Procedura świadczenia usług asysty technicznej

1. Nazwa procedury

Procedura świadczenia usług asysty technicznej.

2. Cel procedury

2.1. Celem procedury jest określenie zasad świadczenia usług asysty technicznej, obejmującej utrzymywanie, weryfikację i naprawę Systemów.

2.2. Procedura obejmuje zasady utrzymania przez Wykonawcę Systemów BeSTi@ i SJO BeSTi@ w zakresie naprawy usterek i wad oprogramowania, usuwania na bieżąco awarii i anomalii w działaniu Systemów, bieżące monitorowanie sposobu działania systemu (w tym w szczególności serwera komunikacyjnego), oraz sposób ustalania priorytetów wykonania napraw.

3. Uczestnicy procedury

Uczestnikami procedury są:

1) Wykonawca: w postaci ról odpowiedzialnych za realizację czynności procedury świadczenia usług utrzymania;
2) Zamawiający: w postaci ról odpowiedzialnych za realizację czynności procedury świadczenia usług utrzymania, w tym głównie za zlecanie i odbieranie prac Wykonawcy oraz za podejmowanie decyzji;
3) Użytkownicy systemu.

4. Wzory dokumentów

Procedura przewiduje wykorzystanie następujących wzorów dokumentów:

1) formularz Zgłoszenie błędów w systemie BeSTi@ / SJO BeSTi@ (FZB),
2) Protokół przekazania kodów źródłowych i dokumentacji niezbędnych do realizacji umowy,
3) Protokół z realizacji testów wewnętrznych oprogramowania Systemu / bazy danych przez Wykonawcę (PTW),
4) Protokół testowania oprogramowania Systemu / potwierdzenia naprawy bazy danych przez Zamawiającego (PTZ),
5) Protokół przekazania kodów źródłowych i dokumentacji (PKD),
6) Protokół Odbioru Usługi (POU),
7) Protokół odbioru końcowego (POK).

5. Przebieg procedury

Procedura przewiduje wykonanie następujących czynności:

5.1. Zasady dokonywania zgłoszeń przez użytkowników Systemów oraz monitorowania

5.1.1. Wykonawca przyjmuje zgłoszenie w centralnym systemie zgłoszeń, obejmującym następujące sposoby kontaktu:

1) Rozmowa telefoniczna (Hot-line):numer telefonu…….;
2) Portal serwisowy Systemu dostępny pod adresem www.budzetjst.pl,
3) Poczta elektroniczna pod adresem: pomoc@budzetjst.pl,
4) okna błędu w systemie „BeSTi@”,

5.1.2. Wykonawca analizuje zgłoszenie, a następnie:

1) zatwierdza zgłoszenie jako incydent, bądź błąd systemu;
2) odrzuca zgłoszenie, jeśli zgłoszenie dotyczy rozszerzenia funkcjonalności Systemów, Wykonawca szczegółowo opisuje uzasadnienie odrzucenia i przekazuje je zgłaszającemu.

5.1.3. Wykonawca będzie standardowo przyjmował zgłoszenia użytkowników systemów przy pomocy:

1) zgłoszenia telefonicznego (Hot-Line),
2) poczty elektronicznej na adres: pomoc@budzetjst.pl,
3) okna błędu w systemie „BeSTi@”,

przy czym najwyższy priorytet ma zgłoszenie telefoniczne. Podczas rozpoznania zgłoszenia może się okazać, że zgłoszenie dotyczy błędu systemów – wówczas należy obsłużyć zgłoszenie jako błąd poprzez rejestrację błędu na portalu serwisowym przez Service Desk.

5.1.4. Standardowo, Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia dot. błędów systemów od użytkowników przy pomocy wypełnionego formularza FZB przekazywanego za pomocą:

1) portalu serwisowego Systemu dostępnym pod adresem www.budzetjst.pl,

5.1.5. Użytkownik określa rodzaj nieprawidłowości, która wystąpiła w trakcie użytkowania systemu i wpisuje na formularzu jedną z poniższych kategorii zgłoszenia:

1) „Błąd Blokujący”,
2) „Błąd Krytyczny”,
3) „Błąd Średni”,
4) „Błąd Drobny”.

5.1.6. Oprócz przyjmowania zgłoszeń, Wykonawca jest zobowiązany do bieżącego monitorowania poprawności działania systemu oraz jego wydajności, zwłaszcza najbardziej obciążonych elementów takich jak Serwer Komunikacyjny i sieć.

5.1.7. Niedotrzymanie terminu uruchomienia ciągłego serwisu monitorującego pracę serwera komunikacyjnego (określonego w SOPZ wymaganie AT_US_07) spowoduje naliczenie kar umownych.

5.2. Zasady obsługi otrzymanych zgłoszeń

5.2.1. Wykonawca po otrzymaniu zgłoszenia postępuje w sposób następujący:,

1) Informuje użytkownika o czynnościach, które należy wykonać, aby rozwiązać incydent, jeżeli zgłoszenie nie dotyczy błędu oprogramowania;
2) Określa, czy incydent bądź błąd występuje lokalnie, czy dotyczy większej liczby instalacji Systemu (jeżeli incydent się powtarza często należy opracować czytelne rozwiązanie dostępne w sekcji FAQ portalu serwisowego systemu);
3) W przypadku rejestracji błędu przez użytkownika oraz określenia przez niego kategorii zgłoszenia, Wykonawca akceptuje bądź odrzuca kategorię zgłoszenia, powiadamiając Zamawiającego. Zamawiający rozstrzyga przypisanie kategorii błędu;
4) Określa graniczny termin usunięcia błędu zgodnie z wymaganiem nr AT_US_03 w części Asysta techniczna-Wymagania szczegółowe w SOPZ. zgodnie z warunkami Umowy; Przekroczenie przez Wykonawcę terminu usunięcia błędu spowoduje naliczenie kar umownych.
5) W wypadku, gdy incydent/błąd dotyczy większej liczby instalacji Wykonawca powiadamia o tym Zamawiającego i innych użytkowników Systemu poprzez portal serwisowy Systemu.
6) W przypadku konieczności modyfikacji oprogramowania Systemów obie strony postępują zgodnie z procedurą wprowadzania zmian w systemach zamieszczoną w załączniku nr 2 do dokumentu „Załącznik nr 1 do SIWZ na utrzymanie systemów BeSTi@ i SJO BeSTi@”

5.2.2. Wykonawca diagnozuje błąd i rozwiązuje go, a następnie w zależności od zasięgu i specyfiki błędu propaguje jego rozwiązanie jednym ze sposobów:

1) przesyła elektronicznie aplikację naprawczą,
2) usuwa błąd,
3) przesyła paczkę naprawczą przy pomocy serwera komunikacyjnego,
4) wystawia nową wersję programu (tzn. hotfix),
5) określa błąd w systemie wymagający dłuższej analizy bądź wprowadzenia szerszych zmian w oprogramowaniu, informując o tym zgłaszającego.

5.3. Zasady raportowania, przekazywania Zamawiającemu oraz odbioru napraw

5.3.1. Wykonawca jest zobowiązany do przekazywania raportów z 3-miesięcznych okresów świadczenia usługi, a także na żądanie Zamawiającego dotyczących

incydentów oraz błędów w postaci elektronicznej. Raport powinien posiadać co najmniej następujące informacje:

1) Ilość zgłoszeń, w tym ilość zgłoszeń poprzez poszczególne formy kontaktu;
2) Ilość incydentów;
3) Rodzaj incydentów;
4) Najczęściej pojawiające się incydenty (bądź o podobnych znamionach);
5) Podjęte działania dla każdego zgłoszenia (dla incydentów w sposób zbiorczy, dla błędów informacja o każdym błędzie);
6) Średni czas obsługi zgłoszeń (osobno dla incydentów oraz błędów);
7) Ilość błędów, w tym dla każdej kategorii;

5.3.2. Wykonawca jest zobowiązany do przeprowadzenia testów wewnętrznych w przypadku wprowadzania zmian w Systemach;

5.3.3. Po zakończeniu prac projektowo-programistycznych usuwania błędów bądź optymalizacji działania systemów, Wykonawca przeprowadzi testy wewnętrzne. Każdorazowo po zakończeniu testów wewnętrznych będzie sporządzany raport, zawierający minimum: wzory scenariuszy testowych, wyniki przeprowadzonych testów, listę błędów zidentyfikowanych na testach. W przypadku identyfikacji błędów Wykonawca poprawi oprogramowanie i przeprowadzi ponownie testy wewnętrzne.

5.3.4. Po pomyślnym zakończeniu testów wewnętrznych Wykonawca przekaże poprawioną wersję oprogramowania wraz z uaktualnioną dokumentacją Systemów wraz z protokołem przekazania kodów źródłowych i dokumentacji (PKD).

5.3.5. Poprawiona wersja oprogramowania będzie dostarczona przez Wykonawcę do Zamawiającego wraz z protokołem PTW, zawierającym wszystkie raporty sporządzone z testów wewnętrznych Wykonawcy. Protokół PTW oraz pełna (zaktualizowana) dokumentacja Systemów zostaną udostępnione za pośrednictwem portalu internetowego.

5.3.6. Zamawiający zaplanuje i zorganizuje przeprowadzenie testów akceptacyjnych oprogramowania Systemów, zweryfikuje dostarczoną dokumentację Systemów oraz niezwłocznie poinformuje Wykonawcę o wyniku przeprowadzonych czynności (na formularzu PTZ).

5.3.7. W przypadku negatywnego wyniku testów tj. wystąpienia błędów w działaniu Systemów, Zamawiający zgłasza wszystkie błędy (rejestr błędów) Wykonawcy.

5.3.8. Po naprawie zgłoszonych błędów Wykonawca ponownie przekazuje poprawioną wersję oprogramowania i dokumentacji (o ile niezbędne jest poprawienie

dokumentacji). Czynności wymienione w punkcie od 5 do 7 powtarzane kolejno do momentu, gdy testy akceptacyjne zakończą się pozytywnie.

5.3.9. Za czas naprawy błędów zidentyfikowanych w trakcie testów akceptacyjnych uważany będzie łączny czas poświęcony przez Wykonawcę na usunięcie błędów niezależnie od liczby iteracji/krotności wykonanych napraw. Czas napraw liczony będzie każdorazowo, począwszy od następnego dnia roboczego liczonego od daty otrzymania przez Wykonawcę formularza zgłoszenia błędu (FZB) bądź wykrycia błędu i jego rejestracji przez Wykonawcę. Przekroczenie przez Wykonawcę łącznego czasu naprawy błędów zawartych w Umowie spowoduje naliczenie kar umownych.

5.3.10. Pozytywny wynik testów akceptacyjnych wykonanych przez Zamawiającego, pomyślne udostępnienie nowej wersji oprogramowania, zaakceptowanie uaktualnień dokumentacji Systemu oraz dostarczony raport ze świadczenia usług w danych Okresie Rozliczeniowym, stanowią warunek konieczny protokolarnego odbioru poprawionego oprogramowania przez Zamawiającego od Wykonawcy przy pomocy Protokół Odbioru Usługi (POU)

5.3.11. Na koniec okresu współpracy w zakresie usług utrzymania Strony podpiszą protokół odbioru końcowego (POK), obejmujący całość wykonanych usług, w tym uaktualnień dokumentacji i kodów źródłowych i wynikowych Systemu.

Wzór

Zgłoszenie błędów w systemie BeSTi@ / SJO BeSTi@ (FZB)

Formularz zgłoszenia problemu SJO BeSTi@ /SJOBeSTi@

Kod JST*	
Nazwa JST*	
Typ jednostki organizacyjnej	
Imię i nazwisko osoby zgłaszającej*	
Adres email*	
Telefon kontaktowy*	
Data wypełnienia (dd.mm.rrrr)*	
Wersja MS Windows*	
Wersja serwera bazy danych*	
Wersja systemu SJO BeSTi@*	

Komputer z systemem SJO BeSTi@ posiada dostęp do Internetu*	

Lokalizacja problemu*	

	Nazwa okna	Nazwa elementu z drzewa modułu	Inne informacje
Dodatkowe dane o lokalizacji problemu			

	Szczegółowy opis problemu*	Data wystąpienia*	Opis kolejnych działań użytkownika i wprowadzonych danych, które spowodowały problem*
Szczegółowy opis problemu*			

Numer błędu/treść komunikatu	

	Dokument	Wersja dokumentu	Strona	Rozdział / Punkt	Opis błędu

Błędy w dokumentacji systemu					
	Rodzaj problemu		Reguła	Powód zmiany	
Błędy reguł kontrolnych					

Zrzut ekranu (opcjonalnie)	

Kategoria problemu	

*Pole wymagane, niewypełnienie tak oznaczonego pola spowoduje odrzucenie zgłoszenia

Wzór

PROTOKÓŁ PRZEKAZANIA KODÓW ŹRÓDŁOWYCH I DOKUMENTACJI NIEZBĘDNYCH DO REALIZACJI UMOWY

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA:

Strona przekazująca: reprezentowana przez .....

Strona odbierająca: reprezentowana przez .....

W dniu …… w ramach realizacji Umowy nr ……. z dnia ……, zgodnie z zapisami § 3 ust 5 Umowy Zamawiający przekazuje: nośniki CD sztuk … z aktualnymi kodami źródłowymi systemu …….. i dodatkowymi komponentami, niezbędnymi do kompilacji Systemu oraz aktualną dokumentacją Systemu, zawierające produkty wymienione w poniższej tabeli:

LP.	PRODUKT	WERSJA	ILOŚĆ

AKCEPTUJĘ:

……..	……..
ZA ZAMAWIAJĄCEGO	**ZA WYKONAWCĘ**
……..	……..
Data	**Data**

*) *Niepotrzebne skreślić*

Wzór

PROTOKÓŁ TESTOWANIA OPROGRAMOWANIA SYSTEMU *) / BAZY DANYCH *) PRZEZ WYKONAWCĘ (PTW)

Dotyczy: ***Zlecenia wykonania prac nr … z dnia …***

Zgłoszenia problemu do Wykonawcy nr … z dnia … *)

Zgłoszenia błędów w systemie BeSTi@ / SJO BeSTi@ nr … z dnia … *)

I. W dniu … w ramach realizacji Umowy nr …… z dnia …… dokonano testowania *)/ weryfikacji *) / ..... *) :

1) oprogramowania systemu *BeSTi@ / SJO BeSTi@* wersja ..... *),
2) bazy danych podsystemu JO JST / JST / RIO / MF na komputerze *)/serwerze ..... *) zlokalizowanym w ..... po naprawie *),
3) dokumentacji Systemu wersja ..... *),
4) ..... *)

II. Przeprowadzono testy *) / weryfikacje *)/ ..... *) :

……
….

III. Rezultaty przeprowadzonych testów: *Pozytywne *)/Negatywne *)*. Uwagi szczegółowe w Załączniku nr …

IV. Wykryte niezgodności (błędy/usterki/wady/anomalie): brak *)/ Wykaz w Załączniku nr … *)

V. Sposoby uwzględnienia uwag zgłoszonych przez Zamawiającego *)/Zlecającego *):

……
….

VI. Uwagi – wytyczne dla Zamawiającego*) / Zlecającego *):

……
……..….

VII. *Scenariusze testowe* dostępne w ... *), ***dokumentacja Systemu*** dostępna w ... *) / ***baza danych*** przekazana w dniu … *), wycena zmiany w oprogramowaniu metodą punktów funkcyjnych dostępna w … *)

……
……..….

<u>Załączniki</u>:

1) ……....,
2) ……....,

*)…… .

Ze strony Wykonawcy:

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....

Warszawa, dnia .....

Wykonawca

.....

*/ *Niepotrzebne skreślić*

Wzór

PROTOKÓŁ TESTOWANIA OPROGRAMOWANIA SYSTEMU PRZEZ ZAMAWIAJĄCEGO*) / POTWIERDZENIE NAPRAWY BAZY DANYCH PRZEZ ZLECAJĄCEGO *) (PTZ)

Dotyczy: ***Zlecenia wykonania prac nr … z dnia …***

Zgłoszenia problemu do Wykonawcy nr … z dnia … *)

Zgłoszenia błędów w systemie BeSTi@ / SJO BeSTi@ nr … z dnia … *)

VIII. W dniu … w ramach realizacji Umowy nr …… z dnia …… dokonano testowania *)/ weryfikacji *) / ..... *) :

1) oprogramowania systemu *BeSTi@ / SJO BeSTi@* wersja ..... *),
2) bazy danych podsystemu JO JST / JST / RIO / MF na komputerze *)/serwerze ..... *) zlokalizowanym w ..... po naprawie *),
3) dokumentacji Systemu wersja ..... *),
4) ..... *)

IX. Przeprowadzono testy *) / weryfikacje *)/ ..... *):

……..

X. Rezultaty przeprowadzonych testów: *Pozytywne *)/Negatywne *)*. Uwagi szczegółowe w Załączniku nr …

XI. Wykryte niezgodności (błędy/usterki/wady/anomalie): brak *)/ Wykaz w Załączniku nr … *)

XII. Czas (w dniach) usunięcia błędów zgłoszonych przez Zamawiającego *)/Zlecającego *):

……

XIII. Sposoby uwzględnienia uwag zgłoszonych przez Zamawiającego *)/Zlecającego *):

……
……

Załączniki:

1) …….....,
2) …….....,

*) …… .

Ze strony Zamawiającego *)/ Zlecającego *):

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....

Warszawa *)/ …….. *), dnia ..... r.

Zamawiający *) / Zlecający *) Wykonawca

....

*/ *Niepotrzebne skreślić*

Wzór

PROTOKÓŁ PRZEKAZANIA KODÓW ŹRÓDŁOWYCH I DOKUMENTACJI (PKD)

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA:

Strona przekazująca: reprezentowana przez .....

Strona odbierająca: reprezentowana przez .....

W dniu … w ramach realizacji Umowy nr ……. z dnia ……, zgodnie ze zrealizowaniem prac potwierdzonych: ***Zleceniem wykonania prac*** **nr ……. z dnia .....** *) **/ *Zgłoszeniem błędów w systemie BeSTi@/SJO BeSTi@*** **nr ……. z dnia .....** *) przekazuję: nośniki CD sztuk … z aktualnymi kodami źródłowymi systemu …….. i dodatkowymi komponentami, niezbędnymi do kompilacji Systemu oraz aktualną dokumentacją Systemu, zawierające produkty wymienione w poniższej tabeli:

LP.	PRODUKT	WERSJA	ILOŚĆ

AKCEPTUJĘ:

…….. ……..

ZA ZAMAWIAJĄCEGO **ZA WYKONAWCĘ**

…….. ……..

Data **Data**

*) *Niepotrzebne skreślić*

Wzór
PROTOKÓŁ ODBIORU USŁUGI (POU)

Strona przekazująca: reprezentowana przez .....

Strona odbierająca: reprezentowana przez .....

W dniu … w ramach realizacji Umowy nr …… z dnia … dokonano odbioru **kwartalnego prac za okres od ……..…. do ……..…. w zakresie asysty technicznej** systemu BeSTi@ i SJO BeSTi@, wymienionych w § 1 Umowy.

Wszystkie prace zostały wykonane:

- bez zastrzeżeń*) zgodnie z umową,
- z następującymi zastrzeżeniami *)

  .....

Uwagi

.....

Załączniki:

1) Raport kwartalny wykonanych prac/ usuniętych błędów za okres od ….. do … ,
2) Rejestr zgłoszonych błędów w systemie BeSTi@
3) Rejestr zgłoszonych błędów w systemie SJO BeSTi@
4) Wycena złożoności zmiany w oprogramowaniu (dokument wzór WPF)/*)
5) *) …… .

Ze strony Zamawiającego potwierdzają odbiór usług:

1. .....
2. .....
3. .....
4. .....

Warszawa, dnia ..... r.

AKCEPTUJĘ:

……..	……..
ZA ZAMAWIAJĄCEGO	**ZA WYKONAWCĘ**
……..	……..
Data	**Data**

*/ *Niepotrzebne skreślić*

Wzór

PROTOKÓŁ ODBIORU KOŃCOWEGO (POK)

Strona przekazująca: reprezentowana przez .....

Strona odbierająca: reprezentowana przez .....

W dniu ..... r. dokonano odbioru końcowego całości przedmiotu Umowy nr ……..
z dnia … dotyczącej usług zapewniających utrzymania systemu BeSTi@ i SJO BeSTi@, wymienionych w § 1, ust. 1 i 2 Umowy.

Wszystkie prace zostały wykonane:

- bez zastrzeżeń*) zgodnie z umową,
- z następującymi zastrzeżeniami *)
  .....

Uwagi
.....

Załączniki:

1) Podpisane przez Zamawiającego bez zastrzeżeń wszystkie Protokoły Odbioru Usługi (POU)
2) *Protokół przekazania baz wiedzy, repozytoriów, rejestrów zgłoszeń i innych danych dotyczących portalu serwisowego Systemu* z dnia … ,
3) *Wykaz wszystkich wykonanych i rozliczonych prac w zakresie niezbędnych zmian i dostosowania Systemu do obowiązujących przepisów odebranych bez zastrzeżeń łącznie ze wszystkimi podpisanymi Protokołami Odbioru Ilościowo-Jakościowego Zleconych Prac (POZ) odpowiadającymi pracom wymienionym w Wykazie* z dnia ….. ,
4) *Raport z wynikami testów końcowych* z dnia …. ,
5) *Protokół przekazania kodów źródłowych i dokumentacji* z dnia ….. ,
6) *)…… ,
   *)…… .

Ze strony Zamawiającego potwierdzają odbiór usług:

1. .....
2. .....
3. .....

4. .....
5. .....

Warszawa, dnia ..... r.

Zamawiający Wykonawca

....

*/ *Niepotrzebne skreślić*