

PROCEDURA ADMINISTROWANIA ORAZ USUWANIA AWARII I BŁĘDÓW W OPROGRAMOWANIU RZ

Rozdział 1. ADMINISTROWANIE OPROGRAMOWANIEM RZ

1. Wykonawca zobowiązuje się do administrowania środowiskiem produkcyjnym oraz środowiskiem testowym Oprogramowania RZ, obejmującego m. in: wykonywanie tymczasowych kopii zapasowych serwerów aplikacyjnych i baz danych logów audytu oraz konfiguracji Oprogramowania RZ przywracanie danych oraz konfiguracji oprogramowania z kopii zapasowych; wykonywanie zatrzymania i uruchomienia Oprogramowania RZ; wykonywanie instalacji i konfiguracji środowiska Oprogramowania RZ; zapewnienie ciągłości funkcjonowania Oprogramowania RZ 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 Oprogramowania RZ, 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 Oprogramowania RZ; Zamawiający dysponuje systemem monitoringu Zabbix, Verax, ,
 - 1.1.2. monitorowania wydajności, dostępności, niezawodności oraz sprawności i bezpieczeństwa działania poszczególnych komponentów Oprogramowania RZ 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 Oprogramowania RZ, przestrzeni dyskowej, długości aktualnego okna backupowego oraz innych parametrów Oprogramowania RZ oraz codziennego raportowania Zamawiającemu stanu tych parametrów.
 - 1.2. Opracowania 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 Oprogramowania RZ,
 - 1.2.2. Procedury Administrowania Oprogramowaniem RZ,
 - 1.2.3. Procedury zarządzania bezpieczeństwem danych Oprogramowania RZ,
 - 1.2.4. Procedury aktualizacji Słowników Oprogramowania RZ,
 - 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 Oprogramowania RZ.
 - 1.5. Informowania Zamawiającego, w formie pisemnej, o propozycjach rozwiązań zmierzających do zwiększenia wydajności, dostępności oraz bezpieczeństwa Oprogramowania RZ.
 - 1.6. Wsparcia Zamawiającego w wykonywaniu i odtwarzaniu kopii zapasowych Oprogramowania RZ.
 - 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 SZ.
 - 1.9. Wstrzymywanie wykonywania zmian (zamrażanie) na wniosek Zamawiającego na środowisku testowym Oprogramowania RZ w związku z przeprowadzanymi przez Zamawiającego testami integracyjnymi z SZ w obszarze zabezpieczenie społeczne i rodzina.

- 1.10. Zakładania i odblokowywania kont użytkownikom Oprogramowania RZ – na wniosek Użytkownika lub Zmawiającego.
 - 1.11. Udostępnienia elektronicznego systemu obsługi zgłoszeń Użytkownikom, o którym mowa §6 ust. 6 i 7 umowy.
1. Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 1.1. Instalowania nowych wersji Oprogramowania RZ na środowisku produkcyjnym oraz środowisku testowym.
 - 1.2. Weryfikacji poprawności działania systemu po instalacji nowych wersji Oprogramowania RZ.
 - 1.3. Na żądanie Zamawiającego instalacji oraz konfiguracji Oprogramowania RZ 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 środowiska testowego.
 - 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.
 3. Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania raportów ad-hoc zleczanych przez DSR z danych zawartych w Oprogramowaniu RZ, w terminach wskazanych przez MRPiPS.

Rozdział 2. OBSŁUGA AWARII

2.1 Zakres

1. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Awarii, tj. sytuacji, w których nie jest możliwe prawidłowe używanie Oprogramowania RZ, a ich usunięcie nie jest realizowalne w ramach usuwania błędów w Oprogramowaniu RZ.
2. Usunięcie Awarii polega na przywróceniu poprawnego funkcjonowania Oprogramowania RZ 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 Oprogramowania RZ (Wykonawca).
 - 1.4. Wytworzenie i dostarczenie pakietu aktualizacyjnego Oprogramowania RZ (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 Oprogramowaniu RZ 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 Oprogramowania RZ 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 Oprogramowania RZ umieszcza wszelkie modyfikacje kodu źródłowego wynikające z realizacji procedury usunięcia Błędu. W formularzu „ZMO-05 – Przekazanie wersji” Wykonawca specyfikuje zmiany kodu źródłowego Oprogramowania RZ 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 Oprogramowania RZ, 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) Oprogramowanie RZ.

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 Oprogramowania RZ, 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 Oprogramowania RZ, której dotyczy zgłoszenie.
Kategoria	Kategoria Błędu.
Autor zgłoszenia	Imię i nazwisko (unikalny identyfikator) Użytkownika Oprogramowania RZ 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 Oprogramowania RZ
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 Oprogramowania RZ, 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 Oprogramowania RZ przez Wykonawcę