Akademia test-akademia.biznes.gov.pl 6. ELF test-www.biznes.gov.pl/pl/uslugi-online 7. API test0api.biznes.gov.pl 8. Zaplecze test-zaplecze.biznes.gov.pl 9. Aplikacja eDoręczenia - instancja testowa 10. Aplikacja Tracker – instancja testowa 11. Wyszukiwarka podmiotów publicznych KAP – instancja testowa   nie mniejszą niż na poziomie 97% liczoną w okresie rozliczeniowym (tj. okresie rozliczanego miesiąca). Niedostępność któregokolwiek z modułów uznawana jest za niedostępność Systemu. |
| 4 | Wykonawca, po uzgodnieniu z Zamawiający posiada możliwość wykonania czynności konserwacyjnych w tzw. oknie serwisowym w godzinach 01:00 - 05:00 czasu polskiego każdego dnia. W sytuacji wystąpienia konieczności dokonania czynności konserwacyjnych przez Wykonawcę w innym czasie; termin oraz czas realizacji każdorazowo będzie ustalany z Zamawiającym oraz wykonawcami realizującymi umowy na obsługę biznes.gov.pl. |
| 5 | Okna serwisowe określone w punkcie 4, modułów określonych w punktach 2 i 3 nie są wliczane w SLA modułów. |
| 6 | System musi być dostępny przez 7 dni w tygodniu 365 dni w roku („7/365”) w trakcie Okna Dostępności Systemu |
| 7 | Poziom SLA będzie mierzony przez Zamawiającego w uzgodnieniu z Wykonawcą poprzez zewnętrzne narzędzie dostarczone przez Zamawiającego o którym mowa w rozdziale 11.2.3 SOPZ. (Monit24) |
| 8 | Wykryte niedostępności będą miały nadawany status błędu krytycznego. |

### Wykaz zadań cyklicznych

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Opis** |
| 1 | Realizacja procedur utrzymaniowych |
| 2 | Instalowanie aktualizacji na systemach operacyjnych maszyn infrastruktury |
| 3 | Weryfikacja ilości oraz powodów odrzuceń wniosków przez API. Analiza przyczyn. Eskalacja poprzez przekazanie do naprawy nieprawidłowości systemu zgodnie z procedurą opisaną w rozdziale 2 punkt 2.2 |
| 4 | Wykonanie i weryfikacja wykonania kopii zapasowej serwerów wirtualnych |
| 5 | Testowe odzyskanie maszyn wirtualnych (z różnych nośników przechowywania : macierz, streamer). |
| 6 | Weryfikacja poprawnego odzyskania maszyny wirtualnej z wykonanej kopii zapasowej na zasoby macierzy dyskowej i kasety streamera |
| 7 | Wykonanie i weryfikacja wykonania kopii zapasowej baz danych. |
| 8 | Weryfikacja prawidłowości wykonanie kopii baz danych |
| 9 | Testowe odzyskanie losowych baz danych (z uwzględnieniem różnych nośników). |
| 10 | Sprawdzenie parametrów wykorzystania zasobów serwerów środowiska produkcyjnego oraz testowego |
| 11 | Weryfikacja logów serwerowych |
| 12 | Przegląd oraz reakcja na incydenty w Cammundzie |
| 13 | Sprawdzenie poprawności działania klastra wirtualizacyjnego |
| 14 | Testy bezpieczeństwa |
| 15 | Sprawdzanie i aktualizacja oprogramowania |