

PROCEDURA ADMINISTROWANIA ORAZ USUWANIA AWARII I BŁĘDÓW W STOR

Rozdział 1. ADMINISTROWANIE

1. Wykonawca zobowiązuje się do administrowania środowiskiem produkcyjnym i testowym STOR, w szczególności do realizacji następujących zadań:
 - 1.1. Monitorowania systemu STOR, 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 STOR; Zamawiający dysponuje systemem monitoringu Zabbix;
 - 1.1.2. monitoring STOR musi dotyczyć wydajności, dostępności, niezawodności oraz sprawności i bezpieczeństwa działania poszczególnych składowych STOR i musi być realizowany w sposób ciągły, z wyłączeniem terminów przeznaczonych na okna serwisowe;
 - 1.1.3. monitorowania przyrostu danych, ilości wolnej, w ramach zaalokowanej dla STOR, przestrzeni dyskowej, długości aktualnego okna backupowego, jak również innych parametrów STOR oraz comiesięcznego raportowania Zamawiającemu tych parametrów;
 - 1.2. Aktualizacji, w uzgodnieniu z Zamawiającym, w terminie nie przekraczającym 30 dni od dnia zawarcia umowy, procedur operatorskich;
 - 1.3. Realizacji czynności operatorskich, o których mowa w pkt 1.2;
 - 1.4. Wsparcia Zamawiającego w wykonywaniu kopii zapasowych STOR w ramach centralnego systemu backup;
 - 1.5. Informowania Zamawiającego, w formie pisemnej, o propozycjach rozwiązań zmierzających do zwiększenia wydajności, dostępności oraz bezpieczeństwa STOR.
2. Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 2.1. instalowania nowych wersji STOR na środowisku produkcyjnym i testowym;
 - 2.2. na żądanie Zamawiającego, instalacji oraz konfiguracji STOR wraz z oprogramowaniem narzędziowym oraz bazodanowym na inną platformę sprzętową, wskazaną przez Zamawiającego, o parametrach zapewniających poprawne funkcjonowanie systemu.

Rozdział 2. OBSŁUGA AWARII

2.1 Zakres

1. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania awarii, tj. sytuacji, w których nie jest możliwe prawidłowe używanie STOR, które nie jest realizowane w ramach usuwania błędu w STOR.

2. Usunięcie awarii polega na przywróceniu poprawnego funkcjonowania STOR oraz odtworzeniu utraconych lub uszkodzonych danych. Wykonawca podejmuje działania zmierzające do usuwania tych awarii na zasadach określonych w umowie. Poniżej zamieszczono tabelę z danymi kontaktowymi umożliwiającymi zgłaszanie awarii.
3. Wykonawca przekaze Zamawiającemu szczegółowe informacje na temat udostępnionych kanałów informacji (telefon, poczta elektroniczna) do obsługi awarii w terminie 5 dni od zawarcia umowy.

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 zgłasza Zgłaszający telefonicznie z potwierdzeniem 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

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 poprawiania błędów składa się z następujących etapów:

- 1.1. zgłoszenie błędu (Zamawiający, Użytkownik);
 - 1.2. diagnoza błędu (Wykonawca);
 - 1.3. usunięcie błędu z STOR (Wykonawca);
 - 1.4. wytworzenie i dostarczenie pakietu aktualizacyjnego STOR (Wykonawca).
2. Zamawiający lub Użytkownik przekazuje zgłoszenie błędu na formularzu „Zgłoszenie błędu” - ZBL-01.
 3. Zamawiający lub Użytkownik zgłaszając błąd powinien określić istotę błędu (sedno), jego kategorię i miejsce jego występowania w STOR 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 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 Zamawiającego lub Użytkownika.
 6. Bez względu na wynik diagnozy, Zamawiający lub Użytkownik otrzymuje odpowiedź na zgłoszenie na formularzu „ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu”.
 7. Wykonawca usunie błędy w STOR na środowisku produkcyjnym i testowym w terminach określonych w umowie.
 8. Po usunięciu błędu w STOR, Wykonawca dostarcza Zamawiającemu odpowiednie pakiety aktualizacyjne wraz z wymaganą dokumentacją oraz uzupełnionym formularzem „ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu” w rubryce „Data usunięcia błędu”.
 9. Wykonawca w ramach najbliższej przekazywanej Zamawiającemu wraz z formularzem „ZMO-05 Przekazanie wersji” wersji STOR umieszcza wszelkie modyfikacje kodu źródłowego wynikające z realizacji procedury usunięcia błędu. W formularzu „ZMO-05 Przekazanie wersji” Wykonawca specyfikuje zmiany kodu źródłowego STOR 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

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

Nazwa i adres Zamawiającego/ Jednostki:

Data i godzina wystąpienia awarii:

Wersja:

Kontakt:

Opis awarii

.....
Podpis przedstawiciela Zgłaszającego/Jednostki

4.1.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data dokumentu.
Znak	Identyfikator dokumentu.
Nazwa i adres Zgłaszającego/ Jednostki	Nazwa i adres Zgłaszającego/ Jednostki zgłaszającej wystąpienie awarii.
Data i godzina wystąpienia awarii	Data i godzina wystąpienia awarii.
Wersja	Wersja STOR, w której wystąpiła awaria.
Kontakt	Sposób, w jaki przedstawiciel Wykonawcy może skontaktować się w sprawie awarii z przedstawicielem Zgłaszającego/ Jednostki
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) STOR.

4.2 UAW-02 Protokół zakończenia usuwania awarii

4.2.1 Formularz

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

Nazwa i adres Zgłaszającego/ Jednostki:

Okres usuwania awarii:

Wersja:

Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy:

Imię i nazwisko przedstawiciela Zgłaszającego / Jednostki:

Podjęte działania

Wynik

.....
Podpis przedstawiciela Zamawiającego

.....
Podpis przedstawiciela Wykonawcy

4.2.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data dokumentu.
Znak	Identyfikator dokumentu.
Nazwa i adres Zgłaszającego / Jednostki	Nazwa i adres Zgłaszającego / Jednostki zgłaszającej wystąpienie awarii.
Okres usuwania awarii	Okres usuwania awarii.
Wersja	Wersja STOR, w której wystąpiła awaria.
Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy	Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy podpisującego protokół.
Imię i nazwisko przedstawiciela Zgłaszającego	Imię i nazwisko przedstawiciela Zgłaszającego podpisującego protokół.
Opis awarii	Szczegółowy opis 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 STOR, zalecania co do sposobu uchronienia się przed podobnymi awariami itp.).

4.3 ZBL-01 Zgłoszenie błędu

4.3.1 Formularz

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

Załączniki:

1.

Str. 1 z ...

4.3.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data zgłoszenia błędu.
Nr błędu	Numer zgłoszenia nadawany przez Wykonawcę.
Wersja	Wersja STOR, której dotyczy zgłoszenie.
Kategoria	Kategoria błędu.
Status	Kod statusu zgłoszenia błędu.
Zgłaszający	Imię i nazwisko (unikalny identyfikator) 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 powstania błędu	Opis powstania błędu zawierający opis: <ul style="list-style-type: none">• okoliczności stwierdzenia występowania błędu,• niespełnionej reguły prawnej,• oczekiwanego zachowania systemu.
Załączniki	Załączniki.

4.4 ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu

4.4.1 Formularz

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

4.4.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data wytworzenia dokumentu
Nr błędu	Numer błędu nadany przez Zgłaszającego w formularzu „ZBL-01 Zgłoszenie 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.
Autor diagnozy	Imię i nazwisko (identyfikator) osoby odpowiedzialnej za diagnozę błędu.
Kategoria Wykonawcy	Kategoria błędu wg klasyfikacji Wykonawcy.
Data usunięcia błędu	Data skutecznego usunięcia błędu STOR przez Wykonawcę.