

## **ZAŁĄCZNIK NR 19**

### **Opis Grupy Usług Utrzymania Środowisk**

#### **1. Zakres Grupy Usług Utrzymania Środowisk**

1.1. W skład grupy Usług G1 Utrzymanie Środowisk wchodzi następujące Usługi:

- 1.1.1. Usługa G1U1 Administracja Środowiskami;
- 1.1.2. Usługa G1U2 Monitorowanie Dostępności i Wydajności;
- 1.1.3. Usługa G1U3 Instalacja;
- 1.1.4. Usługa G1U4 Usługa Zarządzania Wersjami i Dokumentacją.

#### **2. Cel świadczenia grupy Usług**

2.1. Celem świadczenia grupy Usług G1 jest:

- 2.1.1. zapewnienie Zamawiającemu prawidłowego, ciągłego i wydajnego działania Systemu Informatycznego poprzez administrację Środowiskami, w tym każdą warstwą wskazanych Środowisk;
- 2.1.2. zapewnienie monitorowania Systemu Informatycznego, gromadzenia wyników oraz rozliczania poziomów SLA, w tym monitorowanie warstwy serwerów fizycznych i wirtualnych tj. wydajności, procesów, ryzyk, wykorzystania zasobów sprzętowych;
- 2.1.3. instalowanie oprogramowania w sposób kontrolowany, zapewniający ciągłość działania Systemu Informatycznego;
- 2.1.4. wykrywanie nieprawidłowości w Systemie Informatycznym poprzez monitorowanie Dostępności i wydajności Środowisk oraz Systemu Informatycznego;
- 2.1.5. zapewnienie Zamawiającemu informacji dotyczących Usług Utrzymania Środowisk w formie Zgłoszeń oraz konsultacji mailowych, telefonicznych i w siedzibie Zamawiającego;
- 2.1.6. pielęgnacja Systemu Informatycznego poprzez wykonywanie czynności związanych z obsługą Zgłoszeń, nadzorem nad całością kodu źródłowego SI, jego wersji i Dokumentacji.

2.2. Zamawiający oczekuje, że efektem wykonywania Usług z grupy Usług G1 będą:

- 2.2.1. prawidłowo skonfigurowane, wydajne Środowiska, spełniające kryteria Dostępności;
- 2.2.2. udostępnione Zamawiającemu przez Wykonawcę wyniki pomiarów czasów odpowiedzi wybranych funkcji Systemu Informatycznego;
- 2.2.3. udostępnione Zamawiającemu przez Wykonawcę wyniki pomiarów najważniejszych parametrów utrzymywanych Środowisk;
- 2.2.4. udostępnione Zamawiającemu przez Wykonawcę wyniki automatycznego pomiaru parametrów SLA;
- 2.2.5. prawidłowo zainstalowane przez Wykonawcę aktualne wersje Systemu Informatycznego;
- 2.2.6. uaktualniona przez Wykonawcę baza konfiguracji;
- 2.2.7. dostarczone Zamawiającemu przez Wykonawcę rekomendacje dotyczące funkcjonowania Systemu Informatycznego;
- 2.2.8. przedstawiony Zamawiającemu przez Wykonawcę raport z okresowych testów odtwarzania całego Systemu Informatycznego;

- 2.2.9. udostępnione Zamawiającemu przez Wykonawcę dzienniki administratora Systemu Informatycznego i Środowisk
- 2.2.10. wersje instalacyjne Systemu Informatycznego zawierające nowe wersje Systemu Informatycznego;
- 2.2.11. aktualne i zawierające prawidłowe i kompletne informacje repozytoria kodów oraz Dokumentacji;

### **3. Raportowanie**

- 3.1. W odniesieniu do Usług z grupy Usług G1 zakres Raportu miesięcznego przygotowywanego przez Wykonawcę dla Zamawiającego powinien obejmować:
  - 3.1.1. listę wszystkich zgłoszeń dotyczących Usług z grupy Usług G1 wraz z informacjami o dacie przyjęcia i rozwiązania Zgłoszenia oraz jego priorytecie;
  - 3.1.2. listę Oprogramowania Bazowego zainstalowanego w danym miesiącu na Środowisku Produkcyjnym;
  - 3.1.3. wyniki pomiarów czasów odpowiedzi wybranych funkcji SI z informacją o przekroczeniach ustalonych maksymalnych czasów dla tych funkcji;
  - 3.1.4. wyniki pomiarów parametrów utrzymywanych Środowisk ustalonych z Zamawiającym;
  - 3.1.5. listę utworzonych, zmodyfikowanych, usuniętych kont na elementach składowych utrzymywanych Środowisk wraz z identyfikatorem konta, węzłem, na którym została wykonana akcja i danymi identyfikującymi właściciela tego konta;
  - 3.1.6. listę uprawnień użytkowników Środowisk na koniec danego miesiąca rozliczeniowego;
  - 3.1.7. listę przestojów w działaniu utrzymywanych Środowisk Produkcyjnych wraz z datą rozpoczęcia, datą zakończenia i opisem przyczyny przestoju;
  - 3.1.8. listę wszystkich Modyfikacji, Poprawek, Zleceń Operacyjnych, Certyfikacji oraz innych zmian jakie zaszły w danym miesiącu w warstwie infrastrukturalnej;
  - 3.1.9. listę przekazanego do instalacji Oprogramowania Bazowego i Oprogramowania Standardowego, poprawek Oprogramowania Wspierającego oraz Aktualizacji Oprogramowania Standardowego oraz listę zgłoszonych Service Request (zgłoszenia do producentów oprogramowania) do Oprogramowania Wspierającego;
  - 3.1.10. poziom jakości grupy Usług wraz z danymi dotyczącymi dotrzymania SLA, umożliwiającymi jego weryfikację;
  - 3.1.11. sprawdzanie oraz rekomendowanie uaktualnień dla wszystkich elementów Środowisk;
  - 3.1.12. raz na kwartał świadczenia Usług - okresową analizę poziomu bezpieczeństwa systemu zidentyfikowanych podatności, prób włamań i innych zdarzeń z obszaru bezpieczeństwa, niedostępności, rodzaju i ilości ruchu sieciowego na interfejsach oraz rekomendowanie niezbędnych działań w obszarze bezpieczeństwa, ciągłości działania i wydajności.