

Opis przedmiotu zamówienia

Specyfikacja usług

1. Wykonawca przyjmuje do wykonania zakres prac polegających na zagwarantowaniu sprawności systemów informatycznych Zamawiającego poprzez podejmowanie działań serwisowych związanych z usunięciem awarii/usterki i zmianą konfiguracyjną zgodnie z warunkami SLA
2. Usługa zdalnego wsparcia technicznego dla bazy Oracle obejmuje:
 - A. Administracja baz danych Oracle
 - B. Administracja platformą OVM,
 - C. Administracja środowiskiem klastrowym Oracle RAC (system operacyjny, klaster RAC),
 - D. Administracja Systemami Operacyjnymi Linux ~~oraz ich wstępną analizę~~.

A.

Administracja baz danych Oracle

- 1) Utrzymanie ciągłości pracy systemów baz danych Oracle w systemie 24/7.
- 2) Instalację, konfigurację oraz administrację baz danych.
- 3) Obsługę sytuacji awaryjnych.
- 4) Diagnozowanie pojawiających się problemów, w pracy bazy danych.
- 5) Prowadzenie monitoringu baz danych.
- 6) ~~Backup danych~~ (przygotowywanie oraz implementacja procedur backup'owych).
- 7) Informowanie Zamawiającego o pojawiających się problemach związanych z pracą bazy danych.
- 8) Opracowywanie i uaktualnianie dokumentacji systemowej.
- 9) Liczba godzin administratora do wykorzystania w ciągu miesiąca 25 h.

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) wydajność oraz stabilność działania aplikacji Zamawiającego;
- 2) jakość danych (spójność, zawartość, aktualność, kompletność, itp.) przetwarzanych przez aplikację Zamawiającego;
- 3) backup i odtworzenie danych - dodatkowy czas potrzebny na odtworzenie usługi z kopii zapasowych nie będzie liczony do czasu niedostępności usługi;
- 4) aplikacje Zamawiającego i ich dostępność;
- 5) nieprawidłowe działanie platformy spowodowane niewłaściwym użytkowaniem przez Zamawiającego.

B.

Administracja platformą OVM

- 1) Utrzymanie ciągłości pracy platformy OVM (Oracle Virtual Machine) w systemie 24/7.
- 2) Instalację, konfigurację oraz administrację platformą OVM.
- 3) Obsługę sytuacji awaryjnych.
- 4) Przeprowadzanie monitoringu systemu OVS w odniesieniu do procesów, zajętości miejsca.
- 5) Nadzór nad procesem kopii zapasowych.
- 6) Informowanie Zamawiającego o pojawiających się problemach związanych z pracą środowiska OVM.
- 7) Opracowywanie i uaktualnianie dokumentacji systemowej.

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) Wydajność oraz stabilność działania aplikacji Zamawiającego.
- 2) Jakość danych (spójność, zawartość, aktualność, kompletność, itp.) przetwarzanych przez aplikację Zamawiającego.
- 3) Backup i odtworzenie danych - dodatkowy czas potrzebny na odtworzenie usługi z kopii zapasowych nie będzie liczony do czasu niedostępności usługi.
- 4) Aplikacje Zamawiającego i ich dostępność.
- 5) Nieprawidłowe działanie platformy spowodowane niewłaściwym użytkowaniem przez Zamawiającego.

C. i D.

Administracja środowiskiem klastrowym Oracle RAC (system operacyjny, klaster RAC)

Administracja Systemami Operacyjnymi Linux ~~oraz ich wstępną analizę~~

- 1) Instalację i konfigurację systemu zgodnie z wytycznymi dostarczonymi przez Zamawiającego;
- 2) Instalację poprawek do systemu operacyjnego (hotfix) i poprawek zbiorczych (service pack)

- przed instalacją oprogramowania aplikacyjnego;
- 3) W trakcie eksploatacji systemu, instalacja nowych poprawek i hotfix, będzie dokonywana przez Wykonawcę tylko i wyłącznie na prośbę Zamawiającego oraz po wcześniejszym przetestowaniu poprawki przez Zamawiającego na własnej platformie testowej;
 - 4) Rozwiązywanie problemów z zainstalowanym systemem operacyjnym;
 - 5) Konfigurację zabezpieczeń na poziomie zainstalowanego systemu operacyjnego (firewall, itp.);
 - 6) Instalację oraz konfigurację oprogramowania antywirusowego (jeżeli zostanie zakupione przez Zamawiającego u Wykonawcy);

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) Wydajność oraz stabilność działania aplikacji Zamawiającego;
 - 2) Jakość danych (spójność, zawartość, aktualność, kompletność, itp.) przetwarzanych przez aplikację Zamawiającego;
 - 3) Backup i odtworzenie danych - dodatkowy czas potrzebny na odtworzenie usługi z kopii zapasowych nie będzie liczony do czasu niedostępności usługi;
 - 4) Aplikacje Zamawiającego i ich dostępność;
 - 5) Nieprawidłowe działanie platformy spowodowane nieprawidłowym użytkowaniem przez Zamawiającego.
3. Pogwarancyjny serwis sprzętu dla niżej wyspecyfikowanych urządzeń obejmuje serwis dostępny całodobowo 7x24 z 4h czasem reakcji i z gwarantowanym czasem naprawy 4h.

P/N	Nazwa urządzenia/licencji	Numer seryjny	Liczba
494329-B21	Serwer HP 380G6	CZ20257X9S	1
491324-421	Serwer HP 380G6	CZ200601BU	1
7945-k4G	Serwer IBM 3650M3	KD66R0C	1

4. Zamawiający zapewni zdalny dostęp administracyjny do serwerów i bazy danych.
5. Usługa serwisu pogwarancyjnego jest realizowana na zasadach TPM – co oznacza, iż celem serwisu jest utrzymanie urządzeń w ruchu w stanie bieżącym. Usługa nie obejmuje dostępu do nowych wersji mikrokodów danego urządzenia wypuszczonych po okresie zakończenia serwisu u producenta sprzętu.
6. Zlecenie może być przekazane pocztą elektroniczną na wskazany adres, przez portal elektronicznej obsługi zleceń (jeżeli Wykonawca taki posiada) lub telefonicznie.
7. Przedmiot zamówienia obejmuje urządzenia i bazy danych Zamawiającego
 - 1) Serwery fizyczne
 - Oracle w klastrze (Red Hat 4.1.2-48)
 - Oracle w klastrze (Red Hat 4.1.2-48)
 - Oracle OVM
 - 2) Serwery Wirtualne Oracle VM (7 maszyn wirtualnych)
 - Oracle Service Bus 11.1.1.6.0
 - Oracle SOA Suite 11.1.1.6.0
 - Oracle Weblogic Server 10.3
 - Apache HTTP Server 2.2.15 + mod_proxy + mod_wl
 - Oracle Warehouse Builder 11.2.0.1.0
 - Oracle Business Intelligence Enterprise Edition 11.1.1.5.0
 - JBoss Application Server 6.0.0
 - 3) Bazy Danych
 - Obsługa 7 Baz Danych zlokalizowanych na serwerach po 2 instancje.
- Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu zamówienia na własny koszt i ryzyko w pracy zdalnej oraz jeżeli zachodzi taka konieczność w miejscu użytkowania sprzętu w serwerowni głównej - Katowice ul. Powstańców 52