```````````````````````````````````````````````````````````````

Załącznik nr 2b do Umowy nr ………………..

USŁUGA UTRZYMANIA – Usługa Zarządzania Aplikacjami Mobilnymi

1. Cel Usługi

Usługa Zarządzania Aplikacjami Mobilnymi (UZAM) jest jedną z Usług składających się na Usługę Utrzymania. Celem świadczenia UZAM jest zapewnienie prawidłowego, stabilnego i bezawaryjnego działania Aplikacji Mobilnych Systemu DOM, poprzez zapewnienie prawidłowej jakości binariów, możliwych do opublikowania na sklepach Google Play (Android) oraz AppStore (iOS). Usługa ma na celu przygotowanie niezbędnych binariów zapewniających realizację wszystkich wymagań funkcjonalnych i niefunkcjonalnych Systemu DOM, przygotowania niezbędnych opisów oraz zmian konfiguracji aplikacji w w/w sklepach, zgodnych z ich zasadami publikacji, umożliwiających udostępnienie aplikacji do testów i działania produkcyjnego Systemu DOM na urządzeniach mobilnych.

Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania aktualnych opisów aplikacji oraz niezbędnych konfiguracji aplikacji w sklepach.

1. Zakres UZAM
2. W ramach UZAM Wykonawca zobowiązany jest w szczególności do:
3. przygotowania binariów wersji aplikacji, możliwych do opublikowania w sklepach, zgodnych z zasadami publikacji sklepów;
4. opublikowania i udostępnienia wersji aplikacji na sklepach, spełniającej wszelkie wymagania funkcjonalne i niefunkcjonalne Systemu DOM;
5. utrzymywania konfiguracji sklepów, niezbędnych do udostępnienia wersji aplikacji użytkownikom;
6. utrzymywania uzgodnionych z Zamawiającym opisów aplikacji w sklepach;
7. aktualizacji binariów o nowe wersje bibliotek wykorzystywanych do poprawnego działania Systemu DOM na urządzeniach mobilnych, zgodnie z wymaganiami funkcjonalnymi i niefunkcjonalnymi Systemu;
8. instalacja uaktualnień oraz\latanie wykrytych luk oraz podatności pod kątem bezpieczeństwa;
9. dokumentowanie wykonanych czynności;
10. wycofania wersji lub zakończenia udostępniania Aplikacji Mobilnej Systemu DOM na życzenie Zamawiającego;
11. utrzymywania kodów źródłowych oraz skompilowanych binariów poszczególnych wersji aplikacji;
12. Wykonawca, ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla UZAM, w tym:
13. przyjmować i analizować Zgłoszenia;
14. utrzymywać konfigurację sklepów dla umożliwienia prawidłowego pobierania aplikacji mobilnych a w przypadku zaburzenia takiego działania, przywracać prawidłowe ich działanie;
15. utrzymywać opisy aplikacji na sklepach, zgodnych z zawartością najnowszej, udostępnionej wersji aplikacji;
16. udzielać użytkownikom Systemu wyczerpujących odpowiedzi dotyczących Zgłoszeń;
17. dokonywać niezbędnych poprawek w kodzie aplikacji, związanych z niezgodnym z wymaganiami funkcjonalnymi i niefunkcjonalnymi działaniem aplikacji, przygotowywać nowe wersje binariów aplikacji i wprowadzać nowe wersje naprawiające wadliwe działanie do sklepów a następnie publikować je dla użytkowników;
18. utrzymywać testowe wersje aplikacji na sklepach, przygotowywane w celu weryfikacji jakości produktów przed opublikowaniem dla ogółu użytkowników;
19. wykonywać kopie zapasowe kodów źródłowych i skompilowanych binariów poszczególnych wersji aplikacji mobilnych;
20. optymalizować kod aplikacji i użycie bibliotek zewnętrznych w celu udostępniania możliwie jak najmniejszego rozmiaru aplikacji;
21. weryfikować dołączane do aplikacji biblioteki zewnętrzne pod kątem bezpieczeństwa;

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

1. monitorowanie dostępności aplikacji w sklepach;
2. monitorowanie stanu bezpieczeństwa aplikacji;
3. monitorowanie wszelkich wymagań, związanych z potrzebą wprowadzenia niezbędnych zmian do aplikacji w tym zmian w bibliotekach czy danych na potrzeby integracji z innymi usługami zewnętrznymi;
4. monitorowanie stanu wykonania backupów kodu źródłowego i binariów aplikacji;
5. wykonywanie kopii zapasowych zgodnie z zatwierdzonym harmonogramem kopii zapasowych;
6. analiza logów pod kątem poprawnego działania aplikacji mobilnych wchodzących w skład Systemu oraz podejmowanie niezbędnych działań;
7. rekonfiguracje dotyczące Zasobów w zakresie architektury, usług, działania, realizowanej polityki bezpieczeństwa, zbierania informacji i raportowania;
8. administracja kontami i uprawnieniami użytkowników w zakresie użytkowanych Zasobów;
9. zarządzanie bezpieczeństwem, analiza logów pod kątem zdarzeń z obszaru bezpieczeństwa i podejmowanie niezbędnych działań;
10. monitorowanie i reagowanie w zakresie usuwania podatności, instalacja elementów Zasobów w tym bibliotek zewnętrznych wykorzystywanych przez aplikacje mobilne w zakresie poprawek oraz łat bezpieczeństwa;
11. realizacja procedur i wytycznych dostarczonych przez Zamawiającego;
12. szczegółowe dokumentowanie działań w ramach obsługi bieżącej w Systemie Obsługi Zgłoszeń;
13. uaktualnianie bazy konfiguracji Zasobów;
14. 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. Okno dostępności Usługi

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

1. Definicje priorytetów Zgłoszeń

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorytet** | **Definicja** |
| ZP1 | Naprawa błędu Krytycznego. |
| ZP2 | Naprawa błędu Niekrytycznego. |
| ZP3 | Umieszczenie binariów do publikacji i przekazanie do sklepów do sprawdzenia na zgodność z zasadami publikacji aplikacji. Zmiana niezbędnych opisów aplikacji i konfiguracji aplikacji w sklepach. Publikacja nowej wersji na sklepach.  |