

PROCEDURA ADMINISTROWANIA ORAZ USUWANIA AWARII I BŁĘDÓW W APLIKACJI ZC

Rozdział 1. ADMINISTROWANIE APLIKACJĄ ZC

1. Wykonawca zobowiązuje się do administrowania środowiskiem produkcyjnym i testowym zarówno dotychczasowej, jak i zmodernizowanej aplikacji ZC, w szczególności do realizacji następujących zadań:
 - 1.1. monitorowania ZC, 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 ZC; Zamawiający dysponuje systemem monitoringu Zabbix;
 - 1.1.2. monitorowania ZC w zakresie wydajności, dostępności, niezawodności oraz sprawności i bezpieczeństwa działania poszczególnych składowych ZC i musi być realizowane w sposób ciągły, z wyłączeniem terminów przeznaczonych na okna serwisowe;
 - 1.1.3. monitorowania przyrostu danych, ilości wolnej, w ramach zaalokowanej dla ZC, przestrzeni dyskowej, długości aktualnego okna backupowego, jak również innych parametrów ZC oraz cotygodniowego raportowania Zamawiającemu tych parametrów;
 - 1.1.4. monitorowania poprawności wymiany danych w postaci elektronicznej z systemami zewnętrznymi, o których mowa w rozdziale 5 załącznika nr 2 do umowy;
 - 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 ZC w ramach centralnego systemu backup;
 - 1.4. informowania Zamawiającego, w formie pisemnej, o propozycjach rozwiązań zmierzających do zwiększenia wydajności, dostępności oraz bezpieczeństwa ZC;
2. Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 2.1. instalowania w uzgodnieniu z Zamawiającym nowych wersji ZC na środowisku testowym i produkcyjnym;
 - 2.2. na żądanie Zamawiającego, instalacji oraz konfiguracji ZC wraz z oprogramowaniem narzędziowym oraz bazodanowym na inną platformę sprzętową, wskazaną przez Zamawiającego, o parametrach zapewniających poprawne funkcjonowanie systemu;
 - 2.3. migracji ZC 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 ZC, które nie jest realizowane w ramach usuwania błędu w ZC. Zakresem obsługi awarii objęta jest zarówno dotychczasowa aplikacja ZC, jak i zmodernizowana aplikacja ZC.
2. Usunięcie awarii polega na przywróceniu poprawnego funkcjonowania ZC 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 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 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 z 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. Zakresem obsługi błędów objęta jest zarówno dotychczasowa, jak i zmodernizowana aplikacja ZC.

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 ZC (Wykonawca);
 - 1.4. wytworzenie i dostarczenie pakietu aktualizacyjnego ZC (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 5 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 ZC 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 ZC na środowisku testowym i produkcyjnym w terminach określonych w umowie.
9. Po usunięciu błędu w ZC 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 wraz z formularzem „ZMO-05 Protokół przekazania wersji ZC” umieszcza wszelkie modyfikacje kodu źródłowego wynikające z realizacji procedury usunięcia błędu. W formularzu „ZMO-05 Protokół przekazania wersji ZC” Wykonawca specyfikuje zmiany kodu źródłowego ZC oddzielnie dla każdego usuwanego błędu.

3.2 Wykaz wzorów formularzy

Strony określają następujące wzory formularzy dla potrzeb usuwania błędów ZC:

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

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

Nazwa i adres Zgłaszającego:

Data i godzina wystąpienia awarii:

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.
Wersja	Wersja ZC, 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) ZC.

4.2 UAW-02 Protokół zakończenia usuwania awarii

4.2.1 Formularz

ZC	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 ZC, 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

ZC	Zgłoszenie błędu ZBL-01	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 błędu nadawany przez Wykonawcę.
Wersja	Wersja ZC, 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.

4.4 ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie błędu

4.4.1 Formularz

ZC	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 ZC przez Wykonawcę.