



11/WKR/PAŹP/2024/AZP

## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

| Identyfikator grupy wymagań | <b>Wymagania dot. analizy przedwdrożeniowej i opracowanych produktów prac analizy</b>  |
|-----------------------------|--|
| Właściciel wymagań          |  |
| Charakterystyka:            |  |
| Identyfikator               | Opis   |
| W_AP.1.                     | Przygotowanie projektów funkcjonalnych realizacji wybranych (lub wszystkich wg decyzji Zamawiającego) przez Zamawiającego wymagań OPZ, wraz z propozycjami scenariuszy testowych – w oparciu o tzw. user stories.  |
| W_AP.2.                     | Wykonawca powinien opracować diagramy procesów, subprocesów i funkcji, zgodnie z notacją BPMN. Zamawiający oczekuje wysokiego poziomu szczegółowości diagramów i opisów, tak by kompleksowo obrazowały działanie poszczególnych funkcji (wynikających z OPZ)   |
| W_AP.3.                     | Dla każdego elementu diagramu winien zostać opracowany opis wyjaśniający. Preferowana forma to tabela z ponumerowanymi elementami diagramu i opisem dla każdego z nich.  |
| W_AP.4.                     | Elementy diagramów winny mieć unikalne identyfikatory.   |
| W_AP.5.                     | Celem przeprowadzenia analizy Wykonawca przeprowadzi niezbędne spotkania z Właścicielami Biznesowymi, odpowiadającymi za poszczególne obszary, celem uszczegółowienia wymagań z OPZ, analizy procesów oraz zaprojektowania ścieżek decyzyjnych i reguł działania Aplikacji.  |
| W_AP.6.                     | Wykonawca powinien opracować również diagramy i opisy obrazujące konfigurację niezbędną do realizacji poszczególnych procesów, funkcji przy założeniu, że Zamawiający oczekuje możliwości modyfikacji niezbędnej konfiguracji w trakcie działania procesów. Szczegółowe elementy, których konfiguracja działających workflow powinna być modyfikowalna, Wykonawca winien zbadać wpływ modyfikacji poszczególnych ustawień i zaproponować optymalne rozwiązanie, zgodne z obowiązującymi przepisami i procedurami PAŹP. |
| W_AP.7.                     | Referencja w postaci danych wejściowych powinna zostać dołączona do poszczególnych scenariuszy testowych/PU (przypadków użycia)  |
| W_AP.8.                     | <b>Produkty prac Analizy Przedwdrożeniowej:</b>  |
| W_AP.9.                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Harmonogram wdrożenia uwzględniający podział prac, terminy i zaangażowanie zarówno po stronie Zamawiającego jak i Wykonawcy.</li></ul>   |
| W_AP.10.                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Koncepcje wskazanych przez Zamawiającego procesów i modułów z analizą obecnych procesów biznesowych i opracowaniem mapy docelowych procesów biznesowych</li></ul>  |



11/WKR/PAŻP/2024/AZP

## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

|          |   |
|----------|---|
|          | Zamawiającego objętych Aplikacją wraz z modelem procesów w notacji BPMN (Business Process Model and Notation)   |
| W_AP.11. | <ul style="list-style-type: none"><li>projekt funkcjonalny Aplikacji obrazujący koncepcje działania poszczególnych funkcji w Aplikacji, umożliwiających digitalizację procesów wynikających z charakteru planowania i rozliczania czasu pracy przez Zamawiającego</li></ul>   |
| W_AP.12. | <ul style="list-style-type: none"><li>Szczegółowy opis koncepcji sposobu realizacji poszczególnych wymagań OPZ. Zamawiający oczekuje by na etapie analizy Wykonawca opisał sposoby realizacji wskazanych wymagań przez Zamawiającego wraz z przypadkami użycia, stanowiącymi podstawę do opracowania scenariuszy testowych.</li></ul>             |
| W_AP.13. | <ul style="list-style-type: none"><li>Projekt Architektury Systemu wraz z wymaganiami dotyczącymi infrastruktury koniecznej do uruchomienia Systemu.</li></ul>  |
| W_AP.14. | <ul style="list-style-type: none"><li>Projekt techniczny z dokładnym opisem sposobu realizacji wszystkich założeń Aplikacji.</li></ul>  |
| W_AP.15. | <ul style="list-style-type: none"><li>Projekt integracji z systemami Zamawiającego o jakich mowa w OPZ</li></ul>  |
| W_AP.16. | <ul style="list-style-type: none"><li>Projekt migracji danych wraz z zakresem migrowanych danych</li></ul>  |
| W_AP.17. | <ul style="list-style-type: none"><li>Księga raportów obejmująca specyfikację i projekt/szablony raportów w Aplikacji oraz w przypadku kreatora raportów, jego specyfikację, zakres stosowania i przypadki użycia.</li></ul>  |
| W_AP.18. | <ul style="list-style-type: none"><li>Szczegółowy projekt modelu uprawnień aktorów (administratorów i użytkowników – w zakresie dostępu do danych, funkcjonalności, możliwości wykonywania czynności) w Aplikacji, uwzględniając szacowania co do ilości użytkowników posiadających dane role oraz w kontekście zapewnienia wydajności;</li></ul> |
| W_AP.19. | <ul style="list-style-type: none"><li>Z uwagi na duże znaczenie dostępności Aplikacji, analiza przedwdrożeniowa powinna zawierać także opis możliwych sposobów redukcji ryzyka i skutków związanych z brakiem dostępu do niej w wyniku Błędów</li></ul>   |
| W_AP.20. | <ul style="list-style-type: none"><li>Uzgodnione z Zamawiającym projekty graficzne interfejsów Użytkownika dedykowanego Zamawiającemu</li></ul>   |
| W_AP.21. | Przygotowanie i uzgodnienie z Zamawiającym przypadków testowych oraz pozostałej niezbędnej dokumentacji, zgodnej z OPZ oraz tzw. najlepszymi praktykami, na podstawie przeprowadzonej Analizy Przedwdrożeniowej celem przeprowadzenia testów przez Zamawiającego uwzględniających w szczególności:  |
| W_AP.22. | <ul style="list-style-type: none"><li>opis środowiska do przeprowadzania testu,</li></ul>   |



## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

11/WKR/PAŹP/2024/AZP

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

|          |   |
|----------|---|
| W_AP.23. | <ul style="list-style-type: none"><li>• opis przypadków testowych,</li></ul>  |
| W_AP.24. | <ul style="list-style-type: none"><li>• opis kryteriów poprawności danego przypadku testowego,</li></ul>  |
| W_AP.25. | <ul style="list-style-type: none"><li>• przeprowadzenie testów akceptacyjnych,</li></ul>  |
| W_AP.26. | <ul style="list-style-type: none"><li>• przeprowadzenie testów migracji,</li></ul>  |
| W_AP.27. | <ul style="list-style-type: none"><li>• przeprowadzenie testów wydajnościowych,</li></ul>   |
| W_AP.28. | <ul style="list-style-type: none"><li>• przeprowadzenie testów regresyjnych,</li></ul>  |
| W_AP.29. | <ul style="list-style-type: none"><li>• przeprowadzenie testów bezpieczeństwa,</li></ul>  |
| W_AP.30. | <ul style="list-style-type: none"><li>• przygotowanie raportu z wyżej wymienionych testów,</li></ul>  |
| W_AP.31. | <ul style="list-style-type: none"><li>• sprawną naprawę przez Wykonawcę zidentyfikowanych Błędów Systemu zgłoszonych podczas przeprowadzania testów Zamawiającego.</li></ul>  |
| W_AP.32. | opracowanie dokumentacji testowej zgodnie z Załącznikiem C do Opz (IN-TEST)   |
| W_AP.33. | PAŹP oczekuje by przypadki testowe obejmowały pokrycie wszystkich zidentyfikowanych ścieżek w procesach i wymagań co do funkcjonalności (uwzględniając wymagania WKR - załącznik B do OPZ): analizy procesów, zidentyfikowane wymagania na podstawie udostępnionych dokumentów i rozmów z użytkownikami, zmapowanie na wyspecyfikowane funkcje, przypadki użycia oraz scenariusze testowe |

| Identyfikator grupy wymagań | Wymagania dla wytwarzanej dokumentacji koniecznej do realizacji procedury odbioru   |
|-----------------------------|---|
| Właściciel wymagań          |   |
| Charakterystyka:            |   |
| Identyfikator               | Opis  |
| W_WD.1.                     | Dokumentacja, wytworzona przez Wykonawcę w związku z realizacją zamówienia dedykowaną dla Zamawiającego, do której wykonawca przeniesie autorskie prawa majątkowe:  |
| W_WD.2.                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ostatecznie uzgodniona specyfikacja wymagań oprogramowania, obejmująca opis planowanych iteracji wraz z przypisanymi funkcjonalnościami do wytworzenia:</li></ul> |
| W_WD.3.                     | - Plan testów   |
| W_WD.4.                     | - Dzienniki i raporty z testów oddzielne dla każdej fazy  |
| W_WD.5.                     | - dokumentacja opisująca architekturę,  |



11/WKR/PAŻP/2024/AZP

## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

|          |   |
|----------|---|
| W_WD.6.  | - dokumentacja zawierająca opis struktury zbiorów danych wskazujących zawartość poszczególnych pól informacyjnych i powiązania między nimi oraz opis przepływu danych,                    |
| W_WD.7.  | - dokumentacja administratora po stronie Wykonawcy, zawierająca w szczególności:  |
| W_WD.8.  | • procedury administrowania Aplikacją,  |
| W_WD.9.  | • procedury naprawcze/ współpracy naprawczej mające na celu przywrócenie stanu normalnej pracy Aplikacji po wystąpieniu Błędów/awarii.  |
| W_WD.10. | • wzory protokołów wymaganych w ramach procesu testowania i odbiorów,   |
| W_WD.11. | • dokumentacja administratora wewnętrznego obsługi Aplikacji,   |
| W_WD.12. | • Karta Wydania Oprogramowania;   |
| W_WD.13. | • Plan i raport z instalacji  |
| W_WD.14. | • plan szkoleń i materiały szkoleniowe.   |
| W_WD.15. | • dokumentacja użytkownika, przeznaczona dla użytkowników, która powinna umożliwić im samodzielne korzystanie z Aplikacji. Dokumentacja użytkownika będzie zawierać między innymi:        |
| W_WD.16. |   |
| W_WD.17. | • dokładny opis dostępnych funkcjonalności, uwzględniający kolejność ich wykonania,   |
| W_WD.18. | • opis elementów znajdujących się na poszczególnych ekranach,   |
| W_WD.19. | • opis Błędów oraz innych komunikatów generowanych przez Aplikację,   |
| W_WD.20. | • metodyka zarządzania uprawnieniami,   |
| W_WD.21. | • ramowy plan testów i scenariusze testowe,   |
| W_WD.22. | • plan migracji danych,   |
| W_WD.23. | • projekt integracji z innymi systemami wraz z projektem interfejsów,   |
| W_WD.24. | • dokumentacja interfejsów,   |
| W_WD.25. | <b>Dokumentacja wytworzona przez Wykonawcę musi spełniać następujące wymagania jakościowe:</b>  |
| W_WD.26. | • Dokumentacja musi być przygotowana w języku polskim.  |
| W_WD.27. | • czytelna i zrozumiała struktura poszczególnych kompletnych opracowań,   |
| W_WD.28. | • spójna struktura, forma i sposób prezentacji treści poszczególnych opracowań,   |
| W_WD.29. | • kompletność danego opracowania (dokumentu), rozumiana jako pełne przedstawienie omawianego problemu, a w szczególności jednoznaczne i wyczerpujące przedstawienie wszystkich zagadnień, |



11/WKR/PAŻP/2024/AZP

## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

|          |  |
|----------|--|
| W_WD.30. | <ul style="list-style-type: none"><li>spójność danego opracowania, rozumiana jako zapewnienie wzajemnej zgodności pomiędzy wszystkimi rodzajami informacji umieszczonymi w opracowaniu oraz brak logicznych sprzeczności pomiędzy informacjami zawartymi we wszystkich przekazanych dokumentach.</li></ul> |
| W_WD.31. | Dokumentacja powinna zostać udostępniona Zamawiającemu w wersji elektronicznej umożliwiającej edycję w formacie .doc/ .docx i .pdf (na płycie CD/DVD), lub w wersji papierowej w jednym egzemplarzu, lub on-line w profilu użytkownika wewnętrznego.   |
| W_WD.32. | Dokumentacja będzie aktualizowana i dostarczana do Zamawiającego na bieżąco, przy czym Wykonawca zapewni kontrolę wersji wytworzonej dokumentacji.   |

| Identyfikator grupy wymagań  |   |
|------------------------------|---|
| Migracja danych i integracja |   |
| Właściciel wymagań           |   |
| Charakterystyka:             |   |
| Identyfikator                | Opis  |
| W_MIG.1.                     | Zakres migrowanych danych zostanie szczegółowo ustalony przez strony na etapie wykonania analizy przedwdrożeniowej, jednak migracja będzie odbywać się przez pliki płaskie – głównie .xls/.xlsx i dotyczy importu słowników i dotychczasowych używanych druków. Do 2000 plików płaskich.  |
| W_MIG.2.                     | Zamawiający przewiduje migrację danych obejmujących dane m.in. kadrowe, która odbędzie się po przygotowaniu przez Wykonawcę integracji z systemem QNT, działającym na bazie Sybase v.16. Baza danych ma około 1500 tabel.   |
| W_MIG.3.                     | Migracja będzie obejmować przeniesienie danych historycznych kadrowo-płacowych z dotychczasowego oprogramowania HR i zapewnienie integralności z nowym, wdrażanym systemem przez Dostawcę.  |
| W_MIG.4.                     | Obowiązki Wykonawcy związane z wykonaniem migracji danych: <ul style="list-style-type: none"><li>a. Opracowanie strategii wprowadzania danych do Oprogramowania.</li><li>b. Przygotowanie i uzgodnienie z Zamawiającym harmonogramu migracji testowej i produkcyjnej.</li><li>c. Przygotowanie mapowania danych migracyjnych.</li><li>d. Przygotowanie formularzy plików umożliwiających wprowadzenie danych.</li></ul> |



11/WKR/PAŻP/2024/AZP

## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>e. Wykonanie konwersji danych przygotowanych do migracji przez Zamawiającego do przygotowanych przez Wykonawcę formatów.</li><li>f. Przygotowanie instrukcji uzupełniania plików migracyjnych.</li><li>g. Przeprowadzenie instruktażu z uzupełniania plików migracyjnych, ręcznej migracji, weryfikacji migracji, itp.</li><li>h. Weryfikacja przygotowanych danych i ewentualnie rekomendacja poprawienia danych.</li><li>i. Testowe wczytanie przygotowanych danych do Oprogramowania.</li><li>j. Udzielenie wsparcia Zamawiającemu podczas procesu weryfikacji jakości zaimportowanych danych w oparciu o narzędzia przygotowane przez Wykonawcę.</li><li>k. Produkcyjne wczytanie przygotowanych danych do Oprogramowania, z zastrzeżeniem, że Zamawiający dopuszcza możliwość migracji przyrostowej, w przypadkach, w których nie można dokonać migracji wszystkich danych przez startem produkcyjnym, nastąpiły opóźnienia w weryfikacji migracji testowej, pracy równoległej, itp.</li><li>l. Migracja będzie obejmować wyłącznie dane niezbędne do rozpoczęcia pracy w Systemie, a dane historyczne będą migrowane wyłącznie w przypadkach uzasadnionych (np. wymaganych przepisami obowiązującego prawa)</li><li>m. Zamawiający pozyska we własnym zakresie i na własny koszt wszelkie umożliwiające przeprowadzenie integracji informacje od producentów lub autorów eksploatowanych systemów, z którymi ma nastąpić integracja, za którą odpowiedzialny będzie Dostawca;</li><li>n. Zamawiający zapewni wsparcie przy procesie testowania integracji.</li></ul> |
|--|--|

### Obowiązki związane z migracją

| Identyfikator | Opis |
|---------------|------|
|               |      |

| Identyfikator grupy wymagań | PODSTAWOWE WYMAGANIA<br>TECHNICZNE  |
|-----------------------------|---|
| Właściciel wymagań          |   |
| Charakterystyka:            |   |
| Identyfikator               | Opis  |
| W_MIG.1.                    | Wszystkie funkcje oprogramowania winny być dostępne z przeglądarki internetowej tzw. aplikacja Web - tj. bez konieczności |



11/WKR/PAŻP/2024/AZP

## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

|           |  |
|-----------|--|
|           | instalowania dodatkowego oprogramowania na urządzeniu końcowym.  |
| W_MIG.2.  | Aplikacja posiada natywną aplikację mobilną umożliwiającą Pracownikom dostęp do informacji dotyczących grafiku. Dodatkowo aplikacja mobilna ma umożliwiać składanie requestów, preferencji oraz propozycji urlopowych. Aplikacja mobilna będzie działać zarówno na urządzeniach z systemem Android jak również iOS.  |
| W_MIG.3.  | Aplikacja ma umożliwiać eksport danych z dowolnego okna aplikacji  |
| W_MIG.4.  | Zarządzanie/konfiguracja komunikatami jakie Aplikacja wysyła do użytkowników   |
| W_MIG.5.  | Uwzględnianie faktu, że pracownicy mogą pełnić różne funkcje w ciągu dnia, a Aplikacja ma mieć możliwość rozliczenia czasu jaki pełni pracownik w ramach danej roli.   |
| W_MIG.6.  | Aplikacja ma zostać wykonana w języku polskim  |
| W_MIG.7.  | Konfigurowalny Aplikacja wysyłania powiadomień np. do pracowników o opublikowanej zmianie w harmonogramie.   |
| W_MIG.8.  | Wykrywanie i rozwiązywanie konfliktów w harmonogramach.  |
| W_MIG.9.  | Aplikacja umożliwi użytkownikom jednoczesną pracę, z ograniczeniem możliwości jednoczesnego edytowania tego samego grafiku. Po wprowadzeniu zmian przez jednego użytkownika, zmiany muszą być widoczne dla wszystkich innych użytkowników systemu. Informacja o tym, kto dokonał jakich zmian musi być dostępna, jeśli użytkownik ma odpowiednie uprawnienia. Otwierając formularz w systemie, użytkownik musi widzieć metadane dotyczące tego formularza. Informacje takie jak identyfikator użytkownika, który ostatnio edytował formularz, data tej edycji czy inne metadane określone przez Zamawiającego. |
| W_MIG.10. | Wszystkie interakcje użytkowników z systemem muszą być rejestrowane. Dziennik zdarzeń powinien zawierać informacje o operacjach, datach, użytkownikach oraz ewentualnych błędach.  |
| W_MIG.11. | Wszystkie formularze oraz dokumenty muszą być przechowywane w formacie umożliwiającym ich długotrwałe przechowywanie i odtwarzanie, zgodnie z obowiązującymi standardami archiwizacji  |
| W_MIG.12. | Wszystkie komunikaty i powiadomienia systemowe powinny być klarowne i zrozumiałe dla użytkowników. Błędy oraz ostrzeżenia muszą być wyświetlane w sposób jednoznaczny, wskazujący na przyczynę i sugerujący kroki naprawcze.   |
| W_MIG.13. | Wszystkie elementy interfejsu użytkownika, w tym przyciski, pola formularza i ikony, powinny być odpowiednio oznaczone i opisane, aby umożliwić użytkownikom zrozumienie ich funkcji bez konieczności dodatkowych instrukcji   |
| W_MIG.14. | Aplikacja powinna zawierać moduł powiadomień, który umożliwia użytkownikom otrzymywanie ważnych informacji oraz aktualności  |





11/WKR/PAŻP/2024/AZP

## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

|           |   |
|-----------|---|
|           | za pośrednictwem wiadomości wewnętrznych, e-maili lub innych dostępnych kanałów komunikacji.  |
| W_MIG.15. | Aplikacja musi oferować elastyczny system uprawnień, który umożliwi precyzyjne definiowanie dostępu do poszczególnych funkcji, formularzy oraz danych w zależności od roli i poziomu autoryzacji użytkownika. Każdy użytkownik powinien mieć dostęp tylko do tych danych i funkcji systemu, które są niezbędne do wykonywania jego obowiązków i zadań. Aplikacja powinna zapewniać możliwość ograniczenia dostępu do danych w zależności od roli i potrzeb użytkownika. |
| W_MIG.16. | Proces importu i eksportu danych musi być zabezpieczony przed potencjalnymi zagrożeniami związanymi z formatami plików, takimi jak złośliwe skrypty, wirusy czy próby naruszenia struktury bazy danych.   |
| W_MIG.17. | W przypadku awarii lub niemożności dostępu do systemu, użytkownicy powinni otrzymać jasne i zrozumiałe komunikaty informujące ich o sytuacji oraz potencjalnych krokach naprawczych.  |
| W_MIG.18. | Wszystkie elementy interfejsu użytkownika, takie jak pola formularza, przyciski czy menu, muszą być odpowiednio dostosowane do urządzeń mobilnych, zapewniając płynne i intuicyjne doświadczenie użytkownika niezależnie od używanego urządzenia.   |
| W_MIG.19. | Wszystkie operacje przetwarzania danych osobowych muszą być zgodne z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, w tym RODO. Aplikacja musi zapewniać mechanizmy umożliwiające realizację praw osób, których dane są przetwarzane.  |
| W_MIG.20. | W przypadku wykrycia nieprawidłowości, awarii lub podejrzanego aktywności, Aplikacja powinna automatycznie uruchamiać mechanizmy reagowania, takie jak powiadomienia do administratorów, blokowanie kont użytkowników lub inne akcje zdefiniowane zgodnie z procedurami bezpieczeństwa.   |
| W_MIG.21. | Aplikacja musi posiadać historię działań użytkowników, umożliwiając administratorom śledzenie operacji wykonywanych w systemie oraz identyfikowanie potencjalnych naruszeń lub nadużyć.   |
| W_MIG.22. | Każda sekcja formularza oraz funkcja systemu powinna być opisana w dostępnej i zrozumiałej dokumentacji użytkownika. Dokumentacja powinna zawierać instrukcje, poradniki oraz przykłady wykorzystania, umożliwiające użytkownikom efektywne korzystanie z systemu. Ww. dokumentacja powinna być w języku polskim.   |
| W_MIG.23. | Aplikacja powinna zapewniać możliwość tworzenia automatycznych powiadomień i alertów na podstawie określonych zdarzeń, takich jak zbliżające się terminy, zmiany w dokumentach czy osiągnięcie określonych wskaźników.  |





11/WKR/PAŻP/2024/AZP

## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

|           |  |
|-----------|--|
| W_MIG.24. | Wszystkie operacje przetwarzania danych muszą być zgodne z zasadami zapewnienia integralności danych, tak aby uniknąć utraty, uszkodzenia lub zmiany informacji w sposób nieautoryzowany.  |
| W_MIG.25. | Wszystkie zewnętrzne integracje oraz interfejsy programistyczne (API) systemu muszą być zabezpieczone przed atakami typu SQL Injection, Cross-Site Scripting (XSS) oraz inne podobne zagrożenia.   |
| W_MIG.26. | Aplikacja powinna posiadać mechanizmy automatycznego sprawdzania i aktualizacji w celu zapewnienia ciągłości działania oraz poprawy bezpieczeństwa, zgodnie z zasadami DevOps i najlepszymi praktykami w dziedzinie utrzymania oprogramowania.   |
| W_MIG.27. | Aplikacja powinna posiadać funkcje analizy wydajności i obciążenia, umożliwiające monitorowanie dostępności, czasu odpowiedzi oraz zużycia zasobów. Administratorzy powinni otrzymywać alerty w przypadku przekroczenia określonych progów wydajności.   |
| W_MIG.28. | Aplikacja musi zapewniać możliwość automatycznego tworzenia kopii zapasowych danych w regularnych odstępach czasu oraz możliwość przechowywania kopii na dedykowanym, zabezpieczonym nośniku.  |
| W_MIG.29. | Każda akcja podjęta w systemie, która ma wpływ na dane lub funkcjonalność, powinna być potwierdzona przez użytkownika przed jej wykonaniem, aby uniknąć przypadkowego lub niezamierzonego wpływu na system.  |
| W_MIG.30. | Aplikacja powinna umożliwiać eksport danych w formatach standardowych, takich jak CSV, XML czy JSON, zapewniając użytkownikom możliwość przeniesienia danych do innych systemów lub narzędzi analitycznych.  |
| W_MIG.31. | Aplikacja musi posiadać moduł analityki, który umożliwia użytkownikom analizowanie danych, generowanie wykresów oraz raportów, a także wyciąganie wniosków na podstawie dostępnych informacji.   |
| W_MIG.32. | Aplikacja powinna umożliwiać konfigurację alertów i powiadomień dla różnych zdarzeń i sytuacji, takich jak zbliżające się terminy, przekroczenie limitów czy ważne zmiany w systemie. Konfiguracja powiadomień może być unikalna ze względu na konfigurację lokalną.   |
| W_MIG.33. | Aplikacja musi posiadać funkcje automatycznego archiwizowania danych, umożliwiające przeniesienie mniej aktywnych i starszych danych do dedykowanego, długotrwałego przechowywania, co przyczyni się do utrzymania wysokiej wydajności systemu. Należy pamiętać by zapewnić dostęp w trybie odczytu do tych danych celem wyszukiwania, raportowania. |
| W_MIG.34. | Aplikacja musi umożliwiać użytkownikom definiowanie własnych tagów, etykiet czy kategorii dla dokumentów i zasobów, co ułatwi grupowanie i odnajdywanie powiązanych informacji.  |



11/WKR/PAŻP/2024/AZP

## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

|                       |  |
|-----------------------|--|
| W_MIG.35.             | Wszystkie operacje, które mogą mieć wpływ na funkcjonalność i dostępność systemu, powinny być poprzedzone testami w środowisku testowym, aby uniknąć potencjalnych problemów w środowisku produkcyjnym.  |
| W_MIG.36.             | Aplikacja powinna umożliwiać użytkownikom definiowanie i zapisywanie swoich filtrów i ustawień widoków, co pozwoli na szybkie i łatwe odnajdywanie potrzebnych informacji w przyszłości.   |
| W_MIG.37.             | Aplikacja musi posiadać mechanizmy umożliwiające tworzenie i zarządzanie grupami użytkowników, co ułatwi administratorom przydzielanie uprawnień oraz kontrolę dostępu do danych i funkcji systemu. Należy również zadbać o możliwość tworzenia wielopoziomowej hierarchii/drzewa dla grup uprawnień.  |
| W_MIG.38.             | Aplikacja musi spełniać wytyczne dotyczące dostępności, umożliwiając osobom z różnymi rodzajami niepełnosprawności korzystanie z systemu. Interfejs użytkownika powinien być czytelny, łatwy do nawigowania i dostosowany pod kątem ułatwień dostępu.  |
| W_MIG.39.             | Wykonawca winien zapewnić rozbudowę słowników aplikacji w trakcie trwania umowy, dowolną metodą tj. przekazując dedykowaną funkcjonalność dla Zamawiającego lub modyfikując słowniki na żądanie Zamawiającego w trakcie trwania umowy. Przez modyfikację słowników rozumie się zarówno dodanie nowych wartości do pierwotnej struktury, jak również rozbudowę struktury np. dodając dodatkowe pola/kolumny. Przykład: słownik rejestr szkoleń posiada pola: Nazwa oraz Opis; a Zamawiający może oczekiwać rozbudowy o dodatkowe pole „Uwagi” |
| W_MIG.40.             | Filtrowanie/wyszukiwanie/sortowanie/paginacja w obrębie całej aplikacji, winna odbywać się dynamicznie (np. via Ajax) po stronie serwera by nie obciążać urządzeń końcowych.   |
| W_MIG.41.             | Nie można wprowadzić konfiguracji lokalnych niezgodnych z konfiguracją globalną.   |
| W_MIG.42.             | Oprogramowanie ma zapewniać przechowywanie danych (zapisów, rekordów, raportów itp.) przetwarzanych w ramach Aplikacji - w sposób gwarantujący zachowanie ich poufności, integralności, kompletności oraz dostępności, w warunkach niegroźących uszkodzeniem lub zniszczeniem. Reguły retencji powinny zostać konfigurowalne w ramach konfiguracji aplikacji, w tym określając zasady tworzenia kopii zapasowych na zewnętrznych nośnikach.  |
| Dodatkowe informacje: |  |
| Identyfikator         | Opis   |
|                       |  |



11/WKR/PAŻP/2024/AZP

## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

| Identyfikator grupy wymagań | WYMAGANIA BEZPIECZEŃSTWA   |
|-----------------------------|--|
| Właściciel wymagań          |  |
| Charakterystyka:            |  |
| W_SEC.1.                    | Aplikacja powinna być zintegrowana z centralnym źródłem tożsamości, tj. Azure Active Directory lub Active Directory oraz umożliwiać korzystanie z mechanizmów SSO.                                     |
| W_SEC.2.                    | Aplikacja powinna posiadać mechanizm kontroli dostępu, aby uniemożliwić nieautoryzowanym użytkownikom dostęp do aplikacji, funkcji aplikacji i danych aplikacji.                                       |
| W_SEC.3.                    | Wszyscy użytkownicy muszą mieć jeden unikalny identyfikator użytkownika (UID) i osobiste tajne hasło, aby uzyskać dostęp. UID musi być identyfikowalny do jednej osoby fizycznej.                      |
| W_SEC.4.                    | Aplikacja udostępnia raport matrycy autoryzacji dla kont imiennych i nieimiennych, przywilejów grup dostępu i członkostwa w grupach dostępu w celu przeglądu.  |
| W_SEC.5.                    | Konta nieimienne są wykorzystywane wyłącznie do celów technicznych i nie są dostępne dla użytkowników końcowych.   |
| W_SEC.6.                    | Konta nieimienne muszą mieć przypisanego konkretnego właściciela biznesowego odpowiedzialnego za jego bezpieczeństwo.  |
| W_SEC.7.                    | Prawa dostępu nadawane są zgodnie z „zasadą najmniejszych uprawnień” zarówno dla kont imiennych, jak i technicznych.   |
| W_SEC.8.                    | Prawa dostępu są przypisywane przy użyciu grup zabezpieczeń i/lub ról.   |
| W_SEC.9.                    | Domyślne konta z wysokimi uprawnieniami ogólnosystemowymi są usuwane lub wyłączone/blokowane.  |
| W_SEC.10.                   | W celu uzyskania dostępu do aplikacji zaimplementowano uwierzytelnianie wieloskładnikowe lub istnieje możliwość integracji z zewnętrznym rozwiązaniem MFA w celu uwierzytelnienia z drugim czynnikiem. |
| W_SEC.11.                   | Domyślnie dostęp do usługi jest możliwy tylko i wyłącznie z zaufanej stacji roboczej.  |
| W_SEC.12.                   | Wszelkiego rodzaju "Personal Access Tokens" przypisane do użytkowników muszą być rotowane minimum co 90 dni.   |



11/WKR/PAŻP/2024/AZP

## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

|           |   |
|-----------|---|
| N_SEC.13. | Aplikacja powinna posiadać mechanizm kontroli dostępu, aby uniemożliwić nieautoryzowanym użytkownikom dostęp do aplikacji, funkcji aplikacji i danych aplikacji.  |
| N_SEC.14. | Każdy użytkownik musi mieć jeden unikalny identyfikator użytkownika (UID) i osobiste tajne hasło, aby uzyskać dostęp. UID musi być identyfikowalny do jednej osoby fizycznej.   |
| N_SEC.15. | Aplikacja udostępnia raport matrycy autoryzacji dla kont imiennych i nieimiennych, przywilejów grup dostępu i członkostwa w grupach dostępu w celu przeglądu.   |
| N_SEC.16. | Konta nieimienne są wykorzystywane wyłącznie do celów technicznych i nie są dostępne dla użytkowników końcowych.  |
| N_SEC.17. | Prawa dostępu nadawane są zgodnie z „zasadą najmniejszych uprawnień” zarówno dla kont imiennych, jak i technicznych.  |
| N_SEC.18. | Aplikacja posiada zaimplementowany model RBAC - użytkownicy są przydzielani do określonej grupy aplikacji i/lub roli.   |
| N_SEC.19. | Aplikacja musi zawierać oddzielne konta dla czynności administracyjnych i działalności biznesowej. Każdy uprzywilejowany użytkownik ma dwa konta: jedno do zwykłych zadań, a drugie do zadań uprzywilejowanych (np. administracji). |
| N_SEC.20. | Role administratora bezpieczeństwa użytkowników i administratora bezpieczeństwa zasobów mają być oddzielone i niezależne.   |
| N_SEC.21. | Aplikacja nie używa kont domyślnych (np. Administrator, root) w celu uruchomienia.  |
| N_SEC.22. | Domyślne konta z wysokimi uprawnieniami ogólnosystemowymi, takie jak System, Supervisor, Administrator, są usuwane lub wyłączane/blokowane.   |
| N_SEC.23. | W celu uzyskania dostępu do aplikacji zaimplementowano uwierzytelnianie wieloskładnikowe lub istnieje możliwość integracji z zewnętrznym rozwiązaniem MFA w celu uwierzytelnienia z drugim czynnikiem.                              |
| N_SEC.24. | Mechanizm kontroli dostępu zapewnia segregację funkcji wymaganych przez zgodność biznesową.   |
| N_SEC.25. | Każda rola/grupa używana w aplikacji jest szczegółowo opisana i udokumentowana pod kątem szczegółowych uprawnień  |
| N_SEC.26. | Aplikacja zapewnia polityki haseł, które wymuszają określone wymagania haseł dla wszystkich kont, w szczególności:  |
| N_SEC.27. | - Hasła aplikacji nie powinny być takie same jak hasła bazy danych, aby uniemożliwić bezpośredni dostęp,  |
| N_SEC.28. | - Zmiana hasła jest wymuszana przy pierwszym logowaniu,   |
| N_SEC.29. | - Konfigurowalna jest minimalna i maksymalna długość hasła,   |
| N_SEC.30. | - Wymagania dotyczące siły hasła, takie jak (min aA, cyfra, znaki specjalne.),  |



11/WKR/PAŻP/2024/AZP

## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

|           |   |
|-----------|---|
| N_SEC.31. | - Historia haseł - ostatnie n haseł nie będzie się powtarzać,   |
| N_SEC.32. | - Zmiana hasła jest wymuszana w określonym czasie.  |
| N_SEC.33. | PAŻP może wykonać automatyczny przegląd kodu źródłowego w celu wykrycia błędów w logice oprogramowania.   |
| N_SEC.34. | PAŻP może wykonać testy penetracyjne.   |
| N_SEC.35. | Wszystkie krytyczne i wysokie podatności wynikające z testów penetracyjnych i/lub statycznego przeglądu kodu zostaną naprawione.  |
| N_SEC.36. | Jeśli na systemach nieprodukcyjnych przetwarzane są dane produkcyjne to muszą być one chronione tak jak systemy produkcyjne.  |
| N_SEC.37. | PAŻP może przeprowadzać testy podatności aplikacji i systemów operacyjnych  |
| N_SEC.38. | Wykonawca otrzyma raport, na podstawie którego będzie zobowiązany do usunięcia wszelkich podatności i luk bezpieczeństwa wskazanych w raporcie z poziomem krytyczny i wysoki.   |
| N_SEC.39. | Każdy z komponentów aplikacji posiada wsparcie producenta (zgodnie z cyklem życia danego produktu) i jest na bieżąco aktualizowane.   |
| N_SEC.40. |   |
| N_SEC.41. | Wszystkie działania modyfikujące na danych dotyczących ich poufności lub integralności są rejestrowane i aktywnie monitorowane. Zdarzenia akcji modyfikacji są identyfikowalne dla konkretnych użytkowników i zawierają informacje o danych, które zostały zmodyfikowane oraz o dacie i godzinie modyfikacji. |
| N_SEC.42. | Wszystkie czynności związane z odczytem informacji poufnych będą rejestrowane i raportowane codziennie. Zdarzenia akcji odczytu powinny być możliwe do przesłania do konkretnych użytkowników i zawierać informacje o odczytanych danych oraz datę i godzinę dostępu do danych.                               |
| N_SEC.43. | Aplikacja musi spełniać minimalny zestaw wymaganych zdarzeń rejestrowania i monitorowania zgodnie ze standardem klienta:  |
| N_SEC.44. | - Zdarzenia logowania i wylogowania są logowane,  |
| N_SEC.45. | - Błędy uwierzytelniania są logowane,   |
| N_SEC.46. | - Procesy resetowania hasła są logowane,  |
| N_SEC.47. | - Nadawanie i odbieranie uprawnień jest logowane,   |
| N_SEC.48. | - Zmiany poziomów logowania komponentów aplikacji oraz systemów zależnych są logowane,  |
| N_SEC.49. | - Włączenie lub wyłączenie logowania jest logowane,   |
| N_SEC.50. | - Modyfikacja/usunięcie zawartości dziennika logów jest logowane,   |
| N_SEC.51. | - Okres przechowywania dziennika audytu online powinien być zgodny ze zdefiniowanymi zasadami,  |
| N_SEC.52. | - Dziennik audytu musi być bezpiecznie przechowywany, aby ułatwić procesy śledzenia i rozwiązywania problemów,  |



11/WKR/PAŻP/2024/AZP

## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

|           |   |
|-----------|---|
| N_SEC.53. | - Dziennik audytu powinien być chroniony przed nieautoryzowaną modyfikacją i usunięciem,  |
| N_SEC.54. | - Dziennik audytu może dostarczać logi w czasie rzeczywistym do zewnętrznego systemu SIEM lub systemu zarządzania dziennikami.  |
| N_SEC.55. | Dla aplikacji dostępne jest środowisko programistyczne, testowe, akceptacyjne i produkcyjne. Rozwój aplikacji odbywa się w środowisku deweloperskim, testy funkcjonalne w środowisku testowym, a testy akceptacyjne użytkownika w środowisku akceptacyjnym. |
| N_SEC.56. | Narzędzia programistyczne (np. kompilatory) nie są obecne w środowiskach UAT i produkcyjnych.   |
| N_SEC.57. | Środowiska produkcyjne i nieprodukcyjne są w pełni oddzielone.  |
| N_SEC.58. | Co do zasady instalacja i używanie narzędzi, które mogą zmieniać dane aplikacji poza aplikacją, jest zabronione w środowisku produkcji.   |
| N_SEC.59. | Web Application Firewall (WAF) jest zawarty w architekturze aplikacji internetowych.  |
| N_SEC.60. | Wprowadzono środki ochrony przed atakami DDoS/scrubbing dla aplikacji internetowych.  |
| N_SEC.61. | Ochrona przed złośliwym oprogramowaniem typu drive-by — wdrażane są środki integralności w aplikacji, aby uniknąć nieautoryzowanego dostarczania treści.  |
| N_SEC.62. | Jeśli w rozwiązaniu używane jest urządzenie mobilne - konfiguracja zabezpieczeń nie może zostać obniżona ze względu na wymagania aplikacji.   |
| N_SEC.63. | Jeśli w skład rozwiązania wchodzi urządzenia mobilne — zarządzanie urządzeniami zapewnia rozwiązanie MDM (Zarządzanie urządzeniami mobilnymi)   |
| N_SEC.64. | W przypadku aplikacji przetwarzającej dane osobowe (PII) - mechanizmy anonimizacji muszą być zawarte w podstawowej funkcjonalności.   |
| N_SEC.65. | Wszelkie hasła przechowywane w tabelach bazy danych, plikach konfiguracyjnych, skryptach automatycznego logowania, plikach wsadowych i makrach oprogramowania są szyfrowane lub haszowane (szyfrowanie jednokierunkowe).                                    |
| N_SEC.66. | Szyfrowanie jest używane do przesyłania wszystkich haseł.   |
| N_SEC.67. | System przechowuje dane zaszyfrowane.   |
| N_SEC.68. | Każda wymiana danych między komponentami aplikacji jest szyfrowana (tj. serwer aplikacji-baza danych).  |
| N_SEC.69. | Wszelka komunikacja między aplikacją a systemami zewnętrznymi zaszyfrowana.   |
| N_SEC.70. | Wszelka komunikacja między aplikacją a użytkownikiem końcowym jest szyfrowana.  |





11/WKR/PAŻP/2024/AZP

## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

|           |   |
|-----------|---|
| N_SEC.71. | Dane osobowe identyfikacyjne są przechowywane w postaci zaszyfrowanej.  |
| N_SEC.72. | Każdy proces logowania zawiera specjalną informację. Powiadomienie to musi określać: (1) system ma być używany wyłącznie przez autoryzowanych użytkowników oraz (2) kontynuując korzystanie z systemu użytkownik oświadcza, że jest autoryzowanym użytkownikiem (3) wszystkie działania użytkownika są zarejestrowane i ewentualnie monitorowane. |
| N_SEC.73. | W przypadku braku aktywności użytkownika przez okres piętnastu (15) minut system musi automatycznie zawiesić sesję i wygaszyć ekran lub wywołać wygaszacz ekranu. Ponowne nawiązanie sesji musi nastąpić dopiero po ponownym uwierzytelnieniu użytkownika.  |
| N_SEC.74. | Wprowadzane hasło nie może być w żadnym momencie wyświetlane na ekranie w postaci zwykłego tekstu. Wyświetlanie i drukowanie haseł powinno być maskowane lub tłumione.  |
| N_SEC.75. | Podczas logowania do systemu, jeśli jakkolwiek część sekwencji logowania jest nieprawidłowa, użytkownik nie może otrzymać konkretnej informacji zwrotnej wskazującej źródło problemu. Zamiast tego użytkownik musi po prostu zostać poinformowany, że proces logowania był nieprawidłowy po wprowadzeniu wszystkich danych logowania.             |
|           |   |
|           |   |
|           |   |

Identyfikator

**GWARANTOWANY POZIOM  
ŚWIADCZENIA USŁUG – SLA**

*Niniejszy fragment dotyczy oczekiwań i wymagań w zakresie zapewnienia dostępności, w tym gwarantowanego poziomu świadczenia tzw. SLA.*

Dla potrzeb właściwej interpretacji zapisów niniejszego rozdziału, przyjmuje się następujące definicje:

„Zgłoszenie Błędów” –przesłanie opisu stanu niesprawności systemu celem powiadomienia o zaistniałej Błędów.





11/WKR/PAŻP/2024/AZP

## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

**„Czas Reakcji”** – maksymalny czas liczony od chwili dokonania Zgłoszenia Błędów przez Zamawiającego do momentu udzielenia przez Wykonawcę informacji zwrotnej.

**Czas Naprawy”** – maksymalny czas poświęcony przez Wykonawcę na Usunięcie Błędów lub, gdy nie jest to możliwe, na dostarczenie Obejścia Błędów, liczony od momentu udzielenia przez Wykonawcę informacji zwrotnej, do momentu Usunięcia Błędów lub dostarczenia Obejścia Błędów.

**„Moment zgłoszenia”** - czas wysłania przez Zamawiającego zgłoszenia pocztą elektroniczną na wskazany przez wykonawcę adres e-mail.

**„Błąd”** –Wszelki stan niesprawności Systemu lub elementu Systemu, występujący nagle i powodujący jego niewłaściwe działanie, lub całkowite unieruchomienie. Oznacza zarówno Błąd Krytyczny, Błąd Niekrytyczny i Błąd Inny.

**„Obejście Błędów”** - przywrócenie funkcjonowania Systemu lub jego Funkcjonalności, poprzez zminimalizowanie uciążliwości Błędów i doprowadzenie Systemu do działania zgodnego z wymaganiami wynikającymi z Umowy bez usuwania przyczyny wystąpienia Błędów. Obejście nie stanowi Usunięcia Błędów, jednak pozwala korzystać nieprzerwanie z wszystkich Funkcjonalności Systemu.

Wykonawca zapewnia wsparcie i rozwiązywanie problemów technicznych oraz naprawę wszelkiego rodzaju zgłoszonych Błędów zgodnie z poniższą klasyfikacją:

Tabela 1 - Klasyfikacja Błędów

| Kategoria         | Opis   | Czas reakcji | Czas naprawy (usunięcia) Błędów, liczony od momentu zgłoszenia przez Wykonawcę |
|-------------------|--|--------------|--|
| Błąd Krytyczny    | Nieprawidłowe działanie Aplikacji powodujące całkowity brak możliwości korzystania z Aplikacji albo takie ograniczenie korzystania że Aplikacja przestaje spełniać funkcje umożliwiające zarządzanie Aplikacją udostępnianie uruchomionych w jej obrębie funkcji jest niemożliwe,<br><br>Przykładem Błędu Krytycznego jest w szczególności brak możliwości wprowadzania modyfikacji w utworzonych formularzach.<br><br>Brak możliwości Obejścia Błędów Krytycznej. | Niezwłocznie | 8h   |
| Błąd Niekrytyczny | Błędy wpływające na elementy Aplikacji, niebędące Błędem Krytycznym, zazwyczaj mające wpływ na więcej niż jednego Użytkownika lub  | Niezwłocznie | 24h  |



11/WKR/PAŻP/2024/AZP

## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

|                     |  |              |     |
|---------------------|--|--------------|-----|
|                     | część funkcji realizowanych przez Aplikację.<br><br>Przykładem Błędu Niekrytycznego jest brak działania przycisku export do .xls.<br><br>Brak możliwości Obejścia Błędów Niekrytycznych. |              |     |
| Błąd Inny / Usterka | Błąd nie będący Błędem Krytycznym ani Błędem Niekrytycznym, ale oznaczającym nieprawidłowe działanie Aplikacji.  | Niezwłocznie | 72h |

**„Usługi Wsparcia”**- Biuro pomocy zorganizowane u Wykonawcy, odpowiedzialne za obsługę zgłoszeń od Użytkowników dot. bieżącej pomocy w korzystaniu z Aplikacji, w czasie min 8 godzin dziennie w Dni Robocze oraz kontrolę ich obsługi.

- 1) Wykonawca zapewni telefoniczną i on-line lub e-mailową pomoc w języku polskim w sprawie użytkowania Aplikacji, w tym obsługi Błędów zgodnie ze sposobem opisanym poniżej w „Zasadach obsługi Błędów” oraz w ramach Hotline, czyli bieżącego wsparcia merytorycznego użytkowników Aplikacji.
- 2) Wykonawca zapewni zdalne usuwanie Błędów zgłoszonych przez Zamawiającego.
- 3) Wykonawca zapewni osobistą pomoc w siedzibie Zamawiającego w przypadku nieskuteczności wsparcia, o którym mowa w pkt. 1 lub 2.

### **Zgłoszenia kierowane do Wykonawcy mogą być realizowane również poprzez:**

- 1) telefoniczny lub on-line instruktaż o czynnościach, które należy wykonać, w celu usunięcia problemu
- 2) przygotowanie pakietu aktualizacyjnego, instalowanego przez Wykonawcę w ustalonym z Zamawiającym terminie,
- 3) przyjazd Wykonawcy do Zamawiającego w uzgodnionym terminie i usunięcie Błędów na miejscu, w siedzibie Zamawiającego,

### **Zasady obsługi Błędów:**

- 1) Zamawiający może dokonać zgłoszenia Błędów 7 dni w tygodniu, 24h na dobę
- 2) Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia zasobów do usuwania Błędów 5 dni w tygodniu w godzinach 7:00-17:00, zgodnie z Tabelą Klasyfikacji Błędów
- 3) Zgłoszenie, o którym mowa w pkt. 1) zawierać będzie informacje:



11/WKR/PAŻP/2024/AZP

## Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

- a) kto zgłasza Błąd ( Nazwisko i Imię),
- b) komórka organizacyjna Zamawiającego;
- c) data i czas zgłoszenia,
- d) ogólny opis zgłoszenia (temat),
- e) opis Błędów,
- f) priorytet (proponowany) Błędów zgodnie z uzgodnioną z Wykonawcą skalą, wskazujący, które ze zgłoszeń Zamawiającego jest bardziej kluczowe od innych,
- 4) Łącznie z rozwiązywaniem Błędów Wykonawca zapewni Usługi Wsparcia obejmujące:
  - a) pomoc w diagnostyce i rozwiązywaniu problemów, nieprawidłowości związanych z działaniem Systemu,
  - b) wsparcie przy odtworzeniu Aplikacji z Kopii zapasowej,
  - c) wsparcie przy zarządzaniu zmianami dokonywanymi w Aplikacji, np. przy wprowadzaniu zmian ustawień konfiguracyjnych,
  - d) operacyjne związane z funkcjonowaniem Aplikacji, jak i ewentualnymi możliwościami jego rozbudowy,
  - e) wsparcie przy monitorowaniu dostępności i wydajności Aplikacji,
  - f) aktualizację dokumentacji,
- g) Zamawiający wysyłając zgłoszenie określi jego kategorię, na podstawie tabeli nr 1 – Klasyfikacja Błędów. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że Zgłoszenie dotyczy innej kategorii Błędów niż nadana przez Zamawiającego, w Czasie Reakcji, zobligowany jest wykazać niespełnienie przesłanek wskazanej kategorii Błędów i przedstawić propozycję przypisania do właściwej zdaniem Wykonawcy kategorii Błędów. Zmiana kategorii Błędów następuje po uzgodnieniu z Zamawiającym.
- h) Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług obsługi Błędów – w ramach Usług Wsparcia w sposób zapobiegający naruszeniu poufności, integralności, dostępności oraz rozliczalności danych. W szczególności zabezpieczając przed ewentualną utratą. Z zastrzeżeniem, że na wyraźne polecenie, Zamawiający może polecić Wykonawcy usunięcie Błędów bez dokonywania Kopii zapasowej danych.
- i) Po usunięciu Błędów, Wykonawca poinformuje o tym niezwłocznie drogą elektroniczną (e-mail) osobę zgłaszającą Błąd po stronie Zamawiającego.
- j) Wykonawca musi przekazać szczegółowy opis wykorzystanych mechanizmów zabezpieczeń w obrębie Aplikacji oraz w ramach świadczenia usług wsparcia.



11/WKR/PAŻP/2024/AZP

## **Wytyczne do przeprowadzenia Wstępnych Konsultacji Rynkowych**

Załącznik nr 2 do Ogłoszenia

- k) W przypadku naruszenia bezpieczeństwa, poufności, integralności danych lub utraty danych osobowych – każdy Incydent tego typu traktowany będzie jako Błąd Krytyczny/Incydent Bezpieczeństwa.