

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia i monitoringu zewnętrznego

1. Przedmiot zamówienia.

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi monitoringu zewnętrznego stron internetowych/adresów url Punktu Informacji dla Przedsiębiorcy (serwisu *.biznes.gov.pl oraz *.ceidg.gov.pl).

Ministerstwo Przedsiębiorczości i Technologii prowadzi serwis internetowy dla przedsiębiorców dostępny przez strony www, a w ramach sprawdzania dostępności usług wykorzystuje zewnętrzny system monitoringu, imitujący działania użytkowników.

2. Wprowadzenie do kontekstu realizacji zamówienia.

Serwis internetowy *.biznes.gov.pl oraz *.ceidg.gov.pl daje przedsiębiorcom dostęp do informacji i usług e-administracji związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej w Polsce. Treści publikowane w serwisie dzielą się na:

- a) informacyjne – opisy procedur, interpretacje prawne, wzory wniosków i formularzy, odpowiedzi na pytania, wizytówki urzędów;
- b) interakcyjne – możliwość zadania pytania do Centrum Pomocy, kreatory treści i procedur tzw. interaktywne poradniki przedsiębiorcy, możliwości przygotowania formularzy i wniosków on-line;
- c) transakcyjne – elektroniczna (on-line) możliwość wysłania wniosku do danego urzędu oraz dalsza realizacja procedur – odebranie pisma z urzędów i udzielenie odpowiedzi.

3. Grupy docelowe/użytkownicy portalu.

- a) Przedsiębiorcy (w tym pracodawcy).
- b) Osoby planujące założyć działalność gospodarczą.
- c) Pracownicy administracji publicznej.
- d) Pełnomocnicy przedsiębiorców (w tym księgowi).

4. Podstawowe parametry świadczonej usługi:

- a) usługa będzie świadczona przez 36 miesięcy od dnia podpisania protokołu uruchomienia,
- b) działa w modelu SaaS (panel dostępny przez stronę www),
- c) niezależna od infrastruktury Zamawiającego (oprogramowanie oraz infrastruktura informatyczna należą do Wykonawcy),
- d) umożliwia wybór min. trzech stacji monitorujących zlokalizowanych w sieci Internet w różnych lokalizacjach, z których przeprowadzany jest monitoring,
- a) umożliwia monitorowanie przez łącza przynajmniej trzech największych dostawców Internetu w Polsce,
- b) posiada możliwość monitorowania przez protokoły: TCP/IP, http, https, smtp, ping, sip,

- c) posiada możliwość generowania zdefiniowanych przez Zamawiającego scenariuszy składających się z kroków, które odzwierciedlają poszczególne etapy działania użytkownika jak np. logowanie. Scenariusz ma zawierać warunki określające czy dany adres internetowy działa poprawnie (dla stref logowania, dla wykonywania predefiniowanych czynności na stronach z obsługą cookies/sesji),
- d) posiada panel dla administratora dostępny przez stronę www służący do zarządzania i konfiguracji usługi,
- e) umożliwia ciągły dostęp do wyników monitorowania oraz konfiguracji usługi, z wyłączeniem przerw serwisowych,
- f) Wykonawca udziela bezpłatnej pomocy dotyczącej działania i konfiguracji poprzez e-mail w czasie świadczenia usługi,
- g) posiada możliwość wysyłania powiadomień o awariach poprzez: e-mail oraz SMS przez niezależne od Internetu sprzętowe bramki GSM,
- h) umożliwia generowanie wykresów czasów ładowania się wszystkich elementów stron i pobierania ich,
- i) generuje automatycznie okresowe raporty (dzienne, tygodniowe, miesięczne) i wysyła na adres e-mail zawierające informacje o dostępności oraz wykrytych błędach z podziałem na wybrane lokalizacje stacji monitorujących,
- j) umożliwia wyłączenie monitorowania na czas planowanych przestojów serwisowych,
- k) w razie wykrycia awarii zapisuje zawartość badanej strony, nagłówki odpowiedzi serwera, czas, kod błędu i lokalizację z której wykryto problem,
- l) udostępnia interaktywny panelu pokazujący w czasie rzeczywistym status monitorowanych usług,
- m) umożliwia pobranie, zrenderowanie oraz zapisanie w postaci graficznej (wykres) takich elementów jak javascript czy elementy ładowane dynamicznie.

5. Zestawienie usług definiowanych przez Zamawiającego:

- a) monitorowanie do 50 serwisów/adresów url,
- b) realizowanie do 10 wielokrokowych scenariuszy,
- c) częstotliwość monitorowania maks. co 15 minut,
- d) ilość stacji monitorujących min. 3,
- e) SLA w ujęciu rocznym min. 99,9%
- f) Nielimitowane powiadomienia email/sms o awariach.