

PROCEDURA ADMINISTROWANIA ORAZ USUWANIA AWARII I BŁĘDÓW CBDC

Rozdział 1. ADMINISTROWANIE

1. Wykonawca zobowiązuje się do administrowania środowiskiem produkcyjnym, przedprodukcyjnym i testowym CBDC, w szczególności do realizacji następujących zadań:
 - 1.1. Monitorowania CBDC, co najmniej w następującym zakresie:
 - 1.1.1. skonfigurowania systemu monitoringu, w tym mechanizmu powiadamiania administratora o awarii poprzez e-mail i/lub SMS oraz bieżącego wprowadzania zmian w konfiguracji, zgodnie z wymaganiami CBDC. Zamawiający dysponuje systemem monitoringu Zabbix;
 - 1.1.2. monitoring CBDC musi dotyczyć wydajności, dostępności, niezawodności oraz sprawności i bezpieczeństwa działania poszczególnych składowych CBDC i musi być realizowany w sposób ciągły, z wyłączeniem terminów przeznaczonych na okna serwisowe. W szczególności monitoringiem należy objąć: Użytkowników, funkcjonalności CBDC, usługi webservice, interfejsy programistyczne aplikacji, itp.;
 - 1.1.3. monitorowania przyrostu danych, ilości wolnej, w ramach zaalokowanej dla CBDC, przestrzeni dyskowej, długości aktualnego okna backupowego, jak również innych parametrów CBDC oraz cotygodniowego raportowania Zamawiającemu tych parametrów;
 - 1.2. Realizacji czynności operatorskich zapewniających wymagany poziom ciągłości, dostępności i wydajności działania CBDC;
 - 1.3. Realizacji czynności zapewniających wymagany poziom bezpieczeństwa CBDC, w tym poprzez:
 - 1.3.1. wykrywanie i zgłaszanie incydentów bezpieczeństwa;
 - 1.3.2. wykonanie, co najmniej dwa razy w roku kalendarzowym, testów bezpieczeństwa CBDC oraz zaraportowania Zamawiającemu wyników tych testów;
 - 1.4. Wsparcia Zamawiającego w obsłudze logów zdarzeń systemowych i dostępów do danych CBDC, w tym w szczególności:
 - 1.4.1. dokonywaniu filtracji oraz przeglądaniu logów zdarzeń systemowych i dostępów do danych;
 - 1.4.2. archiwizacji wybranych logów zdarzeń systemowych i dostępów do danych;

- 1.4.3. wczytywaniu do CBDC wybranych zarchiwizowanych logów zdarzeń systemowych i dostępów do danych.
- 1.5. Wsparcia Zamawiającego w wykonywaniu kopii zapasowych CBDC w ramach centralnego systemu backup;
- 1.6. Informowania Zamawiającego, w formie pisemnej, o propozycjach rozwiązań zmierzających do zwiększenia bezpieczeństwa, ciągłości, dostępności i wydajności CBDC.
2. Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 2.1. instalacji nowych wersji CBDC na środowisku testowym, przedprodukcyjnym i produkcyjnym;
 - 2.2. na żądanie Zamawiającego, instalacji oraz konfiguracji CBDC wraz z oprogramowaniem narzędziowym oraz bazodanowym na inną platformę sprzętową, wskazaną przez Zamawiającego, o parametrach zapewniających poprawne funkcjonowanie systemu;
 - 2.3. dokonania migracji środowiska produkcyjnego, przedprodukcyjnego i testowego CBDC posiadanych przez Zamawiającego do nowych wersji oprogramowania systemowego dostarczonych przez Zamawiającego.

Rozdział 2. OBSŁUGA AWARII

2.1 Zakres

1. Wykonawca zobowiązuje się do usuwania awarii, tj. sytuacji, w których nie jest możliwe prawidłowe używanie CBDC, które nie jest realizowane w ramach usuwania błędów w CBDC.
2. Usunięcie awarii polega na przywróceniu poprawnego funkcjonowania CBDC oraz odtworzeniu utraconych lub uszkodzonych danych. Wykonawca podejmuje działania zmierzające do usuwania awarii na zasadach 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

Niniejsza procedura zawiera zasady postępowania ze zgłoszeniami błędów. 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 (Zgłaszający);
 - 1.2. diagnoza błędu (Wykonawca);
 - 1.3. usunięcie błędu CBDC (Wykonawca);
 - 1.4. wytworzenie i dostarczenie pakietu aktualizacyjnego CBDC (Wykonawca).
2. Zgłaszający przekazuje zgłoszenie błędu na formularzu „Zgłoszenie błędu” – ZBL-01.
3. Zgłaszający zgłaszając błąd powinien określić istotę błędu (sedno), jego kategorię i miejsce jego występowania w CBDC 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 usuwa błędy w CBDC na środowiskach: testowym, przedprodukcyjnym i produkcyjnym w terminach określonych w umowie.
10. Po usunięciu błędu w CBDC 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 CBDC umieszcza wszelkie modyfikacje kodu źródłowego wynikające z realizacji procedury usunięcia błędu. W formularzu „ZMO-05 Przekazanie wersji” Wykonawca specyfikuje zmiany kodu źródłowego CBDC 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

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

Imię i nazwisko 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.
Imię i nazwisko Zgłaszającego	Imię i nazwisko pracownika MRPiPS zgłaszającego awarię.
Data i godzina wystąpienia awarii	Data i godzina wystąpienia awarii.
Wersja	Wersja CBDC, 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) CBDC.

4.2 UAW-02 Protokół zakończenia usuwania awarii

4.2.1 Formularz

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

Imię i nazwisko Zgłaszającego:

Wersja:

Identyfikator zgłoszenia awarii oraz data zgłoszenia:

Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy:

Okres usuwania awarii:

Podjęte działania

Wynik

.....
Podpis Zgłaszającego

.....
Podpis przedstawiciela Wykonawcy

4.2.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data dokumentu.
Znak	Identyfikator dokumentu.
Imię i nazwisko Zgłaszającego	Imię i nazwisko pracownika MRPiPS zgłaszającego awarię CBDC.
Wersja	Wersja CBDC, w której wystąpiła awaria.
Identyfikator zgłoszenia awarii oraz data zgłoszenia	Identyfikator formularza „UAW-01 Zgłoszenie awarii”, którym dana awaria została zgłoszona wraz z podaniem daty zgłoszenia awarii.
Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy	Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy przyjmującego zgłoszenie awarii.
Okres usuwania awarii	Od data i godzina, w której wystąpiła awaria do data i godzina, w której awaria została usunięta.
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

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

.....
Podpis Zgłaszającego

Załączniki:

1.

4.3.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data zgłoszenia błędu.
Nr błędu	Numer błędu nadawany przez Wykonawcę.
Wersja	Wersja CBDC, której dotyczy zgłoszenie.
Kategoria	Kategoria błędu.
Zgłaszający	Imię i nazwisko Zgłaszającego błąd.
Lokalizacja błędu	Wskazanie miejsca, w którym wykryty został błąd, np. 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	Spis załączników.

4.4 ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu

4.4.1 Formularz

CBDC	ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu	data: nr błędu: data zgłoszenia błędu:
Diagnoza:		Kategoria Wykonawcy: Autor diagnozy:
Data i/ lub godzina usunięcia błędu:		

.....
Podpis przedstawiciela Wykonawcy

4.4.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data wytworzenia dokumentu
Nr błędu	Numer błędu nadany przez Wykonawcę.
Data zgłoszenia błędu	Data zgłoszenia błędu przez Zgłaszającego.
Diagnoza	Diagnoza problemu określona przez Wykonawcę.
Kategoria Wykonawcy	Kategoria błędu wg klasyfikacji Wykonawcy.
Autor diagnozy	Imię i nazwisko osoby odpowiedzialnej za diagnozę błędu.
Data i/ lub godzina usunięcia błędu	Data skutecznego usunięcia błędu CBDC przez Wykonawcę.