

Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

I. Opis istniejącego środowiska

Zamawiający posiada wdrożony system monitoringu, dalej System, działający w oparciu o oprogramowanie ManageEngine Applications Manager Enterprise Edition (License ID 879491, Customer ID 1409-111-01212).

II. Wymagania

1. Wsparcie serwisowe

- 1.1. Wsparcie serwisowe musi pokrywać wszystkie posiadane przez Zamawiającego licencje ManageEngine Applications Manager Enterprise Edition.
- 1.2. Diagnozowanie usterek oprogramowania będzie się odbywało na podstawie zgłoszenia ze strony Zamawiającego.
- 1.3. Diagnozowanie usterek oprogramowania będzie się odbywało zdalnie poprzez wymianę informacji: telefonicznie, przez pocztę elektroniczną lub zdalny dostęp do Systemu.
- 1.4. Usuwanie usterek będzie się odbywało poprzez Zdalny dostęp do Systemu lub przekazanie instrukcji do wykonania przez Zamawiającego.
- 1.5. Jeżeli dokumentacja oprogramowania będzie niewystarczająca do jego obsługi, Zamawiający ma prawo w ramach wsparcia serwisowego do zadawania pytań dotyczących oprogramowania z obowiązkiem odpowiedzi po stronie Wykonawcy lub Producenta.
- 1.6. Dostawa poprawek i nowych wersji oprogramowania będzie się odbywała poprzez portal internetowy Producenta lub inne metody nieodpłatnie dostępne dla Zamawiającego.

2. Asysta techniczna

- 2.1. Przeprowadzenie analizy rozlokowania i konfiguracji Systemu oraz przedstawienie zaleceń mających na celu optymalizację działania Systemu jest zadaniem do wykonania jednorazowo w terminie określonym w §2 ust 3 Umowy.
- 2.2. Zalecenia muszą zostać opracowane i przedstawione Zamawiającemu w formie elektronicznej nie wymagającej do odczytu płatnych narzędzi z wyłączeniem posiadanych przez Zamawiającego pakietów Microsoft Office i Enterprise Architect.
- 2.3. Opracowanie musi spełniać wymogi dostępności cyfrowej WCAG 2.1
- 2.4. Zamawiający pozostawia sobie do decyzji zakres implementacji zaleceń Wykonawcy.
- 2.5. Udział Wykonawcy w reinstalacji i rekonfiguracji Systemu związanej z aktualizacją komponentów, na których rozlokowany jest System i implementacją ww. zaleceń będzie się odbywał na podstawie uzgodnionego harmonogramu reinstalacji i rekonfiguracji Systemu.
- 2.6. Po przeprowadzonej reinstalacji i rekonfiguracji Systemu zostaną przeprowadzone testy wydajnościowe Systemu, do których scenariusze zaproponuje Wykonawca.

- 2.7. Testy wydajnościowe Systemu odbędą się na podstawie scenariuszy zaakceptowanych przez Zamawiającego.
- 2.8. Wynikiem testów będą pomiary czasu wykonania kluczowych operacji w Systemie i pomiary wykorzystania przez System zasobów przetwarzania danych (obciążenie procesorów, zajętość pamięć, IOPS).
- 2.9. W przypadku gdy podczas normalnego działania Systemu:
 - a) którykolwiek z ww. parametrów zwiększy się o co najmniej 50% lub
 - b) pojawią się przerwy w dostępności któregokolwiek z komponentów Systemu nie spowodowane awarią infrastruktury i oprogramowania systemowego,
w przeciągu 7 dni zostanie przeprowadzona przez Wykonawcę diagnoza problemów w działaniu Systemu.
- 2.10. Wynikiem przeprowadzonej diagnozy będą zalecenia mające na celu przywrócenie odpowiednio parametrów wydajnościowych lub ciągłości działania Systemu.