Załącznik nr 3. 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,
e) umożliwia monitorowanie przez łącza przynajmniej trzech największych dostawców Internetu w Polsce,
f) posiada możliwość monitorowania przez protokoły wykorzystywane w modelu TCP/IP, w tym przynajmniej: http, https, smtp, icmp, sip,
g) 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),

h) posiada panel dla administratora dostępny przez stronę www służący do zarządzania i konfiguracji usługi,
i) umożliwia ciągły dostęp do wyników monitorowania oraz konfiguracji usługi, z wyłączeniem przerw serwisowych,
j) Wykonawca udziela bezpłatnej pomocy dotyczącej działania i konfiguracji poprzez e-mail w czasie świadczenia usługi,
k) posiada możliwość wysyłania powiadomień o awariach poprzez: e-mail oraz SMS przez niezależne od Internetu sprzętowe bramki GSM,
l) umożliwia generowanie wykresów czasów ładowania się wszystkich elementów stron i pobierania ich,
m) 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,
n) umożliwia wyłączenie monitorowania na czas planowanych przestojów serwisowych,
o) w razie wykrycia awarii zapisuje zawartość badanej strony, nagłówki odpowiedzi serwera, czas, kod błędu i lokalizację z której wykryto problem,
p) udostępnia interaktywny panelu pokazujący w czasie rzeczywistym status monitorowanych usług,
q) 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.