

Opis usługi

Rozwiązanie, które dostarcza kompleksowej informacji o kondycji infrastruktury systemowo-bazodanowej oraz środowiska wykorzystywanego przez system AMMS. Jednocześnie pozwala również w sposób elastyczny rozbudowywać go o kolejne funkcjonalności i dodawać kolejne usługi do monitoringu.

- Monitoring serwerów – czyli monitorowanie utylizacji zasobów procesorów, pamięci RAM i zapewnienie dysku twardego na danym serwerze aplikacyjnym
- Monitoring aplikacji – wykorzystywane są do tego celu metryki biznesowe licencjonowane przez Asseco.
- Monitoring usług – monitorowanie usług wewnętrznych oraz zewnętrznych z których korzysta system AMMS.
- Monitoring logów – umożliwia centralny przegląd zdarzeń zarejestrowanych w plikach log bez potrzeby sprawdzania ich na poszczególnych serwerach.

Metryki

- wykorzystania zasobów systemów operacyjnych (RAM, CPU, HDD, SWAP)
- czasy odpowiedzi wybranych usług
 - o zewnętrznych
 - o PUE
 - o ZUS
 - o eWUŚ
 - o APKOLCE
 - o ZSMPOL
 - o AP-DiLO
 - o E-ZDROWIE (eRecepty, eSkierowania, Zdarzenia Medyczne)
- wewnętrznych
 - o usługi zainstalowane na Platformie Integracyjnej
- statystyki liczby sesji użytkowników AMMS,
- stan serwisów systemu AMMS,
- statystyki pracy klastra systemu AMMS
- metryki bazy danych
 - o liczba blokad bazy danych
 - o liczba aktywnych sesji bazy danych
 - o zajętość przestrzeni
 - o stany w jakich instancja się znajduje

Funkcjonalności

1. Kompleksowe spojrzenie na rozproszoną infrastrukturę bez konieczności logowania się na poszczególne serwery,
2. Wcześniejsze wykrywanie zagrożeń i awarii,
3. Darmowy przegląd konfiguracji systemu AMMS podczas wdrożenia,
4. Zmniejszenie kosztów i czasu obsługi awarii systemu AMMS,
5. Zmniejszenie kosztów i czasu zarządzania infrastrukturą systemu AMMS,
6. Zwiększenie bezawaryjnego czasu pracy systemu AMMS,
7. Monitorowanie infrastruktury i wydajności systemów w trybie 24/7,
8. Natychmiastowa wysyłka powiadomień o awariach i zdarzeniach,
9. Przeglądanie historii monitoringu,
10. Podgląd w czasie rzeczywistym,

11. Ekspercka pomoc w godzinach 8:00 – 16:00
12. Szybki kontakt z Inżynierami Asseco
13. Opieka systemowa i dostęp do najnowszych rekomendacji Asseco
14. Natychmiastowa informacja o wykrytych zagrożeniach i awariach
15. Natychmiastowe wsparcie producenta w zapewnieniu ciągłości działania systemu informatycznego
16. Realizacja rekomendacji w uzgodnieniu z Administratorami IT

Wymagania

1. System musi zapewniać opiekę Inżynierów w godzinach 8:00 do 16:00. Wsparcie Inżynierów Systemowych w pakiecie rozszerzonym, dotyczy więc największego wykorzystania systemu AMMS i jest świadczone w obszarze bieżącego utrzymania infrastruktury systemowej i bazodanowej. Obserwacji i analizie podlegają wszystkie monitorowane wskaźniki dostępne w zakresie podstawowym. Jest to szeroki zakres informacji na temat rozproszonego oprogramowania i zdarzeń zachodzących w systemie. Zdolność interpretacji tych zdarzeń oraz możliwość szybkiej reakcji na zachodzące w systemie zmiany pozwala zminimalizować zaburzenia ciągłości działania.
2. Diagnozowanie nieprawidłowości systemu AMMS wynikających z wykrytych przez AMMS Monitoring problemów podlegająca na wykonaniu czynności w warstwie systemowej, aplikacyjnej oraz bazodanowej w zależności od rodzaju incydentu.
3. Tworzenie rekomendacji dla systemu AMMS wynikające z wykrytych przez AMMS Monitoring problemów podlegająca na wykonaniu czynności w warstwie systemowej, aplikacyjnej oraz bazodanowej w zależności od rodzaju incydentu.
4. Rekonfiguracja parametrów systemu AMMS wynikających z wykrytych w AMMS Monitoring problemów podlegająca na wykonaniu czynności w warstwie systemowej, aplikacyjnej oraz bazodanowej w zależności od rodzaju incydentu. Nie wszystkie zmiany konfiguracyjne można wykonywać podczas pracy użytkowników. Wszelkie zmiany związane z przerwą pracy systemu informatycznego są wydawane w postaci rekomendacji do wdrożenia w trakcie zaplanowanej przerwy serwisowej. Natomiast wszelkie działania jakie można podjąć zachowując ciągłość działania systemu informatycznego wykonywane są na bieżąco.
5. Usługa obejmuje możliwość zgłoszenia niedostępności/awarii systemu AMMS w godzinach 16:00 – 8:00 rano następnego dnia. W ramach opcji usługi StandBy dyżurujący Inżynier Systemowy zobowiązany jest do niezwłocznego podjęcia próby rozwiązania awarii i przywrócenia dostępności systemu. Awaria rozumiana jest jako nieoczekiwane zachowanie się systemu, które wystąpiło w czasie jego pracy i zostało zauważone przez użytkowników, skutkujące całkowitą niedostępnością systemu AMMS lub nagłym spadkiem wydajności powodującym całkowitą niedostępność systemu.

Czas trwania wdrożenia do 7 dni roboczych.

Etap I – instalacja oprogramowania Pierwszym etapem wdrożenia jest instalacja i konfiguracja oprogramowania na potrzeby systemu AMMS Monitoring. Instalacja głównego oprogramowania odbywa się na dedykowanych do tego celu dwóch nowych serwerach, natomiast dodatkowe oprogramowanie służące do zbierania statystyk instalowane jest na wszystkich serwerach objętych monitoringiem.

Etap II – konfiguracja serwerów Drugim etapem wdrożenia jest faza sprawdzenia konfiguracji serwerów systemu AMMS pod kątem zgodności z zaleceniami wydajnościowymi. Ten etap obejmuje wykonanie przeglądu infrastruktury serwerów systemu AMMS oraz wprowadzenie usprawnień. W sytuacji gdy wprowadzenie usprawnień po wykonaniu przeglądu wymaga przerwy w działaniu systemu, wydawane są zalecenia do wprowadzenia w trakcie przerwy serwisowej.

Etap III – szkolenie Trzecim etapem wdrożenia jest szkolenie personelu Referatu Informatyki z obsługi systemu AMMS Monitoring oraz dostarczenie dokumentacji w formie elektronicznej zawierającej m.in. informację o monitorowanych metrykach systemu AMMS, zastosowanych progach „ostrzegawczych” i

„krytycznych” interpretacji wykresów i zastosowanych powiadomieniach jakie system będzie automatycznie wysyłał na wskazane przez klienta konta email.

Etap IV – dostosowanie progów Czwartym etapem wdrożenia jest konsultacja z klientem i dostosowanie progów krytycznych poszczególnych metryk prezentowanych w centralnym monitoringu.

Zakres prac Wykonawcy w ramach instalacji oraz konfiguracji AMMS Monitoring

1. Wykonanie audytu konfiguracji oprogramowania aplikacyjnego dla serwerów zgłoszonych do usługi AMMS Monitoring w sieci Zamawiającego,
2. Instalacja i konfiguracja serwerów AMMS Monitoring w sieci Zamawiającego,
3. Instalacja i konfiguracja oprogramowania zbierającego metryki,
4. Szkolenie administratorów – do 2 godzin szkolenia dla administratorów Zamawiającego w zakresie obsługi AMMS Monitoring,
5. Uruchomienie usługi AMMS Monitoring w środowisku produkcyjnym Zamawiającego.

Sposób / zakres realizacji usługi AMMS Monitoring pakiet rozszerzony

1. Dyżur inżyniera systemowego w godzinach od 8:00 do 16:00,
2. Diagnostyka, analiza i rekomendacje wynikające z obserwacji,
3. Powiadomienie wskazanych Administratorów o wykrytym incydencie Monitoringu,
4. Podjęcie (w porozumieniu z Administratorem) prac związanych z usunięciem incydentu Monitoringu w godz. od 8:00 do 16:00,

Sposób / zakres realizacji usługi StandBy24 Awarie

Dyżur telefoniczny inżyniera systemowego dla przypadków Awarii w godz. od 16:00 do 8:00 w dni robocze i całodobowo w weekendy i dni świąteczne

Sposób / zakres realizacji usługi Obsługi zgłoszenia Awarii

1. Przyjęcie zgłoszenia awarii przez inżyniera systemowego
2. Podjęcia działań mających na celu usunięcie Awarii.

Opis funkcji uruchamianych w ramach usługi

Funkcja rejestrowania umożliwia:

- centralna i automatyczna rejestracja zdarzeń serwerów aplikacyjnych i bazodanowych,
- centralna i automatyczna rejestracja plików logowania serwerów aplikacyjnych i bazodanowych
- centralna i automatyczna rejestracja zdarzeń występujących w systemach operacyjnych
- centralna i automatyczna rejestracja wybranych zdarzeń w systemach dziedzinowych uruchomionych na serwerach aplikacyjnych
- automatyczna rejestracja zdarzeń w trybie 24/7/365
- ustawienie czasu retencji przechowywanych danych historycznych

Funkcja przeglądania umożliwia:

- przegląd danych za pomocą centralnej konsoli dostępnej z przeglądarek internetowych,
- przegląd danych za pomocą typów wykresów: słupkowy, kołowy, wykres w czasie, tabela, zegarowy, histogram
- przegląd danych historycznych
- przegląd w czasie rzeczywistym wskazanych zdarzeń reprezentujących stan środowiska systemowego, aplikacyjnego i bazodanowego,
- przegląd w czasie rzeczywistym wybranych zdarzeń w systemach uruchomionych na serwerach aplikacyjnych,

Funkcja powiadamiania umożliwia:

- natychmiastową wysyłkę powiadomień o ostrzeżeniach i awariach
- przekazywanie powiadomień w zależności od przyjętych wartości krytycznych dla zdarzeń
- przekazywanie powiadomień za pomocą poczty elektronicznej

- przekazywanie powiadomień za pomocą komunikatora działającego na platformie mobilnej
- Funkcje AMMS Monitoring pakiet rozszerzony obejmują:
- diagnostykę, analizę, rekomendację ustawień dla parametrów środowiska systemowego wynikająca z wykrytych problemów,
 - diagnostykę, analizę, rekomendację ustawień dla parametrów serwerów aplikacyjnych wynikająca z wykrytych problemów
 - diagnostykę, analizę, rekomendację ustawień dla parametrów serwerów bazodanowych aplikacyjnych wynikająca z wykrytych problemów
 - diagnostykę, analizę, rekomendację ustawień dla parametrów oprogramowania aplikacyjnego/dziedzinowego wynikająca z wykrytych problemów
- Opcja StandBy24 Awarie (w ramach AMMS Monitoring pakiet rozszerzony) obejmuje:
- telefoniczny dyżur inżyniera systemowego w godzinach od 16:00 do 8:00 w dni robocze oraz całodobowo w weekendy i dni świąteczne, możliwość zgłoszenia Awarii skutkującej całkowitą niedostępnością systemu
- Obsługa zgłoszeń Awarii:
- usługa realizowana na zlecenie Zamawiającego,
 - obejmuje czynności – prace serwisowe – zmierzające do ustalenia przyczyn wystąpienia Awarii czynności zmierzających do usunięcia Awarii,
 - w ramach opłaty „AMMS Monitoring pakiet rozszerzony” przysługuje obsługa zgłoszeń Awarii – w godzinach od 08:00 do 16:00 w dni robocze
 - w ramach opłaty „AMMS Monitoring pakiet rozszerzony i StandBy24 Awarie” przysługuje obsługa zgłoszeń Awarii w ramach pakietu dwóch interwencji serwisowych w okresie 12 m-cy trwania umowy nie przekraczający 6 osobogodzin serwisowych w trakcie 1 interwencji w godzinach od 16:00 do 8:00 w dni robocze oraz całodobowo w weekendy i dni świąteczne.
 - Po wykorzystaniu pakietu 6 godzin kolejne godziny usuwania Awarii rozliczane będą na zasadach określonych w niniejszym zamówieniu tj. dodatkowego pakietu 12 osobogodzin serwisowych.

Awaria – nieoczekiwane zachowanie się systemu, które wystąpiło w czasie jego pracy i zostało zauważone przez użytkowników, skutkujące całkowitą niedostępnością systemu AMMS lub nagłym spadkiem wydajności powodującym całkowitą niedostępność systemu.