

PROCEDURA ADMINISTROWANIA ORAZ USUWANIA AWARII I BŁĘDÓW W PIU EMP@TIA

Rozdział 1. ADMINISTROWANIE PIU EMP@TIA

1. Wykonawca zobowiązuje się do administrowania środowiskiem produkcyjnym, testowym i przedprodukcyjnym PIU EMP@TIA obejmującego m.in: wykonywanie tymczasowych kopii zapasowych serwerów aplikacyjnych i baz danych logów audytu oraz konfiguracji oprogramowania PIU EMP@TIA; przywracanie danych oraz konfiguracji oprogramowania z kopii zapasowych; wykonywanie zatrzymania i uruchomienia PIU EMP@TIA; wykonywanie instalacji i konfiguracji środowiska PIU EMP@TIA; zapewnienie ciągłości funkcjonowania PIU EMP@TIA 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 PIU EMP@TIA, 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 PIU EMP@TIA; Zamawiający dysponuje systemem monitoringu Zabbix, Verax APM,
 - 1.1.2. monitorowania wydajności, dostępności, niezawodności oraz sprawności i bezpieczeństwa działania poszczególnych komponentów PIU EMP@TIA w sposób ciągły, w tym przeprowadzanie testów wydajnościowych na żądanie Zamawiającego oraz pielęgnacja i strojenie PIU Emp@tia,
 - 1.1.3. monitorowania przyrostu danych, ilości wolnej, w ramach zaalokowanej dla systemu PIU EMP@TIA przestrzeni dyskowej, długości aktualnego okna backupowego jak również innych parametrów PIU EMP@TIA oraz codziennego raportowania Zamawiającemu stanu tych parametrów.
 - 1.2. Aktualizacja w uzgodnieniu z Zamawiającym, w terminie nie przekraczającym 90 dni od dnia zawarcia umowy, procedur operatorskich, w tym:
 - 1.2.1. Procedury tworzenia kopii zapasowych PIU EMP@TIA,
 - 1.2.2. Procedury Administrowania PIU EMP@TIA,
 - 1.2.3. Procedury zarządzania bezpieczeństwem danych PIU EMP@TIA,
 - 1.2.4. Procedury aktualizacji Słowników PIU EMP@TIA,
 - 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 PIU EMP@TIA.
 - 1.5. Wykonywania zatrzymania i uruchomienia PIU EMP@TIA (na żądanie Zamawiającego).
 - 1.6. Informowania Zamawiającego, w formie pisemnej, o propozycjach rozwiązań zmierzających do zwiększenia wydajności, dostępności oraz bezpieczeństwa PIU EMP@TIA.
 - 1.7. Wsparcia Zamawiającego w wykonywaniu i odtwarzaniu kopii zapasowych PIU EMP@TIA.
 - 1.8. Wsparcia Zamawiającego w testach SD, SC i systemów zewnętrznych, wykorzystujących moduły integracji, w zakresie weryfikacji integracji i poprawności komunikacji z PIU EMP@TIA.
 - 1.9. Zapewnienia poprawnej realizacji Usług Wymiany Informacji w tym wykonania testów w przypadku, gdy gestorzy systemów udostępniających dane dla tych usług dokonają zmian na poziomie interfejsów komunikacyjnych.
 - 1.10. Wstrzymywanie wykonywania zmian (zamrażanie) na wniosek Zamawiającego na środowisku testowym PIU EMP@TIA w związku z przeprowadzanymi przez Zamawiającego procedurami zgodności (testami integracyjnymi) w obszarze zabezpieczenia społecznego i rodziny.

- 1.11. Zapewnienia realizacji w PIU EMP@TIA UWI wykorzystywanych do zarządzania użytkownikami, rolami i uprawnieniami w PIU EMP@TIA (w ramach integracji z CSIZS w tym usług: BU.PIU.AI.200, BU.PI.ADM.100);
- 1.12. Zapewnienia realizacji w PIU EMP@TIA UWI wykorzystywanych do zarządzania słownikami w PIU EMP@TIA (w ramach integracji z CSIZS), zarządzanie słownikami PIU EMP@TIA, w tym: tworzenie nowych słowników, usuwanie błędów w nowych i istniejących słownikach, aktualizacja zawartości istniejących słowników;
- 1.13. Udostępnienia elektronicznego systemu obsługi zgłoszeń Użytkownikom, o którym mowa § 6 ust. 6 i 7 umowy.
2. Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 2.1. Instalowania oraz konfigurowania nowych wersji PIU EMP@TIA na środowisku produkcyjnym, testowym oraz przedprodukcyjnym.
 - 2.2. Weryfikacji poprawności działania systemu po instalacji nowych wersji PIU EMP@TIA.
 - 2.3. Na żądanie Zamawiającego instalacji oraz konfiguracji PIU EMP@TIA 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, komponentów, bibliotek systemowych zapewniających prawidłowe funkcjonowanie, środowiska produkcyjnego testowego oraz przedprodukcyjnego.
 - 2.5. Jeżeli w okresie realizacji umowy utworzone zostanie nowe środowisko testowe/szkoleniowe, zostanie one również objęte umową w ramach wynagrodzenia ryczałtowego. Zamawiający poinformuje o tym fakcie Wykonawcę, w trybie roboczym oraz w formie pisemnej na co najmniej 14 dni od dnia powzięcia decyzji.
3. 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 2019 r. poz. 1781) 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.
4. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania raportów ad-hoc zleczanych przez Zamawiającego z danych zawartych w PIU EMP@TIA, w terminach wskazanych przez Zamawiającego.

Rozdział 2. WSPÓŁPRACA

- 2.1. Wykonawca jest zobowiązany do współpracy z innymi wykonawcami realizującymi usługi dotyczące pozostałych elementów obszaru zabezpieczenia społecznego i rodziny. Współpraca musi dotyczyć wszystkich aspektów związanych z zachowaniem poprawnej realizacji zamówień z uwzględnieniem uwarunkowań wynikających z podpisanych przez MRPiPS umów w tym obszarze.
- 2.2. Jeżeli będzie istniała taka konieczność współpraca pomiędzy Wykonawcami musi być zapewniona na każdym etapie realizacji zamówienia. Wykonawca jest zobowiązany do udzielenia wszelkich niezbędnych konsultacji wykonawcom innych elementów obszaru zabezpieczenia społecznego i rodziny, Dostawcom Systemów Dziedzinowych, gestorom udostępniającym interfejsy do wymiany danych w zakresie realizowanych przez nich działań. Analogicznego wsparcia Wykonawca przedmiotowego zamówienia może oczekiwać od innych Wykonawców.
- 2.3. Zasady dotyczące współpracy pomiędzy Wykonawcami nie wyłączają odpowiedzialności Wykonawcy w zakresie należytego i terminowego wykonania zadań określonych w umowie.
- 2.4. Współpracę pomiędzy wykonawcami będzie koordynował Zamawiający. W przypadku sporów pomiędzy Wykonawcami, stroną rozstrzygającą jest Zamawiający.
- 2.5. Wykonawca zobowiązany jest do uczestnictwa w spotkaniach i telekonferencjach organizowanych przez Zamawiającego, jeżeli dotyczą one zagadnień związanych z realizacją niniejszej umowy bądź współpracą z innymi Wykonawcami.

Rozdział 3. OBSŁUGA AWARII

3.1 Zakres

1. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Awarii, tj. sytuacji, w których nie jest możliwe prawidłowe używanie PIU EMP@TIA, a ich usunięcie nie jest realizowalne w ramach usuwania błędu w PIU EMP@TIA.
2. Usunięcie Awarii polega na przywróceniu poprawnego funkcjonowania PIU EMP@TIA 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

3.2 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.

3.3 Wykaz wzorów formularzy:

1. „Zgłoszenie Awarii” – UAW-01;
2. „Protokół zakończenia usuwania Awarii” – UAW-02;

Rozdział 4. 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.

4.1 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 PIU EMP@TIA (Wykonawca).
 - 1.4. Wytworzenie i dostarczenie pakietu aktualizacyjnego PIU EMP@TIA (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 PIU EMP@TIA 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 SD lub SC, przekazuje zgłoszenie Błędu do Hot-line właściwego SD lub SC i do wiadomości Zamawiającego – Zamawiający w terminie 5 dni od dnia zawarcia umowy przekazuje Wykonawcy dane telekomunikacyjne Hot-line SD i SC.
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 PIU EMP@TIA 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 PIU EMP@TIA umieszcza wszelkie modyfikacje kodu źródłowego wynikające z realizacji procedury usunięcia Błędu. W formularzu „ZMO-05 – Przekazanie wersji” Wykonawca specyfikuje zmiany kodu źródłowego PIU EMP@TIA oddzielnie dla każdego usuwanego Błędu.

4.2 Wykaz wzorów formularzy:

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

Rozdział 5. WYKAZ FORMULARZY

5.1 UAW-01 Zgłoszenie Awarii

5.1.1 Formularz

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

Nazwa i adres Zamawiającego/Urzędu:

Data i godzina wystąpienia Awarii:

Wersja:

Kontakt:

Opis Awarii

.....
Podpis Zgłaszającego

5.1.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data dokumentu.
Znak	Identyfikator dokumentu.
Data i godzina wystąpienia Awarii	Data i godzina odnotowania wystąpienie Awarii.
Nazwa i adres Zamawiającego/Urzędu	Nazwa i adres Zamawiającego/ Jednostki zgłaszającej wystąpienie Awarii.
Wersja	Wersja PIU EMP@TIA, 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: <ul style="list-style-type: none">• w jakiej sytuacji wystąpiła Awaria (np. w trakcie normalnej pracy, w jakim obszarze funkcjonalnym),• w jakim zakresie funkcjonuje (lub nie) PIU EMP@TIA.

5.2 UAW-02 Protokół zakończenia usuwania Awarii

5.2.1 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 Zgłaszającego

.....
Podpis przedstawiciela Wykonawcy

5.2.2 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 PIU EMP@TIA, w której wystąpiła Awaria.
Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy	Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy podpisującego protokół.
Imię i nazwisko Zgłaszającego	Imię i nazwisko Zgłaszającego 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, zalecenia co do sposobu uchronienia się przed podobnymi Awariami, itp.).

5.3 ZBL-01 Zgłoszenie Błędu

5.3.1 Formularz

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

Załączniki:

1.

5.3.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data i godzina zgłoszenia błędu	Data i godzina zgłoszenia Błędu.
Nr Błędu	Numer Błędu nadawany przez Zamawiającego.
Wersja	Wersja PIU EMP@TIA, której dotyczy zgłoszenie.
Kategoria	Kategoria Błędu.
Autor zgłoszenia	Imię i nazwisko (unikalny identyfikator) Użytkownika PIU EMP@TIA 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 PIU EMP@TIA
Opis powstania Błędu	Opis powstania Błędu zawiera: <ul style="list-style-type: none">• opis okoliczności stwierdzenia wystąpienia Błędu,• opis niespełnianej reguły prawnej (opcjonalnie),• opisu oczekiwanego zachowania się systemu.
Załączniki	Załączniki.

5.4 ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie Błędu

5.4.1 Formularz

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

5.4.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data wytworzenia dokumentu
Nr Błędu	Numer błędu nadawany przez Zamawiającego w formularzu „ZBL-01 Zgłoszenie Błędu”.
Wersja	Wersja PIU EMP@TIA, 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 PIU EMP@TIA przez Wykonawcę