

PROCEDURA ADMINISTROWANIA ORAZ USUWANIA AWARII I BŁĘDÓW W RJPS

Rozdział 1. ADMINISTROWANIE

1. Wykonawca zobowiązuje się do administrowania środowiskiem produkcyjnym oraz środowiskiem testowym RJPS, w szczególności do realizacji następujących zadań:
 - 1) Monitorowania RJPS, co najmniej w następującym zakresie:
 - a) dostosowania konfiguracji systemu monitoringu, w tym mechanizmu powiadamiania administratora o awarii poprzez e-mail i/lub SMS, zgodnie z bieżącymi wymaganiami RJPS; Zamawiający dysponuje systemami monitoringu Zabbix, Verax APM,
 - b) monitoring RJPS ma dotyczyć wydajności, dostępności, niezawodności oraz sprawności i bezpieczeństwa poszczególnych komponentów RJPS i musi być realizowany w sposób ciągły, z wyłączeniem terminów przeznaczonych na okna serwisowe,
 - c) monitorowania przyrostu danych, ilości wolnej - w ramach zaalokowanej dla systemu RJPS - przestrzeni dyskowej, długości aktualnego okna backupowego oraz innych parametrów RJPS oraz codziennego raportowania Zamawiającemu stanu tych parametrów.
 - 2) Opracowania w uzgodnieniu z Zamawiającym, w terminie nie przekraczającym 60 dni od dnia zawarcia umowy, procedur operatorskich, w tym:
 - a) Procedury tworzenia kopii zapasowych RJPS,
 - b) Procedury Administrowania RJPS,
 - c) Procedury zarządzania bezpieczeństwem danych RJPS,
 - d) Procedury aktualizacji Słowników RJPS,
 - e) Procedur organizacyjnych, utrzymania.
 - 3) Wydzielenie z Dokumentacji w uzgodnieniu z Zamawiającym, w terminie nie przekraczającym 60 dni od dnia zawarcia umowy, dokumentacji powykonawczej, w tym:
 - a) Powykonawczą dokumentację techniczną zawierającą m.in.:
 - opis architektury logicznej i fizycznej oprogramowania,
 - opis logicznej i fizycznej struktury danych dla każdego zaimplementowanego zasobu bazodanowego,
 - opis mechanizmów integracji poszczególnych składowych oprogramowania,
 - opis wykorzystywanych komunikacyjnych interfejsów systemowych (zewnętrznych i wewnętrznych) oraz zakres i format przetwarzanych przez nie danych.
 - b) Powykonawczą dokumentację administratora zawierającą m.in.:
 - opis zasad i procedur integracji składowych oprogramowania,
 - opis zarządzania zmianami w interfejsach komunikacyjnych,
 - opis sposobu instalacji oprogramowania, wraz z kompletną instrukcją i wskazaniem wszystkich parametrów niezbędnych do samodzielnego przeprowadzenia procesu instalacji przez Zamawiającego,
 - procedury produkcyjnego uruchamiania i wdrożenia poszczególnych składowych oprogramowania,
 - procedury postępowania zespołu administrującego oprogramowaniem zapewniające ciągłość funkcjonowania oprogramowania lub przywrócenie ciągłości funkcjonowania oprogramowania, w przypadku jej utraty,

- opis sposobu zarządzania oprogramowaniem, zarówno technicznie jak i merytorycznie, ze wskazaniem przewidzianych ról i przypisanych im zadań opis praw dostępu ze wskazaniem ról i przypisanych im uprawnień,
 - opis sposobu wykonywania kopii zapasowej,
 - instrukcję zarządzania systemem teleinformatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych.
- c) Dokumentację użytkownika zawierającą m.in. opis funkcji oprogramowania oraz opis komunikatów o błędach.
- 4) Realizacji zasileń danych statystycznych z CAS i banku danych lokalnych GUS w terminach uzgodnionych z Zamawiającym.
 - 5) Realizacji czynności operatorskich zgodnie z procedurami, o których mowa w pkt. 1.2) Administrowania w sposób ciągły i strojenia bazy danych (1 raz w tygodniu), w której przechowywane są dane RJPS.
 - 4) Wykonywania zatrzymania i uruchomienia RJPS (na żądanie Zamawiającego).
 - 5) Wsparcia Zamawiającego w wykonywaniu kopii zapasowych RJPS (na żądanie Zamawiającego).
 - 6) Przeprowadzania testów wydajnościowych RJPS (na żądanie Zamawiającego).
 - 7) Zarządzania uprawnieniami, w tym kontami Użytkowników.
 - 8) Zarządzania słownikami, w tym: utworzenie nowych słowników, usuwanie błędów w nowych i istniejących słownikach, aktualizacja zawartości istniejących słowników (w miarę potrzeb).
 - 9) Udostępnienia elektronicznego systemu obsługi zgłoszeń Użytkownikom, o których mowa w § 6 ust. 7 i 8 umowy.
 - 10) Informowania Zamawiającego, w formie pisemnej, o propozycjach rozwiązań zmierzających do zwiększenia wydajności, dostępności oraz bezpieczeństwa RJPS.
2. Wykonawca zobowiązany jest do:
- 1) instalowania nowych wersji RJPS na środowisku produkcyjnym oraz środowisku testowym,
 - 2) weryfikacji poprawności działania systemu po instalacji nowych wersji RJPS,
 - 3) na żądanie Zamawiającego instalacji oraz konfiguracji RJPS wraz z oprogramowaniem narzędziowym i bazodanowym na inną platformę sprzętową, wskazaną przez Zamawiającego, o parametrach zapewniających poprawne funkcjonowanie systemu.
 - 4) informowania na wniosek Zamawiającego np.: poprzez mailing Użytkowników o występowaniu awarii, błędów krytycznych oraz o ich przewidywanym czasie trwania.
3. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania raportów ad-hoc (1/miesiąc) zlecanych przez upoważnionych pracowników DI oraz DPS z danych zawartych w RJPS, w terminach wskazanych przez DI, DPS oraz DSR.

Rozdział 2. OBSŁUGA AWARII

2.1 Zakres

1. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Awarii, tj. sytuacji, w których nie jest możliwe prawidłowe używanie RJPS, a ich usunięcie nie jest realizowalne w ramach usuwania błędów w RJPS.
2. Usunięcie Awarii polega na przywróceniu poprawnego funkcjonowania RJPS 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) zgłoszenie Awarii;

- 2) ocena i diagnoza przyczyn i sposobu usunięcia Awarii;
 - 3) usunięcie Awarii;
 - 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. 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.
 7. Wykonawca poinformuje poprzez mailing użytkowników systemu o awarii oraz czasie jej usunięcia, w przypadku zgłoszonej drogą mailową przez Zamawiającego zaistnienia takiej potrzeby.

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. Dane kontaktowe umożliwiające zgłaszanie Błędu są takie same jak dane kontaktowe umożliwiające zgłoszenie Awarii i zostały określone w Rozdziale 2.

3.1 Procedura

1. Procedura usuwania Błędów składa się z następujących etapów:
 - 1) zgłoszenie Błędu (Zamawiający, Użytkownik);
 - 2) diagnoza Błędu (Wykonawca);
 - 3) usunięcie Błędu RJPS (Wykonawca);
 - 4) wytworzenie i dostarczenie pakietu aktualizacyjnego RJPS (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 RJPS 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 Systemu Zewnętrznego, przekazuje zgłoszenie Błędu do helpdesku właściwego SZ i do wiadomości Zamawiającego – Zamawiający w terminie 5 dni od dnia zawarcia umowy przekaże Wykonawcy dane telekomunikacyjne helpdesków SZ.
5. W trakcie przeprowadzania diagnozy Wykonawca może się zwrócić do Zgłaszającego z prośbą o:
 - 1) bardziej precyzyjne określenie okoliczności powstania Błędu;
 - 2) dostarczenia danych użytkowych w ilości, zakresie i formie określonej przez Wykonawcę;
 - 3) możliwość dokonania diagnozy w siedzibie Zamawiającego lub Użytkownika.
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 w RJPS, zainstalowanym na środowiskach: produkcyjnym i testowym, 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 usunięcia błędu”.
9. Wykonawca w ramach najbliższej przekazywanej Zamawiającemu wraz z formularzem ZMO-05 – „Protokół przekazania wersji RJPS”, umieszcza wszelkie modyfikacje kodu źródłowego wynikające z realizacji procedury usunięcia Błędu. W formularzu ZMO-05 – Protokół przekazania wersji RJPS” Wykonawca specyfikuje zmiany kodu źródłowego RJPS, 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 RJPS, 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) RJPS.

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 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 RJPS, 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	Data zgłoszenia Błędu.
Nr Błędu	Numer Błędu nadawany przez Zamawiającego.
Wersja	Wersja RJPS, której dotyczy zgłoszenie.
Kategoria	Kategoria Błędu.
Autor zgłoszenia	Imię i nazwisko (unikalny identyfikator) Użytkownika RJPS 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 RJPS.
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 RJPS, 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 RJPS przez Wykonawcę.