

PROCEDURA ADMINISTROWANIA ORAZ USUWANIA BŁĘDÓW I AWARII W SYSTEMIE WUP-VIATOR

Rozdział 1. ADMINISTROWANIE SYSTEMEM WUP-VIATOR

1. Wykonawca zobowiązuje się do administrowania środowiskiem produkcyjnym i testowym WUP-Viator, w szczególności do realizacji następujących zadań:
 - 1.1. monitorowania systemu WUP-Viator, 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 WUP-Viator; Zamawiający dysponuje systemem monitoringu Zabbix,
 - 1.1.2. wydajności, dostępności, niezawodności oraz sprawności i bezpieczeństwa działania poszczególnych składowych WUP-Viator, co musi być realizowane w sposób ciągły, z wyłączeniem terminów przeznaczonych na okna serwisowe,
 - 1.1.3. przyrostu danych, ilości wolnej, w ramach zaalokowanej dla WUP-Viator, przestrzeni dyskowej, długości aktualnego okna backupowego, jak również innych parametrów WUP-Viator oraz cotygodniowego raportowania Zamawiającemu tych parametrów;
 - 1.2. aktualizacji, w uzgodnieniu z Zamawiającym, w terminie nie przekraczającym 45 dni roboczych od dnia zawarcia umowy, procedur operatorskich;
 - 1.3. realizacji czynności operatorskich, o których mowa w pkt 1.2.;
 - 1.4. realizacji czynności zapewniających wymagany poziom bezpieczeństwa systemu WUP-Viator, w tym wykrywanie luk bezpieczeństwa (podatności) i zgłaszanie incydentów bezpieczeństwa dotyczących m.in.
 - 1.4.1. informacji przesyłanych pomiędzy składowymi systemu;
 - 1.4.2. oprogramowania zainstalowanego na monitorowanych składowych systemu;
 - 1.5. wykonania, co najmniej dwa razy w roku kalendarzowym, testów wydajnościowych i bezpieczeństwa WUP-Viator oraz przedstawiania Zamawiającemu wyników tych testów wraz z raportem z realizacji przedmiotu umowy, o którym mowa w § 8 ust. 2 pkt 1 umowy. W przypadku stwierdzenia niewłaściwej wydajności lub podatności WUP-Viator Wykonawca przedstawi w raporcie z testów zalecenia dotyczące zmian w systemie WUP-Viator lub w wykorzystywanej przez niego platformie sprzętowo-systemowej;
 - 1.6. wsparcia Zamawiającego w wykonywaniu kopii zapasowych WUP-Viator w ramach centralnego systemu backup;
 - 1.7. informowania Zamawiającego, w formie pisemnej, o propozycjach rozwiązań zmierzających do zwiększenia wydajności, dostępności oraz bezpieczeństwa WUP-Viator.
2. Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 2.1. instalowania w uzgodnieniu z Zamawiającym nowych wersji WUP-Viator w środowisku testowym i produkcyjnym;

- 2.2. na żądanie Zamawiającego, dokonywania analizy możliwości przeniesienia WUP-Viator na inną platformę sprzętową, wskazaną przez Zamawiającego, o parametrach zapewniających poprawne funkcjonowanie systemu;
 - 2.3. instalacji oraz konfiguracji, na żądanie Zamawiającego, WUP-Viator wraz z oprogramowaniem narzędziowym oraz bazodanowym na inną platformę sprzętową, wskazaną przez Zamawiającego, o parametrach zapewniających poprawne funkcjonowanie systemu;
 - 2.4. migracji WUP-Viator do nowszych wersji oprogramowania systemowego i narzędziowego.
3. Poniżej zamieszczono listę danych kontaktowych, służących Użytkownikom do przekazywania zapytań, zgłoszeń błędów i awarii:

Rodzaj	Kontakt
Telefon	
Poczta elektroniczna	
Portal obsługi helpdesk	

Rozdział 2. OBSŁUGA AWARII

2.1 Zakres

1. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania awarii, tj. sytuacji, w których nie jest możliwe prawidłowe używanie WUP-Viator, które nie jest realizowane w ramach usuwania błędów w WUP-Viator.
2. Usunięcie awarii polega na przywróceniu poprawnego funkcjonowania WUP-Viator oraz odtworzeniu utraconych lub uszkodzonych danych. Wykonawca podejmuje działania zmierzające do usuwania tych 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 do 5 dni od dnia zawarcia umowy.
4. Wykonawca umożliwi Zgłaszającemu dokonanie zgłoszenia awarii przy pomocy kanałów komunikacji, o których mowa w pkt 3, w trybie 24/7.
5. Wykonawca zapewni Zamawiającemu bieżący dostęp do zgłoszeń awarii, które dokonywane będą przez wszystkie Jednostki i protokołów po zakończeniu usuwania awarii.

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 dodatkowych 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

3.1 Zakres

1. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania zgłoszonych przez Zgłaszającego błędów w WUP-Viator.
2. Usunięcie błędów polega na przywróceniu poprawnego funkcjonowania WUP-Viator, zgodnie z dokumentacją projektową i wymaganiami Zamawiającego. Wykonawca podejmuje działania zmierzające do usunięcia błędów zgodnie z ich kategorią na zasadach i w terminach 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 błędów w terminie do 5 dni od dnia zawarcia umowy.

3.2 Procedura

1. Procedura usuwania błędów składa się z następujących etapów:
 - 1.1. zgłoszenie błędu (Zgłaszający);
 - 1.2. diagnoza błędu (Wykonawca);
 - 1.3. usunięcie błędu (Wykonawca);
 - 1.4. wytworzenie i dostarczenie pakietu aktualizacyjnego WUP-Viator (Wykonawca).
2. Zgłaszający przekazuje zgłoszenie błędu za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej lub portalu obsługi helpdesk w trybie 24/7. Zgłoszenia za pośrednictwem poczty elektronicznej będą przekazywane, a zgłoszenia telefoniczne potwierdzane w postaci pisemnej z wykorzystaniem formularza „Zgłoszenie błędu” – ZBL – 01.

3. Zgłaszający zgłaszając błąd powinien określić istotę błędu (sedno), jego kategorię i miejsce jego występowania w WUP-Viator 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. Wykonawca zapewni Zamawiającemu bieżący dostęp do zgłoszeń błędów, które dokonywane będą przez wszystkie Jednostki i odpowiedzi na zgłoszenia błędów.
7. 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.
8. W przypadku, o którym mowa w pkt 7, 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.
9. Bez względu na wynik diagnozy Zgłaszający otrzymuje odpowiedź na zgłoszenie na formularzu „ZBL – 02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu”.
10. Wykonawca usunie błędy na środowisku testowym i produkcyjnym WUP-Viator w terminach określonych w umowie.
11. Po usunięciu błędu w WUP-Viator Wykonawca dostarcza Zamawiającemu odpowiednie pakiety aktualizacyjne wraz z wymaganą dokumentacją oraz uzupełnionym formularzem „ZBL – 02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu” w rubryce „Data usunięcia błędu”.
12. Wykonawca w ramach najbliższej przekazywanej Zamawiającemu wersji WUP-Viator wraz z formularzem „ZMO – 05 Protokół przekazania wersji WUP-Viator” umieszcza wszelkie modyfikacje kodu źródłowego wynikające z realizacji procedury usunięcia błędu. W formularzu „ZMO – 05 Protokół przekazania wersji WUP-Viator” Wykonawca specyfikuje zmiany kodu źródłowego WUP-Viator oddzielnie dla każdego usuwanego błędu.

3.3 Wykaz wzorów formularzy

1. „Zgłoszenie awarii” – UAW–01;
2. „Protokół zakończenia usuwania awarii” – UAW–02;
3. „Zgłoszenie błędu” – ZBL – 01;
4. „Odpowiedź na zgłoszenie błędu” – ZBL – 02.

Rozdział 4. WYKAZ FORMULARZY

4.1 UAW-01 Zgłoszenie awarii

4.1.1 Formularz

WUP-Viator	UAW-01 Zgłoszenie awarii	data: znak:
-------------------	-------------------------------------	----------------

Nazwa i adres 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.
Nazwa i adres Zgłaszającego	Nazwa i adres Zgłaszającego awarię.
Data i godzina wystąpienia awarii	Data i godzina wystąpienia awarii.
Wersja	Wersja WUP-Viator, 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: <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) WUP-Viator.

4.2 UAW-02 Protokół zakończenia usuwania awarii

4.2.1 Formularz

WUP-Viator	UAW-02 Protokół zakończenia usuwania awarii	data: znak:
-------------------	--	----------------

Nazwa i adres Zgłaszającego:

Okres usuwania awarii:

Wersja:

Identyfikator zgłoszenia awarii oraz data zgłoszenia:

Podjęte działania

Wynik

.....
Podpis Zgłaszającego

.....
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	Data i godzina od której wystąpiła awaria oraz data i godzina, w której awaria została usunięta.
Wersja	Wersja WUP-Viator, 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.
Identyfikator zgłoszenia awarii oraz data i godzina zgłoszenia	Identyfikator formularza „UAW-01 Zgłoszenie awarii”, którym dana awaria została zgłoszona wraz z podaniem daty i godziny zgłoszenia awarii.
Podjęte działania	Wykaz działań, które zostały podjęte przez Wykonawcę w celu usunięcia awarii.
Wynik	Opis uzyskanego wyniku (w szczególności opis w jakim stopniu przywrócono funkcjonowanie WUP-Viator, zalecania co do sposobu uchronienia się przed podobnymi awariami itp.).

4.3 ZBL-01 Zgłoszenie błędu

4.3.1 Formularz

WUP-Viator	ZBL-01 Zgłoszenie błędu	data: nr błędu:
Wersja: Kategoria: Status:	Zgłaszający: Lokalizacja błędu: Liczba załączników:	
Opis powstania błędu:		
Komentarz retestującego:		
Retestowany przez: Data retestowania:		

.....
Podpis Zgłaszającego

Załączniki:

1.

Str. 1 z ...

4.3.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data pierwszego zgłoszenia błędu. Zgłoszenia powtórne, czyli po retestie Zamawiającego nie modyfikują tej daty. Data napłynięcia powtórnego błędu jest wpisywana w pole pod etykietą „Data retestowania”.
Identyfikator	Identyfikator zgłoszenia błędu nadawany przez Wykonawcę.

Wersja	Wersja WUP-Viator, której dotyczy zgłoszenie.
Kategoria	Kategoria błędu.
Zgłaszający	Imię i nazwisko (unikalny identyfikator) Zgłaszającego błąd.
Lokalizacja błędu	Wskazanie miejsca, w którym wykryto błąd, np. moduł, 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 uszczegółwienie: <ul style="list-style-type: none"> • okoliczności stwierdzenia występowania błędu, • niespełnionej reguły prawnej, • informacji o środowisku pracy, • oczekiwanego zachowania systemu, • propozycji prawidłowego rozwiązania (opis sposobu realizacji zadania w Jednostce). Pełny zakres informacji służący do zasymulowania warunków pracy (np. naciśnięcie klawisza, sekwencja operacji, numery kolejnych ekranów, wprowadzone dane) detekcji błędów i zdiagnozowania problemu.
Komentarz retestującego	Osoba retestująca poprawę błędu może wpisać swój komentarz na temat poprawy błędu. Ma to szczególne znaczenie w przypadku nieprawidłowego lub nie do końca prawidłowego poprawienia błędu. Jeżeli podczas wykonywania retestu przez Zamawiającego zostanie wykryty nowy błąd należy zgłosić go na nowym formularzu „Zgłoszenie błędu”, a w tym miejscu należy wpisać odniesienie do nowego zgłoszenia.
Retestowany przez	Wskazanie osoby ze strony Zamawiającego retestującej poprawę błędu/ zmianę w WUP-Viator.
Data retestowania	Data dokonania retestu przez Zamawiającego.
Załączniki	Załączniki.

4.4 ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu

4.4.1 Formularz

WUP-Viator	ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu	data: nr błędu:
Identyfikator zgłoszenia błędu oraz data zgłoszenia:		
Diagnoza i sposób usunięcia błędu:	Kategoria Wykonawcy: Autor diagnozy:	
Data usunięcia błędu:		

Załączniki:

1.

Str. 1 z ...

4.4.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data dokumentu.
Identyfikator	Identyfikator zgłoszenia błędu nadany przez Wykonawcę.
Identyfikator zgłoszenia błędu oraz data zgłoszenia	Identyfikator formularza „ZBL-01 Zgłoszenie błędu”, którym dany błąd został zgłoszony wraz z podaniem daty zgłoszenia błędu.
Diagnoza i sposób usunięcia błędu	Diagnoza problemu i sposób usunięcia błędu określone przez Wykonawcę.
Autor diagnozy	Imię i nazwisko (identyfikator) osoby odpowiedzialnej za diagnozę.
Kategoria Wykonawcy	Kategoria błędu wg klasyfikacji Wykonawcy.
Data usunięcia błędu	Data skutecznego usunięcia błędu WUP-Viator przez Wykonawcę.
Załączniki	Załączniki