

Modyfikacja z dnia 16.07.2021

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**UTRZYMANIE W RUCHU I ROZWÓJ SYSTEMU INFORMATYCZNEGO SIOEPKZ
W TYM PRACE PROGRAMISTYCZNE ORAZ USŁUGI IM TOWARZYSZĄCE**

Kod CPV:

- 72000000-5 - usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia
- 72100000-6 - usługi doradcze w zakresie sprzętu komputerowego
- 72200000-7 - usługi doradcze w zakresie programowania oprogramowania
- 72300000-8 - usługi w zakresie danych
- 72700000-7 - usługi w zakresie sieci komputerowej
- 72800000-8 - usługi audytu komputerowego i testowania komputerów
- 72611000-6 - usługi w zakresie wsparcia technicznego
- 72210000-0 - usługi programowania pakietów oprogramowania
- 72212000-4 - usługi programowania oprogramowania aplikacyjnego

A. Wprowadzenie i ogólny zakres zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie, w ramach zamówienia podstawowego oraz prawa opcji, usługi utrzymywania w ruchu oraz rozwoju, w tym wprowadzania modyfikacji związanych z rozwojem wdrożonego i funkcjonującego w CKE systemu informatycznego obsługi egzaminów zawodowych, zwanego dalej SIOEPKZ.
2. Poprzez **utrzymywanie w ruchu** rozumie się:
 - 1) zapewnienie dostępności i poprawnej pracy systemu SIOEPKZ, a także wykonywanie zleceń przekazanych przez Zamawiającego dotyczących obsługi tego systemu, zgodnie z parametrami wskazanymi w niniejszym dokumencie,
 - 2) raportowanie o dostępności systemu i zakresie wykonywanych działań w miesięcznych okresach rozliczeniowych zgodnie z zakresem informacyjnym określonym w rozdziale D.13,
 - 3) przejęcie zobowiązań gwarancyjnych dotyczących systemu SIOEPKZ – szczegółowe postanowienia dotyczące gwarancji określa rozdział D.9,
 - 4) wykonywanie audytów infrastruktury systemowej oraz programowej aplikacji – maksymalnie 2 audyty w okresie realizacji umowy zgodnie z zapisami rozdziału D.15,
 - 5) przeprowadzanie szkoleń dla użytkowników systemu w zakresie oraz trybie (stacjonarnym lub zdalnym) uzgodnionym z Zamawiającym.
Liczba przewidywanych szkoleń: 12 dni szkoleniowych w roku kalendarzowym, a jeżeli okres realizacji usługi w danym roku kalendarzowym jest krótszy – liczba dni szkoleniowych równa liczbie pełnych miesięcy świadczenia usługi w danym roku kalendarzowym. Zamawiającemu przysługuje prawo realizacji szkoleń począwszy od pierwszego dnia roboczego danego roku kalendarzowego.
3. Poprzez **wprowadzanie modyfikacji** rozumie się:
 - 1) modyfikowanie i aktualizowanie systemu SIOEPKZ w celu zapewnienia jego zgodności z aktualnymi przepisami prawa zgodnie z rozdziałem D.7,
 - 2) prace programistyczne oraz usługi im towarzyszące związane z opracowaniem i wdrożeniem zmian modyfikujących/rozszerzających funkcjonalności systemu SIOEPKZ,
 - 3) prace programistyczne oraz usługi im towarzyszące związane z opracowaniem i wdrożeniem zmian modyfikujących/rozszerzających funkcjonalności systemu SIOEPKZ w celu zapewnienia jego współpracy z innym systemem informatycznym,
 - 4) wprowadzenie w systemie SIOEPKZ funkcjonalności umożliwiających obsługę innych egzaminów niż obsługiwane dotychczas,

- 5) wprowadzenie zmian konfiguracyjnych w systemie SIOEPKZ, nieobjętych zakresem opisanym w punkcie A.2 (również w zakresie zmian konfiguracji infrastruktury sprzętowej lub systemowej).
4. Zamówienie podstawowe obejmuje:
 - 1) w zakresie usług, o których mowa w punkcie A.2 – świadczenie przez okres 45 miesięcy od dnia zawarcia umowy, jednak nie wcześniej niż od dnia 1 października 2021 r. Po podpisaniu umowy z Wykonawcą, Zamawiający gwarantuje maksymalnie 3-miesięczny okres przejściowy, w którym Wykonawca będzie zwolniony ze świadczenia usług na rzecz Zamawiającego. W okresie przejściowym Wykonawca może, w celu zapoznania się z przedmiotem zamówienia, uruchomić i wykorzystywać testową wersję systemu SIOEPKZ uruchomioną z wykorzystaniem zasobów własnych oraz infrastruktury Wykonawcy. Za działania Wykonawcy w okresie przejściowym nie przysługuje wynagrodzenie. Zamawiający udzieli Wykonawcy w okresie przejściowym informacji dotyczących przedmiotu zamówienia, w tym kodów źródłowych i dokumentacji technicznej systemu SIOEPKZ. Za zgodą Stron okres przejściowy może zostać skrócony.
 - 2) w zakresie usług, o których mowa w punkcie A.3 – do zakresu 15 000 roboczogodzin w okresie od zakończenia okresu przejściowego, o którym mowa w pkt. 1) powyżej do końca okresu obowiązywania umowy.
5. Prawo opcji obejmuje:
 - 1) w zakresie usług, o których mowa w punkcie A.2 – przez okres 3 miesiące od daty zakończenia realizacji zamówienia podstawowego,
 - 2) w zakresie usług, o których mowa w punkcie A.3 – do zakresu 60 000 roboczogodzin w całym okresie obowiązywania niniejszej umowy.
6. Zamawiającemu przysługuje uruchamianie prawa opcji:
 - 1) w zakresie usług, o których mowa w punkcie A.2 – na okres 3 miesiące lub krótszy, przy czym prawo opcji może być uruchamiane wielokrotnie do wyczerpania puli łącznej 3 miesiące,
 - 2) w zakresie usług, o których mowa w punkcie A.3 – do zakresu 60 000 roboczogodzin, przy czym prawo opcji może być uruchamiane wielokrotnie do wyczerpania puli łącznej 60 000 roboczogodzin.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo uruchomienia prawa opcji w terminie do daty zakończenia realizacji umowy w zakresie zamówienia podstawowego.
8. Jeżeli Wykonawca zadeklarował w ofercie posiadanie stosownych certyfikatów, jest zobowiązany do realizacji usług, o których mowa w punktach A.2 oraz A.3, zgodnie z normami:
 - 1) PN-EN ISO 9001:2015 Systemy zarządzania jakością – Wymagania (o ile Wykonawca w ofercie w ramach kryterium zgodność z normą PN-EN ISO 9001:2015 Systemy zarządzania jakością – Wymagania zadeklaruje realizację przedmiotu zamówienia zgodnie z tą normą i załączy certyfikat potwierdzający spełnienie wymagań tej normy) lub normy równoważnej w rozumieniu rozdziału XIX SWZ,
 - 2) PN-EN ISO 27001:2017 Technika informatyczna – Techniki bezpieczeństwa – Systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji – Wymagania (o ile Wykonawca w ofercie w ramach kryterium zgodność z normą PN-EN ISO 27001:2017 Technika informatyczna – Techniki bezpieczeństwa – Systemy zarządzania bezpieczeństwem informacji – Wymagania zadeklaruje realizację przedmiotu zamówienia zgodnie z tą normą i załączy certyfikat potwierdzający spełnienie wymagań tej normy) lub normy równoważnej w rozumieniu rozdziału XIX SWZ,
 - 3) PN-ISO/IEC 20000-1:2014-01 Technika informatyczna – zarządzanie usługami – Część 1: Wymagania dla systemu zarządzania usługami (o ile Wykonawca w ofercie w ramach kryterium zgodność z normą PN-ISO/IEC 20000-1:2014-01 Technika informatyczna – zarządzanie usługami – Część 1: Wymagania dla systemu zarządzania usługami zadeklaruje realizację przedmiotu zamówienia zgodnie z tą normą i załączy certyfikat potwierdzający spełnienie wymagań tej normy) lub normy równoważnej w rozumieniu rozdziału XIX SWZ,
9. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania ciągłości ważności wskazanych przez siebie w ofercie certyfikatów potwierdzających normy, o których mowa w punkcie A.8 przez cały okres obowiązywania umowy.
10. W przypadku aktualizacji certyfikatu zgodnie z pkt. A.9 powyżej, Wykonawca jest zobowiązany do przesłania Zamawiającemu kopii poświadczoną za zgodność z oryginałem zaktualizowanego certyfikatu potwierdzającego spełnienie norm, o których mowa w punkcie A.8 każdorazowo

w przypadku wydania na rzecz Wykonawcy nowego certyfikatu potwierdzającego spełnienie danej normy, jeżeli poprzedni certyfikat swoją datą ważności nie pokrywa całego okresu trwania umowy.

11. Wykonawca jest zobowiązany spełniać wymaganie, o którym mowa w pkt. A.10 nie później niż w dniu utraty ważności przez poprzedni certyfikat.
12. Kwota wynagrodzenia łącznego Wykonawcy z tytułu utrzymania w ruchu systemu SIOEPKZ za pierwsze 12 miesięcy obowiązywania umowy (pozycja 1, kolumna V Formularza ofertowego) **nie może przekroczyć 40% wynagrodzenia** Wykonawcy z tytułu utrzymania w ruchu systemu SIOEPKZ za cały okres obowiązywania umowy w zamówieniu podstawowym (suma pozycji 1 i 2 w kolumnie V Formularza ofertowego).

B. Słownik pojęć

Administrator systemu – osoba lub zespół osób odpowiedzialnych za funkcjonowanie systemu teleinformatycznego oraz za przestrzeganie zasad i wymagań bezpieczeństwa przewidzianych dla systemu ICT wyznaczonych przez kierownika jednostki organizacyjnej.

Awaria – nieprzewidziane zatrzymanie lub inne ograniczenie funkcjonowania systemu lub infrastruktury w tym nieprawidłowe działanie systemu lub infrastruktury w stosunku do funkcjonalności oferowanej przez system w zakresie obowiązującej dokumentacji powykonawczej systemu oraz obowiązujących Instrukcji, zgłoszone do Help Desk.

Baza konfiguracji – baza danych używana do zbierania zapisów konfiguracji podczas jej cyklu życia systemu.

Baza wiedzy – szzyfrowana baza danych zawierająca opis wszystkich działań podjętych w reakcji na zgłoszenia do Service Desku.

CKE – Zamawiający, Centralna Komisja Egzaminacyjna

Czas naprawy gwarancyjnej – okres liczony od dnia i godziny zgłoszenia danej awarii/usterki dotyczącej nieprawidłowego działania oprogramowania do dnia i godziny jej usunięcia liczonej jako powiadomienie zgłaszającego awarię o jej usunięciu.

Dokumentacja powykonawcza – dokument opisujący ogół aspektów technicznych systemu SIOEPKZ, aktualizowany wraz z wdrażaniem zmian do tego systemu.

Dostępność systemu – czas bezawaryjnego działania usługi w stosunku do całości czasu, w którym usługa ta powinna być Zamawiającemu świadczona. Dostępność 90% znaczy więc, że na 100 jednostek czasu 90 przypadło na czas, w którym system działał bezawaryjnie. Pozostałe 10 jednostek to czas, w którym system był w stanie awarii bądź odzyskiwania pełnej funkcjonalności po niej. Czasu, w którym usługa powinna być Zamawiającemu świadczona skracany jest przez czas uzgodnionych z Zamawiającym okien serwisowych.

Dzień roboczy – każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Egzaminy zawodowe – egzaminy potwierdzające kwalifikacje w zawodzie (Formuła 2017) oraz egzaminy zawodowe (Formuła 2019).

Gwarant pierwszego stopnia (Gwarant I-S) – podmiot aktualnie zobowiązany warunkami gwarancji w zakresie aplikacji wobec Zamawiającego.

Gwarantowany poziom dostępności systemu - gwarantowany czas pracy systemu informatycznego w założonej jednostce czasu.

Help desk – część organizacji (dział, sekcja, zespół lub wyznaczona grupa osób) odpowiedzialna za przyjmowanie zgłoszeń od użytkowników CKE/OKE/OE oraz kontrolę ich rozwiązania.

Incydent – każda awaria sprzętu i oprogramowania oraz każde działanie zagrażające bezpieczeństwu systemu.

Infrastruktura – sprzęt i oprogramowanie służące do działania systemu SIOEPKZ.

Instrukcje – zestaw dokumentów opisujących funkcjonalność systemu SIOEPKZ z perspektywy poszczególnych ról użytkowników

Kody źródłowe – źródła informatyczne oprogramowania. W szczególności pod pojęciem „kody źródłowe” należy rozumieć:

- kody źródłowe oprogramowania,
- skompilowane pliki programowe oferowanego oprogramowania,
- skrypty odtwarzające pełną strukturę bazy danych,
- skrypty służące do instalacji oprogramowania oraz wspomagające procesy wykonywane wielokrotnie podczas eksploatacji oprogramowania wynikającej z jego przeznaczenia,
- biblioteki programowe.

Obejście – przywrócenie działania systemu w następstwie wystąpienia Incydentu bez usunięcia przyczyny tego Incydentu w sposób zapewniający realizację funkcjonalności systemu przy możliwych do wystąpienia utrudnieniach dla użytkowników.

OE – Ośrodek Egzaminacyjny

OKE – Okręgowe Komisje Egzaminacyjne (OKE Gdańsk, OKE Jaworzno, OKE Kraków, OKE Łomża, OKE Łódź, OKE Poznań, OKE Warszawa, OKE Wrocław)

Okno serwisowe – uzgodnione i planowane z wyprzedzeniem z Zamawiającym przerwy techniczne mające na celu przeprowadzenie niezbędnych pracy modernizacyjnych, konserwacyjnych i odtworzeniem danych. Okno serwisowe nie wpływa na zmniejszenie procentowej dostępności systemu oraz SLA.

Operator RChO – operator Rządowej Chmury Obliczeniowej.

Oprogramowanie gotowe – oprogramowanie dostarczone przez Wykonawcę, będące standardowym oprogramowaniem autorstwa Wykonawcy lub innych podmiotów, licencjonowane na zasadach określonych w niniejszej umowie.

Oprogramowanie użytkowe – rozumie się zbiór oprogramowania i narzędzi informatycznych realizujących konkretne zadania merytoryczne (funkcje) i spełniających określone wymagania Zamawiającego, wytworzone w związku z realizacją niniejszej umowy.

OPZ – opis przedmiotu zamówienia dotyczący niniejszego zamówienia publicznego, stanowiący załącznik do SWZ oraz umowy o realizację zamówienia.

Osobo/egzamin – egzamin przeprowadzany dla konkretnej osoby.

Pełna funkcjonalność systemu/oprogramowania/urządzenia – prawidłowe działanie wszystkich funkcji z zachowaniem konfiguracji (w tym aktualizacji) systemu/oprogramowania gwarantujących ich prawidłowe działanie z uwzględnieniem wszystkich danych zmagazynowanych w systemie (dla minimum wszystkich ostatnich typów prawidłowo wykonanych kopii danych).

Podatności – stwierdzone przez twórców oprogramowania lub niezależnych specjalistów możliwości zakłócenia przez różne czynniki prawidłowej pracy oprogramowania.

Podstawowe parametry SLA (Service Level Agreement) – uzgodniony umową poziom usług informatycznych.

Portal główny – część systemu SIOEPKZ udostępniająca w formie interfejsu WWW jego funkcjonalności

Portal zdającego – część systemu SIOEPKZ służąca użytkownikom o roli Zdający do logowania się w celu sprawdzenia wyników swoich egzaminów zawodowych.

Poufność – właściwość polegająca na tym, że informacja nie jest udostępniana lub wyjawiana nieupoważnionym osobom, podmiotom lub procesom [ISO/IEC 13335].

Problem – zbiór incydentów/awarii i zgłoszeń danego typu.

Service Desk – narzędzie oraz jednostka organizacyjna w firmie, albo rola pełniona przez zespół wyznaczonych osób, odpowiedzialna za wsparcie funkcjonalne obsługi aplikacji informatycznych oraz usuwanie problemów informatycznych - sprzętowych jak i aplikacyjnych. Service Desk obsługuje użytkowników CKE/OKE/OE.

SLA – wymagane czasy reakcji Wykonawcy w celu przywrócenia pełnej funkcjonalności systemu/oprogramowania/urządzenia

System SIOEPKZ lub system – system obsługujący wszystkie procesy związane z przygotowaniem i przeprowadzaniem egzaminów zawodowych

Środowisko produkcyjne – system SIOEPKZ zainstalowany w infrastrukturze RChO, do którego dostęp mają użytkownicy końcowi a wykonywane operacje wywołują skutki dla użytkowników.

Środowisko testowe – środowisko, które pozwala odtworzyć środowisko produkcyjne w celu przeprowadzania testów bez uwzględnienia danych przechowywanych na środowisku produkcyjnym.

Środowisko PREPROD – środowisko, które pozwala odtworzyć środowisko produkcyjne w celu przeprowadzenia weryfikacji poprawności działania środowiska produkcyjnego z uwzględnieniem danych przechowywanych na środowisku produkcyjnym.

Testy akceptacyjne – testy, których celem jest uzyskanie formalnego potwierdzenia wykonania oprogramowania zgodnego z projektem.

Utrzymanie w ruchu w trybie produkcyjnym – rozumiane jako utrzymanie w ruchu, którego zakres zawarty jest w opisie przedmiotu zamówienia

Użytkownik systemu SIOEPKZ – użytkownicy systemu pełniący jedną z ról, zdefiniowanych w systemie SIOEPKZ.

Użytkownik pełniący rolę zdającego – osoba ubiegająca się lub posiadająca świadectwo/dyplom potwierdzający kwalifikacje zawodowe, posiadająca konto w systemie SIOEPKZ o roli Zdający.

WEZ – Wydział Egzaminów Zawodowych, komórka organizacyjna w strukturze OKE i CKE

Zgłoszenie – zawiadomienie Help desk o Incydencie / Awarii lub wnioszek o wykonanie działań wynikających z zakresu przedmiotu zamówienia np. przygotowanie szablonu raportu, zmianę konfiguracji systemu, wykonanie oparci na bazie itp.

C. Opis systemu SIOEPKZ

System jest przeznaczony do całościowej obsługi egzaminów zawodowych.

Szczegółowe informacje na temat egzaminów zawodowych realizowanych w obu formułach można znaleźć na stronie: <https://cke.gov.pl/egzamin-zawodowy/>

1. Elementy składowe systemu SIOEPKZ

System SIOEPKZ składa się z następujących elementów:

- a) portal główny użytkownika – aplikacja webowa działająca na serwerze IIS,
- b) portal kandydata – aplikacja webowa działająca na serwerze IIS,
- c) usługi systemu Windows dostarczające funkcjonalności realizowanych asynchronicznie,
- d) Autonomiczne Stacje Egzaminacyjne – maszyny wirtualne do przeprowadzania egzaminu przy komputerze,
- e) moduł komunikacji z Autonomiczną Stacją Egzaminacyjną.

Dodatkowo, system współpracuje z rozwiązaniami zewnętrznymi:

- a) moduł powiadomień, wysyłający wiadomości e-mail oraz SMS,
- b) moduł integrujący system SIOEPKZ z Systemem Informacji Oświatowej.

2. Użytkownicy systemu SIOEPKZ.

Użytkownikami systemu są osoby uczestniczące w procesie organizacji egzaminu na każdym jego etapie. Każdy użytkownik posiada odrębne profile dla każdej z ról, którą może pełnić w systemie. Wyróżnia się następujące role w systemie:

- a) Administrator główny,
- b) Autor/Recenzent,
- c) Członek zespołu krajowego,
- d) Członek zespołu wytwórczego,
- e) Dyrektor OE,
- f) Dyrektor OKE,
- g) Egzaminator,
- h) Inspektor bezpieczeństwa,
- i) Kierownik WEZ (CKE),
- j) Kierownik WEZ (OKE),
- k) Koordynator,
- l) Koordynator kwalifikacji,
- m) Koordynator OKE,
- n) Koordynator Wprowadzanych Zadań,
- o) Lider regionalny,
- p) Obserwator,
- q) Pracownik OE,
- r) Pracownik OKE,
- s) Pracownik/Dyrektor CKE,
- t) Raporty,
- u) Recenzent krajowy,
- v) Specjalista ds. Niepełnosprawności,
- w) Wprowadzający zadania

System podlega stałej ewolucji wynikającej ze zmienności przepisów prawa oraz uwarunkowań organizacyjnych przeprowadzania egzaminów zawodowych i jest objęty aktualną umową rozwojową umożliwiającą wprowadzanie zmian do jego funkcjonalności do 31 grudnia 2021 r.

3. Infrastruktura, na której działa system.

System funkcjonuje na zasobach Rządowej Chmury Obliczeniowej i składa się ze środowisk:

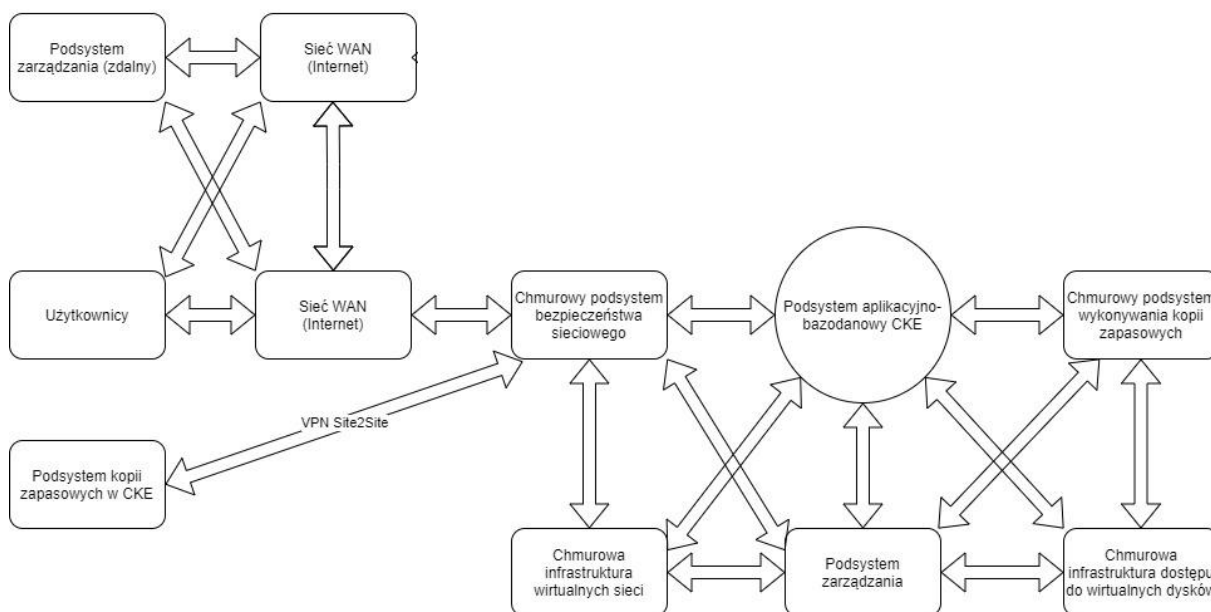
Nazwa	Opis środowiska infrastrukturalnego
SIOEPKZ_COMMON	Wspólne środowisko dla wszystkich pozostałych środowisk infrastrukturalnych SIOEPKZ
SIOEPKZ_PROD	Środowisko produkcyjne systemu SIOEPKZ

SIOEPKZ_PREPROD	Środowisko testowe, o analogicznej infrastrukturze jak środowisko produkcyjne i potencjalnie mniejszej wydajności. Zawiera ono dane analogiczne jak dane produkcyjne, wykorzystywane do: <ul style="list-style-type: none"> - ostatecznej weryfikacji poprawności wprowadzanych do systemu SIOEPKZ zmian (modyfikacji, zmian konfiguracji, poprawy błędów) - weryfikacji poprawności działania systemu (weryfikacja zgłoszonych błędów działania) - przeprowadzenia testów pozafunkcyjnych (wydajnościowych, dostępności, itd.) - anonimizacji danych dla celu odtworzenia środowiska SIOEPKZ_TST_1
SIOEPKZ_TST_1	Środowisko testowe o uproszczonej infrastrukturze zawierające zanonimizowane dane produkcyjne i wykorzystywane do: <ul style="list-style-type: none"> - weryfikacji poprawności implementacji zmian funkcjonalnych - prezentacji/szkoleń - przeprowadzenia wstępnych testów pozafunkcyjnych

Stroną zapewniającą dostępność oraz zgodność z parametrami SLA infrastruktury jest Operator RChO na podstawie odrębnego porozumienia zawartego z Zamawiającym.

Zamawiający przewiduje upoważnienie wskazanych przedstawicieli Wykonawcy do kontaktów z Operatorem RChO w celu rozwiązywania powstałych problemów wynikających z funkcjonowania infrastruktury.

Środowisko skonfigurowane na potrzeby systemu SIOEPKZ obejmuje następujące komponenty:



Każde ze środowisk jest skonfigurowane analogicznie jak środowisko SIOEPKZ_PROD (mogą wystąpić różnice w zakresie wydajności i dostępności pojedynczych usług, podyktowane wymaganiami biznesowymi).

Wyjściowe parametry wydajnościowe komponentów środowiska PROD są przedstawione w tabeli poniżej:

Nazwa serwera	Rdzenie [vCPU]	Dysk system [GB]	Dysk2 [GB]	Pamięć [GB]
SIOEPKZWEB1	24	48	30	32
SIOEPKZWEB2	24	48	30	32
SIOEPKZSVC1	4	64	30	16
SIOEPKZWSUS	2	64	50	8
SIOEPKZSQL1	8	64	-	128
SIOEPKZSQL2	8	64	-	128
SIOEPKZAD1	2	32	-	8
SIOEPKZAD2	2	32	-	8
Klaster SQL	X	2000	-	x
Serwer Plików SMB dla serwerów	X	8000	-	x
Przestrzeń na backup	X	4000	-	x

Zamawiający zapewnia następujące licencje oprogramowania systemowego niezbędne do poprawnego funkcjonowania systemu:

- Microsoft Windows Server,
- Microsoft SQL Server,
- licencje External Connector

RChO świadczy usługi infrastruktury informatycznej w modelu chmury obliczeniowej.

Operator RChO dostarcza następujące usługi o ustandaryzowanych parametrach spełniające wymagania zdefiniowane przez CKE dla systemu SIOEPKZ.

- 1) serwery wirtualne (VM);
- 2) blokowa przestrzeń dyskowa;
- 3) sieć wirtualna;
- 4) VPN Site2Site (do siedziby CKE oraz do operatora systemu SIOEPKZ);
- 5) load balancer;
- 6) firewall;
- 7) SMTP RELAY;
- 8) adres IP (z puli publicznej puli adresowej);
- 9) usługa DNS;
- 10) system operacyjny Microsoft Windows wraz z licencją Microsoft SQL Server.

Dla poniższych usług parametry zostały dostosowane do wymagań zdefiniowanych przez CKE dla systemu SIOEPKZ.

- 1) usługa backup;
- 2) usługi konfiguracji, modyfikacji parametrów i obsługi środowiska SIOEPKZ.

Operator RChO świadczy powyższe usługi zapewniając spełnienie wymagań dla systemu SIOEPKZ zdefiniowanych przez Zamawiającego.

Wykonawca odpowiada za poprawne wykorzystanie usług dostarczonych przez Operatora RChO do świadczenia przedmiotu zamówienia.

Zamawiający ma możliwość, na uzasadniony wniosek Wykonawcy, wprowadzać zmiany w parametrach maszyn wirtualnych (rdzenie, dysk, pamięć), jak również może modyfikować parametry dostępnego łącza internetowego oraz innych usług składających się na pełne środowisko.

Zmiany konfiguracji środowiska odbywają się wyłącznie poprzez zgłoszenie odpowiedniego wniosku u operatora RChO przez Zamawiającego, po akceptacji przez Zamawiającego kosztów związanych z taką zmianą.

Dokumentacja techniczna środowiska oraz opisy usług RChO zostaną udostępnione Wykonawcom podczas wizji lokalnej.

4. Stos technologiczny systemu.

System SIOEPKZ jest wykonany jako aplikacja webowa, instalowana na serwerze aplikacji IIS systemu Windows Server.

Zamawiający dysponuje dokumentacją powykonawczą systemu, zaktualizowaną na dzień 09.11.2020 r. oraz instrukcjami użytkownika systemu.

Dokumentacja systemu obejmuje następujące rozdziały:

- 1) Metryka dokumentu,
- 2) Historia zmian,
- 3) Akceptacja Wykonawcy,
- 4) Akceptacja Zamawiającego,
- 5) Ogólne założenia, struktura, budowa, bezpieczeństwo aplikacji.
- 6) Aplikacja dla SIOEPKZ warstwa prezentacji – ASP.Net MVC
- 7) Aplikacja dla SIOEPKZ obsługa żądań.
- 8) Mapowanie adresów URL.
- 9) Wiązanie i minifikacja plików CSS oraz javascript.
- 10) Aplikacja dla SIOEPKZ – warstwa biznesowa.
- 11) Warstwa dostępu do danych.
- 12) Warstwa pośrednia MicroORM – Dapper.
- 13) Zgodność z Web Content Accessibility Guidelines (WCAG).
- 14) Obsługiwane przeglądarki.
- 15) Zarządzanie plikami oraz wspierane typy plików.
- 16) Opis metod uwierzytelniania.
- 17) Zarządzanie sesją.
- 18) Opis metod administrowania aplikacją.
- 19) Zarządzanie użytkownikami.
- 20) Dziennik logów.
- 21) Opis metod – algorytmów i raportowania błędów.
- 22) Opis metod algorytmów włamań do aplikacji.
- 23) Opis metod – algorytmów, zabezpieczenia aplikacji.
- 24) Dostęp do funkcjonalności aplikacji.
- 25) Parametry konfiguracyjne aplikacji WEB – SIOEPKZPortal.
- 26) Generowanie menu i ścieżki nawigacyjnej.
- 27) Lokalizacja i globalizacja w aplikacji.
- 28) Osadzanie raportów w aplikacji.
- 29) Przykładowe raporty.
- 30) Interfejs aplikacji (SIOEPKZPORTAL / SIOEPKZCANDIDATEPORTAL) – opis ogólny.
- 31) SIOEPKZPORTAL – opis formularzy – obsługa aplikacji.
- 32) SIOEPKZCANDIDATEPORTAL Opis formularzy – obsługa aplikacji.
- 33) Powiadomienia.
- 34) Opis instalacji aplikacji Web.
- 35) Serwis do wymiany danych z maszynami wirtualnymi.
- 36) Serwisy Windows – opis ogólny.

37) Autonomiczny System Egzaminacyjny

38) Licencje

Dokumentacja powykonawcza systemu oraz kod systemu i funkcjonujące środowisko testowe zostaną udostępnione Wykonawcom podczas wizji lokalnej.

Informacje nt. licencji oprogramowania zewnętrznego wymaganego do prawidłowego funkcjonowania systemu SIOEPKZ dostarczonego dla Zamawiającego przez twórców aplikacji zawarto w załączniku nr 2– Wykaz licencji oprogramowania zewnętrznego dostarczonych przez dostawcę systemu SIOEPKZ.

Informacje nt. wymaganych wersji bibliotek programistycznych składających się na kod systemu SIOEPKZ zawarto w załączniku nr 3 – Zestawienie oprogramowania zewnętrznego.

D. Szczegółowy opis elementów zamówienia.

Obowiązki Wykonawcy w zakresie utrzymania w ruchu oraz wprowadzania modyfikacji do systemu SIOEPKZ, o których mowa w pkt. A.2 i A.3 niniejszego dokumentu obejmują następujące aspekty:

1. Monitoring funkcjonowania infrastruktury (maszyny wirtualne, systemy operacyjne, aplikacje);
2. Zarządzanie incydentami, awariami, problemami.
3. Administracja bazami danych;
4. Administracja infrastrukturą informatyczną;
5. Administracja aplikacjami;
6. Przeprowadzanie testów.
7. Monitoring zmian w przepisach prawa i dostosowywanie systemu do zmian przepisów.
8. Zapewnienie wsparcia technicznego Service Desk/Help Desk.
9. Przejęcie zobowiązań gwarancyjnych;
10. Inspekcja kompletności środowisk i kodu źródłowego
11. Utrzymanie na infrastrukturze dostarczonej przez Zamawiającego środowisk wskazanych w punkcie C.3.
12. Zapewnienie działania kanałów wewnętrznej komunikacji użytkowników.
13. Raportowanie;
14. Zarządzanie bazą wiedzy i konfiguracji;
15. Audyt infrastruktury i oprogramowania związanego z systemami.
16. Zapewnienie ochrony ubezpieczeniowej kontraktu.
17. Zapewnienie dostępności członków zespołu oddelegowanego do realizacji kontraktu.
18. Zapewnienie ciągłości działania;
19. Wprowadzanie zmian – zgodnie z załącznikami 1a i 1b do OPZ.

W kolejnych punktach omówiono szczegółowo pozycje wymienione powyżej.

D.1. Monitoring funkcjonowania infrastruktury (maszyny wirtualne, systemy operacyjne, aplikacje).

Opis zakresu prac:

- 1) Monitorowanie statusu wykonania zadań cyklicznych (backup, konserwacja, synchronizacja baz danych) i rezultatów wykonanych zadań;
- 2) Monitorowanie raportów bezpieczeństwa (w tym logowań do aplikacji i bazy danych);
- 3) Monitorowanie działania usług SQL Server, SQL Server Agent; Klaster instancji SQL;
- 4) Monitorowanie funkcjonowania infrastruktury informatycznej systemu SIOEPKZ z zastosowaniem automatycznego narzędzia do monitorowania i – w odpowiedzi na incydenty – niezwłoczne podjęcie procedury zgodnie z SLA.

- 5) Zarządzanie miejscem na dyskach maszyn wirtualnych oraz udziałach sieciowych i monitorowanie dostępności wolnego miejsca z uwzględnieniem planowanego zapotrzebowania wynikającego z zaplanowanych działań w systemie;
- 6) Monitorowanie bezpieczeństwa 24h, 7 dni w tygodniu za pomocą aplikacji i niezwłoczne w trybie automatycznym informowanie Zamawiającego o incydentach, z zastrzeżeniem zachowania SLA i warunków gwarancji (jeśli dotyczy); Zamawiający wskaże do 30 parametrów podlegających ww. monitorowaniu.
- 7) Zarządzanie usługami realizowanymi przez infrastrukturę systemową opisaną w dokumentacji technicznej, np. Active Directory, DNS, IIS;
- 8) Zarządzanie load balancerem;
- 9) Zarządzanie firewallem;
- 10) Zarządzanie zmianami zgodnie z polityką bezpieczeństwa systemów;

D.2. Zarządzanie incydentami, awariami, problemami.

Opis zakresu prac:

- 1) Zgłaszanie przez Wykonawcę do Service Desk awarii/incydentów/problemów, niestandardowego zachowania, bez względu na przyczyny tych zdarzeń;
- 2) Zgłaszanie przez Wykonawcę do Service Desk operatora RChO wszelkich zdarzeń, co do których istnieje podejrzenie, że mogą mieć przyczyny w infrastrukturze zależnej od operatora RChO.

Procedura zarządzania incydentami opracowana i przyjęta przez Wykonawcę i zatwierdzona przez Zamawiającego w terminie 30 dni od daty podpisania umowy powinna być zgodna z polityką bezpieczeństwa systemu SIOEPKZ oraz zawierać następujące elementy:

- a) analizę ryzyk w zakresie możliwości wystąpienia incydentów z określeniem kategorii prawdopodobieństwa i wpływu tych ryzyk na funkcjonowanie systemu SIOEPKZ,
- b) propozycję reakcji na zidentyfikowane ryzyka wraz z oceną skutków tych reakcji dla prawdopodobieństwa i wpływu ryzyk,
- c) opis proponowanych działań Wykonawcy w przypadku materializacji wskazanych ryzyk, w tym opis komunikacji między Zamawiającym, Wykonawcą i ew. podmiotami trzecimi,
- d) opis działań mających na celu doskonalenie procedury w okresie trwania umowy (np. przeglądy i aktualizacje procedury).

Zamawiającemu przysługuje prawo jednokrotnego wniesienia uwag do procedury zarządzania incydentami opracowanej przez Wykonawcę. Wykonawca jest zobowiązany uwzględnić te uwagi w terminie 7 dni kalendarzowych od daty otrzymania tych uwag.

D.3. Administracja bazami danych.

Opis zakresu prac:

- 1) Zmiany harmonogramów zadań SQL;
- 2) Uruchamianie/zatrzymywanie usług SQL Server, SQL Server Agent; Klaster instancji SQL;
- 3) W przypadku uszkodzenia bazy danych – przywracanie ostatniej prawidłowej bazy danych z dysku/taśmy (zgodnie z procedurą przekazaną przez Zamawiającego);
- 4) Przywracanie synchronizacji baz danych do stanu sprzed awarii.
- 5) Tworzenie szablonów raportów dla użytkowników aplikacji SIOEPKZ;
- 6) Strojenie silnika SQL Server w celu uzyskania maksymalnej wydajności w bieżącej i nadchodzącej sesji egzaminacyjnej;
- 7) Wykonywanie zmian rekonfiguracyjnych wymaganych przez Zamawiającego;
- 8) Zarządzanie zmianami zgodnie z polityką bezpieczeństwa systemów;

D.4. Administracja infrastrukturą informatyczną.

Opis zakresu prac:

- 1) Zarządzanie aktualizacjami i poprawkami bezpieczeństwa zgodnie z polityką bezpieczeństwa systemów;
- 2) Zarządzanie zmianami zgodnie z polityką bezpieczeństwa systemów;
- 3) Zarządzanie aktualizacjami oprogramowania zainstalowanego na maszynach wirtualnych (monitorowanie rynku, wprowadzanie aktualizacji systemowych i poprawek bezpieczeństwa zgodnie z rekomendacjami producentów);
- 4) Administrowanie systemami Linux i Windows;
- 5) Wykonywanie zmian rekonfiguracyjnych zgodnie z wymaganiami i potrzebami Zamawiającego;

D.5. Administracja aplikacjami.

Opis zakresu prac:

- 1) Zarządzanie aktualizacjami i poprawkami bezpieczeństwa zgodnie z polityką bezpieczeństwa systemów;
- 2) Zarządzanie zmianami zgodnie z polityką bezpieczeństwa systemów;
- 3) Instalacja nowych wersji aplikacji i serwisów;
- 4) Aktualizacja baz danych nowej wersji aplikacji;
- 5) Monitorowanie i raportowanie działania aplikacji i przekazywanie logów z działania aplikacji do Gwaranta I-S, zgodnie z SLA, a w przypadku gdy Wykonawca przejął zobowiązania gwarancyjne, zobowiązany jest podejmować działania i czynności zgodnie z zapisami gwarancyjnymi;
- 6) Monitorowanie statusu wykonania zadań cyklicznych oraz podejmowanie działań zaradczych w przypadku zakłócenia działań cyklicznych (joby aplikacyjne, backup, konserwacja);
- 7) Monitorowanie raportów bezpieczeństwa oraz podejmowanie działań zaradczych w przypadku naruszenia zasad bezpieczeństwa (w tym logowań do aplikacji i bazy danych) zgodnie z polityką bezpieczeństwa systemów;
- 8) Bieżąca kontrola logów aplikacyjnych i systemowych i podejmowanie aktywnych działań usuwających przyczyny błędów wykazanych w logach.
- 9) Zarządzanie podatnościami, rozumiane jako monitorowanie twórców oprogramowania i sprzętu pod kątem podanych przez nich podatności, i przeciwdziałanie im w celu wyeliminowania podatności, w tym zgodnie z rekomendacjami producentów;
- 10) Poprawienie błędów aplikacyjnych w danych od strony baz danych zgodnie z zapisami gwarancji od zgłoszenia Zamawiającego lub wykrycia przez Wykonawcę. W przypadku wykrycia przez Wykonawcę błędów w bazach danych, Wykonawca niezwłocznie podejmuje działania mające na celu wyeliminowanie błędów, niezwłocznie informując Zamawiającego o wystąpieniu błędów i podjętych działaniach;
Zamawiający ma prawo na każdym etapie realizacji umowy do zlecenia niezależnego audytu systemu (obejmującego wszystkie aspekty jego funkcjonowania, w szczególności audyt kodów źródłowych oraz wydajności). Wykonawca zobowiązany jest do stałej współpracy z audytorem, udzielania odpowiedzi na kierowane pytania. Wykonawca zobowiązany jest do zapoznania się z raportem końcowym z audytu oraz do ustosunkowania się do uwag audytora. Wykonawca jest zobowiązany do nieodpłatnego usunięcia stwierdzonych audytem wad systemu w zakresie, w jakim wady dotyczą wprowadzonych przez niego zmian.
- 11) Wykonywanie zmian rekonfiguracyjnych wymaganych przez Zamawiającego;

D.6. Przeprowadzanie testów.

Opis zakresu prac:

- 1) Zamawiający wymaga, aby każdorazowo przed sesją egzaminacyjną w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, jednak nie później niż na 3 miesiące przed rozpoczęciem sesji egzaminacyjnej, zostały wykonane testy wydajnościowe systemu SIOEPKZ zgodnie z załącznikiem nr 4 – Specyfikacja testów wydajnościowych SIOEPKZ lub zgodnie ze specyfikacją wskazaną przez Zamawiającego oraz raport z tych testów został przekazany Zamawiającemu.
- 2) Wykonawca, po przeprowadzeniu testów wydajnościowych, może wystąpić do Zamawiającego z wnioskiem o zwiększenie parametrów wydajnościowych infrastruktury, przedstawiając szczegółowe, udokumentowane uzasadnienie odnoszące się do wyników tych testów i wykonanych w toku testów pomiarów przedstawionych w raporcie. Uzasadnienie musi zawierać wartość graniczną natężenia ruchu, przy której system może utracić zdolność do obsługi żądań.
- 3) W przypadku, gdy uzasadnienie, o którym mowa w pkt 2) powyżej, nie zostanie zaakceptowane przez Zamawiającego, Zamawiający ma prawo zażądać ponownego wykonania testów wydajnościowych oraz przekazania raportu z tych testów w terminie uzgodnionym przez Strony, nie dłuższym niż 2 tygodnie od daty poinformowania Wykonawcy przez Zamawiającego o konieczności wykonania ponownych testów wydajnościowych.
- 4) Niewyrażenie zgody przez Zamawiającego na zwiększenie dostępnych zasobów nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku utrzymania systemu ani nie zmienia zakresu tych obowiązków. Jeżeli Wykonawca przekazał w terminie wyniki testów wraz z uzasadnieniem zgodnie z pkt. 2) powyżej a Zamawiający nie wyraził zgody na zwiększenie parametrów wydajnościowych i nie przedstawił zastrzeżeń do uzasadnienia, Wykonawca nie odpowiada za następstwa poddania systemu natężeniu ruchu przekraczającego wartość wskazaną w wynikach testów.
- 5) Zamawiający może wymagać dodatkowego wykonania testów wydajnościowych systemu SIOEPKZ każdorazowo przy wdrożeniu zmiany w systemie. Wykonawca w takiej sytuacji uwzględnia testy wydajnościowe w harmonogramie zmiany oraz kosztorysie (jeżeli zmiana nie dotyczy zmian wynikających z przepisów prawa).
- 6) Zamawiający może wymagać, aby każdorazowo przed sesją egzaminacyjną w terminie uzgodnionym z Zamawiającym zostały wykonane testy regresji systemu SIOEPKZ zgodnie z załącznikiem nr 5 - Specyfikacja testów regresji SIOEPKZ lub zgodnie ze specyfikacją wskazaną przez Zamawiającego.
- 7) Zamawiający może wymagać dodatkowego wykonania testów regresji systemu SIOEPKZ każdorazowo przy wdrożeniu zmiany w systemie. Wykonawca w takiej sytuacji uwzględnia testy regresji w harmonogramie zmiany oraz kosztorysie (jeżeli zmiana nie dotyczy zmian wynikających z przepisów prawa).
- 8) Na wniosek Zamawiającego, w testach wydajnościowych oraz testach regresji wykonywanych przez Wykonawcę każdorazowo może uczestniczyć przedstawiciel Zamawiającego. Wykonawca jest zobowiązany zapewnić przedstawicielowi Zamawiającego pełny wgląd do dokumentacji, testów, procedur oraz wszelkich rozwiązań technicznych służących do przeprowadzenia testów.

D.7. Monitoring zmian w przepisach prawa i dostosowywanie systemu do zmian przepisów.

Opis zakresu prac:

- 1) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca prowadził monitoring zmian w przepisach prawa.
- 2) Dostosowanie systemu do zmieniających się przepisów powinno się odbywać zgodnie z załącznikiem nr 1a do OPZ – Procedura zgłaszania/wprowadzania zmian w systemie

SIOEPKZ i jest traktowane jak zmiana i podlega rozliczeniu w trybie jak dla usług wprowadzania modyfikacji, o których mowa w rozdziale A.3 OPZ, przy czym Wykonawca jest zobowiązany wskazać terminy realizacji zmiany wynikające z daty wejścia w życie przepisów. Zamawiający może wyrazić zgodę na inne terminy na uzasadniony wniosek Wykonawcy.

- 3) Zamawiający może wymagać od Wykonawcy w ramach wprowadzonej zmiany w systemie, przeprowadzenia jednodniowego szkolenia (nie więcej niż 8 godzin) w trybie (spotkanie stacjonarne, tryb zdalny, itp.) uzgodnionym z Zamawiającym z obsługi nowych lub zmienionych funkcjonalności.
- 4) Przykładowe akty prawne, które mogą mieć wpływ na funkcjonowanie systemu SIOEPKZ znajdują się w załączniku nr 6.
- 5) Wykaz najważniejszych zmian spowodowanych zmianą przepisów prawa w okresie od 1 stycznia 2018 do 31 grudnia 2020 r. stanowi załącznik nr 10 do OPZ.

D.8. Zapewnienie wsparcia technicznego Service Desk/Help Desk

Opis zakresu prac:

- 1) Rejestrowanie wszelkich prac prowadzonych w następstwie zgłoszeń, incydentów i awarii w Service Desk/Help Desk,
- 2) Przetwarzanie treści zgłoszeń w taki sposób, aby było możliwe stworzenie bazy wiedzy i zarządzanie nią zgodnie z punktem D.14). Działanie to w szczególności obejmuje kategoryzację zgłoszeń, ujednocnianie ich treści oraz zakresu danych powiązanych ze zgłoszeniami w celu zapewnienia zgodności z rozwiązaniami technicznymi Service Desk/Help Desk oraz bazy wiedzy.
- 3) Wykonawca zobowiązany jest najpóźniej do dnia 17.01.2022 r. do uruchomienia i świadczenia w całym okresie realizacji zamówienia usługi Service Desk/Help Desk polegającej na uruchamianiu i utrzymaniu w trakcie trwania umowy następujących kanałów dostępu:
 - a) dedykowanej platformy Service Desk / Help Desk (aplikacja przeglądarkowa umożliwiająca kontakt Zamawiającemu oraz użytkownikom z Wykonawcą oraz rejestrowanie i śledzenie w trybie on-line zdarzeń takich jak: zgłoszenie awarii i postępy jej usuwania wraz datami i godzinami i minutami poszczególnych czynności i danymi pozwalającymi zidentyfikować osoby zgłaszające awarię i prowadzące prace – kontakty robocze, wsparcie techniczne użytkowników. Platforma musi być zintegrowana z funkcjonującym modułem EHELPDESK systemu SIOEPKZ w taki sposób, że każdy użytkownik systemu SIOEPKZ może:
 - i) przekazać zgłoszenie,
 - ii) podejrzeć status swojego zgłoszenia,
 - iii) dokonać eskalacji zgłoszenia.

Każde zgłoszenie musi posiadać:

- przypisany numer,
- przypięte co najmniej jedno hasło ze zdefiniowanego słownika zgłoszeń (słownik zgłoszeń tworzy Wykonawca w trakcie realizacji zamówienia, Zamawiający ma prawo wnosić o zmianę nazewnictwa poszczególnych rodzajów zgłoszeń a Wykonawca zmianę tę uwzględnia. Hasła zawarte w słowniku zgłoszeń tworzone są w oparciu o podobne problemy).
- oznaczenie osoby zgłaszającej,
- oznaczenie osoby wykonującej,
- daty, godziny przyjęcia zgłoszenia,
- daty, godziny zakończenia,
- lista podjętych działań ze wskazaniem osób/y podejmującej działania.

Platforma musi posiadać mierniki jakości pracy odnoszące się do poziomów SLA wynikających z umowy dostępne w raporcie z wykonania usługi.

- b) adresów poczty elektronicznej i numerów telefonicznych umożliwiających kontakt z Zamawiającym oraz zgłoszenie awarii.

Czas oczekiwania na połączenie telefoniczne nie może przekroczyć 3 minuty mierzonych jako czas od skutecznego nawiązania połączenia telefonicznego z infolinią do momentu podjęcia rozmowy przez osobę obsługującą Service Desk. Zamawiający wymaga, aby osoby odbierające zgłoszenia posługiwały się poprawną polszczyzną i dykcją, co Zamawiający rozumie jako posługiwanie się językiem polskim jako ojczystym lub potwierdzoną znajomość języka polskiego na poziomie co najmniej C1, potwierdzoną egzaminem, o którym mowa w art. 11a ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (tekst jednolity: Dz. U. z 2021 r. poz. 672). W przypadku, kiedy osoba dzwoniąca nie będzie mogła być obsłużona bezpośrednio po nawiązaniu połączenia, infolinia będzie odtwarzać komunikaty głosowe informujące o zajętej linii oraz pozycji w kolejce osób oczekujących na połączenie lub spodziewany czas do rozpoczęcia rozmowy. Zamawiający wymaga, aby w każdym miesięcznym okresie rozliczeniowym 95% połączeń telefonicznych do infolinii kończyło się rozpoczęciem rozmowy przez operatora w ciągu 3 minut od momentu nawiązania tego połączenia.

Każde zgłoszenie awarii, niezależnie od ww. kanałów zgłoszenia, wymaga rejestracji na **platformie Service Desk/Help Desk**.

W przypadku zgłoszeń dotyczących awarii TOP oraz w przypadkach braku pełnej funkcjonalności systemu, zgłoszenie uważa się za zamknięte po potwierdzeniu jego zamknięcia przez Zamawiającego. W innych przypadkach zgłoszenie zamyka Wykonawca. W przypadku, gdy po zamknięciu zgłoszenia w ciągu 2 dni roboczych zostanie zgłoszone tożsame problemem zgłoszenie, otrzymuje ono ten sam numer co pierwotne zgłoszenie a czas SLA biegnie od pierwszego zgłoszenia awarii.

Użytkownikami uprawnionymi do korzystania z Service Desk/Help Desk są użytkownicy CKE/OKE/OE zdefiniowani w słowniku wskazanym w rozdziale C.2 OPZ. Autoryzacja użytkowników odbywa się poprzez weryfikację loginu użytkownika i innych danych użytkownika w systemie. Rozmowy telefoniczne z infolinią zostaną utrwalone i przechowywane przez okres 8 miesięcy i udostępnianie Zamawiającemu na każdy jego wniosek w terminie 2 dni roboczych od złożenia wniosku do Wykonawcy.

Wykonawca zobowiązany jest do opracowywania i przekazywania Zamawiającemu listy najczęściej zadawanych pytań przez użytkowników korzystających z Service Desk/Help Desk. Wykonawca zobowiązany jest do opracowania odpowiedzi na pytania z listy, o której mowa powyżej. Odpowiedzi mogą mieć również formę filmów instruktażowych dla użytkowników. Wykonawca uzgodni z Zamawiającym procedurę omawiania i aktualizacji pytań i odpowiedzi.

4) Godziny pracy Service Desk/Help Desk

Service Desk/Help Desk obsługuje wszystkich użytkowników systemu w zakresie spraw technicznych związanych z pracą tych użytkowników w systemie SIOEPKZ. Service Desk/Help Desk nie obsługuje spraw z zakresu merytorycznego, np. osób zdających, które zgłaszają wątpliwości co do treści egzaminu, problemy do OE lub OKE.

Service Desk/Help Desk funkcjonuje w trzech trybach:

Service Desk10 – pracuje przez cały okres świadczenia umowy od poniedziałku do piątku w godzinach w godzinach 7³⁰-17³⁰

Service Desk CKE – pracuje od poniedziałku do niedzieli w godzinach 7⁰⁰ - 24⁰⁰ dla zgłoszeń osób z CKE i OKE oraz od poniedziałku do piątku w godzinach 7³⁰-17³⁰ dla pozostałych użytkowników.

Typowe zastosowanie trybu Service Desk CKE: przygotowywanie świadectw i dyplomów do publikacji. Istotą tego trybu jest zwiększona liczba zaawansowanych zapytań o charakterze technicznym ze strony przedstawicieli CKE i OKE.

Service Desk24 – pracuje od poniedziałku do niedzieli w godzinach 7⁰⁰ - 24⁰⁰ dla zgłoszeń wszystkich użytkowników systemu.

Typowe zastosowanie trybu Service Desk 24: w czasie każdej sesji egzaminacyjnej i wyznaczonych dodatkowych dniach poza sesją. Jako „sesję” rozumie się czasookresy i terminy zgodnie z harmonogramem przeprowadzania egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie oraz egzaminu eksternistycznego zawodowego publikowanym na stronie CKE w formie komunikatu przez dyrektora Centralnej Komisji Egzaminacyjnej.

Przykładowe dni, w których system będzie pracować w trybie Service Desk 24:

- a) publikowanie na stronie CKE i w systemie SIOEPKZ komunikatu dyrektora Centralnej Komisji Egzaminacyjnej w sprawie harmonogramu przeprowadzania, egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie oraz egzaminu eksternistycznego zawodowego.
- b) przekazywanie wyników egzaminów zawodowych przez system SIOEPKZ od CKE do OKE;
- c) przekazywanie wyników egzaminów zawodowych przez system SIOEPKZ od OKE do OE;
- d) przekazywanie wyników egzaminów zawodowych przez system SIOEPKZ od OE do zdających;
- e) zgłaszanie w SIOEPKZ przez OE grup zdających na wyznaczone terminy egzaminów zawodowych pisemnych i praktycznych – w okresie 3 dni poprzedzających ostateczny termin składania deklaracji zgodnie z harmonogramem CKE;
- f) publikowanie świadectw i dyplomów.

Zamawiający informuje, że łączna liczba dni Service Desk24 nie przekroczy 60 dni w roku.

Zamawiający informuje, że łączna liczba dni Service Desk CKE nie przekroczy 30 dni w roku.

Zamawiający informuje, że w 2020 r. wykorzystano 80 dni pracy w trybie Service Desk24 (tryb Service Desk CKE nie był przewidziany umową realizowaną w 2020 r.).

Zamawiający będzie powiadamiał Wykonawcę o terminach dni świadczenia usług Service Desk 24 oraz Service Desk CKE z 5-dniowym wyprzedzeniem.

5) Rozwiązywanie awarii

W razie awarii uniemożliwiającej prawidłowe funkcjonowanie systemu, Wykonawca jest zobowiązany przystąpić do usunięcia awarii oraz doprowadzić do prawidłowego funkcjonowania systemu w terminach nie dłuższych niż wynikające z SLA opisane w załączniku nr 7. Wszystkie operacje dotyczące zgłoszeń muszą być rejestrowane w systemie Service Desk/Help Desk oraz w Bazie wiedzy i udostępniane on-line Zamawiającemu. Zgłoszenia awarii i incydentów mogą być dokonywane przez Zamawiającego, uprawnionych użytkowników systemu oraz Wykonawcę. Wykonawca zgodnie z umową zobowiązany jest do monitorowania działania systemów i infrastruktury oraz podejmowania niezbędnych działań mających na celu przywrócenie prawidłowego funkcjonowania wszystkich komponentów i infrastruktury systemu.

Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie nie dłużej niż w ciągu 1 dnia roboczego, a w przypadku pracy Service Desk w trybie Service Desk24, w ciągu 12 godzin zegarowych od wykrycia:

- awarii/incydentu dotyczącego systemu SIOEPKZ lub towarzyszącej im infrastruktury;

- niestandardowego zachowania ww. systemu/ infrastruktury lub osób je obsługujących;

zgłosić do Service Desk zaistniałe zdarzenie oraz podjąć działania zgodnie z SLA właściwym dla klasyfikacji danego zdarzenia. Niestandardowe zachowanie rozumiane jest jako działanie odbiegające od standardowych działań określonych poprzez dokumentację systemu, politykę bezpieczeństwa, czy też wprowadzone umową procedury.

6) Rodzaje awarii/incydentów/zgłoszeń

Klasyfikacja awarii / incydentów / zgłoszeń została zawarta w załączniku nr 7.

D.9. Przejęcie zobowiązań gwarancyjnych

Opis zakresu prac:

D.9.1) ZAKRES GWARANCJI

Zamawiający informuje, że aktualna gwarancja producenta świadczona przez producenta systemu (Gwarant I-S) w zakresie aplikacyjnej części systemu SIOEPKZ trwa do 31 grudnia 2021 r., a w zakresie wprowadzanych zmian – 2 lata od daty wprowadzenia danej zmiany.

Z chwilą rozpoczęcia ingerencji w jakikolwiek element środowiska produkcyjnego systemu SIOEPKZ, Wykonawca obejmuje cały system gwarancją na zasadach zawartych w niniejszym OPZ i staje się Gwarantem I-S. Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego o planowanej dacie dokonania pierwszej ingerencji w system z wyprzedzeniem co najmniej 7 dni przed dniem dokonania tej ingerencji. Niepoinformowanie Zamawiającego o tym fakcie nie wpływa na objęcie przez Wykonawcę całości systemu gwarancją.

Zamawiający planuje zlecenie zmian począwszy od I kwartału 2022 r.

Wykonawca do momentu przejęcia zobowiązań gwarancyjnych od dotychczasowego gwaranta (Gwaranta I-S) zobowiązany jest w przypadku awarii aplikacji SIOEPKZ zgłosić ją w imieniu Zamawiającego do Gwaranta I-S z zachowaniem czasu SLA zdefiniowanego w niniejszym dokumencie. Wykonawca zobowiązany jest monitorować i dochodzić praw (przy współpracy z Zamawiającym) przysługujących Zamawiającemu w związku ze zgłoszonymi roszczeniami gwarancyjnymi i każdorazowo zawiadamiać Zamawiającego o nieprawidłowościach wynikających z realizacji zobowiązań gwarancyjnych przez Gwaranta I-S.

D.9.2) ZASADY PRZEJĘCIA ZOBOWIĄZAŃ GWARANCYJNYCH PRZEZ WYKONAWCĘ

Zamawiający informuje, że system SIOEPKZ jest objęty gwarancją podmiotu trzeciego (Gwaranta I-S), świadczącego usługi utrzymania w ruchu tego systemu do dnia 31 grudnia 2021 r.

Wykonawca zobowiązany jest do **przyjęcia zobowiązań gwarancyjnych od producenta systemu (Gwaranta I-S) na zasadach niniejszego OPZ w zakresie aplikacyjnej części systemu**, z dniem wprowadzenia przez Wykonawcę pierwszej i każdej następnej zmiany kodu źródłowego do wersji zaimplementowanej w systemie produkcyjnym lub w przypadku, gdy Wykonawca nie dokonał żadnej zmiany kodu źródłowego wraz z upływem terminu gwarancji świadczonej przez producenta systemów (Gwaranta I-S). Wykonawca przejmuje również zobowiązania gwarancyjne w przypadku nie wyrażenia zgody Gwaranta I-S na dokonanie zmian rekonfiguracyjnych aplikacji i ustawień systemu sprzętowych i programowych, zmian infrastruktury i jej konfiguracji. Gwarancja udzielona przez Wykonawcę musi wynosić minimum 2 lata na cały system, ale nie krócej niż do dnia zakończenia umowy zawartej w wyniku udzielenia niniejszego zamówienia.

Wykonawca pełniący rolę Gwaranta I-S przekazuje Zamawiającemu dokumenty gwarancyjne w terminie 3 dni od zaistnienia obowiązku przejęcia gwarancji. Brak przekazania ww. dokumentu lub brak dysponowania nimi w trakcie realizacji przedmiotu umowy nie pozbawia Zamawiającego prawa do skorzystania z gwarancji.

D.9.3) PROCEDURA ŚWIADCZENIA USŁUG GWARANCYJNYCH I-S

Wykonawca opracuje procedurę świadczenia usługi gwarancji zgodnej z opisem przedmiotu zamówienia w celu zapewnienia efektywnego i terminowego jej wykonania w celu dotrzymania zobowiązania czasu naprawy i przedłoży ją do akceptacji Zamawiającego w terminie 5 dni od dnia zawarcia umowy dotyczącej niniejszego przedmiotu zamówienia. Zamawiający akceptuje ww. procedurę lub zgłasza do niej uwagi w terminie 5 dni od dnia jej otrzymania od Wykonawcy. W przypadku braku zgłoszenia zastrzeżeń w ww. terminie, procedurę uważa się za zaakceptowaną. W przypadku, gdy Zamawiający wniesie zastrzeżenia do procedury, Wykonawca uwzględnia zastrzeżenia w kolejnej wersji procedury. Jeżeli uwzględnienie zastrzeżeń Zamawiającego spowoduje negatywne konsekwencje dla przedmiotu zamówienia/umowy, Wykonawca niezwłocznie informuje o tym Zamawiającego. W przypadku gdy Zamawiający potwierdzi konieczność uwzględnienia w nowej wersji procedury ww. zastrzeżeń, Wykonawca sporządza nową wersję procedury, uwzględniając uwagi

Zamawiającego. Jeżeli Wykonawca poinformuje Zamawiającego o czynnikach, które mogą mieć negatywny wpływ na świadczenie usługi przez Wykonawcę i Zamawiający pomimo ryzyka nakaże realizację działań zgodnie z wymaganiami Zamawiającego, to Wykonawca nie będzie ponosić negatywnych skutków zastosowania się do uwag Zamawiającego. Po wprowadzeniu uwag Wykonawca przesyła procedurę do akceptacji Zamawiającego w terminie 3 dni od dnia podtrzymania przez Zamawiającego swoich zastrzeżeń co do treści procedury. Opisany wyżej tryb postępowania stosuje się do momentu zaakceptowania przez Zamawiającego treści procedury.

D.9.4) ZGŁASZANIE REKLAMACJI – AWARII W RAMACH GWARANCJI UDZIELANEJ PRZEZ WYKONAWCĘ

Warunki zgłaszania i realizacji zgłoszeń gwarancyjnych są zgodne z czasami SLA w załączniku nr 7 do OPZ. Zgłoszenia gwarancyjne dotyczące awarii aplikacji/infrastruktury będą rejestrowane przez Service Desk.

D.9.5) SPOSOBY USUNIĘCIA AWARII/USTERKI W RAMACH GWARANCJI

Procedura realizacji usługi naprawy gwarancyjnej:

1. Wykonawca przesyła do Zamawiającego powiadomienie o włączeniu i skonfigurowaniu oprogramowania do infrastruktury systemów.
2. Gwarant I-S potwierdza, że nieprawidłowe działanie oprogramowania zostało usunięte i została przywrócona mu pełna funkcjonalność.
3. Usunięcie awarii/usterki rozumiane jest jako przywrócenie pełnej funkcjonalności oprogramowania i włączeniu go do infrastruktury systemów.
4. Wykonawca wyznacza osobę/y weryfikującą poprawność pracy naprawionego oprogramowania.
5. Jeżeli weryfikacja poprawności pracy naprawionego elementu infrastruktury nie potwierdzi poprawności jego działania, Wykonawca zwraca Gwarantowi I-S oprogramowanie do ponownej naprawy.
6. W takim przypadku czasem naprawy gwarancyjnej jest okres od dnia i godziny pierwszego zgłoszenia danej awarii/usterki do dnia i godziny jej ostatecznego usunięcia rozumiane jako powiadomienie zgłaszającego awarię o jej usunięciu, które to zostanie pozytywnie zweryfikowane przez Wykonawcę.

Wszelkie czynności związane z obsługą gwarancyjną i ubezpieczenia będą odnotowywane w rejestrze bezpieczeństwa systemu i będą uzgadniane ze wskazanym przedstawicielem Zamawiającego.

W przypadku wystąpienia krytycznych problemów z objętą warunkami gwarancji aplikacją, których nie można szybko rozwiązać zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego, Gwarant I-S podejmie uzasadnione ekonomicznie działania w celu przywrócenia aplikacji do normalnego działania, zgodnie z SLA. Przez uzasadnione ekonomicznie działania rozumie się zastąpienie rozwiązań na rozwiązania tymczasowe mające na przywrócenie prawidłowego działania systemów i zachowania czasów SLA, a rozwiązania tymczasowe wymieniane są na docelowe w czasie uzgodnionym z Zamawiającym.

W każdym przypadku dotyczącym wszystkich zmian rekonfiguracyjnych mogących spowodować utratę Gwarancji I-S, Wykonawca zobowiązany jest wystąpić do Gwaranta I-S w celu ustalenia sposobu działania zapobiegających utracie gwarancji Gwaranta I-S. Wykonawcy nie przysługuje w ramach ww. prac dodatkowe wynagrodzenie.

Zdalna pomoc i diagnostyka awarii

Gwarant I-S może w celu ustalenia przyczyny awarii zainicjować i przeprowadzić zdalną diagnostykę za pomocą elektronicznych narzędzi zdalnego wsparcia (o ile jest to możliwe) zapewniających dostęp do objętych usługą produktów. Jeżeli jest to możliwe Gwarant I-S usuwa zdalnie awarię w innym przypadku dokonuje naprawy zgodnie z zapisami powyżej.

D.9.6) Przedstawienie warunków i metod modernizacji oprogramowania obsługującego SIOEPKZ

Modernizacja oprogramowania poprzez rozbudowę, zmianę konfiguracji, wersji i/lub liczby oprogramowania systemowego, narzędziowego i innego (nie dotyczy poprawek bezpieczeństwa), będącego integralną częścią systemu, dokonana przez Zamawiającego lub podmiot działający na rzecz Zamawiającego poza Gwarantem I-S, skutkuje wykluczeniem z gwarancji aplikacji, oprogramowania systemowego, narzędziowego i innego w części, która została zmodernizowana.

Wyjątkiem od powyższej reguły jest postępowanie podmiotu realizującego modernizację oprogramowania zgodnie z Instrukcjami oraz stosownymi procedurami, które są opisane w Dokumentacji Powykonawczej.

W przypadku gdy w czasie trwania umowy Zamawiający zmieni elementy infrastruktury dla systemu SIOEPKZ, Wykonawca zweryfikuje poprawność działania zmienionej infrastruktury oraz zainstaluje lub skonfiguruje systemy w ramach wynagrodzenia za utrzymanie systemów w ruchu. W przypadku wymaganej przez Zamawiającego modernizacji infrastruktury oraz oprogramowania systemowego, Wykonawca zobowiązany jest wystąpić zgodnie z stosownymi procedurami, które są opisane w Dokumentacji Powykonawczej do Gwaranta I-S, w celu ustalenia sposobu zainstalowania i skonfigurowania infrastruktury oraz oprogramowania niepowodującego utraty gwarancji Gwaranta I-S. Wykonawcy nie przysługuje w ramach prac rekonfiguracyjnych dodatkowe wynagrodzenie niż za świadczenie przedmiotu umowy.

D.9.7) Przedstawienie warunków rekonfiguracji infrastruktury i oprogramowania obsługującego SIOEPKZ, w tym metod jego modernizacji

Rekonfiguracja infrastruktury oraz oprogramowania systemowego przez Zamawiającego lub podmiot działający na rzecz Zamawiającego poza Gwarantem I-S nie jest możliwa w sytuacji, kiedy ona spowoduje utratę gwarancji. Wyjątkiem od powyższej reguły jest postępowanie zgodnie z Instrukcjami oraz stosowanymi procedurami, które są opisane w Dokumentacji Powykonawczej.

W przypadku wymaganej przez Zamawiającego rekonfiguracji infrastruktury oraz oprogramowania systemowego, Wykonawca zobowiązany jest wystąpić zgodnie ze stosownymi procedurami, które są opisane w Dokumentacji Powykonawczej do Gwaranta I-S, w celu ustalenia sposobu rekonfiguracji niepowodującego utraty gwarancji Gwaranta I-S. Wykonawcy nie przysługuje w ramach prac rekonfiguracyjnych dodatkowe wynagrodzenie niż za świadczenie przedmiotu umowy.

D.9.8) Okresowa konserwacja oprogramowania obsługującego SIOEPKZ przez Wykonawcę

Wykonawca zobowiązany jest przez cały okres umowy do aktualizowania oprogramowania systemowego oraz pomocniczego/narzędziowego zgodnie z informacjami ze stron ich producentów po przeprowadzeniu testów w środowisku testowym. Przeprowadzenie testów musi być udokumentowane.

Wykonawca w imieniu Zamawiającego jest odpowiedzialny za zarządzanie systemem zgodnie ze stosownymi procedurami oraz z Dokumentacją Powykonawczą.

D.9.9) ZAMKNIĘTA LISTA OKOLICZNOŚCI, KTÓRYCH ZAISTNIENIE MOŻE SPOWODOWAĆ UCHYLENIE SIĘ PRZEZ GWARANTA I-S Z OBOWIĄZKÓW GWARANCYJNYCH

Usługi gwarancyjne w stosunku do oprogramowania objętego serwisem mają zastosowanie tylko do wad i usterek w ich działaniu, które powstały z przyczyn tkwiących w tym oprogramowaniu. Gwarancja nie obejmuje napraw oprogramowania, w przypadku gdy:

1. Konieczność naprawy powstała:
 - a) z powodu niewłaściwej eksploatacji systemu z winy Zamawiającego (np. niezgodnej z procedurami, informacjami ze strony producentów).

- b) z powodu instalacji dodatkowych elementów niebędących integralną częścią systemu bez wiedzy i akceptacji Gwaranta I-S. W takim wypadku koszty naprawy pokrywane są z polisy ubezpieczeniowej;
 - c) w wyniku działania siły wyższej. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć ani zapobiec, a w szczególności przez siłę wyższą należy rozumieć: strajki, klęski żywiołowe, działania wojenne, pożary, epidemie.
2. Wystąpiła konieczność zareagowania na błędy w SIOEPKZ w sytuacji, gdy została dokonana zmiana kodu źródłowego przez Zamawiającego lub podmiot działający na rzecz Zamawiającego z pominięciem Gwaranta I-S.

D.9.10) OKNO SERWISOWE

Wykonawca z wyprzedzeniem co najmniej 7 dni kalendarzowych występuje (co najmniej w formie maila) do Zamawiającego z wnioskiem przeprowadzenie niezbędnych prac związanych z modernizacyjną, konserwacją, odtworzeniem danych w ramach okna serwisowego wraz z podaniem proponowanych terminów ich przeprowadzenia i zakresu prac. W sytuacjach zagrażających brakiem utrzymania pełnej funkcjonalności systemu Strony mogą wzajemnie wystąpić z wnioskiem o wcześniejszej przeprowadzenie okna serwisowego. Zamawiający w formie co najmniej mail od osoby upoważnionej przez Zamawiającego akceptuje terminy i zakres prac w ramach okna serwisowego lub wnosi uwagi do zakresu prac lub zaproponowanego terminu.

D.9.11) PRACA DO MOMENTU ROZWIĄZANIA PROBLEMU

Upoważniony przedstawiciel Gwaranta I-S świadczy usługi na miejscu lub zdalnie, zgodnie z zapisami OPZ, aż do przywrócenia poprawnej pracy oprogramowania. Praca może zostać tymczasowo wstrzymana, jeżeli konieczne będą dodatkowe części lub zasoby, ale jak tylko będą one dostępne, praca zostanie wznowiona.

D.9.12) Poniższe sytuacje nie są objęte zobowiązaniem czasu do naprawy w trybie świadczenia usług gwarancyjnych Gwaranta I-S:

- Czas związany z mechanizmami odbudowy dysku.
- Odtworzenie danych realizowane w czasie okna serwisowego.

D.9.13) Oprogramowanie zewnętrzne

Wykonawca zobowiązany jest **do**:

1. Stałego monitorowania wersji oprogramowania zewnętrznego i regularnego aktualizowania.
2. Stałego monitorowania baz podatności bezpieczeństwa (w tym bazy CVE – <https://cve.mitre.org>) i bieżącego stosowania publikowanych aktualizacji związanych z ujawnianymi lukami.
3. Weryfikacji zgodności nowych wersji oprogramowania zewnętrznego z systemem SIOEPKZ, a w przypadku braku tej zgodności – wystąpienia do Zamawiającego z propozycją zmiany w ww. systemach obejmującej dostosowanie systemów, adaptację oprogramowania zewnętrznego lub jego wymianę na inne realizujące tę samą funkcję.
4. Weryfikacji statusu wsparcia dla oprogramowania zewnętrznego i jego bieżącej aktualizacji na wersje aktualnie wspierane, a w przypadku braku wersji wspieranej - wystąpienia do Zamawiającego z propozycją zmiany w ww. systemach obejmującej dostosowanie systemów, adaptację oprogramowania zewnętrznego lub jego wymianę na inne realizujące tę samą funkcję.

Zamawiający oczekuje, że propozycje zmiany w zakresie opisanym w punktach 3 i 4 powyżej będą formułowane z co najmniej 3-miesięcznym wyprzedzeniem przed zmianą wersji na niekompatybilną bądź przed zakończeniem wsparcia dla danego elementu.

Zestawienie oprogramowania zewnętrznego wykorzystywanego przez system SIOEPKZ znajduje się w załączniku nr 3.

D.10. Inspekcja kompletności środowisk i kodu źródłowego

Opis zakresu prac:

Wykonawca zobowiązany jest najpóźniej do dnia **zakończenia okresu przejściowego, o którym mowa w rozdziale A.4. pkt 1)** dokonać:

- a) inspekcji kompletności przekazanego kodu źródłowego oraz wszystkich informacji pozwalających na skonfigurowanie i uruchomienie środowisk developerskich w środowisku Wykonawcy,
- b) inspekcji istniejących środowisk produkcyjnego, **testowego** oraz PREPROD,
- c) weryfikacji uzyskanych danych dostępowych pod kątem możliwości wykonywania wszelkich prac administracyjnych i technicznych na ww. środowiskach,
- d) próbnego oraz właściwego odtworzenia środowiska **testowego** oraz PREPROD na podstawie zawartości środowiska produkcyjnego zgodnie z procedurą dostarczoną przez Zamawiającego, w terminach uzgodnionych z Zamawiającym,
- e) testu wydajnościowego środowiska produkcyjnego zgodnie z procedurą dostarczoną przez Zamawiającego.

Wykonawca potwierdza wykonanie ww. czynności protokołem gotowości do świadczenia usług.

D.11. Utrzymanie na infrastrukturze dostarczonej przez Zamawiającego środowisk wskazanych w punkcie C.3.

Opis zakresu prac:

- 1) Wykonywanie backupów wszelkich elementów składowych systemu SIOEPKZ (w tym kodu, baz danych, konfiguracji) na żądanie Zamawiającego oraz przed każdą dystrybucją aplikacji, zgodnie z procedurą przekazaną Wykonawcy po podpisaniu umowy,
- 2) Zarządzanie aktualizacjami i poprawkami bezpieczeństwa zgodnie z polityką bezpieczeństwa systemu SIOEPKZ;
- 3) Zarządzanie zmianami zgodnie z polityką bezpieczeństwa systemu SIOEPKZ;

D.12. Zapewnienie działania kanałów wewnętrznej komunikacji użytkowników

Opis zakresu prac:

Kanały wewnętrznej komunikacji użytkowników muszą umożliwiać wymianę informacji poprzez mechanizmy wbudowane w system SIOEPKZ (notyfikacja) w celu informowania o zdarzeniach związanych z organizacją i przeprowadzaniem egzaminów zawodowych.

System wykorzystuje następujące kanały kontaktu: e-mail, SMS, MMS.

Zamawiający zapewni usługę przesyłania wiadomości SMS i MMS. Obowiązkiem Wykonawcy jest dostosowanie modułu wysyłającego powiadomienia do wymagań technicznych operatora bramki SMS i MMS, który może się zmienić nie częściej niż 1 raz w ciągu 12 miesięcy.

Niniejsze zamówienie nie obejmuje usługi przesyłania wiadomości SMS i MMS na telefony użytkowników.

Wykonawca w ramach zamówienia zapewni możliwość przesyłania wiadomości e-mail za pośrednictwem zapewnionej przez Zamawiającego usługi lub maszyny wirtualnej. Obowiązkiem Wykonawcy jest dostosowanie modułu wysyłającego powiadomienia e-mailowe do wymagań technicznych usługi lub maszyny wirtualnej zajmującej się wysyłką wiadomości e-mailowych. Wymagania techniczne tej usługi lub maszyny wirtualnej mogą się zmienić nie częściej niż 1 raz w ciągu 12 miesięcy.

D.13. Raportowanie

Opis zakresu prac:

Zamawiający przez cały okres realizacji zamówienia wymaga systematycznego raportowania z wymaganych i wykonywanych w ramach umowy czynności na rzecz Zamawiającego.

Raport wykonania usługi, zwany raportem RWU, odzwierciedla najważniejsze obszary działania objęte umową i stanowi dla Zamawiającego informację o poprawności wykonywania umowy.

Raport RWU składany jest co miesiąc, a jego zawartość została opisana w załączniku nr 8 – Minimalny zakres raportu RWU.

Akceptacja treści raportu RWU jest warunkiem koniecznym dokonania przez Zamawiającego płatności z tytułu utrzymania systemu w danym miesiącu.

Ponadto, Zamawiający zastrzega konieczność dodatkowego raportowania zdarzeń związanych z przebiegiem realizacji umowy, zgodnie z załącznikiem nr 9 – Zakres informacji raportowanych poza raportem RWU.

D.14. Zarządzanie bazą wiedzy i konfiguracji

Opis zakresu prac:

- 1) Baza wiedzy jest tworzona, archiwizowana, udostępniana i przekazywana Zamawiającemu w sformatowanej formie elektronicznej nie rzadziej niż raz w miesiącu. Baza wiedzy zawiera opis wszystkich działań podjętych w reakcji na zgłoszenia do Service Desk / Help Desk. Baza wiedzy jest udostępniana Wykonawcy jedynie na okres trwania umowy; Po zakończeniu umowy, Wykonawca zobowiązany jest do przeniesienia zawartości Bazy wiedzy w miejsce uzgodnione z Zamawiającym.
- 2) Zarządzanie bazą konfiguracji i raportowanie Zamawiającemu w przypadku zmian i nie rzadziej niż raz na kwartał;

D.15. Audyt infrastruktury i oprogramowania związanego z systemami.

Opis zakresu prac:

Wykonawca, w terminie zaakceptowanym przez Zamawiającego, nie później niż na 24 miesiące przed zakończeniem umowy w ramach wynagrodzenia za utrzymanie systemu SIOEPKZ w ruchu, zobowiązany jest przeprowadzić szczegółowy audyt infrastruktury i oprogramowania związanego z infrastrukturą oraz aplikacją SIOEPKZ, oceniający żywotność sprzętu/oprogramowania/aplikacji, którego wynikiem będzie rekomendacja Wykonawcy określająca:

- a) zdolność aktualnie dostarczonej przez Zamawiającego infrastruktury sprzętowej i systemowej do utrzymania systemu SIOEPKZ przy parametrach ruchu wynikających z perspektyw rozwoju systemu egzaminacyjnego w Polsce,
- b) aktualność i poziom wsparcia oprogramowania systemowego,
- c) aktualność i poziom wsparcia oraz rozwojowość i dostępność aktualizacji oprogramowania stron trzecich,
- d) zgodność architektury aplikacji z wyzwaniami związanymi z utrzymaniem systemu SIOEPKZ w ruchu,
- e) możliwość wykorzystania alternatywnych rozwiązań technicznych, jakie nie zostały uwzględnione w stanie systemu SIOEPKZ na moment przejęcia jego obsługi przez Wykonawcę lub na moment jego ostatniej istotnej aktualizacji,

Audyt powinien również sformułować zalecenia dotyczące niezbędnego rozwoju infrastruktury i oprogramowania wraz z propozycją harmonogramu niezbędnych prac modernizacyjnych pozwalających na ciągłe utrzymanie systemu SIOEPKZ w ruchu bez zbędnych przestojów.

Audyt przeprowadzany jest w opcji minimalnej i optymalnej uwzględniający ciągłość działania systemu przez następne 4 lata. Audyt przeprowadzony jest w oparciu m.in. o wyniki testów wydajnościowo-pojemnościowych i logowania oraz trend związany z liczbą składanych deklaracji na wszystkie dotychczasowe sesje egzaminacyjne. Dodatkowe wytyczne dotyczące przeprowadzenia audytu (precyzujące kierunki rozwoju systemu) Zamawiający jest uprawniony przekazać Wykonawcy na 3 miesiące przed jego przeprowadzeniem.

Wyniki audytu w postaci raportu mają być przedstawione Zamawiającemu w terminie 22 miesięcy przed zakończeniem umowy.

Wykonawca na 3 miesiące przed zakończeniem umowy przeprowadza w ramach wynagrodzenia za utrzymanie systemów w ruchu ponowny audyt infrastruktury i oprogramowania związanego z infrastrukturą utrzymującą system SIOEPKZ, na zasadach tożsamyh z pierwszym audytem i przedstawia jego wyniki w terminie 1 miesiąca przed zakończeniem umowy.

D.16. Zapewnienie ochrony ubezpieczeniowej kontraktu

Opis zakresu prac:

1. Wykonawca jest zobowiązany posiadać ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej w zakresie obejmującym świadczenie usług rodzajowo odpowiadających usługom będącym przedmiotem Umowy, w tym w zakresie szkód spowodowanych niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązań umownych. Zamawiający zaakceptuje także ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej dedykowane do niniejszej Umowy, a obejmujące okoliczności wskazane w zdaniu pierwszym. Ubezpieczenie musi być ważne przez cały okres obowiązywania Umowy na kwotę nie mniejszą niż 30 000 000 zł.
2. Wykonawca jest zobowiązany przedłożyć Zamawiającemu w terminie 14 dni od daty podpisania umowy kopię polisy, potwierdzoną za zgodność z oryginałem przez osobę uprawnioną do reprezentacji Wykonawcy wraz z dowodem opłacenia wymagalnych składek. Zamawiający zamiast ww. kopii, dopuszcza możliwość przedłożenia cyfrowego odwzorowania polisy i dowodu opłacenia wymagalnych składek.
3. W przypadku gdy polisa, o której mowa w ust. 1), przewiduje wniesienie opłat transzami, których wymagalność przypada po upływie 14 dni od daty podpisania umowy, Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć Zamawiającemu dowód opłaty każdej wymagalnej składki w terminie 7 dni od upływu jej wymagalności.
4. W przypadku, gdy polisa jest zawarta na okres krótszy niż określony w ust. 1) (okres obowiązywania polisy nie obejmuje całego okresu realizacji niniejszej umowy), Wykonawca jest zobowiązany zapewnić i udokumentować Zamawiającemu ciągłość posiadania w okresie realizacji umowy polisy OC w wymaganym zakresie, tj. w terminie 7 dni od dnia upływu terminu obowiązywania pierwszej i każdej kolejnej polisy dostarczyć Zamawiającemu dowód potwierdzający kontynuację ubezpieczenia wraz z dowodem opłacenia wymagalnych składek.
5. W zakresie ust. 3 i 4, postanowienia ust. 2 dotyczące sposobu udokumentowania Zamawiającemu posiadania polisy i opłacenia wymagalnych składek stosuje się odpowiednio.
6. Zamawiający nie dopuszcza w ramach polisy franszyzy integralnej, zaś franszyza redukcyjna jest dopuszczalna w kwocie nie wyższej niż 10.000,00 zł.

D.17. Zapewnienie dostępności członków zespołu oddelegowanego do realizacji kontraktu.

Opis zakresu prac:

Wykonawca jest zobowiązany powołać i oddelegować do realizacji przedmiotu umowy zespół specjalistów, w skład którego będą wchodziły osoby, które posiadają doświadczenie i kompetencje określone w rozdziale VIII SWZ.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpośredniego kontaktu z każdym z członków zespołu na zasadach określonych w §2.4 ust. 8 umowy.

D.18. Zapewnienie ciągłości działania

Opis zakresu prac:

- 1) Odtworzenie środowiska (zgodnie z dokumentacją powykonawczą) w terminie 14 dni od daty podpisania umowy.
- 2) Raz na kwartał w terminie ustalonym przez strony odtworzenie danych z kopii bezpieczeństwa z środowiska produkcyjnego w środowisku testowym potwierdzone raportem.
- 3) Bieżące zarządzanie pojemnością systemu logiczną i fizyczną poprzez okresowe przygotowanie i udostępnienie Zamawiającemu raportu z dostępności fizycznego miejsca w systemie wraz z ewentualną rekomendacją działań;
- 4) Zarządzanie kopiami bezpieczeństwa, w tym odtwarzanie na żądanie Zamawiającego ostatniej dobrej kopii systemów w środowisku testowym w celu potwierdzenia możliwości poprawnego odczytania wszystkich danych z systemu. Tworzenie kopii bezpieczeństwa zgodnie z procedurą tworzenia kopii zapasowych, zgodnie z polityką bezpieczeństwa i dokumentacją systemu. Procedura wykonywania kopii bezpieczeństwa zostanie udostępniona Wykonawcy podczas wizji lokalnej;
- 5) Zmiany harmonogramów kopii zapasowych lokalnych systemów we współpracy z Operatorem Infrastruktury;
- 6) Przywracanie systemu z dysku/taśmy zgodnie z polityką bezpieczeństwa i dokumentacją systemu we współpracy z Operatorem Infrastruktury;
- 7) Odtworzenie środowiska zgodnie z procedurą dotyczącą oprogramowania, zgodnie z polityką bezpieczeństwa i dokumentacją systemu;

E. Miejsce i sposób wykonywania usługi.

Zamawiający dopuszcza zarządzanie i kontrolę zdalną nad systemem SIOEPKZ (z wyłączeniem prac, które zgodnie z polityką bezpieczeństwa systemu lub charakterem swoich działań muszą być przeprowadzone w ściśle określonym miejscu, w szczególności w siedzibie CKE).

F. Termin realizacji

Umowa będzie realizowana przez okres 45 miesięcy od dnia **zawarcia umowy, jednak nie wcześniej niż od dnia 1 października 2021 r.** W okresie realizacji umowy Zamawiający jest uprawniony w ramach opcji powierzyć utrzymanie w ruchu systemu SIOEPKZ przez dalsze 3 miesiące, wydłużając okres realizacji umowy do 48 miesięcy.

Po podpisaniu umowy z Wykonawcą, Zamawiający gwarantuje maksymalnie 3-miesięczny okres przejściowy, w którym Wykonawca będzie zwolniony ze świadczenia usług na rzecz Zamawiającego. W okresie przejściowym Wykonawca może, w celu zapoznania się z przedmiotem zamówienia, uruchomić i wykorzystywać testową wersję systemu SIOEPKZ uruchomioną z wykorzystaniem zasobów własnych oraz infrastruktury Wykonawcy. Za działania Wykonawcy w okresie przejściowym nie przysługuje

wynagrodzenie. Zamawiający udzieli Wykonawcy w okresie przejściowym informacji dotyczących przedmiotu zamówienia, w tym kodów źródłowych i dokumentacji technicznej systemu SIOEPKZ. Za zgodą Stron okres przejściowy może zostać skrócony.

Zakres, o którym mowa w rozdziale A.3, będzie realizowany od dnia zakończenia okresu przejściowego do końca okresu obowiązywania umowy.

G. Prawa autorskie

Do wszystkich prac Wykonawcy musi zostać opracowana dokumentacja, do której Wykonawca z chwilą przekazania jej Zamawiającemu przeniesie majątkowe prawa autorskie w zakresie wszystkich pól eksploatacji określonych w dalszej części opisu przedmiotu zamówienia.

Dokumentacja powinna być aktualizowana po każdym wprowadzeniu zmiany do Systemu w taki sposób, aby w całości opisywała stan modyfikowanego Systemu na dzień wprowadzenia danej zmiany.

Zakres dokumentacji, której utrzymanie w aktualności jest obowiązkiem Wykonawcy, obejmuje:

1. Opis architektury systemu,
2. Dokumentację infrastruktury wykorzystywanej w systemie SIOEPKZ (opis konfiguracji maszyn wirtualnych, opis usług systemowych oraz chmurowych wykorzystywanych przez system)
3. Dokumentację struktur danych, w tym baz danych wykorzystywanych przez system SIOEPKZ.
4. Dokumentację kodu źródłowego.
5. Opis sposobu implementacji warstwy dostępu do danych,
6. Opis sposobu uwierzytelnienia użytkowników,
7. Opis sposobu zarządzania sesją użytkownika,
8. Opis algorytmów,
9. Opis raportowania błędów,
10. Sposób zabezpieczenia aplikacji,
11. Opis modułu raportowego,
12. Dokumentację wymagań i sposobu ich spełnienia (w przypadku realizacji zmiany funkcjonalności).
13. Dokumentację architektury systemu SIOEPKZ.
14. Opis komponentów wykorzystywanych przez system, zasad ich działania oraz zasad komunikacji poszczególnych komponentów.
15. Dokumentację konfiguracji systemu SIOEPKZ oraz wszelkiego oprogramowania pomocniczego, systemów operacyjnych oraz warstwy sieciowej w miejscu instalacji systemu SIOEPKZ.
16. Instrukcje użytkowników systemu SIOEPKZ (osobna instrukcja dla każdej roli).
17. Instrukcje administratora pozwalające na wykonywanie wszystkich czynności utrzymaniowych.
18. Instrukcję kompilacji kodu źródłowego,
19. Instrukcję instalacji aplikacji na podstawie kodu źródłowego,
20. Instrukcję korzystania z oprogramowania narzędziowego, w tym skryptów administracyjnych oraz skryptów realizujących testy wydajnościowe i testy regresji,

Zamawiający zastrzega sobie prawo do dokonywania okresowej weryfikacji kompletności i poprawności dokumentacji, przy czym pierwsza weryfikacja nastąpi nie wcześniej niż 9 miesięcy od daty podpisania umowy.

W przypadku wad dokumentacji, Zamawiający wezwie Wykonawcę w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 7 dni, do usunięcia wad, w tym dostarczenie dokumentacji pozbawionej wad.

Prawa autorskie:

1. Strony zgodnie oświadczają, że ich celem jest zapewnienie Zamawiającemu możliwości korzystania z systemu SIOEPKZ bez żadnych ograniczeń, a horyzont eksploatacji tego systemu przez Zamawiającego znacząco wykracza poza czas trwania umowy zawartej w ramach niniejszego postępowania.
2. Wykonawca oświadcza, że:

- 1) będą mu przysługiwały niczym nieograniczone prawa do przeniesienia majątkowych praw autorskich do wytworzonego w związku z realizacją niniejszego przedmiotu umowy oprogramowania i dokumentacji dotyczącej tego oprogramowania w zakresie i na polach eksploatacji wskazanych w niniejszej Umowie i w załącznikach do umowy;
 - 2) będzie mu przysługiwało prawo do udzielenia Zamawiającemu niezbędnych licencji do gotowego oprogramowania i dokumentacji związanej z tym oprogramowaniem w związku z realizacją niniejszego przedmiotu umowy w zakresie i na polach eksploatacji wskazanych w niniejszej Umowie i w załącznikach do umowy;
 - 3) wytworzone utwory nie będą zawierały niedozwolonych zapożyczeń z utworów osób trzecich oraz nie będą obciążone żadnymi innymi prawami osób trzecich.
3. Wykonawca przenosi na Zamawiającego wszelkie prawa licencyjne (oprogramowanie gotowe) oraz autorskie prawa majątkowe związane z wykonanymi zmianami w systemie SIOEPKZ (oprogramowanie nowe wytworzone w związku z realizacją niniejszej umowy), niezbędne do dalszego samodzielnego rozwijania i wykorzystywania zmodyfikowanego systemu.
- 1) Wykonawca oświadcza, że ww. prawa umożliwiają Zamawiającemu dalszy rozwój systemu we własnym zakresie, bez żadnych ograniczeń w tym konieczności udziału Wykonawcy lub innych podmiotów trzecich a okres ww. licencji (do oprogramowania gotowego) wynosi 5 lat od dnia zakończenia umowy. W ramach ww. licencji Wykonawca udziela Zamawiającemu prawa do udzielania sublicencji na okres i w zakresie określonym ww. licencją.
 - 2) Zamawiający nie będzie ponosić żadnych kosztów związanych z wykorzystywaniem oprogramowania stron trzecich będącego składowymi kodu Systemu SIOEPKZ (np. biblioteki programistyczne), a w przypadku, gdy jakkolwiek fragment systemu zostanie objęty płatną licencją, Wykonawca zobowiązuje się do ponoszenia wszelkich kosztów z tytułu tej licencji.
 - 3) Wykonawca oświadcza, że Zamawiający będzie mógł na własną rękę bez ponoszenia dodatkowych kosztów licencyjnych rozwijać system SIOEPKZ na własną rękę w terminie co najmniej 5 lat od zakończenia realizacji przedmiotu zamówienia. W przypadku konieczności wykorzystywania do rozwoju systemu SIOEPKZ komponentów, których wykorzystywanie przez Zamawiającego w dniu zakończenia realizacji niniejszego zamówienia wiązałoby się z ponoszeniem przez Zamawiającego jakichkolwiek kosztów licencyjnych, Wykonawca zobowiązany jest do ponoszenia tych kosztów w imieniu Zamawiającego przez okres 5 lat od zakończenia umowy lub nieodpłatnego zapewnienia odpowiednich licencji.
 - 4) W sytuacji, gdy jakkolwiek fragment systemu w okresie obowiązywania umowy na realizację niniejszego zamówienia zostanie objęty płatną licencją lub jego aktualizacja wymaga wykorzystania oprogramowania dostępnego na płatnej licencji, Wykonawca ma obowiązek zaproponować Zamawiającemu zmianę w systemie obejmującą wymianę tego komponentu na inny. Zamawiający zastrzega sobie prawo wprowadzania modyfikacji do propozycji zmiany złożonej przez Wykonawcę lub do niewyrażenia zgody na zmianę w postaci zaproponowanej przez Wykonawcę. Zamawiającemu przysługuje prawo akceptacji odpłatnej licencji. W takiej sytuacji koszty licencji ponosi Zamawiający.
 - 5) Zmiana systemu SIOEPKZ wynikająca z przesłanek, o których mowa w punkcie G.3.4) jest zmianą w rozumieniu punktu A.3.2) niniejszego dokumentu.
4. Wykonany i dostarczony w ramach umowy przedmiot umowy, określony w § 1 niniejszej umowy, i wszystkie utwory, w tym dokumentacja określona w załączniku nr 1 do umowy wytworzona przez Wykonawcę w trakcie i w celu realizacji przedmiotu umowy, stanowi własność Zamawiającego i nie może być udostępniona osobie trzeciej bez zgody Zamawiającego w całości lub części.
5. Wykonawca, przekazując Zamawiającemu przedmiot zamówienia, zobowiązany jest przekazać jednocześnie kody źródłowe do systemu, o którym mowa w ust. 1, najpóźniej w dniu odbioru końcowego każdej zmiany w systemie oraz w innym terminie określonym przez Zamawiającego, z zastrzeżeniem że termin nie będzie krótszy niż 7 dni od chwili przekazania wniosku do Wykonawcy o przekazanie kodów źródłowych (przekazanie dotyczy kodów źródłowych całego systemu, którego dotyczy zmiana). Przekazanie kodów źródłowych dotyczy wszystkich modułów dostarczonego rozwiązania, które nie mogą być modyfikowane za pomocą plików konfiguracyjnych, a potrzeba rozwoju funkcjonalności systemów może wymagać modyfikacji kodu źródłowego.

Zamawiający przeprowadzi proces kontroli (testy) przekazanych kodów źródłowych w obecności upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy. Z przeprowadzonego procesu testów Strony sporządzą protokół uruchomienia i instalacji, zawierający co najmniej: datę wykonania testów, oznaczenie wersji, nazwiska osób wykonujących, listę plików źródłowych, listę plików, ewentualne wszelkie inne informacje niezbędne do przeprowadzenia testów.

6. Przeniesienie majątkowych praw autorskich i udzielenie licencji na dostarczone oprogramowanie lub inne utwory wytworzone w trakcie i w celu realizacji przedmiotu umowy następuje w chwili przekazania Zamawiającemu utworu i obejmuje znane w chwili zawierania umowy pola eksploatacji, w tym w szczególności:

1) w zakresie oprogramowania:

- a) utrwalenie techniką cyfrową;
- b) w zakresie rozpowszechniania utworu – publiczne udostępnienie kodu wynikowego;
- c) trwałe lub czasowe zwielokrotnianie programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie (kopie bezpieczeństwa);
- d) wprowadzenie do pamięci serwerów, komputerów i innych urządzeń zapewniających techniczną możliwość korzystania z oprogramowania oraz sieci komputerowych;

2) w zakresie dokumentacji:

- a) wytwarzanie nieograniczonej liczby egzemplarzy Utworu z zastosowaniem technik: poligraficznych, reprograficznych, informatycznych, fotograficznych, cyfrowych, na nośnikach optoelektronicznych, fonograficznych, zapisu magnetycznego, audiowizualnych lub multimedialnych;
- b) wprowadzanie do obrotu oryginału albo egzemplarzy, najem lub użyczenie oryginału albo egzemplarzy, na których Utwór utrwalono - bez ograniczeń przedmiotowych, terytorialnych i czasowych, bez względu na przeznaczenie;
- c) wprowadzenie do pamięci komputera i systemów operacyjnych;
- d) rozpowszechnianie w sieciach informatycznych, w tym w Internecie, w ten sposób aby osoby miały dostęp do Utworu w wybranym przez siebie miejscu i czasie;
- e) publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie, nadawanie, reemitowanie, w tym za pośrednictwem sieci kablowych i satelitarnych;
- f) wydawanie całości lub fragmentów Utworu w publikacjach zbiorowych w postaci książkowej (albumy, katalogi, leksykony), wydawnictwach multimedialnych, samodzielnie lub w wydaniach z utworami innych podmiotów;
- g) rozpowszechniania po dokonaniu opracowania redakcyjnego, polegającego m.in. na wprowadzaniu śródtytułów, podtytułów, opisów;
- h) wykorzystywanie w celach informacyjnych, promocji i reklamy;
- i) nieodpłatne lub odpłatne wypożyczenie lub udostępnienie zwielokrotnionych egzemplarzy;
- j) opracowanie w szczególności polegające na przeróbce, zmianie, wykorzystaniu części, przemontowaniu Utworu.

7. Rozpowszechnianie i zwielokrotnianie utworu dotyczy całości lub jego fragmentów, samodzielnie lub z dziełami innych podmiotów lub w dziełach innych podmiotów, a także po dokonaniu opracowania redakcyjnego.

8. W przypadku wystąpienia przeciwko Zamawiającemu przez osoby trzecie z roszczeniami wynikającymi z naruszenia ich praw autorskich przez Wykonawcę w wyniku realizacji niniejszej Umowy, Wykonawca zobowiązuje się w zakresie dopuszczonym prawem do ich zaspokojenia i zwolnienia Zamawiającego od obowiązku świadczeń z tego tytułu.

9. W każdym wypadku Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia Zamawiającemu utworu wolnego od wad przez cały okres obowiązywania Umowy.

10. Wraz z przeniesieniem autorskich praw majątkowych na Zamawiającego przechodzi wyłączne prawo zezwalania na wykonanie autorskiego prawa zależnego lub praw z utworów wymienionych w ust. 2 i 3 w zakresie tożsamym z polami eksploatacji, o których mowa w ust. 6. W szczególności Zamawiający ma prawo, bez zgody Wykonawcy, przystosowywać i zmieniać oprogramowanie i dokumentację w takim zakresie, w jakim jest to niezbędne do korzystania z niego zgodnie z jego przeznaczeniem, m.in.

- 1) stosowanie oprogramowania i dokumentacji zgodnie z ich przeznaczeniem,

- 2) wykrywanie i usuwanie szkodliwego oprogramowania,
 - 3) zmienianie parametrów programu, dokumentacji wywołanego zmianą standardów lub wymogów (np. uwzględnienie w programie wymogów wynikających z nowelizacji lub zmiany przepisów prawa),
 - 4) dostosowanie programu, dokumentów do wymogów nowych wersji sprzętu komputerowego,
 - 5) integrowanie systemu z innymi aplikacjami np. do raportowania.
11. Zamawiający jest uprawniony również do zezwalania na wykonanie autorskiego prawa zależnego lub praw z utworów w zakresie określonym w ust. 10, w ramach udzielonych przez Wykonawcę licencji dotyczących oprogramowania gotowego.
12. Wykonawca upoważnia Zamawiającego do nadzoru nad sposobem korzystania z dzieła i decydowania o pierwszym udostępnieniu dzieła publiczności.

Zamawiający udziela Wykonawcy licencji na oprogramowanie wytworzone przez Wykonawcę w związku z realizacją niniejszej umowy (oprogramowanie nowe wytworzone w związku z realizacją niniejszej umowy) na okres i w zakresie niezbędnym do realizacji zobowiązań wynikających z treści niniejszej umowy. Udzielenie przez Wykonawcę sublicencji wymaga każdorazowo pisemnej zgody Zamawiającego pod rygorem nieważności.

H. Wizja lokalna

Zamawiający przewiduje przeprowadzenie wizji lokalnej mającej na celu zapoznanie się Wykonawców z systemem SIOEPKZ. Zgodnie z (art. 131 ust. 2 ustawy Pzp) Wykonawcy ubiegający się o udzielenie zamówienia są zobowiązani do uczestnictwa w wizji lokalnej pod rygorem odrzucenia oferty.

Wykonawca, w celu uczestniczenia w wizji lokalnej, zobowiązany jest do złożenia wniosku o udział w wizji lokalnej zgodnie z załącznikiem nr 8 do SWZ oraz załączyć wraz z wnioskiem podpisaną podpisem kwalifikowanym umowę o zachowaniu poufności wg wzoru stanowiącego załącznik nr 9 do SWZ. Szczegółowe zasady dotyczące udziału w wizji lokalnej są opisane w rozdziale IV SWZ, pkt. 4 i 5.

Zamawiający poinformuje Wykonawców, którzy złożą kompletne wnioski o udział w wizji lokalnej odrębnym komunikatem drogą e-mailową o terminie przeprowadzenia wizji (data, godzina) i sposobie potwierdzania udziału w niej przez Wykonawców. Zamawiający umieści dodatkowo informację o terminie przeprowadzenia wizji na stronach internetowych wskazanych w rozdziale I.

Wizja lokalna odbędzie się w siedzibie Zamawiającego.

Podczas wizji lokalnej potencjalni Wykonawcy będą mogli zapoznać się z wybranymi elementami infrastruktury, dokonać wglądu do dokumentacji oraz kodów źródłowych systemu SIOEPKZ.

Zasady i harmonogram przeprowadzenia wizji lokalnej;

1. Uczestnictwo w wizji lokalnej wymaga przedłożenia, najpóźniej w momencie rozpoczęcia wizji, pełnomocnictwa do uczestniczenia w wizji lokalnej w imieniu Wykonawcy oraz podpisanego przed osobą uczestniczącą z ramienia Wykonawcy w wizji lokalnej oświadczenia dla przedstawicieli Wykonawcy o zachowaniu poufności informacji zgodnie z zasadami zachowania poufności zawartymi w umowie (załącznik nr 10 do SWZ).
2. W wizji lokalnej po stronie potencjalnego Wykonawcy mogą uczestniczyć maksymalnie dwie osoby;
3. Podczas wizji lokalnej obowiązują zasady sanitarne zgodnie z przepisami obowiązującymi na dzień przeprowadzenia wizji lokalnej. Wykonawcy uczestniczący w wizji lokalnej są zobowiązani do zastosowania na własny koszt wszelkich wymaganych przepisami prawa środków zabezpieczających przeciwko COVID-19.
4. Podczas wizji lokalnej nie będzie możliwości rejestrowania audio/foto/video przebiegu wizji lokalnej. Dozwolone będzie wyłącznie sporządzanie notatek;
5. Przewiduje się, że wizja lokalna odbędzie się w siedzibie Zamawiającego (ul. Lewartowskiego 6, 00-190 Warszawa) w godzinach 9:00-16:00. Zamawiający zastrzega sobie prawo wcześniejszego zakończenia wizji lokalnej w przypadku wyczerpania zakresu wizji. Zamawiający zastrzega sobie prawo wydłużenia okresu w którym zaplanowano przeprowadzenie wizji lokalnej z uwagi na dużą liczbę Wykonawców, którzy zostaną dopuszczeni do udziału w wizji lokalnej lub z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.

6. Zakres wizji lokalnej obejmuje:
 - a) weryfikację dokumentów Wykonawców,
 - b) przedstawienie ogólnych informacji o systemie Wykonawcom,
 - c) prezentację wybranych elementów infrastruktury za pośrednictwem zdalnego kanału dostępu,
 - d) wgląd do dokumentacji i kodów źródłowych,
 - e) ewentualne udzielenie informacji dodatkowych związanych z pozycjami b), c) i d)
 - f) zakończenie wizji lokalnej.
7. Podczas wizji wykonawcy będą mieli możliwość wglądu do:
 - a) dokumentacji systemu,
 - b) kodu źródłowego systemu,
 - c) podręczników użytkownika,
 - d) infrastruktury,
 - e) polityki bezpieczeństwa,
 - f) procedur kopii bezpieczeństwa.

I. Zamówienia podobne

Zamawiający przewiduje możliwość udzielenia zamówień podobnych do zamówień opisanych w niniejszym dokumencie w rozumieniu art. 214 pkt 1 ust. 7) ustawy Pzp, obejmujących:

1. Usługi, o których mowa w pkt. A.2.1) – A.2.5) – do kwoty 25% wartości zamówienia podstawowego.
2. Usługi, o których mowa w pkt. A.3 do wartości 75 000 roboczogodzin.

Zamówienia podobne zostaną udzielone na warunkach tożsamyh z warunkami opisanymi w niniejszej dokumentacji przetargowej.

J. Wykaz załączników

Numer	Nazwa
1a	Procedura zgłaszania/wprowadzania zmian w systemie SIOEPKZ.
1b	Wzór Opisu Propozycji Zmiany oraz Wzór uszczegółowionego opisu zmiany do Załącznika nr 1a do OPZ
2	Wykaz licencji oprogramowania zewnętrznego dostarczonych przez dostawcę systemu SIOEPKZ.
3	Zestawienie oprogramowania zewnętrznego
4	Specyfikacja testów wydajnościowych SIOEPKZ
5	Specyfikacja testów regresji SIOEPKZ
6	Przykładowe akty prawne, które mogą mieć wpływ na funkcjonowanie systemu SIOEPKZ
7	Rodzaje awarii / incydentów / zgłoszeń
8	Minimalny zakres raportu RWU
9	Zakres informacji raportowanych poza raportem RWU
10	Wykaz najważniejszych zmian spowodowanych zmianą przepisów prawa w okresie od 1 stycznia 2018 do 31 grudnia 2020 r.