

# **PROCEDURA ADMINISTROWANIA ORAZ USUWANIA AWARII I BŁĘDÓW W CSIZS**

## **Rozdział 1. ADMINISTROWANIE**

1. Wykonawca, w celu zapewnienia ciągłości funkcjonowania CSIZS, zobowiązuje się do pielęgnacji i administrowania środowiskami: produkcyjnym, testowym i przedprodukcyjnym CSIZS oraz wdrożonym na platformie Moodle serwerem eLearningu, w szczególności do realizacji następujących zadań:
  - 1.1. Monitorowania CSIZS, 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; Zamawiający dysponuje systemem monitoringu Verax APM;
    - 1.1.2. monitorowania wydajności, dostępności, niezawodności oraz sprawności i bezpieczeństwa działania poszczególnych komponentów CSIZS w sposób ciągły;
    - 1.1.3. monitorowania przyrostu danych, ilości wolnej, w ramach zaalokowanej dla CSIZS, przestrzeni dyskowej, długości aktualnego okna backupowego, jak również innych parametrów CSIZS oraz codziennego raportowania Zamawiającemu stanu 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 zgodnie z procedurami, o których mowa w pkt 1.2. Administrowania w sposób ciągły i strojenia bazy danych (1 raz w tygodniu), w której przechowywane są dane CSIZS.
  - 1.4. Wykonywania zatrzymania i uruchomienia CSIZS (na żądanie Zamawiającego).
  - 1.5. Dbania o nieprzerwane, zgodne z procedurami i instrukcjami zawartymi w dokumentacji powykonawczej CSIZS, działanie serwerów, klastrów i domen oprogramowania Glassfish (w sposób ciągły).
  - 1.6. Wykonywania instalacji poprawek oprogramowania WSO2 (na żądanie Zamawiającego).
  - 1.7. Wykonywania instalacji i konfiguracji środowiska PI i CBB (na żądanie Zamawiającego).
  - 1.8. Wsparcia Zamawiającego w wykonywaniu kopii zapasowych serwerów aplikacyjnych, baz danych logów i konfiguracji CSIZS oraz w odtwarzaniu/przywracaniu danych oraz konfiguracji CSIZS z kopii zapasowych (na żądanie Zamawiającego).
  - 1.9. Przeprowadzania testów wydajnościowych CSIZS (na żądanie Zamawiającego).
  - 1.10. Wsparcia Zamawiającego w testach SD, SC i systemów zewnętrznych, wykorzystujących moduły integracji, w zakresie weryfikacji integracji i poprawności komunikacji z CSIZS (na żądanie Zamawiającego).
  - 1.11. Nie wykonywanie zmian (zamrażanie) na wniosek Zamawiającego na środowisku testowym PI w związku z przeprowadzanymi przez Zamawiającego procedurami zgodności SD w obszarze zabezpieczenie społeczne i rodzina (na żądanie Zamawiającego);
  - 1.12. Zapewnienia poprawnej realizacji Usług Wymiany Informacji w tym wykonania testów w przypadku, gdy gestorzy systemów udostępniających dane dla tych usług dokonają zmian na poziomie interfejsów komunikacyjnych (na żądanie Zamawiającego).
  - 1.13. Zarządzania uprawnieniami, w tym zarządzania kontami Użytkowników i systemów (SD, SC) oraz certyfikatami dla Usług Wymiany Informacji (w miarę potrzeb).
  - 1.14. Zarządzanie słownikami dla PI, w tym: utworzenie nowych słowników, usuwanie błędów w nowych i istniejących słownikach, aktualizacja zawartości istniejących słowników (w miarę potrzeb);

- 1.15. udostępnienia elektronicznego systemu obsługi zgłoszeń Użytkownikom, o którym mowa §6 ust. 6 i 7 umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do informowania Zamawiającego, w formie pisemnej, o propozycjach rozwiązań zmierzających do zwiększenia wydajności, dostępności oraz bezpieczeństwa CSIZS.
  - 2.1. Wykonawca zobowiązuje się na żądanie Zamawiającego, do instalacji oraz konfiguracji CSIZS wraz z oprogramowaniem narzędziowym i bazodanowym na inną platformę sprzętową, wskazaną przez Zamawiającego, o parametrach zapewniających poprawne funkcjonowanie systemu.
  - 2.2. Jeżeli w okresie realizacji umowy utworzone zostanie środowisko szkoleniowe, zostanie one również objęte umową w ramach wynagrodzenia ryczałtowego. Zamawiający poinformuje o tym fakcie Wykonawcę, w trybie roboczym oraz w formie pisemnej na co najmniej 14 dni od dnia powzięcia decyzji.

## **Rozdział 2. OBSŁUGA AWARII**

### **2.1 Zakres**

1. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania Awarii, tj. sytuacji, w których nie jest możliwe prawidłowe używanie CSIZS, które nie jest realizowane w ramach usuwania błędów w CSIZS;
2. Usunięcie Awarii polega na przywróceniu poprawnego funkcjonowania CSIZS 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.

<b>Rodzaj</b>	<b>Kontakt</b>
Faks	.....
Poczta elektroniczna	.....
Tel.	.....
Hot-line	.....

### **2.2 Procedura**

1. Procedura usunięcia Awarii składa się z następujących etapów:
  - 1) zgłoszenie Awarii;
  - 2) ocena i diagnoza przyczyn i sposobu usunięcia awarii;
  - 3) usunięcie Awarii;
  - 4) przygotowanie raportu po zakończeniu usuwania Awarii.
2. Awarię zgłasza Zgłaszający, 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) zgłoszenie Błędu (Zgłaszający);
  - 2) diagnoza Błędu (Wykonawca);
  - 3) usunięcie Błędu CSIZS (Wykonawca);
  - 4) wytworzenie i dostarczenie pakietu aktualizacyjnego CSIZS (Wykonawca).
2. Zgłaszający przekazuje zgłoszenie Błędu na formularzu „Zgłoszenie Błędu” - ZBL-01.
3. Zgłaszający zgłaszając Błąd powinien określić istotę Błędu (sedno), jego kategorię i miejsce jego występowania w CSIZS oraz okoliczności jego wykrycia (wykaz czynności podjętych przez Zgłaszającego 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 wsparcie Hot-line;
  - 2) przyczyna Błędu leży po stronie SD lub SC, przekazuje zgłoszenie Błędu do helpdesku właściwego SD lub SC i do wiadomości Zamawiającego – Zamawiający w terminie 5 dni od dnia zawarcia umowy przekaże Wykonawcy dane telekomunikacyjne helpdesków SD i SC.
5. W trakcie przeprowadzania diagnozy Wykonawca może się zwrócić do Zgłaszającego z prośbą o:
  - 1) bardziej precyzyjne określenie okoliczności powstania Błędu;
  - 2) dostarczenia danych użytkowych w ilości, zakresie i formie określonej przez Wykonawcę;
  - 3) możliwość dokonania diagnozy w siedzibie Zgłaszającego.
6. Bez względu na wynik diagnozy Zgłaszający otrzymuje odpowiedź na zgłoszenie na formularzu „Odpowiedź na zgłoszenie Błędu” - ZBL-02.
7. Wykonawca usunie Błędy w CSIZS zainstalowanym na środowiskach: produkcyjnym, testowym i przedprodukcyjnym w terminach określonych w umowie.
8. Po usunięciu Błędu w CSIZS Wykonawca dostarcza Zamawiającemu odpowiednie pakiety aktualizacyjne wraz z wymaganą dokumentacją oraz uzupełnionym formularzem „Odpowiedź na zgłoszenie Błędu” – ZBL-02 w rubryce „Data usunięcia błędu”.
9. Wykonawca w ramach najbliższej przekazywanej Zamawiającemu wraz z formularzem „ZMO-05 – Przekazanie wersji” wersji CSIZS umieszcza wszelkie modyfikacje kodu źródłowego wynikające z realizacji procedury usunięcia Błędu. W formularzu „ZMO-05 – Przekazanie wersji” Wykonawca specyfikuje zmiany kodu źródłowego CSIZS 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

<b>CSIZS</b>	<b>Zgłoszenie Awarii UAW-01</b>	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 Awarię.
Data i godzina wystąpienia Awarii	Data i godzina wystąpienia Awarii.
Wersja	Wersja CSIZS, w której wystąpiła Awaria.
Kontakt	Sposób, w jaki przedstawiciel Wykonawcy może skontaktować się w sprawie Awarii ze Zgłaszającym.
Opis Awarii	Szczegółowy opis okoliczności wystąpienia Awarii, a w szczególności: <ul style="list-style-type: none"><li>• w jakiej sytuacji wystąpiła Awaria (np. w trakcie normalnej pracy, w jakim obszarze funkcjonalnym),</li><li>• w jakim zakresie funkcjonuje (lub nie) CSIZS.</li></ul>

## 4.2 UAW-02 Protokół zakończenia usuwania Awarii

### 4.2.1 Formularz

<b>CSIZS</b>	<b>Protokół zakończenia usuwania Awarii UAW-02</b>	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	Od data i godzina, w której wystąpiła Awaria do data i godzina, w której Awaria została usunięta.
Wersja	Wersja CSIZS, 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.
<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 zalecania co do sposobu uchronienia się przed podobnymi Awariami, itp.).

### 4.3 ZBL-01 Zgłoszenie Błędu

#### 4.3.1 Formularz

<b>CSIZS</b>	<b>Zgłoszenie Błędu ZBL-01</b>	data: nr Błędu:
<b>Wersja:</b> <b>Kategoria Błędu:</b>	<b>Zgłaszający:</b> <b>Lokalizacja Błędu:</b> <b>Liczba załączników:</b>	
<b>Opis powstania Błędu:</b>		

Załączniki:

1.

#### 4.3.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data zgłoszenia Błędu.
Nr Błędu	Numer Błędu nadawany przez Wykonawcę.
Wersja	Wersja CSIZS, której dotyczy zgłoszenie.
Kategoria	Kategoria Błędu.
Zgłaszający	Imię i nazwisko (unikalny identyfikator) Zgłaszającego Bład.
Lokalizacja Błędu	Kod modułu (okna, raportu), w którym wykryty został Bład.
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 zawiera opis: <ul style="list-style-type: none"><li>• okoliczności stwierdzenia występowania Błędu,</li><li>• niespełnianej reguły prawnej,</li><li>• oczekiwanego zachowania systemu.</li></ul>
Załączniki	Załączniki.

## 4.4 ZBL-02 Odpowiedź na zgłoszenie Błędu

### 4.4.1 Formularz

<b>CSIZS</b>	<b>Odpowiedź na zgłoszenie Błędu ZBL-02</b>	data: nr Błędu:
<b>Identyfikator zgłoszenia Błędu oraz data zgłoszenia:</b>		
<b>Diagnoza:</b>	<b>Kategoria Wykonawcy: Autor diagnozy:</b>	
<b>Data usunięcia Błędu:</b>		

### 4.4.2 Opis formularza

Nazwa pola	Opis
Data	Data wytworzenia dokumentu.
Nr Błędu	Numer błędu nadawany 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 CSIZS przez Wykonawcę.