

PROCEDURA ADMINISTROWANIA ORAZ USUWANIA AWARII I BŁĘDÓW PLATFORMY E-LEARNING I SZKOLEŃ E-LEARNING

Rozdział 1. ADMINISTROWANIE

1. Wykonawca zobowiązuje się do administrowania środowiskiem produkcyjnym i testowym Platformy e-learning i Szkoleń e-learning, w szczególności do realizacji następujących zadań:
 - 1.1. monitorowania Platformy e-learning i Szkoleń e-learning 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 Platformy e-learning i Szkoleń e-learning; Zamawiający dysponuje systemem monitoringu Zabbix;
 - 1.1.2. monitorowania Platformy e-learning i Szkoleń e-learning w zakresie wydajności, dostępności, niezawodności oraz sprawności i bezpieczeństwa działania poszczególnych składowych Platformy e-learning i Szkoleń e-learning w sposób ciągły, z wyłączeniem terminów przeznaczonych na okna serwisowe;
 - 1.1.3. monitorowania przyrostu danych, ilości wolnej, w ramach zaalokowanej dla Platformy e-learning i Szkoleń e-learning, przestrzeni dyskowej, długości aktualnego okna backupowego, jak również innych parametrów Platformy e-learning i Szkoleń e-learning oraz raportowania Zamawiającemu tych parametrów, nie rzadziej niż raz w miesiącu;
 - 1.2. aktualizacji, w uzgodnieniu z Zamawiającym, w terminie nie przekraczającym 30 dni od dnia zawarcia umowy, procedur operatorskich oraz realizacji czynności operatorskich zgodnie z tymi procedurami;
 - 1.3. wsparcia Zamawiającego w wykonywaniu kopii zapasowych Platformy e-learning/ Szkoleń e-learning w ramach centralnego systemu backup;
 - 1.4. informowania Zamawiającego, w formie pisemnej, o propozycjach rozwiązań zmierzających do zwiększenia wydajności, dostępności oraz bezpieczeństwa Platformy e-learning i Szkoleń e-learning.
2. Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 2.1. instalowania w uzgodnieniu z Zamawiającym nowych wersji Platformy e-learning i/lub Szkoleń e-learning na środowisku testowym i produkcyjnym;
 - 2.2. na żądanie Zamawiającego, instalacji i konfiguracji Platformy e-learning wraz z oprogramowaniem narzędziowym oraz bazodanowym oraz Szkoleń e-learning na inną platformę sprzętową, wskazaną przez Zamawiającego, o parametrach zapewniających poprawne funkcjonowanie systemu;
 - 2.3. migracji Platformy e-learning i/lub Szkoleń e-learning do nowszych wersji oprogramowania systemowego i narzędziowego.

Rozdział 2. OBSŁUGA AWARII

2.1 Zakres

1. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania awarii, tj. sytuacji, w których nie jest możliwe prawidłowe używanie Platformy e-learning i/lub Szkoleń e-learning, które nie jest realizowane w ramach usuwania błędów Platformy e-learning i/lub Szkoleń e-learning.
2. Usunięcie awarii polega na przywróceniu poprawnego funkcjonowania Platformy e-learning i/lub Szkoleń e-learning 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, faks, poczta elektroniczna) do obsługi awarii w terminie 10 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 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. 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. 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 (Zgłaszający);
 - 1.2. diagnoza błędu (Wykonawca);
 - 1.3. usunięcie błędu Platformy e-learning i/lub Szkoleń e-learning (Wykonawca);
 - 1.4. wytworzenie i dostarczenie pakietu aktualizacyjnego Platformy e-learning i/lub Szkoleń e-learning (Wykonawca).
2. Zgłaszający przekazuje zgłoszenie błędu za pośrednictwem telefonu, faksu lub poczty elektronicznej.
3. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu szczegółowe informacje na temat udostępnionych kanałów informacji (telefon, faks, poczta elektroniczna) do obsługi błędów w terminie 10 dni od podpisania umowy, przy czym mogą to być te same kanały umożliwiające zgłoszenie awarii.
4. Zgłaszający zgłaszając błąd powinien określić istotę błędu (sedno), jego kategorię i miejsce jego występowania w Platformie e-learning i/lub Szkoleniach e-learning oraz okoliczności jego wykrycia (wykaz czynności podjętych przez Zgłaszającego doprowadzających do pojawienia się błędu).
5. 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 hot-line.
6. W trakcie przeprowadzania diagnozy Wykonawca może się zwrócić do Zgłaszającego z prośbą o:
 - 6.1. bardziej precyzyjne określenie okoliczności powstania błędu;
 - 6.2. dostarczenie danych użytkowych w ilości, zakresie i formie określonej przez Wykonawcę;
 - 6.3. możliwość dokonania diagnozy w siedzibie Zgłaszającego.
7. Bez względu na wynik diagnozy Zgłaszający otrzymuje odpowiedź na zgłoszenie na formularzu „ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu”.
8. Wykonawca usunie błędy w Platformie e-learning i/lub Szkoleniach e-learning na środowisku testowym i produkcyjnym w terminach określonych w umowie.
9. Po usunięciu błędu w Platformie e-learning i/lub Szkoleniach e-learning Wykonawca dostarcza Zamawiającemu odpowiednie pakiety aktualizacyjne wraz z wymaganą dokumentacją oraz uzupełnionym formularzem „ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu” w rubryce „Data usunięcia błędu”.
10. Wykonawca w ramach najbliższej przekazywanej Zamawiającemu wersji Platformy e-learning i/ lub Szkoleń e-learning wraz z formularzem „ZMO-05 Protokół przekazania wersji Platformy e-learning i/lub Szkoleń e-learning” umieszcza wszelkie modyfikacje kodu źródłowego Platformy e-learning i/lub paczek SCORM Szkoleń e-learning wynikające z realizacji procedury usunięcia błędu. W formularzu „ZMO-05 Protokół przekazania wersji Platformy e-

learning/ Szkoleń e-learning” Wykonawca specyfikuje zmiany kodu źródłowego Platformy e-learning i paczek SCORM Szkoleń e-learning oddzielnie dla każdego usuwanego błędu.

3.2 Wykaz wzorów formularzy

Strony określają następujące wzory formularzy dla potrzeb usuwania błędów systemu Platformy e-learning i/lub Szkoleń e-learning:

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

Platforma e-learning/ Szkolenia e-learning	Zgłoszenie awarii UAW-01	data: znak:
---	-------------------------------------	----------------

Nazwa i adres Zgłaszającego:

Data i godzina wystąpienia awarii:

Dotyczy: Platformy e-learning/ Szkoleń e-learning¹

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 wystąpienie awarii.
Data i godzina wystąpienia awarii	Data i godzina wystąpienia awarii.
Dotyczy	Należy wskazać, czy awaria dotyczy Platformy e-learning czy Szkoleń e-learning.
Wersja	Wersja Platformy e-learning/ Szkoleń e-learning, w której wystąpiła awaria.
Kontakt	Sposób, w jaki przedstawiciel Wykonawcy może skontaktować się w sprawie awarii z przedstawicielem Zgłaszającego
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) Platforma e-learning/ Szkolenia e-learning.

¹ Niewłaściwe skreślić

4.2 UAW-02 Protokół zakończenia usuwania awarii

4.2.1 Formularz

Platforma e-learning/ Szkolenia e-learning	Protokół zakończenia usuwania awarii UAW-02	data: znak:
---	--	----------------

Nazwa i adres Zgłaszającego:

Okres usuwania awarii:

Wersja:

Imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy:

Imię i nazwisko Zgłaszającego:

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 wystąpienia awarii oraz data i godzina usunięcia awarii.
Wersja	Wersja Platformy e-learning lub Szkoleń e-learning, 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 zgłoszenia	Identyfikator formularza „UAW-01 Zgłoszenie awarii”, którym dana awaria została zgłoszona wraz z podaniem daty zgłoszenia awarii.
Podjęte działania	Wykaz działań, które zostały podjęte przez Wykonawcę w celu usunięcia awarii.
Wynik	Opis uzyskanego wyniku (w szczególności zalecania co do sposobu uchronienia się przed podobnymi awariami, itp.).

4.3 ZBL-01 Zgłoszenie błędu

4.3.1 Formularz

Platforma e-learning/ Szkolenia e-learning	Zgłoszenie błędu ZBL-01	data: nr błędu:
Dotyczy: Platformy e-learning/ Szkoleń e-learning² 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 błędu nadawany przez Wykonawcę.
Dotyczy	Należy wskazać, czy błąd dotyczy Platformy e-learning czy Szkoleń e-learning.
Wersja	Wersja Platformy e-learning/ Szkoleń e-learning, której dotyczy zgłoszenie.
Kategoria	Kategoria 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.

² Niewłaściwe skreślić

4.4 ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu

4.4.1 Formularz

Platforma e-learning/ Szkolenia e-learning	Odpowiedź na zgłoszenie błędu ZBL-02	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 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	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 Platformy e-learning/ Szkoleń e-learning przez Wykonawcę.