

1. Opieka nad infrastrukturą sprzętową (serwer główny i zapasowy)

Podział zadań w ramach planu ciągłości działania systemu teleinformatycznego niezbędnego do świadczenia przez ŚCP usługi pt. „System do składania wniosków o dofinansowanie realizacji projektu w ramach Poddziałania 1.2.1, 1.2.2., 1.2.3., 1.2.4., 3.1.1, 3.2.1 Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2007-2013”.

Strategiczne procesy biznesowe:

- działanie aplikacji,
- działanie poczty,
- działanie strony głównej www.scp-slask.pl oraz stron rpo2007-2013.scp-slask.pl i bip.scp-slask.pl,

Lista zadań:

		Dział informatyki ŚCP	Czas	Firma zewnętrzna (Wykonawca)	Czas
1.	Awaria sprzętowa serwera głównego powodująca wyłączenie serwera	Reagowanie na zgłoszenia o nieprawidłowościach. Diagnozowanie problemów. Informowanie opiekuna aplikacji o postępach w pracach. Kontakt z serwisem. Usuwanie awarii sprzętowej. Uruchamianie fizyczne serwera po awarii. Odtworzenie systemu operacyjnego do momentu uzyskania zdalnego dostępu.	24	Firma zewnętrzna (Wykonawca) Zgłaszanie wykrytych problemów. Czynności z punktu 3.	24
1.1.	Gdy wystąpi równocześnie 2 lub 4.	Czynności z punktu 1 i 2.	24	Przeniesienie usług na zewnętrzny serwer. Czynności z punktu 3 i 4.	24
2.	Awaria sprzętowa serwera zapasowego powodująca wyłączenie serwera	Reagowanie na zgłoszenia o nieprawidłowościach. Diagnozowanie problemów. Informowanie pracownika Wykonawcy o postępach w pracach. Kontakt z serwisem. Usuwanie awarii sprzętowej. Uruchamianie fizyczne serwera po awarii. Odtworzenie systemu operacyjnego do momentu uzyskania zdalnego dostępu.	48	Zgłaszanie wykrytych problemów. Czynności z punktu 4.	48
3.	Awaria systemowa serwera głównego powodująca utratę systemu	Reagowanie na zgłoszenia o nieprawidłowościach. Diagnozowanie problemów. Rozpoczęcie instalacji systemu operacyjnego do momentu uzyskania zdalnego dostępu.	24	Konfiguracja systemu. Instalacja komponentów środowiska (MySQL, WWW, PHP, SMTP, POP3, IMAP, OpenSSL). Konfiguracja komponentów środowiska. Uruchomienie replikacji (przywrócenie roli mastera).	24
4.	Awaria systemowa serwera zapasowego powodująca utratę	Reagowanie na zgłoszenia o nieprawidłowościach. Diagnozowanie problemów.		Instalacja komponentów środowiska (MySQL, WWW, PHP, SMTP, POP3, IMAP, OpenSSL).	48

	systemu	Rozpoczęcie instalacji systemu operacyjnego do momentu uzyskania zdalnego dostępu. Konfiguracja systemu.	Konfiguracja komponentów środowiska. Uruchomienie replikacji. Uruchomienie backupów.	
5.	Awaria usługi: SMTP, POP3, IMAP	Diagnozowanie problemów (w tym punkt 6.).	Przywrócenie działania.	12
6.	Awaria serwera zarządzania bazami danych MySQL	Diagnozowanie problemów. Podjęcie decyzji w sprawie przełączenia na zapasowy serwer.	Przywrócenie działania. Odzyskanie danych z kopii zapasowych i wznowienie replikacji.	12
7.	Awaria serwera WWW + PHP	Diagnozowanie problemów. Podjęcie decyzji w sprawie przełączenia na zapasowy serwer.	Przywrócenie działania. Odzyskanie danych z kopii zapasowych.	12
8.	Inne awarie związane ze środowiskiem systemowym	Diagnozowanie problemów.	Przywrócenie działania.	24
9.	Opieka nad platformą sprzętową	Bieżąca kontrola poprawności działania Rozbudowa platformy sprzętowej		
10.	Opieka nad komponentami środowiska systemowego	Bieżąca kontrola poprawności działania. Kontrola obciążenia systemu. Kontrola poprawności replikacji danych. Kontrola tworzenia backupów.	kontrola aktualności zainstalowanych komponentów systemu. kontrola instalowanych aktualizacji pod kątem zgodności z wymaganiami aplikacji WAP.	
11.	Obsługa poczty: SMTP, POP3, IMAP	Zakładanie nowych kont (zarządzanie kontami). Weryfikowanie i rozwiązywanie problemów związanych z: <ul style="list-style-type: none"> • nie wysyłaniem poczty • nie otrzymywaniem poczty 	Rozwiązywanie bardziej złożonych problemów.	

Czasy zostały określone tylko dla reakcji przy awariach. Opieka i diagnostyka jest wykonywana na bieżąco.

Wykonanie aktualizacji oprogramowania Ubuntu w przypadku zakończenia wsparcia aktualnie wykorzystywanej wersji.

Strony przyjmują, że:

- Pracownicy wydziału organizacyjnego - informatycy posiadają wiedzę i umiejętności niezbędne do administrowania systemem teleinformatycznym.
- Pracownicy wydziału organizacyjnego - informatycy posiadają pełny dostęp do serwera głównego i zapasowego z prawami Root-a.
- Hasło użytkownika Root jest przekazywane wyznaczonej osobie przez Wykonawcę po każdorazowej zmianie.
- Przesyłanie hasel odbywa się w sposób gwarantujący poufność.
- Aktualne hasła dostępu przechowywane są w sejfie w ŚCP, w zabezpieczonej kopercie.
- Wykonawca nie odpowiada za działania wykonywane przez kluczowych pracowników w Wydziale organizacyjnym.
- Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za działania swoich pracowników.

Uwagi:

Opieka obejmuje jedynie elementy i komponenty uruchomione i skonfigurowane przez Zamawiającego.

2. Stała opieka nad Systemem

Opieka nad aplikacją „System do składania wniosków o dofinansowanie realizacji projektu w ramach Poddziałania 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 3.1.1, 3.2.1 Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2007-2013”.

Wykonawca zobowiązany będzie do wykonywania prac związanych z:

- a) bieżącym utrzymaniem działających modułów Systemu,
- b) czuwaniem nad prawidłowym funkcjonowaniem Systemu,
- c) diagnozowaniem zgłaszanych problemów.

Czas reakcji i naprawy w zależności od klasyfikacji zgłoszenia

	Awaria krytyczna	Awaria niekrytyczna	Usterka
Czas reakcji	1 godzina	1 godzina	1 godzina
Czas naprawy w godzinach/dniach roboczych	24 godzin	48 godzin	7 dni

- SYSTEM - System do składania wniosków o dofinansowanie realizacji projektu w ramach Poddziałania 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 3.1.1, 3.2.1 Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2007-2013
- PODSTAWOWE USŁUGI – usługi i funkcje realizowane przez System,
- AWARIA – zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element Systemu, ograniczające wydajność lub funkcjonalność Systemu i uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie z Systemu zgodnie z założeniami,
- AWARIA KRYTYCZNA – Awaria, która uniemożliwia Zamawiającemu świadczenie Podstawowych Usług,
- AWARIA NIEKRYTYCZNA – awaria, która negatywnie wpływa na wydajność i funkcjonalność Systemu, lecz nie uniemożliwia przez Zamawiającego świadczenia Podstawowych Usług,
- USTERKA – zdarzenie, w którym uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element Systemu, nie wpływające na funkcjonalność i wydajność Systemu, ale niezgodny ze stanem określonym w Umowie (np. uszkodzenie jednego z elementów redundancyjnych),
- ZGŁOSZENIE AWARII LUB USTERKI – ciąg działań ze strony Zamawiającego mający na celu powiadomienie Serwisu o zaistniałej Awarii lub Usterce, wykonany zgodnie z Procedurą,

- REAKCJA SERWISU – nawiązanie kontaktu przez pracownika Serwisu ze zgłaszającym Awarię lub Usterkę pracownikiem Zamawiającego w celu przeprowadzenia wstępnej diagnostyki i w miarę możliwości przekazania zaleceń. Kontakt może mieć formę bezpośrednią, telefoniczną, mailową lub poprzez komunikator internetowy.
- PRZYWRÓCENIE FUNKCJONALNOŚCI – doprowadzenie Systemu, w którym wystąpiła Awaria do takiego stanu, aby możliwa była realizacja w ramach Systemu Podstawowych Usług utraconych w wyniku danego typu Awarii,
- USUNIĘCIE USTERKI – przywrócenie Systemu, w którym wystąpiła Usterka do stanu, w jakim znajdowało się ono przed wystąpieniem Usterki.
- NAPRAWA – Przywrócenie Funkcjonalności lub Usunięcie Usterki,
- CZAS REAKCJI SERWISU – maksymalny czas, jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym Zgłoszeniem Awarii lub Usterki a Reakcją Serwisu,
- CZAS PRZYWRÓCENIA FUNKCJONALNOŚCI – czas, jaki może upłynąć pomiędzy momentem Reakcji Serwisu a Przywróceniem Funkcjonalności. Czas Przywrócenia Funkcjonalności liczony jest w Okresie Dostępności Serwisu,
- CZAS USUNIĘCIA USTERKI – czas, jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym Zgłoszeniem Usterki a jej usunięciem. Czas Usunięcia Usterki liczony jest w okresie Dostępności Serwisu,
- DNI ROBOCZE – przez dni robocze rozumie się dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
- GODZINY ROBOCZE – przez godziny robocze rozumie się godziny od 7.30 do 15.30 w Dni Robocze,

Uwagi

Usługa opieki odnosi się do oprogramowania użytkowego dostarczonego przez Art4net s.c., dla którego Wykonawca posiada możliwość prawnej i technicznej ingerencji w kod źródłowy.

3. Wyłączenie poszczególnych modułów

Wyłączenie modułów w aplikacji „System do składania wniosków o dofinansowanie realizacji projektu w ramach Poddziałania 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 3.1.1, 3.2.1 Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2007-2013” realizowane będzie zgodnie z harmonogramem.

Kolejny harmonogram wyłączenia modułów zostanie przekazany do końca pierwszego kwartału 2020 r. Harmonogram zawierać będzie nazwę modułu, datę wyłączenia, stronę realizacji (Beneficjent/Operator/Administrator), rodzaj obsługi (Podgląd/Educja).