Postup plánování a schvalování výluk ISDS

Vzhledem k tomu, že provoz ISDS je plánován jako Bezodstávkový provoz, může Poskytovatel v dostatečném předstihu (nejméně jednoho měsíce) předat Objednateli požadavek na uskutečnění mimořádné plánované výluky, současně se zdůvodněním tohoto požadavku.

Objednatel může po projednání se správcem výluku schválit.

# Základní parametry mimořádných plánovaných výluk

Mimořádné plánované výluky ISDS může Poskytovatel plánovat tak, aby co nejméně zasahovaly do provozu ISDS, tzn. zpravidla v době od soboty 12:00 hod. do neděle 24:00 hod. Je povinen dobu nedostupnosti služeb ISDS pro koncové uživatele maximálně zkrátit, přičemž maximální doba nedostupnosti v rámci jedné výluky je 16 hodin. Maximální počet mimořádných plánovaných výluk za kalendářní rok je omezen na 2, a na celkovou maximální dobu nedostupnosti služeb ISDS pro koncové uživatele v rámci mimořádných plánovaných výluk na 32 hodin.

# Neplánované výluky

Kromě plánovaných výluk je Poskytovatel oprávněn provádět neplánované výluky na zajištění mimořádných bezpečnostních opatření, které budou prováděny na základě dohody obou smluvních stran ve zvláštním režimu a v maximálně zkráceném termínu.

Takové výluky je Poskytovatel povinen Objednateli oznámit neprodleně po zjištění jejich potřeby.

Potřeba neplánované mimořádné výluky dále může nastat, když hrozí překročení limitních parametrů (viz Příloha č. 6), nebo už bylo zjištěno překročení limitních parametrů, případně z jiných, předem nepředvídatelných důvodů.

Potřebu mimořádné výluky zástupce Poskytovatele oznámí okamžitě po zjištění zástupci Objednateli, který neprodleně zajistí její projednání a zpětné zaslání stanoviska zástupci Poskytovatele.

# Výluky prostředí Veřejného testu

Prostředí Veřejného testu (VT) slouží k tomu, aby klienti měli možnost si s předstihem ověřit nové funkcionality, které budou později nasazeny i na produkční prostředí ISDS. Nasazení změn na prostředí VT proto musí být pružnější a nemusí být vázané pouze na výluky produkčního prostředí ISDS. Pro výluky prostředí VT platí ze strany Poskytovatele pouze oznamovací povinnost, kdy Poskytovatel oznámí termín výluky prostředí VT sedm (7) dní před zahájením výluky.

# Popis procesů

## Plánovaní výluk ISDS

###  Zaslání žádosti o výluku

Žádost o plánovanou výluku ISDS (včetně zdůvodnění) zašle Poskytovatel zástupci Objednatele minimálně 30 dní před počátkem plánované výluky.

### Schválení / neschválení výluky

Zástupce Objednatele do 14 dnů odsouhlasí nebo zamítne žádost o plánovanou výluku ISDS.

V případě odsouhlasení žádosti zašle zástupce Objednatele vyrozumění o schválení plánované výluky ISDS Poskytovateli. Informace o plánované výluce bude Objednatelem zveřejněna na webových stránkách [www.datoveschranky.info](http://www.datoveschranky.info).

V případě neodsouhlasení žádosti oznámí zástupce Objednatele Poskytovateli důvody neschválení.

## Nasazování plánovaných úprav ISDS

Poskytovatel zašle Objednateli minimálně 9 pracovních dní před termínem plánovaného nasazení seznam navrhovaných plánovaných úprav „Oznámení o změně rr\_mm\_dd“, které mají být implementovány v ISDS, včetně informace o vzájemných souvislostech plánovaných úprav na funkcionalitu ISDS.

Informace o plánovaných úpravách budou oboustranně zasílány prostřednictvím e-mailu na kontaktní osoby, které budou stanoveny v projektové dokumentaci.

Objednatel zašle nejpozději do 4 pracovních dnů před plánovaným termínem nasazení zástupci Poskytovatele vyrozumění o schválení plánovaných úprav. Nasazení některých funkcionalit může být Objednatelem odmítnuto.

Poskytovatel předá schválený seznam úprav na ServiceDesk ISDS.

ServiceDesk ISDS nejpozději 3 kalendářní dny před plánovaným termínem nasazení zašle schválený seznam plánovaných úprav všem kontaktním osobám pro rozesílání informací o plánovaných výlukách.

Poskytovatel nejpozději 3 kalendářní dny před plánovaným termínem nasazení zašle prostřednictvím
e-mailu zástupci Objednatele podklady, k plánovaným úpravám, pro Call centrum.

### Ukončení nasazení změn

ServiceDesk ISDS rozešle všem adresátům následující pracovní den po ukončení nasazení změn „Zprávu o provedení rr-mm-dd.

V případě, že ve stanoveném termínu nebyla některá funkcionalita nasazena, předloží Poskytovatel ve zprávě důvody nenasazení. „Release notes“ bude Objednateli předložen v rámci měsíční Zprávy
o provozu.

## Údržba ISDS

Údržba ISDS se provádí zpravidla v pátek od 00:00 do 1:00 hodin a slouží k provádění drobných údržbových prací nutných k zajištění bezproblémového chodu systému (provádí se např. aktualizace, restarty, upgrade apod.).

Informace o údržbě systému je uvedena v „Provozním řádu ISDS“, a proto není nutno o tomto informovat uživatele ISDS.

Prováděné činnosti v rámci údržby žádným způsobem nenarušují bezpečnost ISDS, ani nezpůsobí nedostupnost služeb ISDS pro koncové uživatele

Plány údržby a seznamy prováděných činností jsou plně v gesci Poskytovatele a nepodléhají schválení Objednatele, ale zástupce Poskytovatele o tomto informuje zástupce Objednatele.

## Plánované výluky provozovaných technologií třetích stran mající vliv na provoz ISDS

### Výluka CMS

Výluka CMS nemá přímý dopad na limitní parametry provozu ISDS.

HelpDesk Národní agentury pro komunikační a informační technologie, s.p. zašle e-mailem na ServiceDesk ISDS informaci o výluce minimálně 2 pracovní dny předem. Oznamovací povinnost je zajištěna v rámci interních procesů Objednatele.

Informace o výluce CMS a případném dopadu na provoz ISDS bude vyhodnocena na nejbližším společném pracovním jednání Objednatele a Poskytovatele.

### Výluka TSA

Termíny servisních výluk TSA jsou plánovány tak, aby byly prováděny současně s výlukami systému ISDS a nezpůsobovaly prodloužení plánovaných výluk ISDS.

Specializovaný útvar provozu komerčních úloh Objednatele (odpovědná osoba TSA) zašle e-mailovou zprávu s údaji o termínu výluky TSA minimálně 10 pracovních dnů před plánovanou výlukou TSA
(v případě mimořádné vynucené výluky neprodleně po zjištění její potřebnosti) na ServiceDesk ISDS. Oznamovací povinnost je zajištěna v rámci interních procesů Objednatele.

V případě, že termíny výluk TSA se neshodují s plánem výluk ISDS, TSA přizpůsobí termíny výluk dle potřeb ISDS.

Informace o výluce TSA a případném dopadu na provoz ISDS bude vyhodnocena na nejbližším společném pracovním jednání Objednatele a Poskytovatele.

### Výluka Základních registrů

Výluka Základních registrů nemá přímý dopad na limitní parametry provozu ISDS.

ServiceDesk Základních registrů informuje ServiceDesk ISDS minimálně 2 pracovní dny před výlukou. Oznamovací povinnost je dohodnuta s MV.

Informace o dopadu výluky na provoz ISDS bude vyhodnocena na nejbližším společném pracovním jednání Objednatele a Poskytovatele.