

OPIS UTRZYMANIA W RUCHU SYSTEMU INFORMATYCZNEGO

I. W zakresie opieki nad oprogramowaniem:

1. Oprogramowanie serwerów:
 - a) Przygotowanie i dostarczenie gotowych do zainstalowania poprawek wynikających z błędów w oprogramowaniu Printoscope
 - b) Przygotowanie i dostarczenie gotowych do zainstalowania poprawek wynikających z realizowanych prac nad rozwojem systemu Printoscope
 - c) Przygotowanie i dostarczenie gotowych do zainstalowania poprawek wynikających ze zmian oprogramowania narzędziowego niezbędnego do działania systemu Printoscope
2. Oprogramowanie stacji roboczych:
 - a) Przygotowanie i dostarczenie gotowych do zainstalowania poprawek wynikających z błędów w oprogramowaniu Printoscope
 - b) Przygotowanie i dostarczenie gotowych do zainstalowania poprawek wynikających z realizowanych prac nad rozwojem systemu Printoscope
 - c) Przygotowanie i dostarczenie gotowych do zainstalowania poprawek wynikających z dostarczonych przez producentów poprawek do systemów operacyjnych stacji roboczych (w tym dla, Windows Vista, Windows 7, Windows 8.0 i 8.1 i ich następców), na których pracuje oprogramowanie klienta systemu Printoscope i agenta PDA
 - d) Przygotowanie i dostarczenie gotowych do zainstalowania poprawek wynikających ze zmian w oprogramowaniu narzędziowym niezbędnego do pracy klienta systemu Printoscope i agenta PDA

II. W zakresie usług ogólnych:

1. Przywrócenie sprawności działania serwerów Printoscope po awariach spowodowanych: błędami systemu Printoscope
2. Dostarczenie dokumentacji do aktualnych wersji systemu Printoscope
3. Udostępnienie konsultacji telefonicznych i za pomocą poczty elektronicznej w zakresie administrowania systemami serwerów systemu Printoscope

III. Zakres usług serwisowych dotyczących terminali:

1. Serwisowania elektronicznego i informatycznego terminali uruchamiających wydruk w ilości określonej w umowie głównej
2. Zdalne wsparcie wykonawcy opieki eksploatacyjnej i zamawiającego w diagnozowaniu przy ustalaniu przyczyn braku uruchamiania maszyn wielofunkcyjnych.

IV. Pozostałe zapisy

W przypadku wystąpienia usterki technicznej zaistniałej po zainstalowaniu poprawek krytycznych (bezpieczeństwa) do systemów operacyjnych serwerów centralnych (bez PTS) ustala się następujący tryb postępowania:

1. Zamawiający przed instalacją poprawek do systemów operacyjnych na których pracują komponenty serwerowe dokona backupu tych systemów w celu zabezpieczenia źródła odtwarzania systemów.
2. W przypadku unieruchomienia serwerów po instalacji poprawek Zamawiający podejmie działania zmierzające do uruchomienia systemu we własnym zakresie poprzez odinstalowanie całego pakietu poprawek. Fakt ten powinien zostać bezzwłocznie zgłoszony do Wykonawcy
3. W przypadku niepowodzenia w przywracaniu systemów poprzez odinstalowanie poprawek Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia działań zmierzających do przywrócenia sprawności systemów.
4. W przypadku stwierdzenia nieodwracalnego uszkodzenia systemu operacyjnego Wykonawca może zalecić Zamawiającemu przywrócenie systemów z kopii bezpieczeństwa

Tryb postępowania w przypadku uszkodzenia serwerów PTS:

1. W miarę możliwości Zamawiający przed instalacją poprawek do systemów operacyjnych na których pracują komponenty serwerowe PTS dokona backupu tych systemów w celu zabezpieczenia źródła odtwarzania systemów

2. W przypadku unieruchomienia serwerów po instalacji poprawek Zamawiający podejmie działania zmierzające do uruchomienia systemu we własnym zakresie poprzez odinstalowanie całego pakietu poprawek. Fakt ten powinien zostać bezzwłocznie zgłoszony do Wykonawcy.
3. W przypadku niepowodzenia w przywracaniu systemów poprzez odinstalowanie poprawek Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia działań zmierzających do przywrócenia sprawności systemów.
4. W przypadku stwierdzenia nieodwracalnego uszkodzenia systemu operacyjnego Wykonawca może zalecić Zamawiającemu przywrócenie systemów z kopii bezpieczeństwa. W przypadku braku kopii bezpieczeństwa Zamawiający udostępni świeżo zainstalowany system (bez ostatnich poprawek które unieruchomiły systemy) w celu wykonania na nim instalacji oprogramowania serwera PTS.

Tryb postępowania w przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania agenta PDA po zainstalowaniu poprawek do systemu operacyjnego

1. Zamawiający odinstaluje całą partię poprawek do systemu operacyjnego.
2. Instalując indywidualnie Zamawiający przeprowadzi diagnostykę, która poprawka powoduje nieprawidłową pracę systemu operacyjnego komputera na którym pracuje agent PDA. Po przeprowadzonej diagnostyce Zamawiający zaleci wszystkim swoim użytkownikom nie instalowanie poprawki powodujących nieprawidłową pracę agenta PDA aż do chwili, gdy Wykonawca przygotuje wersję agenta niewrażliwą na zainstalowanie wszystkich aktualnych.
3. Niezwłocznie po ustaleniu przyczyn nieprawidłowej pracy agenta PDA Zamawiający przekaże Wykonawcy zgłoszenie serwisowe opisujące problemy w pracy agenta PDA po zainstalowaniu poprawek zawierające wykaz identyfikatorów poprawek stanowiący przyczynę błędu.
4. Wykonawca w terminie do 14 dniu przygotowuje i przekaże Zamawiającemu gotową do zainstalowania wersję agenta PDA umożliwiającą zainstalowanie wszystkich poprawek do systemu operacyjnego. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowej pracy agenta PDA na nowych systemach operacyjnych obowiązuje 60 dniowy termin przygotowania wersji agenta przystosowanego do pracy.