

USŁUGA DZIAŁAŃ PROAKTYWNYCH DLA ROZWIĄZAŃ ON-PREMISE

I.	Cel Usługi.....	2
II.	Zakres UDP.....	2
III.	Okno dostępności UDP.....	4
IV.	Definicje priorytetów Zgłoszeń	4

I. Cel Usługi

Usługa Działań Proaktywnych (UDP) jest jedną z Usług składających się na Usługę utrzymaniową. Opis UDP dotyczy rozwiązań dostarczanych w wariancie on-premise.

Opis Usługi Utrzymaniowej jest określony w: Załącznik nr 1 Usługi utrzymaniowe. Podstawowym celem świadczenia UDP jest zapewnienie Zamawiającemu co najmniej jednego z poniższych:

1. Narzędzi wspierających prawidłowe, ciągłe i wydajne działanie Systemu, w tym poszczególnych procesów biznesowych, poprzez:
 - 1) zapewnienie szeregu działań proaktywnych związanych z ograniczeniem ilości Incydentów i Wad, przestojów, błędów, problemów wydajnościowych oraz skalowalnością Systemu. Działania proaktywne rozumiane są jako zapewnienie integracji z narzędziami monitoringu Zamawiającego wymienionymi w pkt 5) załącznika nr 5 "Stos technologiczny".
 - 2) konfigurację Systemu, która może mieć wpływ na funkcjonowanie Systemu w okresach natężonego wykorzystania lub innego obciążenia.

II. Zakres UDP

1. W ramach Usługi Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia narzędzi lub integracji opisanych w punkcie I, realizujących:
 - 1) proaktywne monitorowanie Systemu oraz wskazywanie Incydentów mających, lub mogących mieć wpływ na działanie Systemu, także w sytuacji nagłego, wzmożonego jego wykorzystania;
 - 2) dokonywanie przeglądów i analizę logów pod kątem potencjalnych wąskich gardeł w działaniu Systemu, w tym w obszarze Środowisk/Infrastruktury Projektu;
 - 3) analizę zdarzeń zarejestrowanych w systemach monitorowania w różnych warstwach Środowisk/Infrastruktury Systemu:

- a. sprzętowej, np.: temperaturę poszczególnych komponentów sprzętu, napięcie zasilaczy, status macierzy dyskowych, fizycznych portów sieciowych, prędkości wentylatorów;
 - b. sieciowej, np.: analizę ruchu sieciowego wewnątrz klastrów obliczeniowych, automatyczne wycinanie / dopuszczanie ruchu sieciowego spełniającego określone kryteria;
 - c. aplikacyjnej, np.: raportowanie i monitorowanie błędów aplikacji (typu odpowiedzi http z kodem 500 i wyższym) oraz baz danych (typu zapytania realizowane w nietypowo długim czasie, odmowy dostępu);
- 4) rekomendowania rozwiązań problemów, które mogą być rozwiązane jedynie przez Zamawiającego, lub podmiot trzeci;
 - 5) wsparcie w rozwiązywaniu problemów po uzyskaniu zgody lub rekomendacji Zamawiającego, np.: poprzez generator załączników do raportów problemowych agregujący bieżący stan Systemu,
 - 6) współpracę z Zamawiającym w celu realizacji praw podmiotów danych,
 - 7) współpracę z Zamawiającym w celu obsługi incydentów bezpieczeństwa i naruszenia bezpieczeństwa danych osobowych np.: audytu logów aplikacji oraz baz danych;
 - 8) integrację Systemu z rozwiązaniami bezpieczeństwa Zamawiającego;
 - 9) dostarczanie narzędzi do wykonania kopii zapasowych poszczególnych komponentów Systemu: aplikacji oraz baz danych, lub (co jest preferowane przez Zamawiającego) integrację z systemem kopii zapasowych Zamawiającego.
2. Zamawiający zobowiązany jest do:
- 1) wskazania problemów, dla których wymagana jest zgoda lub rekomendacja Wykonawcy;
 - 2) wskazania problemów, których rozwiązanie leży wyłącznie po stronie Wykonawcy lub podmiotu trzeciego;

- 3) udostępnianie logów Systemu na prośbę Wykonawcy, pozbawionych informacji umożliwiających jednoznaczną identyfikację pacjenta lub wyników badań.
3. Wykonawca na prawo do zakładania Zgłoszeń dla UDP po stronie Zamawiającego za pośrednictwem Systemu Obsługi Zgłoszeń.
4. Wykonawca ma obowiązek:
 - 1) zakładać Zgłoszenia;
 - 2) przyjmować i analizować Zgłoszenia;
 - 3) udzielać użytkownikom Systemu wyczerpujących odpowiedzi dotyczących Zgłoszeń.
5. Szczegółowy opis procedury obsługi Zgłoszeń zawiera Załącznik nr 4f "UG Usuwanie Wad"

III. Okno dostępności UDP

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

IV. Definicje priorytetów Zgłoszeń

Priorytet	Definicja
Z	Zgłoszenia zakładane przez Zamawiającego
ZP2	Zgłoszenia zakładane przez Wykonawcę
ZP3	Błąd Usługi