Załącznik nr 2f do Umowy nr ........

USŁUGA UTRZYMANIA - USŁUGA ADMINISTRACJI ŚRODOWISKAMI

1. Cel Usługi

Usługa Administracji Środowiskami (UAŚ) jest jedną z Usług składających się na Usługę Utrzymania. Podstawowym celem świadczenia UAŚ jest zapewnienie Zamawiającemu prawidłowego, ciągłego i wydajnego działania Środowisk tak, aby były spełnione kryteria dostępności, wskazane w Załączniku nr 2g do Umowy. Korzyścią biznesową dla Zamawiającego będzie możliwość pełnej realizacji procesów biznesowych obsługiwanych przez Zamawiającego w oparciu o sprawnie działające Środowiska.

1. Zakres UAŚ
2. Usługa UAŚ obejmuje administrację Środowiskami. Wykonawca otrzyma wyłączny dostęp do kont administracyjnych Środowisk, przy czym Wykonawca zobowiązany jest zapewnić Zamawiającemu (osobom wskazanym przez niego) dostęp, w trybie do odczytu, do wszystkich elementów Środowisk zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
3. Wykonawca, na podstawie Zgłoszeń oraz niezależnie od Zgłoszeń Zamawiającego, ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności UAŚ:
4. zarządzanie i administracja Środowiskami, w tym uruchamianie, wyłączanie, dodawanie i optymalizacja poszczególnych elementów;
5. administracja Środowiskami;
6. przywracanie funkcjonalności po wystąpieniu Wad;
7. aktualizacje bazy konfiguracji Środowisk;
8. rekomendacja aktualizacji oprogramowania wspomagającego;
9. instalacja aktualizacji oprogramowania wspomagającego;
10. instalacja oprogramowania systemowego, dla aplikacji krytycznych 0-day bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 24h od wydania aktualizacji, dla pozostałych poprawek w ciągu 30 dni od wydania, chyba że Zamawiający wskaże inaczej; każde odstępstwo od reguły wymaga akceptacji Zamawiającego; instalacja musi być poprzedzona testami tak, aby wdrożenie aktualizacji nie miało negatywnego wpływu na System;
11. wprowadzanie rekomendacji dotyczących rekonfiguracji Środowisk;
12. utrzymanie bezpiecznego repozytorium haseł do Środowisk;
13. co najmniej raz na 6 miesięcy, w terminie ustalonym z Zamawiającym, testowe odtworzenie Systemu na Środowiskach;
14. informowanie Zamawiającego o problemach wykrytych na Środowiskach;
15. zapewnienie zgodności Środowisk Pomocniczych ze Środowiskiem Produkcyjnym;
16. dostosowywanie czasu przeprowadzenia zmian w konfiguracji Środowisk do czasu Okna serwisowego poszczególnych Usług w ramach Usługi Gwarancyjnej oraz czasu Okna dostępności Środowiska Produkcyjnego.
17. Na podstawie Zgłoszeń, Wykonawca realizować będzie następujące czynności:
18. rekonfiguracja Środowisk;
19. zarządzanie kontami i uprawnieniami użytkowników do Środowisk;
20. udostępnianie plików logów;
21. instalacja uaktualnień oprogramowania wspomagającego;
22. instalacja uaktualnień oprogramowania pod kątem bezpieczeństwa;
23. zestawianie Środowisk i udostępnianie Środowisk;
24. inne Zgłoszenia dotyczące administracji Środowiskami.
25. Wykonawca odpowiada za poufność oraz integralność Systemu pod kątem bezpiecznej konfiguracji Systemu w zakresie aktualizacji poprawek bezpieczeństwa.
26. Wykonawca odpowiada za dostępność Systemu liczoną zgodnie z Załącznikiem nr 2g.
27. Wykonawca, ma obowiązek:
28. przyjmować i analizować Zgłoszenia;
29. udzielać użytkownikom Systemu wyczerpujących odpowiedzi dotyczących Zgłoszeń.
30. Szczegółowy opis procedury obsługi Zgłoszeń zawiera Załącznik nr 3.
31. Okno dostępności UAŚ

Okno dostępności UAŚ (czas świadczenia UAŚ): 24/7

Okno dostępności Środowiska Produkcyjnego: 24/7.

1. Definicje priorytetów Zgłoszeń

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet** | **Definicja** |
| ZP1 | nadanie/modyfikacja/odebranie uprawnień dostępu do Środowisk, udostępnienie plików logów;  |
| ZP2 | inne Zgłoszenia w ramach Usługi  |
| ZP3 | Błąd Usługi; zestawianie Środowisk i udostępnianie Środowisk |