

PROCEDURA ADMINISTROWANIA ORAZ USUWANIA AWARII I BŁĘDÓW W SI KDR

Rozdział 1. ADMINISTROWANIE SI KDR

1. Wykonawca zobowiązuje się do administrowania środowiskiem produkcyjnym oraz testowym SI KDR zainstalowanym i udostępnianym na platformie sprzętowo – systemowej Zamawiającego, obejmującego m. in: wykonywanie tymczasowych kopii zapasowych serwerów aplikacyjnych i baz danych logów audytu oraz konfiguracji oprogramowania SI KDR; przywracanie danych oraz konfiguracji oprogramowania z kopii zapasowych; wykonywanie zatrzymania i uruchomienia SI KDR; wykonywanie instalacji i konfiguracji środowiska SI KDR; zapewnienie ciągłości funkcjonowania SI KDR oraz jego poszczególnych składowych, w tym dbanie o stałe działanie serwerów, klastrów i domen oprogramowania z weryfikacją poprawności funkcjonowania..
W szczególności do realizacji następujących zadań:
 - 1.1. Monitorowania SI KDR, 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, zgodnie z bieżącymi wymaganiami SI KDR; Zamawiający dysponuje systemem monitoringu Zabbix, Verax, APM,
 - 1.1.2. monitorowania wydajności, dostępności, niezawodności oraz sprawności i bezpieczeństwa działania poszczególnych komponentów SI KDR w sposób ciągły, z wyłączeniem terminów przeznaczonych na okna serwisowe, w tym przeprowadzanie testów wydajnościowych na środowisku produkcyjnym lub testowym na żądanie Zamawiającego,
 - 1.1.3. monitorowania przyrostu danych, ilości wolnej, w ramach zaalokowanej dla systemu SI KDR, przestrzeni dyskowej, długości aktualnego okna backupowego oraz innych parametrów SI KDR oraz codziennego raportowania Zamawiającemu stanu tych parametrów.
 - 1.2. Aktualizacji w uzgodnieniu z Zamawiającym, w terminie nie przekraczającym 60 dni od dnia zawarcia umowy, procedur operatorskich, w tym:
 - 1.2.1. Instrukcja zarządzania systemem informatycznym SI KDR
 - 1.2.2. Procedury Administracyjne SI KDR,
 - 1.2.3. Procedury awaryjne SI KDR,
 - 1.2.4. Dokumentacja użytkownika (administracja i konfiguracja).
 - 1.3. Realizacji czynności operatorskich zgodnie z procedurami, o których mowa w pkt. 1.2).
 - 1.4. Administrowania i strojenia bazy danych, w której przechowywane są dane SI KDR.
 - 1.5. Informowania Zamawiającego, w formie pisemnej, o propozycjach rozwiązań zmierzających do zwiększenia wydajności, dostępności oraz bezpieczeństwa SI KDR.
 - 1.6. Wsparcia Zamawiającego w wykonywaniu i odtwarzaniu kopii zapasowych SI KDR.
 - 1.7. Zapewnienia poprawnej realizacji Usług Wymiany Informacji w przypadku, gdy gestorzy systemów udostępniających dane dla tych usług dokonają zmian na poziomie interfejsów komunikacyjnych.
 - 1.8. Wsparcie Zamawiającego w testach oprogramowania wynikających z realizacji procedury zgodności, w zakresie weryfikacji integracji z CSIZS, PWPW.
 - 1.9. Wstrzymywanie wykonywania zmian (zamrażanie) na wniosek Zamawiającego na środowisku testowym SI KDR w związku z przeprowadzanymi przez Zamawiającego procedurami zgodności (testami integracyjnymi) w obszarze zabezpieczenia społecznego i rodziny.
 - 1.10. Wykonawca zapewni bramkę SMS dowolnego operatora usług telekomunikacyjnych i będzie ponosił koszty związane z jej utrzymaniem i z wysyłką przez Organy właściwe sms-ów przez cały okres trwania umowy. Organy właściwe wydające Kartę Dużej Rodziny za pomocą bramki sms (z systemu SI KDR) wysyłają sms-y do osób, które mogą zgłosić się po odbiór karty.

Zamawiający zakłada możliwość wysyłania maksymalnie 2 sms do jednej osoby, przy czym drugi sms jest „ponagleniem” dla osób, które nie zgłosiły się po odbiór karty. W obecnej umowie istnieje możliwość wysyłania tylko jednego sms-a do jednej osoby – miesięcznie wysyłane jest ok 6500. W związku z powyższym szacuje się, że przy uruchomieniu możliwości ponagleń miesięcznie będzie wysyłane ok 8 000 smsów.

- 1.11. Udostępnienia elektronicznego systemu obsługi zgłoszeń Użytkownikom, o którym mowa § 6 ust. 7 i 8 umowy.
2. Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 2.1. Instalowania nowych wersji SI KDR na środowisku produkcyjnym oraz testowym.
 - 2.2. Weryfikacji poprawności działania systemu po instalacji nowych wersji SI KDR.
 - 2.3. Na żądanie Zamawiającego instalacji oraz konfiguracji SI KDR wraz z oprogramowaniem narzędziowym i bazodanowym na inną platformę sprzętową, wskazaną przez Zamawiającego, o parametrach zapewniających poprawne funkcjonowanie systemu.
 - 2.4. Na żądanie Zamawiającego wykonywania aktualizacji oprogramowania systemowego środowiska produkcyjnego oraz testowych.
 - 2.5 Informowania na wniosek Zamawiającego np. poprzez mailing Użytkowników o występowaniu awarii, błędów krytycznych oraz o ich przewidywanym czasie trwania.Wykonawca zobowiązany jest zaktualizować dokumentację administratora danych, zgodnie z zapisami postanowień ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1000) oraz rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE oraz aktów wykonawczych do ustawy i aktów wykonawczych do tej ustawy.
3. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania raportów ad-hoc zlecanych przez MRPiPS z danych zawartych w SI KDR, w terminach wskazanych przez MRPiPS.

Rozdział 2. OBSŁUGA AWARII

2.1 Zakres

1. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Awarii, tj. sytuacji, w których nie jest możliwe prawidłowe używanie SI KDR, a ich usunięcie nie jest realizowalne w ramach usuwania błędów w SI KDR.
2. Usunięcie Awarii polega na przywróceniu poprawnego funkcjonowania SI KDR oraz odtworzeniu utraconych lub uszkodzonych danych. Wykonawca podejmuje działania zmierzające do usuwania Awarii na zasadach określonych w umowie. Poniżej zamieszczono tabelę z danymi kontaktowymi umożliwiającymi zgłaszanie Awarii.

Rodzaj	Kontakt
Faks	
Poczta elektroniczna	
Tel.	
Hot-line	

2.2 Procedura

1. Procedura usunięcia Awarii składa się z następujących etapów:
 - 1.1. zgłoszenie Awarii;
 - 1.2. ocena i diagnoza przyczyn i sposobu usunięcia awarii;
 - 1.3. usunięcie Awarii;
 - 1.4. przygotowanie raportu po zakończeniu usuwania Awarii.
2. Awarię zgłasza Zamawiający lub Użytkownik 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. Zamawiający określa termin wykonania wskazanych w pkt. 4 prac i zawiesza Wykonawcy bieg terminu usunięcia Awarii do skutecznego zrealizowania prac przez stronę trzecią.
6. W przypadku, gdy Wykonawca bezpodstawnie zdiagnozuje potrzebę zaangażowania strony trzeciej bieg terminu usunięcia Awarii nie jest zawieszany.
7. 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

Niniejsza procedura zawiera zasady postępowania ze zgłoszeniami Błędów przez Zamawiającego lub Użytkownika. Celem procedury jest określenie sposobu reakcji na zgłoszenia i zasad postępowania ze zgłoszeniami.

3.1 Procedura

1. Procedura usuwania Błędów składa się z następujących etapów:
 - 1.1. Zgłoszenie Błędu (Zamawiający, Użytkownik).
 - 1.2. Diagnoza Błędu (Wykonawca).
 - 1.3. Usunięcie Błędu SI KDR (Wykonawca).
 - 1.4. Wytworzenie i dostarczenie pakietu aktualizacyjnego SI KDR (Wykonawca).
2. Zamawiający lub Użytkownik przekazuje zgłoszenie Błędu na formularzu „Zgłoszenie Błędu” – ZBL-01.
3. Zamawiający lub Użytkownik zgłaszając Błąd powinien określić istotę Błędu jego kategorię i miejsce jego występowania w SI KDR oraz okoliczności jego wykrycia (wykaz czynności podjętych przez użytkownika doprowadzających do pojawienia się Błędu).
4. Wykonawca dokonuje diagnozy Błędu, a w przypadku, gdy w wyniku diagnozy stwierdzi, że:
 - 1) zgłoszenie nie może być zakwalifikowane jako zgłoszenie błędu, obsługuje zgłoszenie jako zgłoszenie awarii lub wsparcia Hot-line.
 - 2) przyczyna Błędu leży po stronie SC lub PWPW, przekazuje zgłoszenie Błędu do Hot-line właściwego SC i do wiadomości Zamawiającego – Zamawiający w terminie 5 dni od dnia zawarcia umowy przekazuje Wykonawcy dane telekomunikacyjne Hot-line S.C, PWPW.
5. W trakcie przeprowadzania diagnozy Wykonawca może się zwrócić do Zgłaszającego z prośbą o:
 - 5.1. Bardziej precyzyjne określenie okoliczności powstania Błędu.
 - 5.2. Dostarczenia danych użytkowych w ilości, zakresie i formie określonej przez Wykonawcę.
 - 5.3. Możliwość dokonania diagnozy w siedzibie Zgłaszającego.
6. Bez względu na wynik diagnozy Zamawiający lub Użytkownik otrzymuje odpowiedź na zgłoszenie odpowiednio na formularzu „Odpowiedź na zgłoszenie Błędu” – ZBL-02.
7. Wykonawca usunie Błędy SI KDR zainstalowanym na środowisku produkcyjnym w terminach określonych w umowie.
8. Po usunięciu Błędu Wykonawca dostarcza Zamawiającemu odpowiednie pakiety aktualizacyjne wraz z wymaganą dokumentacją oraz uzupełnionym formularzem „Odpowiedź na zgłoszenie Błędu” – ZBL-02 w rubryce „Data i godzina usunięcia błędu”.
9. Wykonawca w ramach najbliższej przekazywanej Zamawiającemu wraz z formularzem „ZMO-05 – Przekazanie wersji” wersji SI KDR umieszcza wszelkie modyfikacje kodu źródłowego wynikające z realizacji procedury usunięcia Błędu. W formularzu „ZMO-05 – Przekazanie wersji” Wykonawca specyfikuje zmiany kodu źródłowego SI KDR oddzielnie dla każdego usuwanego Błędu.

3.2 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

	Zgłoszenie Awarii UAW-01	data: znak:
--	-------------------------------------	----------------

Nazwa i adres Zgłaszającego:

Data i godzina wystąpienia Awarii:

Wersja:

Kontakt:

Opis Awarii

.....
Podpis przedstawiciela Zgłaszającego

4.1.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data dokumentu.
Znak	Identyfikator dokumentu.
Data i godzina wystąpienia Awarii	Data i godzina odnotowania wystąpienia Awarii.
Nazwa i adres Zgłaszającego	Nazwa i adres Zgłaszającego wystąpienia Awarii.
Wersja	Wersja SI KDR, w której wystąpiła Awaria.
Kontakt	Sposób, w jaki przedstawiciel Wykonawcy może skontaktować się w sprawie Awarii z przedstawicielem Zgłaszającego
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) SI KDR.

4.2 UAW-02 Protokół zakończenia usuwania Awarii

4.2.1 Formularz

	Protokół zakończenia usuwania Awarii UAW-02	data: znak:
--	--	----------------

Nazwa i adres Zgłaszającego:

Okres usuwania Awarii:

Wersja:

Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy:

Imię i nazwisko przedstawiciela Zgłaszającego:

Identyfikator zgłoszenia Awarii oraz data zgłoszenia:

Podjęte działania

Wynik

.....
Podpis przedstawiciela Zamawiającego/

.....
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 SI KDR, w której wystąpiła Awaria.
Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy	Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy podpisującego protokół.
Imię i nazwisko przedstawiciela Zamawiającego	Imię i nazwisko przedstawiciela Zamawiającego podpisującego protokół.
<u>Identyfikator zgłoszenia Awarii oraz data zgłoszenia</u>	Identyfikator formularza „UAW-01 Zgłoszenie Awarii”, którym, dana Awaria została zgłoszona wraz podaniem daty 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

	Zgłoszenie Błędu ZBL-01	data: nr Błędu:
Kategoria Błędu:	Autor zgłoszenia: Lokalizacja Błędu: Liczba załączników:	
Wersja: Opis Błędu:		
Opis powstania Błędu:		

Załączniki:

1.

4.3.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data i godzina zgłoszenia błędu	Data i godzina zgłoszenia Błędu.
Nr Błędu	Numer Błędu nadawany przez Zgłaszającego.
Wersja	Wersja SI KDR, której dotyczy zgłoszenie.
Kategoria	Kategoria Błędu.
Autor zgłoszenia	Identyfikator Użytkownika SI KDR zgłaszającego Błąd.
Lokalizacja Błędu	Kod modułu (okna, raportu), w którym wykryty został Błąd.
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 Błędu	Informacje opisujące niewłaściwe zachowanie się SI KDR
Opis powstania Błędu	Opis powstania Błędu zawiera: • opis okoliczności stwierdzenia wystąpienia Błędu, • opis niespełnianej reguły prawnej (opcjonalnie), • opisu oczekiwanego zachowania się systemu.
Załączniki	Załączniki.

4.4 ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie Błędu

4.4.1 Formularz

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

4.4.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data wytworzenia dokumentu
Nr Błędu	Numer błędu nadawany przez Zamawiającego w formularzu „ZBL-01 Zgłoszenie Błędu”.
Wersja	Wersja SI KDR, której dotyczy zgłoszenie
Kategoria	Kategoria błędu.
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.
Planowana data poprawy	Przewidywana data poprawy Błędu.
Autor diagnozy	Identyfikator osoby odpowiedzialnej za diagnozę.
Kategoria Wykonawcy	Kategoria Błędu wg klasyfikacji Wykonawcy.
Data usunięcia Błędu	Data skutecznego usunięcia Błędu SI KDR przez Wykonawcę