

PROCEDURA ADMINISTROWANIA ORAZ USUWANIA BŁĘDÓW I AWARII WORTALU PSZ

Rozdział 1. ADMINISTROWANIE

1. Wykonawca zobowiązuje się do administrowania środowiskiem produkcyjnym i testowym Wortalu PSZ, w szczególności do realizacji następujących zadań:
 - 1.1. Monitorowania Wortalu PSZ, 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 Wortalu PSZ; Zamawiający dysponuje systemem monitoringu Zabbix;
 - 1.1.2. monitoring Wortalu PSZ musi dotyczyć wydajności, dostępności, niezawodności oraz sprawności i bezpieczeństwa działania poszczególnych składowych Wortalu PSZ 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 Wortalu PSZ przestrzeni dyskowej, długości aktualnego okna backupowego, jak również innych parametrów Wortalu PSZ oraz comiesięcznego raportowania Zamawiającemu tych parametrów;
 - 1.1.4. monitorowania komunikacji Wortalu PSZ z Brokerem SI PSZ.
 - 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 Wortalu PSZ w ramach centralnego systemu backup;
 - 1.5. Informowania Zamawiającego, w formie pisemnej, o propozycjach rozwiązań zmierzających do zwiększenia wydajności, dostępności oraz bezpieczeństwa Wortalu PSZ.
2. Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 2.1. instalowania nowych wersji Wortalu PSZ na środowisku testowym i produkcyjnym;
 - 2.2. na żądanie Zamawiającego, instalacji oraz konfiguracji Wortalu PSZ wraz z oprogramowaniem narzędziowym oraz bazodanowym na inną platformę sprzętową, wskazaną przez Zamawiającego, o parametrach zapewniających poprawne funkcjonowanie systemu;

Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

- 2.3. przeprowadzania oraz przekazywania Zamawiającemu raportów z testów wydajnościowych i bezpieczeństwa Wortalu PSZ 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 Wortalu PSZ, które nie jest realizowane w ramach usuwania błędów w Wortalu PSZ.
2. Usunięcie awarii polega na przywróceniu poprawnego funkcjonowania Wortalu PSZ 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.

Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

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 Wortalu PSZ.
2. Usunięcie błędów polega na przywróceniu poprawnego funkcjonowania Wortalu PSZ, 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 (Wykonawca);
 - 1.4. wytworzenie i dostarczenie pakietu aktualizacyjnego (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 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.

Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

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 na środowisku testowym i produkcyjnym w terminach określonych w umowie.
10. Po usunięciu błędu 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” umieszcza wszelkie modyfikacje kodu źródłowego wynikające z realizacji procedury usunięcia błędu. W formularzu „ZMO-05 Przekazanie wersji” Wykonawca specyfikuje zmiany kodu źródłowego oddzielnie dla każdego usuwanego błędu.

3.3 Wykaz wzorów formularzy

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

Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

Rozdział 4. WYKAZ FORMULARZY

4.1 UAW-01 Zgłoszenie awarii

4.1.1 Formularz

Wortal PSZ	Zgłoszenie awarii UAW-01	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 Wortalu PSZ, 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) Wortalu PSZ.

Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

4.2 UAW-02 Protokół zakończenia usuwania awarii

4.2.1 Formularz

Wortal PSZ	Protokół zakończenia usuwania awarii UAW-02	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 Wortalu PSZ, w której wystąpiła awaria.
Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy	Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy podpisującego protokół.
Imię i nazwisko Zgłaszającego	Imię i nazwisko Zgłaszającego awarię oraz podpisującego protokół.
Identyfikator zgłoszenia awarii oraz data i godzina zgłoszenia	Nadany przez Wykonawcę identyfikator zgłoszenia awarii oraz data i godzina zgłoszenia.
Podjęte działania	Wykaz działań, które zostały podjęte przez Wykonawcę w celu usunięcia awarii.
Wynik	Opis uzyskanego wyniku (w szczególności opis w jakim stopniu przywrócono funkcjonowanie Wortalu PSZ, zalecania co do sposobu uchronienia się przed podobnymi awariami itp.).

Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

4.3 ZBL-01 Zgłoszenie błędu

4.3.1 Formularz

Wortal PSZ	Zgłoszenie błędu ZBL-01	data: nr błędu:								
<table><tr><td>Wersja: Kategoria: Status:</td><td>Zgłaszający: Lokalizacja błędu: Liczba załączników:</td></tr><tr><td colspan="2">Opis powstania błędu:</td></tr><tr><td colspan="2">Komentarz retestującego:</td></tr><tr><td colspan="2">Retestowany przez: Data retestowania:</td></tr></table>			Wersja: Kategoria: Status:	Zgłaszający: Lokalizacja błędu: Liczba załączników:	Opis powstania błędu:		Komentarz retestującego:		Retestowany przez: Data retestowania:	
Wersja: Kategoria: Status:	Zgłaszający: Lokalizacja błędu: Liczba załączników:									
Opis powstania błędu:										
Komentarz retestującego:										
Retestowany przez: Data retestowania:										

.....

Podpis Zgłaszającego

Załączniki:

1.

Str. 1 z ...

Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

4.3.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data pierwszego zgłoszenia błędu. Zgłoszenia powtórne, czyli po reteście Zamawiającego nie modyfikują tej daty. Data napłynięcia powtórzonego błędu jest wpisywana w pole pod etykietą „Data retestowania”.
Nr błędu	Identyfikator zgłoszenia błędu nadawany przez Wykonawcę.
Wersja	Wersja Wortalu PSZ, której dotyczy zgłoszenie.
Kategoria	Kategoria błędu.
Zgłaszający	Imię i nazwisko (unikalny identyfikator) Zgłaszającego błąd.
Lokalizacja błędu	Wskazanie miejsca, w którym wykryto 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 zrzucie ekranu lub raporcie, związanych ze zgłaszanym błędem.
Opis powstania błędu	Opis powstania błędu zawierający uszczegółowienie: • okoliczności stwierdzenia występowania błędu, • niespełnionej reguły prawnej, • informacji o środowisku pracy, • oczekiwanego zachowania systemu, • propozycji prawidłowego rozwiązania (opis sposobu realizacji zadania w Jednostce). Pełny zakres informacji służący do zasymulowania warunków pracy (np. naciśnięcie klawisza, sekwencja operacji, numery kolejnych ekranów, wprowadzone dane) detekcji błędów i zdiagnozowania problemu.
Komentarz retestującego	Osoba retestująca poprawę błędu może wpisać swój komentarz na temat poprawy błędu. Ma to szczególne znaczenie w przypadku nieprawidłowego lub nie do końca prawidłowego poprawienia błędu. Jeżeli podczas wykonywania retestu przez Zamawiającego zostanie wykryty nowy błąd należy zgłosić go na nowym formularzu „Zgłoszenie błędu”, a w tym miejscu należy wpisać odniesienie do nowego zgłoszenia.
Retestowany przez	Identyfikator osoby ze strony Zamawiającego retestującej poprawę błędu/ zmianę w Wortalu PSZ.
Data retestowania	Data dokonania retestu przez Zamawiającego.
Załączniki	Załączniki.

Monitoring Pracy i Pobytu w celach zarobkowych Cudzoziemców na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

4.4 ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu

4.4.1 Formularz

Wortal PSZ	Odpowiedź na zgłoszenie błędu ZBL-02	data: nr błędu:
Diagnoza i sposób usunięcia błędu: Kategoria Wykonawcy: Autor diagnozy: Data usunięcia błędu:		

Załączniki:

1.

Str. 1 z ...

4.4.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data dokumentu
Nr błędu	Identyfikator zgłoszenia błędu nadany przez Wykonawcę.
Wersja	Wersja Wortalu PSZ, której dotyczy zgłoszenie
Diagnoza i sposób usunięcia błędu	Diagnoza problemu i sposób usunięcia błędu określone przez Wykonawcę.
Autor diagnozy	Imię i nazwisko (identyfikator) osoby odpowiedzialnej za diagnozę.
Kategoria Wykonawcy	Kategoria błędu wg klasyfikacji Wykonawcy.
Data usunięcia błędu:	Data skutecznego usunięcia błędu Wortalu PSZ przez Wykonawcę.
Załączniki	Załączniki