

## Postup plánování a schvalování výluk ISDS

---

Vzhledem k tomu, že Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli v dostatečném předstihu (nejméně jednoho měsíce) harmonogram plánovaných výluk, je zpracování tohoto dokumentu v gesci Poskytovatele.

Výluky realizované z důvodu nasazení změnových požadavků a úprav Objednatele se do úhrnné délky stanovené Smlouvou nezapočítávají.

### 1 Základní parametry výluk

Výluky ISDS bude Poskytovatel plánovat tak, aby co nejméně zasahovaly do provozu ISDS, tzn. zpravidla v době od soboty 12:00 hod. do neděle 24:00 hod. Pokud to situace umožní, Poskytovatel zkrátí délku plánované výluky v mimopracovní dny na 24 hodin.

### 2 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.

### 3 Popis procesu

#### 3.1 Pravidelná měsíční výluka ISDS

##### 3.1.1 Zaslání žádosti na výluku

Měsíční výluky se plánují ve čtvrtletním cyklu. „Plán výluk ISDS“ je předkládán zástupci Objednatele minimálně 30 dní před počátkem kalendářního čtvrtletí.

##### 3.1.2 Schválení / neschválení výluky

Zástupce Objednatele do 14 dnů odsouhlasí nebo zamítne zasláný „Plán výluk ISDS“.

V případě odsouhlasení žádosti zašle zástupce Objednatele schválený Plán výluk ISDS Poskytovateli. Informace o plánovaných výlukách bude Objednatelem zveřejněna na webových stránkách [www.datoveschranky.info](http://www.datoveschranky.info).

Zástupce Objednatele zašle informaci o schválených termínech plánovaných výluk na vědomí odpovědným osobám TSA (služba časového razítka) a CMS (Centrální místo služeb).

V případě neodsouhlasení žádosti oznámí zástupce Objednatele Poskytovateli důvody neschválení.

### **3.1.3 Seznam plánovaných úprav**

Poskytovatel zašle Objednateli minimálně 9 pracovních dní před termínem plánované výluky seznam navrhovaných plánovaných úprav „Oznámení o výluce rr\_mm\_dd“, které mají být implementovány při výluce 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 plánovanou výlukou zástupci Poskytovatele schválený seznam plánovaných úprav. Nasazení některých funkcionalit může být Objednatelem odmítnuto. Další funkcionality, které jsou s neschválenou výlukou spojené, mohou být zařazeny do plánovaného release balíčku až v další plánované výluce.

Poskytovatel předá schválený seznam úprav na ServiceDesk ISDS.

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

Poskytovatel nejpozději 3 kalendářní dny před plánovanou výlukou zašle prostřednictvím e-mailu zástupci Objednatele podklady, k plánovaným úpravám, pro Call centrum. Zástupce Objednatele tyto podklady předá prostřednictvím e-mailu odpovědnému Call centru.

### **3.1.4 Ukončení výluky**

ServiceDesk ISDS rozešle všem adresátům následující pracovní den po ukončení plánované výluky „Zprávu o výluce rr-mm-dd.

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

### **3.1.5 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.

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

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

### **3.2.1 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.

### **3.2.2 Výluka TSA**

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

Odbor 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 potřeby) 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.

### **3.2.3 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.

### **3.2.4 Neplánovaná mimořádná vynucená výluka**

Potřeba mimořádné výluky může nastat, když hrozí překročení limitních parametrů (viz Příloha č. 6), nebo už bylo zjištěno překročení limitních parametrů, případně z jiných, předem nepředvídatelných důvodů. Proces provedení mimořádné výluky se řídí interními dokumenty Poskytovatele.

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