

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Szczegółowy zakres zadań do wykonania w ramach realizacji usługi, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 1 umowy, oraz warunki świadczenia tej usługi:

Zamawiający udostępni Wykonawcy SI EKSMOoN zainstalowany w środowisku wirtualnym VMware vSphere 5.0 Enterprise, zlokalizowanym w serwerowni Zamawiającego przy ul. Brackiej w Warszawie.

Wykonawca jest jedyną stroną odpowiedzialną w ramach umowy za administrowanie SI EKSMOoN (w środowisku produkcyjnym i testowym) w sposób umożliwiający utrzymanie i eksploatację oraz zapewniający poprawną pracę SI EKSMOoN, z wyłączeniem:

- zapewnienia niezbędnej warstwy teletransmisji,
- zapewnienia mocy obliczeniowej, pamięci operacyjnej i przestrzeni dyskowej niezbędnej dla poprawnej pracy SI EKSMOoN,
- systemu wykonywania kopii zapasowych (backup) SI EKSMOoN.

Wykonawca jest zobowiązany w szczególności:

- 1.1. Zapewnić poprawną pracę SI EKSMOoN w trybie 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, przez 365 dni w roku (dalej: 24/7/365).
- 1.2. Administrować SI EKSMOoN wyłącznie za pośrednictwem osób upoważnionych.
- 1.3. Przekazać Zamawiającemu listę osób upoważnionych do administrowania SI EKSMOoN w terminie do 5-ciu dni od dnia zawarcia umowy.
- 1.4. Nieudostępniać SI EKSMOoN oraz przetwarzanych w nim danych osobom trzecim.
- 1.5. Dokonać aktualizacji i przedstawić Zamawiającemu do akceptacji, w terminie do 10 dni roboczych od dnia zawarcia umowy, szczegółowych procedur operatorskich, w szczególności procedur: administrowania, zarządzania bezpieczeństwem danych, aplikacji, zarządzania dostępem oraz aktualizacji oprogramowania aplikacyjnego, zgodnie z otrzymaną od Zamawiającego dokumentacją techniczną, o której mowa w §4 ust. 2 umowy.
- 1.6. Dokonać aktualizacji, w porozumieniu z Zamawiającym, dokumentacji administratora danych, zgodnie z zapisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.) i aktów wykonawczych do ww. ustawy, w tym:
 - 1.6.1. opracować, zgodnie z rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 28 listopada 2007 r. w sprawie warunków, sposobu oraz trybu gromadzenia i usuwania danych w ramach Elektronicznego Krajowego Systemu Monitoringu Orzekania o Niepełnosprawności (Dz. U. Nr 228, poz. 1681) i przekazać, w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy, do Użytkowników SI EKSMOoN instrukcję określającą sposób zarządzania systemem z uwzględnieniem wymogów bezpieczeństwa informacji, po uprzedniej akceptacji przez Zamawiającego.
 - 1.6.2. w terminie do 7 dni roboczych od dnia zawarcia umowy poinformować Użytkowników SI EKSMOoN o konieczności zgłoszenia zbioru danych osobowych do rejestru prowadzonego przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych w zakresie zmiany, przekazać, po uprzedniej akceptacji

przez Zamawiającego, Użytkownikom SI EKSMOoN wzór stosownego wniosku wypełniony w części odnoszącej się do usługi świadczonej przez Wykonawcę oraz udzielać Użytkownikom niezbędnych wyjaśnień w tym zakresie.

- 1.6.3. zaktualizować i przekazać w terminie do 30 dni od dnia zawarcia umowy Podręcznik Użytkownika SI EKSMOoN w formie elektronicznej (w formacie pdf zgodnym ze standardami WCAG 2.0) do powiatowych i wojewódzkich zespołów do spraw orzekania o niepełnosprawności oraz w formie papierowej i elektronicznej (w formacie pdf) do BON.
- 1.7. Prowadzić rejestr awarii zgłoszonych przez Zamawiającego i Użytkowników SI EKSMOoN, zgodnie ze szczegółowymi procedurami operatorskimi, o których mowa w pkt 1.5. Zgłoszenia awarii mogą dokonywać Użytkownicy SI EKSMOoN oraz Zamawiający:
 - 1.7.1. do 31 marca 2013 roku drogą elektroniczną lub faksem; zgłoszenie będzie niezwłocznie potwierdzane przez Wykonawcę, nie później jednak niż po upływie dwóch godzin po dokonaniu zgłoszenia. Za datę i czas zgłoszenia awarii uważa się dzień i godzinę wysłania faksu lub e-maila;
 - 1.7.2. z wykorzystaniem aplikacji **IBM SmartCloud Control Desk** udostępnionej Wykonawcy oraz Użytkownikom przez Zamawiającego nie później niż 15 marca 2013 roku. W przypadku braku możliwości udostępnienia przez Zamawiającego ww. aplikacji sposób zgłaszania pozostanie jak w pkt 1.7.1.
- 1.8. Przywrócić stan poprawnego działania SI EKSMOoN po zaistniałych awariach, w ciągu:
 - 1.8.1. 8 godzin w stosunku do awarii zgłoszonych w dni robocze, w godzinach od 7.30 do 16.00,
 - 1.8.2. 18 godzin, w stosunku do awarii zgłoszonych w dni robocze od 16.00 do 7.30, również w soboty oraz w dni ustawowo wolne od pracy.
- 1.9. W razie niemożności usunięcia awarii w terminach określonych w pkt 1.8., z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, niezwłocznie uzgodnić z Zamawiającym, drogą elektroniczną lub faksem, czas i sposób usunięcia awarii oraz poinformować Użytkowników SI EKSMOoN o przyczynie i skutkach niemożności usunięcia awarii.
- 1.10. Aktualizować (upgrade) na serwerach wirtualnych SI EKSMOoN system operacyjny i oprogramowanie narzędziowe udostępnione przez innych producentów, po uzyskaniu akceptacji Zamawiającego.
- 1.11. Weryfikować poprawność pracy systemu operacyjnego na serwerach wirtualnych SI EKSMOoN, sprawdzać zajętość systemów plików, zajętość plików bazy danych oraz sprawdzać obciążenie serwerów wirtualnych SI EKSMOoN z poziomu systemu operacyjnego i informować Zamawiającego natychmiast o stwierdzonych nieprawidłowościach w pracy SI EKSMOoN.
- 1.12. Przeglądać: logi systemu operacyjnego, oprogramowania aplikacyjnego, bazy danych, spójność systemu plików, obciążenie zasobów sprzętowych i komunikację sieciową z poziomu systemu operacyjnego, zgodnie ze szczegółowymi procedurami operatorskimi, o których mowa w pkt 1.5.
- 1.13. Monitorować na bieżąco poprawność pracy poszczególnych elementów SI EKSMOoN i zapewnić Zamawiającemu stały wgląd do zastosowanego oprogramowania monitorującego działanie SI EKSMOoN.

- 1.14. Wykonywać raz w tygodniu a następnie raportować pisemnie, jako oddzielny punkt Raportu miesięcznego, co najmniej czynności wymienione w pkt 1.11, 1.12.
- 1.15. Archiwizować logi systemowe systemu operacyjnego, baz danych i aplikacji na każdym z serwerów wirtualnych SI EKSMOoN oraz przechowywać logi na wydzielonych systemach (poza SI EKSMOoN) lub nośnikach, zgodnie ze szczegółowymi procedurami operatorskimi, o których mowa w pkt 1.5.

- 1.16. Zapewnić poprawność aktualizowania danych o osobach zarejestrowanych w SI EKSMOoN, w tym z wykorzystaniem teletransmisji danych ze zbioru PESEL.

W przypadku przesunięcia terminu wejścia w życie przepisów ustawy z 24 września 2010 r. o ewidencji ludności (Dz. U. Nr 217 poz. 1427) Wykonawca będzie zobowiązany postępować w następującym trybie:

- 1.16.1. dokonywać przyjęcia zapisanych na nośnikach magnetycznych plików z danymi przesłanymi przez powiatowe i wojewódzkie zespoły do spraw orzekania o niepełnosprawności, następnie rozpakować je, sprawdzić poprawność formatu danych oraz wczytać je do systemu.
 - 1.16.2. dostarczać, w terminie do dnia 10 pierwszego miesiąca każdego kwartału, zbiór numerów PESEL zgromadzonych w SI EKSMOoN osób orzekanych, na nośniku magnetycznym, do BON w MPiPS.
 - 1.16.3. odbierać z BON w MPiPS i wprowadzać do SI EKSMOoN zweryfikowane numery PESEL, w terminie 5 dni roboczych od dnia ich odbioru.
- 1.17. Zapewnić poprawność działania usługi XML Web Services dla zapewnienia automatycznej aktualizacji danych w SI EKSMOoN danymi z systemów zewnętrznych.
 - 1.18. Zarządzać kontami Użytkowników SI EKSMOoN.
 - 1.19. Nadawać uprawnienia Użytkownikom SI EKSMOoN, prowadzić i utrzymywać ich rejestr dla identyfikowania w systemie.
 - 1.20. Prowadzić analizę poprawności pracy (parametrów technicznych) przyłączy do Internetu każdego z zespołów orzekających.
 - 1.21. Dokonywać okresowej zmiany hasła administratora (roota) według wytycznych określonych w dokumentacji eksploatacyjnej SI EKSMOoN oraz Polityce Bezpieczeństwa Informacji w Obszarze IT Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej, która zostanie udostępniona Wykonawcy w ciągu 5 dni od dnia zawarcia umowy.

2. Szczegółowy zakres zadań do wykonania w ramach realizacji usługi, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 2 umowy, oraz warunki świadczenia tej usługi:

Wykonawca jest jedyną stroną odpowiedzialną za dostarczenie usługi helpdesk w ramach umowy oraz jest zobowiązany:

- 2.1. Zapewnić świadczenie usługi wsparcia Użytkowników SI EKSMOoN, w tym udzielać: konsultacji, pomocy i doradztwa związanego z eksploatacją SI EKSMOoN (helpdesk) w dni robocze, w godzinach od 7:30 do 18.30.
- 2.2. Wydzielić co najmniej jeden ogólnodostępny numer telefonu, faksu oraz adres pocztowy i adres e-mail oraz utworzyć formularz zgłoszeniowy na stronie www Wykonawcy dla realizacji usługi określonej w pkt 2.1, w terminie 2 dni roboczych od dnia zawarcia umowy. Te formy komunikowania się Użytkowników SI EKSMOoN z Wykonawcą będą używane równoległe do wykorzystywania aplikacji **IBM SmartCloud Control Desk**
- 2.3. Zapewnić Użytkownikom SI EKSMOoN niezbędne informacje dotyczące warunków

korzystania z aplikacji **IBM SmartCloud Control Desk**, w tym w szczególności przygotować i rozesłać w formie elektronicznej (w tym w formacie pdf zgodnym ze standardami WCAG 2.0) w terminie do 15 lutego 2013 roku, do wszystkich Użytkowników SI EKSMOoN instrukcję obsługi aplikacji **IBM SmartCloud Control Desk**. W przypadku braku możliwości udostępnienia przez Zamawiającego ww. aplikacji sposób komunikowania się Użytkowników z Wykonawcą pozostanie w formie opisanej w pkt. 2.2 w zdaniu pierwszym.

- 2.4. Podjąć niezwłocznie działania zmierzające do udzielenia pomocy, doradztwa, konsultacji usunięcia przyczyn powstania problemu, a w przypadku, gdy udzielenie pomocy, doradztwa, konsultacji lub rozwiązanie problemu nie jest możliwe tego samego dnia, poinformowania zgłaszającego o sposobie i terminie planowanego udzielenia pomocy, doradztwa, konsultacji lub rozwiązania problemu.
 - 2.5. Rejestrować, przy wykorzystaniu aplikacji **IBM SmartCloud Control Desk**, wszystkie zgłoszone przez Użytkowników SI EKSMOoN problemy. Miesięczne zestawienie zgłoszonych problemów, wraz ze sposobem i terminem ich załatwienia, powinno być przekazywane Zamawiającemu wraz z Raportem miesięcznym z realizacji usługi administrowania SI EKSMOoN.
 - 2.6. Poinformować Użytkowników o planowanym wykorzystaniu okna serwisowego dla wykonania prac przy SI EKSMOoN (zainstalowanym w środowisku produkcyjnym) każdorazowo w przypadku konieczności wykonywania prac wymagających wyłączenia SI EKSMOoN.
- 3. Szczegółowy zakres zadań do wykonania w ramach realizacji usługi, o której mowa w §2 ust. 1 pkt 3 umowy, oraz warunki świadczenia tej usługi:**

Wykonawca jest jedyną stroną odpowiedzialną za dostarczenie usługi serwisu oprogramowania SI EKSMOoN w ramach umowy oraz jest obowiązany:

- 3.1. Świadczyć usługi serwisowe dla oprogramowania SI EKSMOoN zapewniające poprawną jakość i wydajność SI EKSMOoN przez okres trwania umowy.
 - 3.2. Usuwać awarie, wykryte błędy i usterki w oprogramowaniu SI EKSMOoN.
 - 3.3. Przyjmować od Użytkowników SI EKSMOoN zgłoszenia błędów lub usterek oprogramowania SI EKSMOoN, za pomocą aplikacji **IBM SmartCloud Control Desk**, oraz rejestrować dodatkowo, w terminie do 31 marca 2013 roku, w tej aplikacji te zgłoszenia, które będą dokonane za pomocą telefonu, faksu lub poczty elektronicznej.
 - 3.4. Usuwać w oprogramowaniu SI EKSMOoN wykryte błędy lub usterki oraz ich skutki w terminach:
 - 3.4.1. błąd krytyczny – do 24h od terminu zgłoszenia Wykonawcy,
 - 3.4.2. błąd niekrytyczny – do 10 dni od terminu zgłoszenia Wykonawcy.
 - 3.5. Prowadzić prace w celu usunięcia nieprawidłowości w działaniu SI EKSMOoN na własny koszt i ryzyko.
- 4. Szczegółowy zakres zadań do wykonania w ramach realizacji usługi, o której mowa w § 2 ust. 1 pkt 4 umowy, oraz warunki świadczenia tej usługi**

Wykonawca jest jedyną stroną odpowiedzialną za świadczenie usługi modyfikacji oprogramowania dla SI EKSMOoN w ramach umowy oraz jest zobowiązany:

- 4.1. wykonać modyfikacje oprogramowania aplikacyjnego w następujących okolicznościach:

- a) ogłoszenia zmiany ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2011 r., Nr 127, poz. 721, z późn. zm.) lub rozporządzeń wykonawczych do tej ustawy i innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, mających wpływ na funkcjonalność SI EKSMOoN, na pisemne żądanie Zamawiającego wyznaczające termin realizacji modyfikacji uwzględniający wymagania określone aktualnym stanem prawnym, zawierające:
- ✓ tekst aktu prawnego lub jego tytuł i numer w Dzienniku Ustaw,
 - ✓ wymagania Zamawiającego dotyczące terminu wykonania modyfikacji,
 - ✓ procedurę (lub zmiany do istniejącej procedury) w procesie orzekania o niepełnosprawności wynikającą z nowego aktu prawnego,
 - ✓ inne wymagania niezbędne do poprawnego wykonania modyfikacji, w tym wzory dokumentów, jeżeli akt prawny powoduje ich zmiany,
- bez limitu godzin;
- b) w związku ze zmianą sposobu udostępniania danych z rejestru PESEL, o którym mowa w ustawie z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności (Dz. U. Nr 217, poz. 1427, z późn. zm.), w przypadku ujawnienia się ewentualnych problemów komunikacyjnych lub zmiany parametrów tej komunikacji,
- bez limitu godzin,
- c) zgłoszenia na piśmie przez Zamawiającego potrzeby zmian funkcjonalności SI EKSMOoN oraz wykonania raportów „ad-hock” o łącznej pracochłonności nie przekraczającej 3000 roboczogodzin, w tym nie większej niż 1500 roboczogodzin w danym roku.
- 4.2. Poinformować Zamawiającego niezwłocznie, nie później niż w terminie do 5 dni roboczych od otrzymania żądania (zgłoszenia), o którym mowa w pkt 4.1., o sposobie i terminie wykonania modyfikacji, podając:
- a) planowaną ilość roboczogodzin niezbędną do wykonania modyfikacji,
 - b) planowany termin gotowości zmodyfikowanej aplikacji do testów odbiorczych,
 - c) kwestie niezbędne do wyjaśnienia przez Zamawiającego w trakcie wykonywania modyfikacji.
- 4.3. Przygotować i przekazać Zamawiającemu do akceptacji projekt zmiany dla każdej modyfikacji w SI EKSMOoN.
- 4.4. Zamawiający dokona akceptacji planowanej ilości roboczogodzin niezbędnej do wykonania modyfikacji SI EKSMOoN oraz dokona odbioru projektu zmiany lub zgłosi do nich uwagi w ciągu 14 dni od daty otrzymania odpowiednio informacji, o której mowa w pkt 4.2, i/lub projektu zmiany.
- 4.5. Usunąć usterki projektu zmiany w ciągu 5 dni roboczych od dnia otrzymania uwag od Zamawiającego.
- 4.6. Przedstawić w celu przeprowadzenia testów odbiorczych wykonanej modyfikacji zmodyfikowaną aplikację SI EKSMOoN (którą zainstaluje w środowisku testowym) oraz znowelizowaną dokumentację użytkownika i administratora systemu (o ile zmiana tego wymaga).
- 4.7. Zamawiający dokona odbioru wykonanej modyfikacji SI EKSMOoN lub zgłosi Wykonawcy uwagi w ciągu 14 dni od dnia zainstalowania nowej wersji SI EKSMOoN w środowisku testowym Zamawiającego.
- 4.8. Usunąć zgłoszone przez Zamawiającego błędy w terminie do 5 dni roboczych od daty ich zgłoszenia.

- 4.9. Po uzyskaniu pozytywnego rezultatu testów odbiorczych Wykonawca, na pisemne żądanie Zamawiającego, jest obowiązany do wdrożenia wykonanej modyfikacji w środowisku produkcyjnym SI EKSMOoN, w terminie określonym przez Zamawiającego. W przypadku wprowadzenia zmian do SI EKSMOoN, Wykonawca jest obowiązany uaktualnić oraz przesłać każdorazowo Użytkownikom SI EKSMOoN jednolitą, aktualną wersję elektroniczną Podręcznika Użytkownika w ciągu 5 dni roboczych.
- 4.10. Wykonawca ma prawo odmówić wykonania modyfikacji SI EKSMOoN, jeżeli żądanie jej wykonania wpłynie do Wykonawcy na mniej niż 14 dni przed upływem terminu obowiązywania umowy.