

PROCEDURA ADMINISTROWANIA ORAZ USUWANIA AWARII I BŁĘDÓW CBOP

Rozdział 1. ADMINISTROWANIE

1. Wykonawca zobowiązuje się do administrowania środowiskiem produkcyjnym i testowym CBOP, w szczególności do realizacji następujących zadań:
 - 1.1. Monitorowania CBOP, co najmniej w następującym zakresie:
 - 1.1.1. dostosowania konfiguracji systemu monitoringu, w tym mechanizmu powiadamiania administratora o awarii poprzez e-mail i/lub SMS oraz bieżącego wprowadzania zmian w konfiguracji, zgodnie z wymaganiami CBOP; Zamawiający dysponuje systemem monitoringu Zabbix;
 - 1.1.2. monitoring CBOP musi dotyczyć wydajności, dostępności, niezawodności oraz sprawności i bezpieczeństwa działania poszczególnych składowych CBOP i musi być realizowany w sposób ciągły, z wyłączeniem terminów przeznaczonych na okna serwisowe;
 - 1.1.3. monitorowania przyrostu danych, ilości wolnej, w ramach zaalokowanej dla CBOP przestrzeni dyskowej, długości aktualnego okna backupowego, jak również innych parametrów CBOP oraz comiesięcznego raportowania Zamawiającemu tych parametrów;
 - 1.1.4. monitorowania komunikacji z systemami zewnętrznymi w kontekście usług udostępnianych w ramach CBOP, tj. przesyłania ofert pracy z systemów zewnętrznych do CBOP, przesyłania ofert pracy z CBOP na portal EURES, wykorzystania usług CBOP API w kontekście ofert pracy i wydarzeń przez podmioty zewnętrzne, wykorzystywania usługi pobierania informacji o informacji starosty o braku możliwości zaspokojenia potrzeb kadrowych na lokalnym rynku pracy.
 - 1.2. Aktualizacji, w uzgodnieniu z Zamawiającym, w terminie nie przekraczającym 45 dni od dnia zawarcia umowy, procedur operatorskich;
 - 1.3. Realizacji czynności operatorskich, o których mowa w pkt 1.2;
 - 1.4. Wsparcia Zamawiającego w wykonywaniu kopii zapasowych CBOP w ramach centralnego systemu backup;
 - 1.5. Realizacji zadań związanych z utrzymaniem prawidłowej komunikacji pomiędzy CBOP a systemami teleinformatycznymi udostępnianymi przez ministra właściwego do spraw pracy, tj.: Oprogramowaniem Syriusz^{Std}, aplikacją Zatrudnienie Cudzoziemców, Brokerem SI PSZ, Aplikacją Centralną, hurtownią danych CeSAR oraz systemami OHP;

- 1.6. Realizacji zadań związanych z utrzymaniem prawidłowej komunikacji pomiędzy CBOP a portalem EURES oraz dostosowywaniem przesyłów oraz formatów przesyłanych danych do specyfikacji określonej przez Komisję Europejską w kolejnych wersjach dokumentów;
- 1.7. Informowania Zamawiającego, w formie pisemnej, o propozycjach rozwiązań zmierzających do zwiększenia wydajności, dostępności oraz bezpieczeństwa CBOP.
2. Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 2.1. instalowania nowych wersji CBOP na środowisku testowym i produkcyjnym;
 - 2.2. na żądanie Zamawiającego, instalacji oraz konfiguracji CBOP wraz z oprogramowaniem narzędziowym oraz bazodanowym na inną platformę sprzętową, wskazaną przez Zamawiającego, o parametrach zapewniających poprawne funkcjonowanie systemu;
 - 2.3. przeprowadzania oraz przekazywania Zamawiającemu raportów z testów wydajnościowych i bezpieczeństwa CBOP wraz z raportem z realizacji przedmiotu umowy, o którym mowa w § 8 ust. 2 pkt 1 umowy.

Rozdział 2. OBSŁUGA AWARII

2.1 Zakres

1. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania awarii, tj. sytuacji, w których nie jest możliwe prawidłowe używanie CBOP, które nie jest realizowane w ramach usuwania błędów w CBOP.
2. Usunięcie awarii polega na przywróceniu poprawnego funkcjonowania CBOP oraz odtworzeniu utraconych lub uszkodzonych danych. Wykonawca podejmuje działania zmierzające do usuwania awarii na zasadach i w terminach określonych w umowie.
3. Wykonawca przekaze Zamawiającemu szczegółowe informacje na temat udostępnionych kanałów informacji (telefon, poczta elektroniczna, portal obsługi helpdesk udostępniany przez Wykonawcę) do obsługi awarii w terminie 5 dni od dnia zawarcia umowy.

2.2 Procedura

1. Procedura usunięcia awarii składa się z następujących etapów:
 - 1.1. zgłoszenie awarii (Zgłaszający);
 - 1.2. ocena i diagnoza przyczyn i sposobu usunięcia awarii (Wykonawca);
 - 1.3. usunięcie awarii (Wykonawca);
 - 1.4. przygotowanie raportu po zakończeniu usuwania awarii (Wykonawca).
2. Awarię zgłasza Zgłaszający, w formie pisemnej, wykorzystując w tym celu formularz „Zgłoszenie awarii” - UAW-01.
3. Zgłoszenie podlega ocenie przez Wykonawcę i po ewentualnych ustaleniach z Zamawiającym Wykonawca przystępuje do usuwania awarii na warunkach zawartych w umowie. Po

otrzymaniu zgłoszenia, a przed przystąpieniem do usuwania awarii, przedstawiciel Wykonawcy zawsze kontaktuje się ze Zgłaszającym w sposób określony w zgłoszeniu.

4. W przypadku gdy usunięcie awarii wymaga zaangażowania strony trzeciej, Wykonawca przedstawia diagnozę awarii w tym zakresie oraz zakres prac niezbędnych do wykonania przez stronę trzecią.
5. W przypadku, o którym mowa w pkt 4, Zamawiający zawiesza Wykonawcy bieg terminu usunięcia awarii do czasu zrealizowania prac przez stronę trzecią. Jeżeli Wykonawca bezpodstawnie zdiagnozuje potrzebę zaangażowania strony trzeciej, bieg terminu usunięcia awarii nie jest zawieszany.
6. Po zakończeniu usuwania awarii sporządzony zostaje „Protokół zakończenia usuwania awarii” - UAW-02.

2.3 Wykaz wzorów formularzy

1. „Zgłoszenie awarii” – UAW-01;
2. „Protokół zakończenia usuwania awarii” – UAW-02.

Rozdział 3. OBSŁUGA BŁĘDÓW

3.1 Zakres

1. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania zgłoszonych przez Zamawiającego lub Użytkownika błędów w CBOP.
2. Usunięcie błędów polega na przywróceniu poprawnego funkcjonowania CBOP, zgodnie z dokumentacją projektową i wymaganiami Zamawiającego. Wykonawca podejmuje działania zmierzające do usunięcia błędów zgodnie z ich kategorią na zasadach i terminach określonych w umowie.
3. Wykonawca przekaze Zamawiającemu szczegółowe informacje na temat udostępnionych kanałów informacji (telefon, poczta elektroniczna, portal obsługi helpdesk udostępniany przez Wykonawcę) do obsługi błędów w terminie 5 dni od dnia zawarcia umowy.

3.2 Procedura

1. Procedura usuwania błędów składa się z następujących etapów:
 - 1.1. zgłoszenie błędu (Zgłaszający);
 - 1.2. diagnoza błędu (Wykonawca);
 - 1.3. usunięcie błędu CBOP (Wykonawca);
 - 1.4. wytworzenie i dostarczenie pakietu aktualizacyjnego CBOP (Wykonawca).
2. Zgłaszający przekazuje zgłoszenie błędu na formularzu „Zgłoszenie błędu” – ZBL-01.

3. Zgłaszający błąd powinien określić istotę błędu (sedno), jego kategorię i miejsce jego występowania w CBOP oraz okoliczności jego wykrycia (wykaz czynności podjętych przez Zgłaszającego doprowadzających do pojawienia się błędu).
4. Wykonawca dokonuje diagnozy błędu, a w przypadku gdy w wyniku diagnozy stwierdzi, że zgłoszenie nie może być zakwalifikowane jako zgłoszenie błędu, obsługuje zgłoszenie jak zgłoszenie awarii lub zgłoszenie pytania poprzez Helpdesk.
5. W trakcie przeprowadzania diagnozy Wykonawca może się zwrócić do Zgłaszającego z prośbą o:
 - 5.1. bardziej precyzyjne określenie okoliczności powstania błędu;
 - 5.2. dostarczenie danych użytkowych w ilości, zakresie i formie określonej przez Wykonawcę;
 - 5.3. możliwość dokonania diagnozy w siedzibie Zgłaszającego.
6. W przypadku gdy usunięcie błędu wymaga zaangażowania strony trzeciej, Wykonawca przedstawia diagnozę błędu w tym zakresie oraz zakres prac niezbędnych do wykonania przez stronę trzecią.
7. W przypadku, o którym mowa w pkt 6, Zamawiający zawiesza Wykonawcy bieg terminu usunięcia błędu do czasu zrealizowania prac przez stronę trzecią. Jeżeli Wykonawca bezpodstawnie zdiagnozuje potrzebę zaangażowania strony trzeciej, bieg terminu usunięcia błędu nie jest zawieszany.
8. Bez względu na wynik diagnozy Zgłaszający otrzymuje odpowiedź na zgłoszenie na formularzu „ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu”.
9. Wykonawca usunie błędy w CBOP na środowisku testowym i produkcyjnym w terminach określonych w umowie.
10. Po usunięciu błędu w CBOP Wykonawca dostarcza Zamawiającemu odpowiednie pakiety aktualizacyjne wraz z wymaganą dokumentacją oraz uzupełnionym formularzem „ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu” w rubryce „Data usunięcia błędu”.
11. Wykonawca w ramach najbliższej przekazywanej Zamawiającemu wraz z formularzem „ZMO-05 Przekazanie wersji” wersji CBOP umieszcza wszelkie modyfikacje kodu źródłowego wynikające z realizacji procedury usunięcia błędu. W formularzu „ZMO-05 Przekazanie wersji” Wykonawca specyfikuje zmiany kodu źródłowego CBOP oddzielnie dla każdego usuwanego błędu.

3.3 Wykaz wzorów formularzy

1. „Zgłoszenie błędu” – ZBL-01;
2. „Odpowiedź na zgłoszenie błędu” – ZBL-02.

Rozdział 4. WYKAZ FORMULARZY

4.1 UAW-01 Zgłoszenie awarii

4.1.1 Formularz

CBOP	UAW-01 Zgłoszenie awarii	data: znak:
-------------	---	----------------

Nazwa i adres Zgłaszającego:

Data i godzina wystąpienia awarii:

Wersja:

Kontakt:

Opis awarii

.....
Podpis Zgłaszającego

4.1.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data dokumentu.
Znak	Identyfikator dokumentu.
Nazwa i adres Zgłaszającego	Nazwa i adres Zgłaszającego awarię.
Data i godzina wystąpienia awarii	Data i godzina wystąpienia awarii.
Wersja	Wersja CBOP, w której wystąpiła awaria.
Kontakt	Sposób, w jaki przedstawiciel Wykonawcy może skontaktować się w sprawie awarii ze Zgłaszającym.
Opis awarii	Szczegółowy opis okoliczności wystąpienia awarii, a w szczególności: - w jakiej sytuacji wystąpiła awaria (np. w trakcie normalnej pracy, w jakim obszarze funkcjonalnym), - w jakim zakresie funkcjonuje (lub nie) CBOP.

4.2 UAW-02 Protokół zakończenia usuwania awarii

4.2.1 Formularz

CBOP	UAW-02 Protokół zakończenia usuwania awarii	data: znak:
-------------	--	----------------

Nazwa i adres Zgłaszającego:

Okres usuwania awarii:

Wersja:

Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy:

Imię i nazwisko Zgłaszającego:

Identyfikator zgłoszenia awarii oraz data i godzina zgłoszenia:

Podjęte działania

Wynik

.....
Podpis Zgłaszającego

.....
Podpis przedstawiciela Wykonawcy

4.2.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data dokumentu.
Znak	Identyfikator dokumentu.
Nazwa i adres Zgłaszającego	Nazwa i adres Zgłaszającego wystąpienie awarii.
Okres usuwania awarii	Od data i godzina, w której wystąpiła awaria do data i godzina, w której awaria została usunięta.
Wersja	Wersja CBOP, w której wystąpiła awaria.
Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy	Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy podpisującego protokół.
Imię i nazwisko Zgłaszającego	Imię i nazwisko Zgłaszającego podpisującego protokół.
Identyfikator zgłoszenia awarii oraz data zgłoszenia	Identyfikator formularza „UAW-01 Zgłoszenie awarii”, którym dana awaria została zgłoszona wraz z podaniem daty i godziny zgłoszenia awarii.
Podjęte działania	Wykaz działań, które zostały podjęte przez Wykonawcę w celu usunięcia awarii.
Wynik	Opis uzyskanego wyniku (w szczególności zalecania co do sposobu uchronienia się przed podobnymi awariami, itp.).

4.3 ZBL-01 Zgłoszenie błędu

4.3.1 Formularz

CBOP	ZBL-01 Zgłoszenie błędu	data: nr błędu:
Wersja: Kategoria:		Zgłaszający: Lokalizacja błędu: Liczba załączników:
Opis powstania błędu:		

Załączniki:

1.

.....
Podpis Zgłaszającego

4.3.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data zgłoszenia błędu.
Nr błędu	Numer błędu nadawany przez Wykonawcę.
Wersja	Wersja CBOP, której dotyczy zgłoszenie.
Kategoria	Kategoria błędu.
Zgłaszający	Imię i nazwisko (unikalny identyfikator) Zgłaszającego błąd.
Lokalizacja błędu	Wskazanie miejsca, w którym wykryty został błąd, np. modułu, okna, raportu, itp.
Liczba załączników	Liczba dołączonych dokumentów do danego zgłoszenia błędu. Załącznikiem może być raport, zrzut ekranu, szczegółowy opis okoliczności wystąpienia błędu z zaznaczeniem miejsc na rzucie ekranu lub raporcie, związanych ze zgłaszanym błędem.
Opis powstania błędu	Opis powstania błędu, zawierający uszczegółowienie: - okoliczności stwierdzenia występowania błędu, - niespełnionej reguły prawnej, - oczekiwanego zachowania systemu.
Załączniki	Załączniki.

4.4 ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu

4.4.1 Formularz

CBOP	ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu	data: nr błędu:
Identyfikator zgłoszenia błędu oraz data zgłoszenia:		
Diagnoza:	Kategoria Wykonawcy: Autor diagnozy:	
Data usunięcia błędu:		

.....

Podpis przedstawiciela Wykonawcy

4.4.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data wytworzenia dokumentu
Nr błędu	Numer błędu nadany przez Wykonawcę.
Identyfikator zgłoszenia błędu oraz data zgłoszenia	Identyfikator formularza „ZBL-01 Zgłoszenie błędu”, którym dany błąd został zgłoszony wraz z podaniem daty zgłoszenia błędu.
Diagnoza	Diagnoza problemu określona przez Wykonawcę.
Autor diagnozy	Imię i nazwisko (identyfikator) osoby odpowiedzialnej za diagnozę błędu.
Kategoria Wykonawcy	Kategoria błędu według klasyfikacji Wykonawcy.
Data usunięcia błędu	Data skutecznego usunięcia błędu CBOP przez Wykonawcę.