

PROCEDURA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU AWARII SERWERA

1. Cel procedury

Przedmiotem niniejszej procedury jest postępowanie w przypadku awarii serwera, na którym zainstalowane jest oprogramowanie ZAMAWIAJĄCEGO: Pracownie RCKiK - KRDK i programy wspomagające.

2. Terminologia

Obowiązuje terminologia:

1. Serwer produkcyjny - serwer na którym pracuje oprogramowanie WYKONAWCY
2. Telefon alarmowy – telefon służący do zgłaszania awarii w systemie 24 godzin na dobę w dni robocze i święta.
3. Alarmowa poczta elektroniczna - mail przy pomocy którego ZAMAWIAJĄCY zgłasza awarię, a WYKONAWCA potwierdza odbiór zgłoszenia 24 godziny na dobę w dni robocze i święta.
4. Helpdesk 24 h
5. DN - dyrektor naczelny
6. KO- komórka organizacyjnych
7. EW – ekipy wyjazdowe
8. IT – sekcja informatyczna

3. Zakres obowiązywania

Ustalenia obowiązują strony, które podpisały Umowę (ZAMAWIAJĄCY oraz WYKONAWCA).

4. Odpowiedzialność

Kierownik IT odpowiada za koordynację niezbędnych czynności zmierzających do przywrócenia poprawnej pracy serwera.

5. Czynności podejmowane w przypadku awarii serwera.

- 5.1. Po zarejestrowaniu awarii serwera Kierownik IT podejmują niezwłocznie działania zmierzające do zdiagnozowania przyczyny awarii i uruchomienia serwera. Jednocześnie korzystając z telefonu alarmowego.....i poczty alarmowejpowiadamia o zaistniałym zdarzeniu WYKONAWCĘ.
- 5.2. Kierownik IT powiadamia o zaistniałej awarii DN oraz kierowników KO.
- 5.3. Kierownicy KO po konsultacji z Kierownikiem IT podejmują decyzję o ewentualnym przejściu do pracy w trybie awaryjnym.
- 5.4. Kierownik IT przez cały czas trwania awarii utrzymuje kontakt z DN, kierownikami KO.
- 5.5. ZAMAWIAJĄCY nawiązuje kontakt z WYKONAWCĄ, który przydziela specjalistę do usunięcia awarii mającej na celu przywrócenia pracy serwera wraz z oprogramowaniem Pracownie RCKiK – KRDK i programowaniem wspomagającym w trybie zdalnym lub jeśli nie jest to możliwe, do wykonania usługi w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO.

- 5.6. W przypadku konieczności wymiany uszkodzonych części serwera ZAMAWIAJĄCY nawiązuje w tym celu kontakt z dostawcą sprzętu serwerowego.
- 5.7. Koszty zakupu części zamiennych oraz poawaryjnego uruchomienia serwera wraz z oprogramowaniem Pracowni RCKiK – KRDK i programami wspomagającymi pokrywa ZAMAWIAJĄCY.
- 5.8. ZAMAWIAJĄCY zobowiązany jest udostępnić WYKONAWCY najnowszą kopię z danymi systemu informatycznego.
- 5.9. Kierownik IT po wznowieniu pracy serwera powiadamia o tym fakcie DN, kierowników KO.