Załącznik nr 2a do Umowy nr ………………..

USŁUGA UTRZYMANIA – USŁUGA ZARZĄDZANIA ZASOBAMI I UTRZYMANIA ŚRODOWISK

1. Cel Usługi

Usługa Zarządzania Zasobami i Utrzymania Środowisk (UZZiUŚ) jest jedną z Usług składających się na Usługę Utrzymania. Celem świadczenia UZZiUŚ jest zapewnienie prawidłowego, bezawaryjnego działania Systemu, poprzez zapewnienie prawidłowego dobrania i zarządzania Zasobami oraz zapewnienie prawidłowego funkcjonowania Środowisk, niezależnie od Systemu. Usługa ma zapewnić takie Zasoby i taką sprawność Środowisk, aby była ona zgodna z zaleceniami producentów, a także, aby jej sprawne funkcjonowanie zapewniało realizację wszystkich wymagań funkcjonalnych, niefunkcjonalnych oraz ilościowych, wskazanych w Umowie. Dodatkowym celem świadczenia UZZiUŚ jest prawidłowo skonfigurowane Środowisk w zakresie wymagań do instalacji.

Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania Zasobów oraz Środowisk w pełnej sprawności i kompletnych z chwilą zakończenia Umowy.

1. Zakres UZZiUŚ
2. W ramach UZZiUŚ Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:
3. zapewnienie kopii zapasowej Środowisk;
4. poprawne i wydajne odtwarzanie systemów Zamawiającego w sytuacjach awaryjnych;
5. cykliczne odtwarzanie na Środowiskach Pomocniczych, w tym testowych;
6. monitoring poprawności wykonania kopii zapasowych;
7. raportowanie wykonanych kopii zapasowych;
8. zarządzanie składowiskiem backup’owanych danych;
9. wymiarowanie Zasobów w celu zapewnienia uzgodnionej dostępności i wydajności Systemu zarówno w zakresie zwiększania jak i zmniejszania używanych Zasobów w celu optymalizacji kosztów Zasobów;
10. zarządzanie i optymalizacja Zasobów;
11. raportowanie dot. błędów konfiguracji i degradacji wydajności;
12. zbieranie danych wydajnościowych przez dedykowane oprogramowanie, ich analiza oraz optymalizacja;
13. wykonywanie prac konfiguracyjnych;
14. instalacja uaktualnień oprogramowania pod kątem bezpieczeństwa;
15. integracja Systemu z rozwiązaniami bezpieczeństwa Zamawiającego;
16. dokumentowanie wykonanych czynności.
17. Wykonawca, ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla UZZiUŚ, w tym:
18. przyjmować i analizować Zgłoszenia;
19. utrzymywać Środowiska w prawidłowym działaniu a w przypadku zaburzenia takiego działania, przywracać prawidłowe ich działanie;
20. udzielać użytkownikom Systemu wyczerpujących odpowiedzi dotyczących Zgłoszeń.
21. Obowiązkiem Wykonawcy jest wykonanie pełnej kopii zapasowej wszystkich danych i programów ze Środowisk przed rozpoczęciem świadczenia jakichkolwiek czynności serwisowych chyba, że rodzaj Wady uniemożliwił sporządzenie tego rodzaju kopii. Niezależnie od powyższego Wykonawca odpowiada wobec Zamawiającego za utratę, uszkodzenie lub udostępnienie osobom nieuprawnionym danych i programów oraz zobowiązany będzie do naprawienia wynikłej szkody, gdy utrata, uszkodzenie lub udostępnienie osobom nieuprawnionym danych i programów powstanie wskutek działania, bądź zaniechania Wykonawcy.

W ramach UZZiUŚ Wykonawca rekomendował będzie aktualizację/rekonfigurację oprogramowania wspomagającego i po akceptacji Zamawiającego dokonywał będzie jego aktualizacji oraz jego konfiguracji i optymalizacji. Aktualizację/rekonfigurację może również zlecić Zamawiający.

Wykonawca niezależnie od Zgłoszeń ma obowiązek realizować działania bieżące, w szczególności:

1. monitorowanie dostępności Zasobów;
2. monitorowanie stanu bezpieczeństwa Zasobów;
3. monitorowanie sesji backupowych;
4. monitorowanie dostępnej przestrzeni składowania danych;
5. monitorowanie stanu wykonania backupów;
6. obejmowanie obsługą kopii zapasowych nowych elementów Systemu;
7. wykonywanie kopii zapasowych zgodnie z zatwierdzonym harmonogramem kopii zapasowych;
8. analiza logów pod kątem poprawnego działania Systemu oraz podejmowanie niezbędnych działań;
9. rekonfiguracje dotyczące Zasobów w zakresie architektury, usług, działania, realizowanej polityki bezpieczeństwa, zbierania informacji i raportowania;
10. administracja kontami i uprawnieniami użytkowników w zakresie użytkowanych Zasobów;
11. zarządzanie bezpieczeństwem, analiza logów pod kątem zdarzeń z obszaru bezpieczeństwa i podejmowanie niezbędnych działań;
12. Monitorowanie i reagowanie w zakresie usuwanie podatności, instalacja elementów Zasobów w zakresie poprawek oraz łat bezpieczeństwa ;
13. realizacja procedur i wytycznych dostarczonych przez Zamawiającego;
14. cykliczna, zgodna w zatwierdzonym przez Zamawiającego harmonogramem, weryfikacja prawidłowości wykonania kopii zapasowych i podjęcie działań korekcyjnych w przypadku stwierdzenia błędów;
15. bieżące dostosowywanie harmonogramu sesji backupowych do aktualnych potrzeb w porozumieniu z Kierownikiem Projektu;
16. okresowe odtwarzanie systemów z kopii zapasowych;
17. awaryjne odtwarzanie danych po awarii lub na życzenie Zamawiającego;
18. szczegółowe dokumentowanie działań w ramach obsługi bieżącej w Systemie Obsługi Zgłoszeń;
19. odtwarzanie danych z kopii zapasowych na podstawie Zgłoszenia;
20. przygotowywanie nośników z kopiami zapasowymi w celu ich przekazania innym podmiotom zewnętrznym;
21. utrzymywanie bazy konfiguracji Zasobów;
22. współpraca z innymi podmiotami świadczącymi usługi informatyczne dla Zamawiającego;

oraz działania profilaktyczne:

1. okresowa (co 6 miesięcy) analiza poziomu bezpieczeństwa i niezawodności oraz rekomendowanie niezbędnych działań;
2. okresowe (co 3 miesiące) przeglądy uprawnień;
3. sprawdzanie i rekomendowanie listy uaktualnień (patche) co 6 miesięcy;
4. planowanie i rekomendowanie zmian związanych ze standardowym procesem kopii zapasowych (co 6 miesięcy);
5. okresowa (raz na kwartał), oraz po każdej modyfikacji elementów Zasobów, identyfikacja występujących podatności;
6. okresowa (raz w miesiącu) analiza zidentyfikowanych podatności, prób włamań i innych zdarzeń z obszaru bezpieczeństwa, niedostępności, rodzaju i ilości ruchu sieciowego oraz rekomendowanie niezbędnych działań w obszarze bezpieczeństwa;
7. okresowe (raz na kwartał) testowe odtwarzanie Środowiska Produkcyjnego i uruchomionych na nich usług.
8. Okno dostępności Usługi

Okno dostępności UUIP (czas świadczenia UUIP): 7/24.

1. Definicje priorytetów Zgłoszeń

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet** | **Definicja** |
| ZP1 | Realizacja wniosków o dostęp. |
| ZP2 | Przekazanie kopi zapasowej. Odtworzenie danych. |