

PROCEDURA ADMINISTROWANIA ORAZ USUWANIA AWARII I BŁĘDÓW W SI EKSMOoN

Rozdział 1. ADMINISTROWANIE SI EKSMOoN

1. Wykonawca zobowiązuje się do administrowania środowiskiem produkcyjnym oraz środowiskami testowymi (I i II) SI EKSMOoN, obejmującego m. in: wykonywanie tymczasowych kopii zapasowych serwerów aplikacyjnych i baz danych logów audytu oraz konfiguracji oprogramowania SI EKSMOoN przywracanie danych oraz konfiguracji oprogramowania z kopii zapasowych; wykonywanie zatrzymania i uruchomienia SI EKSMOoN; wykonywanie instalacji i konfiguracji środowiska SI EKSMOoN; zapewnienie ciągłości funkcjonowania SI EKSMOoN 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 EKSMOoN, 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 EKSMOoN; Zamawiający dysponuje systemem monitoringu Zabbix, Verax, APM,
 - 1.1.2. monitorowania wydajności, dostępności, niezawodności oraz sprawności i bezpieczeństwa działania poszczególnych komponentów SI EKSMOoN w sposób ciągły, z wyłączeniem terminów przeznaczonych na okna serwisowe, w tym przeprowadzanie testów wydajnościowych na żądanie Zamawiającego,
 - 1.1.3. monitorowania przyrostu danych, ilości wolnej, w ramach zaalokowanej dla systemu SI EKSMOoN, przestrzeni dyskowej, długości aktualnego okna backupowego oraz innych parametrów SI EKSMOoN oraz codziennego raportowania Zamawiającemu stanu tych parametrów.
- 1.2. Opracowania w uzgodnieniu z Zamawiającym, w terminie nie przekraczającym 60 dni od dnia zawarcia umowy, procedur operatorskich, w tym:
 - 1.2.1. Procedury tworzenia kopii zapasowych SI EKSMOoN,
 - 1.2.2. Procedury Administrowania SI EKSMOoN,
 - 1.2.3. Procedury zarządzania bezpieczeństwem danych SI EKSMOoN,
 - 1.2.4. Procedury aktualizacji Słowników SI EKSMOoN,
 - 1.2.5. Procedur organizacyjnych, utrzymania.
 - 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 EKSMOoN.
 - 1.5. Informowania Zamawiającego, w formie pisemnej, o propozycjach rozwiązań zmierzających do zwiększenia wydajności, dostępności oraz bezpieczeństwa SI EKSMOoN.
 - 1.6. Wsparcia Zamawiającego w wykonywaniu i odtwarzaniu kopii zapasowych SI EKSMOoN.
 - 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 i SD.
 - 1.9. Wstrzymywanie wykonywania zmian (zamrażanie) na wniosek Zamawiającego na środowiskach testowych (IiII) SI EKSMOoN w związku z przeprowadzanymi przez Zamawiającego procedurami zgodności SD (testami integracyjnymi) w obszarze zabezpieczenie społeczne i rodzina.

- 1.10. Zakładania i odblokowywania kont użytkownikom SI EKSMOoN – na wniosek Użytkownika lub Zmawiającego.
 - 1.11. Udostępnienia elektronicznego systemu obsługi zgłoszeń Użytkownikom, o którym mowa §6 ust. 7 i 8 umowy.
1. Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 1.1. Instalowania nowych wersji SI EKSMOoN na środowisku produkcyjnym oraz środowiskach testowych (I i II).
 - 1.2. Weryfikacji poprawności działania systemu po instalacji nowych wersji SI EKSMOoN.
 - 1.3. Na żądanie Zamawiającego instalacji oraz konfiguracji SI EKSMOoN wraz z oprogramowaniem narzędziowym i bazodanowym na inną platformę sprzętową, wskazaną przez Zamawiającego, o parametrach zapewniających poprawne funkcjonowanie systemu.
 - 1.4. Na żądanie Zmawiającego wykonywania aktualizacji oprogramowania systemowego środowiska produkcyjnego oraz środowisk testowych (I i II).
 - 1.5. Informowania na wniosek Zamawiającego np. poprzez mailing Użytkowników o występowaniu awarii, błędów krytycznych oraz o ich przewidywanym czasie trwania.
 2. Wykonawca zobowiązany jest zaktualizować dokumentację administratora danych, zgodnie z zapisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t. j.: Dz. U. z 2016 r., poz. 922) i aktów wykonawczych do tej ustawy, w tym w szczególności:
 - 2.1. Opracować, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 28 listopada 2007 r. w sprawie warunków, sposobu oraz trybu gromadzenia i usuwania danych w ramach Elektronicznego Krajowego Systemu Monitoringu Orzekania o Niepełnosprawności (EKSMOoN) (Dz. U. Nr 228, poz. 1681) i przekazać, w terminie do 30 dni od dnia zawarcia umowy, do użytkowników SI EKSMOoN instrukcję określającą sposób zarządzania systemem z uwzględnieniem wymogów bezpieczeństwa informacji, po uprzedniej akceptacji przez Zamawiającego.
 3. W terminie do 7 dni roboczych od dnia zawarcia umowy poinformować użytkowników SI EKSMOoN o konieczności zgłoszenia do rejestru prowadzonego przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych w zakresie zmiany oraz przekazać, po uprzedniej akceptacji przez Zamawiającego, użytkownikom SI EKSMOoN wzór stosownego wniosku wypełniony w części odnoszącej się do usługi świadczonej przez Wykonawcę oraz udzielać użytkownikom niezbędnych wyjaśnień w tym zakresie.
 4. Wykonawca zobowiązany jest do obsługi procesu zawierania Umów Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych w następujący sposób:
 - 4.1. Zamawiający przekaze Wykonawcy wzór (w formacie .pdf) Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych w dniu zawarcia umowy.
 - 4.2. Wykonawca zobowiązuje się przekazać Umowę Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych poprzez pocztę wewnętrzną SI EKSMOoN do wszystkich przewodniczących PZOoN / MZOoN i WZOoN.
 - 4.3. Wykonawca zobowiązuje, się w ciągu 20 dni roboczych od dnia rozesłania Umów Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych, zebrać podpisane przez uprawnionych przewodniczących PZOoN / MZOoN i WZOoN 2 egzemplarze każdej umowy i przekazać Zamawiającemu.
 - 4.4. Zamawiający po podpisaniu Umów Przetwarzania Danych Osobowych, przekaze bezzwłocznie Wykonawcy po jednym egzemplarzu umowy dla każdego zespołu.
 - 4.5. Wykonawca bezzwłocznie dostarczy 1 egzemplarz podpisanej Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych do odpowiednich PZOoN lub MZOoN lub WZOoN.
 - 4.6. Po rozesłaniu umów Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych do odpowiednich PZOoN lub MZOoN lub WZOoN Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie przekazać Zamawiającemu skany wszystkich umów wraz ze skanami potwierdzeń odbioru przez każdą jednostkę. Komplet potwierdzeń będzie potwierdzeniem wykonania przez Wykonawcę niniejszego zadania.
 - 4.7. Wykonawca na bieżąco, za pośrednictwem usługi Hot-line, będzie raportował Zamawiającemu stan realizacji zadania.
 5. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania raportów ad-hoc zleczanych przez BON z danych zawartych w SI EKSMOoN, w terminach wskazanych przez BON.

Rozdział 2. OBSŁUGA AWARII

2.1 Zakres

1. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Awarii, tj. sytuacji, w których nie jest możliwe prawidłowe używanie SI EKSMOoN, a ich usunięcie nie jest realizowalne w ramach usuwania błędów w SI EKSMOoN.
2. Usunięcie Awarii polega na przywróceniu poprawnego funkcjonowania SI EKSMOoN 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 lub Usterkę 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 EKSMOoN (Wykonawca).
 - 1.4. Wytworzenie i dostarczenie pakietu aktualizacyjnego SI EKSMOoN (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 EKSMOoN 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 SD, przekazuje zgłoszenie Błędu do Hot-line właściwego SC i do wiadomości Zamawiającego – Zamawiający w terminie 5 dni od dnia zawarcia umowy przekaże Wykonawcy dane telekomunikacyjne Hot-line SC i SD.
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 EKSMOoN 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 EKSMOoN umieszcza wszelkie modyfikacje kodu źródłowego wynikające z realizacji procedury usunięcia Błędu. W formularzu „ZMO-05 – Przekazanie wersji” Wykonawca specyfikuje zmiany kodu źródłowego SI EKSMOoN 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 Zamawiającego/Urzędu:

Data i godzina wystąpienia Awarii:

Wersja:

Kontakt:

Opis Awarii

.....
Podpis przedstawiciela Zamawiającego

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 Zamawiającego/ Urzędu	Nazwa i adres Zamawiającego/ Jednostki zgłaszającej wystąpienie Awarii.
Wersja	Wersja SI EKSMOoN, w której wystąpiła Awaria.
Kontakt	Sposób, w jaki przedstawiciel Wykonawcy może skontaktować się w sprawie Awarii z przedstawicielem Zamawiającego/ urzędu
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 EKSMOoN.

4.2 UAW-02 Protokół zakończenia usuwania Awarii

4.2.1 Formularz

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

Nazwa i adres Zamawiającego/Urzędu:

Okres usuwania Awarii:

Wersja:

Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy:

Imię i nazwisko przedstawiciela Zamawiającego/ użytkownika:

Identyfikator zgłoszenia Awarii oraz data zgłoszenia:

Podjęte działania

Wynik

.....
Podpis przedstawiciela Zamawiającego/Urzędu

.....
Podpis przedstawiciela Wykonawcy

4.2.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data dokumentu.
Znak	Identyfikator dokumentu.
Nazwa i adres Zamawiającego/Urzędu	Nazwa i adres Zamawiającego/ Jednostki zgłaszającej 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 EKSMOoN, 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:
Wersja: Kategoria Błędu:	Autor zgłoszenia: Lokalizacja Błędu: Liczba załączników:	
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 Zamawiającego.
Wersja	Wersja SI EKSMOoN, której dotyczy zgłoszenie.
Kategoria	Kategoria Błędu.
Autor zgłoszenia	Imię i nazwisko (unikalny identyfikator) Użytkownika SI EKSMOoN 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 zrzucie ekranu lub raporcie, związanych ze zgłaszanym Błędem.
Opis Błędu	Informacje opisujące niewłaściwe zachowanie się SI EKSMOoN
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 EKSMOoN, 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	Imię i nazwisko (identyfikator) osoby odpowiedzialnej za diagnozę.
Kategoria Wykonawcy	Kategoria Błędu wg klasyfikacji Wykonawcy.
Data usunięcia Błędu	Data skutecznego usunięcia Błędu SI EKSMOoN przez Wykonawcę