

ZAŁĄCZNIK NR 20

Opis Usługi Administracji Środowiskami

1. Cel Usługi

- 1.1. Podstawowym celem świadczenia Usługi GIU1 jest zapewnienie Zamawiającemu prawidłowego, ciągłego i wydajnego działania Środowisk tak, aby były spełnione kryteria Dostępności. Korzyścią biznesową dla Zamawiającego będzie możliwość pełnej realizacji procesów biznesowych obsługiwanych przez Zamawiającego w oparciu o sprawnie działające Środowiska.

2. Zakres Usługi

- 2.1. Usługa GIU1 obejmuje administrację Środowiskami. Wykonawca otrzyma dostęp do Środowisk, przy czym Zamawiającemu pozostaje dostęp w trybie do odczytu, do wszystkich elementów Środowisk przez cały okres trwania Umowy. Wykonawca otrzyma dostęp poprzez założenie kont imiennych z uprawnieniami administracyjnymi.
 - 2.1.1. Wykonawca, na podstawie Zgłoszeń oraz niezależnie od Zgłoszeń Zamawiającego, ma obowiązek podejmować działania niezbędne dla zapewnienia celu, kompletności i efektywności Usługi, w tym:
 - 2.1.1.1. zarządzanie i administracja Środowiskami, w tym uruchamianie, wyłączanie i optymalizacja pracy poszczególnych elementów;
 - 2.1.1.2. utrzymywanie określonej dostępności i wydajności Systemu Informatycznego;
 - 2.1.1.3. przywracanie funkcjonalności po wystąpieniu Wad lub Awarii;
 - 2.1.1.4. przygotowanie SI do tworzenia i odtwarzania kopii zapasowych oraz konfiguracja systemów operacyjnych, oprogramowania standardowego oraz aplikacji po odtworzeniu;
 - 2.1.1.5. realizacja działań proaktywnych zapobiegających potencjalnym Wadom oraz Awariom oraz poprawiających funkcjonowanie Systemu Informatycznego;
 - 2.1.1.6. rekonfiguracja systemów operacyjnych w przypadku zmian sprzętowych i na potrzeby bieżącej eksploatacji;
 - 2.1.1.7. rekonfiguracja innych elementów Środowisk (np. bazy danych, serwerów aplikacyjnych) w przypadku zmian sprzętowych i na potrzeby bieżącej eksploatacji;
 - 2.1.1.8. zarządzanie pojemnością, wydajnością i ciągłością działania Systemu Informatycznego;
 - 2.1.1.9. monitorowanie funkcjonowania kluczowych procesów systemów operacyjnych, baz danych, serwera usług katalogowych oraz pozostałych elementów Środowisk pod kątem funkcjonowania Systemu Informatycznego;
 - 2.1.1.10. aktualizacje bazy konfiguracji Środowisk;
 - 2.1.1.11. wspieranie testów funkcjonalnych i нефункциональных realizowanych na Środowiskach oraz przygotowywanie danych, statystyk, rekomendacji i opinii po zakończeniu takich testów;
 - 2.1.1.12. rekomendowanie aktualizacji Oprogramowania Wspierającego;
 - 2.1.1.13. instalowanie i utrzymywanie dostępności Środowisk oraz ich aktualizacji (w

- szczegółności instalowanie i utrzymywanie dostępności systemu operacyjnego, Oprogramowania Standardowego, programowania Wspierającego, usług systemowych, rozwiązań HA oraz agentów systemów niezbędnych do monitorowania, tworzenia i odtwarzania kopii zapasowych, kontroli dostępu i bezpieczeństwa, zarządzania logami);
- 2.1.1.14. wgrywanie poprawek (patchy, patchsetów) dla systemu operacyjnego, Oprogramowania Standardowego, Oprogramowania Wspierającego, usług systemowych, rozwiązań HA oraz agentów oprogramowania niezbędnych do monitorowania, tworzenia i odtwarzania kopii zapasowych, kontroli dostępu i bezpieczeństwa, zarządzania logami;
 - 2.1.1.15. wprowadzanie zatwierdzonych przez Zamawiającego rekomendacji dotyczących rekonfiguracji Środowisk;
 - 2.1.1.16. utrzymanie bezpiecznego repozytorium haseł do Środowisk;
 - 2.1.1.17. prowadzenie i udostępnianie dziennika administratora;
 - 2.1.1.18. bieżąca weryfikacja bezpieczeństwa Systemu Informatycznego, aktualizacja zabezpieczeń i hardening systemów operacyjnych, Oprogramowania Wspierającego i Standardowego;
 - 2.1.1.19. przygotowywanie szczegółowych rekomendacji w zakresie utrzymania Środowisk wraz z opisem korzyści biznesowych dla Zamawiającego wynikających z ich realizacji;
 - 2.1.1.20. gromadzenie i bieżąca analiza logów systemowych pod kątem funkcjonowania Systemu Informatycznego wraz z raportowaniem i wdrażaniem rozwiązań wykrytych problemów;
 - 2.1.1.21. umożliwianie wskazanym pracownikom Zamawiającego pełnego wglądu do konfiguracji i logów działających systemów operacyjnych, Oprogramowania Wspierającego i Standardowego wchodzących w skład Środowisk;
 - 2.1.1.22. co najmniej raz na 6 miesięcy na własnych środowiskach testowych lub za zgodą Zamawiającego – na Środowiskach Pomocniczych, wykonanie testów pełnego odtworzenia SI na podstawie kopii zapasowych oraz Dokumentacji oraz przedstawienie Zamawiającemu raportu dokumentującego przebieg i wyniki testów;
 - 2.1.1.23. co najmniej raz na 6 miesięcy przeprowadzanie, na własnych środowiskach testowych lub za zgodą Zamawiającego – na Środowiskach Pomocniczych, testów wydajnościowych skalowalnych do Środowiska Produkcyjnego oraz przedstawienie Zamawiającemu raportu dokumentującego przebieg i wyniki testów;
 - 2.1.1.24. informowanie Zamawiającego o problemach wykrytych na Środowiskach a pozostających poza obszarem odpowiedzialności Wykonawcy;
 - 2.1.1.25. zapewnienie zgodności Środowisk Pomocniczych ze Środowiskiem Produkcyjnym;
 - 2.1.1.26. dostosowywanie czasu przeprowadzenia zmian w konfiguracji Środowisk do czasu Okna serwisowego Usług oraz czasu Okna dostępności Środowiska Produkcyjnego;
 - 2.1.1.27. nadanie Zamawiającemu, na potrzeby świadczenia usług infrastrukturalnych, z których Zamawiający będzie korzystał na podstawie odrębnej umowy, dostępu do systemów operacyjnych serwerów fizycznych z uprawnieniami

umożliwiający realizację tych usług;

- 2.1.1.28. przekazanie Zamawiającemu uprawnień administracyjnych do systemów operacyjnych serwerów fizycznych w przypadku konieczności usunięcia awarii infrastruktury i realizacji incydentów dotyczących infrastruktury;
- 2.1.1.29. w cyklach 6-miesięcznych przedstawianie raportów, które podsumowują działania Wykonawcy podjęte w ramach następujących obowiązków Wykonawcy w obszarze G1U1:
 - 2.1.1.29.1. rekomendowania zmian z zakresu strojenia elementów Środowisk (w szczególności baz danych i serwerów aplikacyjnych oraz pozostałych);
 - 2.1.1.29.2. optymalizacji wykorzystania licencji Oprogramowania Wspierającego;
 - 2.1.1.29.3. przygotowania SI do wykonania kopii bezpieczeństwa oraz konfiguracja wszystkich elementów SI po odtworzeniu Systemu Informatycznego z kopii bezpieczeństwa;
 - 2.1.1.29.4. przygotowania i aktualizacja planów zapewnienia ciągłości działania SI.
- 2.1.1.30. rejestrowanie podjętych działań (w systemie monitorowania SI Zamawiającego) na wszystkie komunikaty;
- 2.1.1.31. co najmniej raz na 12 miesięcy wykonanie testów SI na podstawie planów zapewnienia ciągłości działania;
- 2.1.1.32. udostępnianie żądanych informacji na temat konfiguracji Środowisk Zamawiającemu i wskazanym przez niego podmiotom, w szczególności bieżące przekazywanie informacji nowemu wykonawcy Usług w ramach okresu Przekazania Usług;
- 2.1.1.33. koordynowanie działań mających na celu modyfikację informacji zawartych w bazie konfiguracji oraz nadzór nad jej aktualnością;
- 2.1.1.34. bieżące optymalizacja i automatyzacja procesu administracji Środowiskami oraz zabezpieczanie skryptów już istniejących i wytwarzanych w ramach utrzymania Środowisk w repozytorium Zamawiającemu;
- 2.1.1.35. bieżące dokumentowanie aktualnego stanu i zmian w Środowiskach w ramach Dokumentacji Administratora oraz Dokumentacji Technicznej.
- 2.1.2. Na podstawie Zgłoszeń, Wykonawca realizować będzie następujące czynności:
 - 2.1.2.1. rekonfiguracja Środowisk;
 - 2.1.2.2. zarządzanie kontami i uprawnieniami w systemie operacyjnym oraz Oprogramowaniu Wspierającym;
 - 2.1.2.3. udostępnianie plików logów oraz wymaganych informacji na podstawie danych zgromadzonych w plikach logów;
 - 2.1.2.4. udostępnianie dzienników administratora;
 - 2.1.2.5. instalacja uaktualnień Oprogramowania Wspierającego i Aktualizacji Oprogramowania Standardowego;
 - 2.1.2.6. zestawianie Środowisk i udostępnianie Środowisk;
 - 2.1.2.7. implementacja rekomendacji w zakresie Usługi G1U1 wynikających z raportów

sporządzanych przez Wykonawcę na podstawie Umowy;

2.1.2.8. inne Zgłoszenia dotyczące administracji Środowiskami.

- 2.2. Wykonawca odpowiada za Dostępność Środowisk i Systemu Informatycznego liczoną zgodnie z Załącznikiem nr 21 do Umowy.
- 2.3. Zamawiający ma prawo wezwać Wykonawcę, nie częściej jednak niż raz na kwartał, do odtworzenia Systemu Informatycznego w wersji wskazanej przez Zamawiającego i na kopii bazy danych przekazanej przez Zamawiającego, zgodnie z repozytorium kodu, na wskazanym przez Zamawiającego Środowisku, na podstawie Dokumentacji, przy udziale przedstawicieli Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 5 Dni Roboczych od wezwania. Przekazanie bazy danych na potrzeby odtworzenia nastąpi najpóźniej w chwili wezwania.

3. Okno dostępności Usługi

- 3.1. **Okno dostępności Usługi:** 6:00-18:00 od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy dla Systemu Informatycznego.
- 3.2. **Okno dostępności Środowiska Produkcyjnego:** 6:00-17:00 od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 3.3. Kierownik Utrzymania Zamawiającego, może zgłosić konieczność zapewnienia dostępności Usługi oraz dostępności Środowiska Produkcyjnego dla Systemu Informatycznego do godziny 22:00 oraz w dni wolne od pracy, nie więcej jednak niż dla 30 dni w ciągu roku świadczenia Usługi, a Wykonawca akceptuje takie uprawnienie Zamawiającego. O takiej potrzebie Kierownik Utrzymania Zamawiającego będzie informował Kierownika Utrzymania Wykonawcy nie później niż na 3 Dni Robocze przed dniem wydłużenia.

4. Definicje priorytetów Zgłoszeń

Priorytet	Definicja
P1	Zgłoszenia w zakresie Usługi, które mają wpływ na usunięcie Wady w priorytecie P1 lub P2 określonym w Załączniku nr 34 do Umowy. Zgłoszenia dotyczące przekazania Zamawiającemu uprawnień administracyjnych do systemów operacyjnych serwerów fizycznych w przypadku konieczności usunięcia problemu i realizacji Zgłoszeń których rozwiązanie jest gestii Zamawiającego.
P2	Zgłoszenia dotyczące nadania/modyfikacji/odebrania uprawnień dostępu do Środowisk i wszystkich jego elementów, Zgłoszenia udostępnienia plików logów; Zgłoszenia dotyczące zakresu Usługi, które mają wpływ na usunięcie Wady w priorytecie P3 określonym w Załączniku nr 34 do Umowy. Zgłoszenia dotyczące udostępnienia informacji lub udzielenia konsultacji dotyczących Usługi lub jej przedmiotu.
P3	Zgłoszenia dotyczące zakresu Usługi inne niż z P1 lub P2.