

PROCEDURA ADMINISTROWANIA ORAZ USUWANIA AWARII I BŁĘDÓW W SI EKSMOoN

Rozdział 1. ADMINISTROWANIE SI EKSMOoN

1. Wykonawca zobowiązuje się do administrowania środowiskiem produkcyjnym oraz środowiskami testowymi (I i II) SI EKSMOoN, obejmującego m. in: wykonywanie tymczasowych kopii zapasowych serwerów aplikacyjnych i baz danych logów audytu oraz konfiguracji oprogramowania SI EKSMOoN przywracanie danych oraz konfiguracji oprogramowania z kopii zapasowych; wykonywanie zatrzymania i uruchomienia SI EKSMOoN; wykonywanie instalacji i konfiguracji środowiska SI EKSMOoN; zapewnienie ciągłości funkcjonowania SI EKSMOoN 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 SI EKSMOoN, 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, zgodnie z bieżącymi wymaganiami SI EKSMOoN; Zamawiający dysponuje systemem monitoringu Zabbix, Verax, APM,
- 1.1.2. monitorowania wydajności, dostępności, niezawodności oraz sprawności i bezpieczeństwa działania poszczególnych komponentów SI EKSMOoN w sposób ciągły, z wyłączeniem terminów przeznaczonych na okna serwisowe, w tym przeprowadzanie testów wydajnościowych na żądanie Zamawiającego,
- 1.1.3. monitorowania przyrostu danych, ilości wolnej, w ramach zaalokowanej dla systemu SI EKSMOoN, przestrzeni dyskowej, długości aktualnego okna backupowego oraz innych parametrów SI EKSMOoN oraz codziennego raportowania Zamawiającemu stanu tych parametrów.

- 1.2. Opracowania w uzgodnieniu z Zamawiającym, w terminie nie przekraczającym 60 dni od dnia zawarcia umowy, procedur operatorskich, w tym:

- 1.2.1. Procedury tworzenia kopii zapasowych SI EKSMOoN,
- 1.2.2. Procedury Administrowania SI EKSMOoN,
- 1.2.3. Procedury zarządzania bezpieczeństwem danych SI EKSMOoN,
- 1.2.4. Procedury aktualizacji Słowników SI EKSMOoN,
- 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 SI EKSMOoN.

- 1.5. Informowania Zamawiającego, w formie pisemnej, o propozycjach rozwiązań zmierzających do zwiększenia wydajności, dostępności oraz bezpieczeństwa SI EKSMOoN.

- 1.6. Wsparcia Zamawiającego w wykonywaniu i odtwarzaniu kopii zapasowych SI EKSMOoN.

- 1.7. Zapewnienia poprawnej realizacji Usług Wymiany Informacji w przypadku, gdy gestorzy systemów udostępniających dane dla tych usług dokonają zmian na poziomie interfejsów komunikacyjnych.

- 1.8. Wsparcie Zamawiającego w testach oprogramowania wynikających z realizacji procedury zgodności, w zakresie weryfikacji integracji z CSIZS i SD.

- 1.9. Wstrzymywanie wykonywania zmian (zamrażanie) na wniosek Zamawiającego na środowiskach testowych (IiII) SI EKSMOoN w związku z przeprowadzanymi przez Zamawiającego procedurami zgodności SD (testami integracyjnymi) w obszarze zabezpieczenie społeczne i rodzina.

- 1.10. Zakładania i odblokowywania kont użytkownikom SI EKSMOoN – na wniosek Użytkownika lub Zmawiającego.
- 1.11. Udostępnienia elektronicznego systemu obsługi zgłoszeń Użytkownikom, o którym mowa §6 ust. 7 i 8 umowy.
1. Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 1.1. Instalowania nowych wersji SI EKSMOoN na środowisku produkcyjnym oraz środowiskach testowych (I i II).
 - 1.2. Weryfikacji poprawności działania systemu po instalacji nowych wersji SI EKSMOoN.
 - 1.3. Na żądanie Zamawiającego instalacji oraz konfiguracji SI EKSMOoN wraz z oprogramowaniem narzędziowym i bazodanowym na inną platformę sprzętową, wskazaną przez Zamawiającego, o parametrach zapewniających poprawne funkcjonowanie systemu.
 - 1.4. Na żądanie Zmawiającego wykonywania aktualizacji oprogramowania systemowego środowiska produkcyjnego oraz środowisk testowych (I i II).
 - 1.5. Informowania na wniosek Zamawiającego np. poprzez mailing Użytkowników o występowaniu awarii, błędów krytycznych oraz o ich przewidywanym czasie trwania.
 2. 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 2018 r. poz. 1000) 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, w tym w szczególności:
 - 2.1. opracować, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 28 listopada 2007 r. w sprawie warunków, sposobu oraz trybu gromadzenia i usuwania danych w ramach Elektronicznego Krajowego Systemu Monitoringu Orzekania o Niepełnosprawności (EKSMOoN) (Dz. U. Nr 228, poz. 1681) i przekazać, w terminie do 30 dni od dnia zawarcia umowy, do użytkowników SI EKSMOoN instrukcję określającą sposób zarządzania systemem z uwzględnieniem wymogów bezpieczeństwa informacji, po uprzedniej akceptacji przez Zamawiającego.
 3. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania raportów ad-hoc zleczanych przez BON z danych zawartych w SI EKSMOoN, w terminach wskazanych przez BON.

Rozdział 2. OBSŁUGA AWARII

2.1 Zakres

1. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Awarii, tj. sytuacji, w których nie jest możliwe prawidłowe używanie SI EKSMOoN, a ich usunięcie nie jest realizowalne w ramach usuwania błędów w SI EKSMOoN.
2. Usunięcie Awarii polega na przywróceniu poprawnego funkcjonowania SI EKSMOoN 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:
 - 1.1. 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.

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.

3.1 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 SI EKSMOoN (Wykonawca).
 - 1.4. Wytworzenie i dostarczenie pakietu aktualizacyjnego SI EKSMOoN (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 SI EKSMOoN 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 SC lub SD, przekazuje zgłoszenie Błędu do Hot-line właściwego SC i do wiadomości Zamawiającego – Zamawiający w terminie 5 dni od dnia zawarcia umowy przekazuje Wykonawcy dane telekomunikacyjne Hot-line SC i SD.
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 SI EKSMOoN 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 SI EKSMOoN umieszcza wszelkie modyfikacje kodu źródłowego wynikające z realizacji procedury usunięcia Błędu. W formularzu „ZMO-05 – Przekazanie wersji” Wykonawca specyfikuje zmiany kodu źródłowego SI EKSMOoN 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 wystąpienie Awarii.
Nazwa i adres Zamawiającego/Urzędu	Nazwa i adres Zamawiającego/ Jednostki zgłaszającej wystąpienie Awarii.
Wersja	Wersja SI EKSMOoN, 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) SI EKSMOoN.

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 Zamawiającego/Urzędu

.....
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 SI EKSMOoN, 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, zalecenia 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 i godzina zgłoszenia błędu	Data i godzina zgłoszenia Błędu.
Nr Błędu	Numer Błędu nadawany przez Zamawiającego.
Wersja	Wersja SI EKSMOoN, której dotyczy zgłoszenie.
Kategoria	Kategoria Błędu.
Autor zgłoszenia	Imię i nazwisko (unikalny identyfikator) Użytkownika SI EKSMOoN 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 zrzucie ekranu lub raporcie, związanych ze zgłaszanym Błędem.
Opis Błędu	Informacje opisujące niewłaściwe zachowanie się SI EKSMOoN
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.

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 SI EKSMOoN, 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 SI EKSMOoN przez Wykonawcę