

PŘÍLOHA 2

TECHNICKÉ, BEZPEČNOSTNÍ A ČASOVÉ PARAMETRY A PODMÍNKY PILOTNÍHO PROVOZU ZP A VYDÁVÁNÍ A SPRÁVY KARET LÍTAČKA

I.

Umístění centrálního pracoviště PCKS - LÍTAČKA

1. Centrální pracoviště PCKS - LÍTAČKA bude umístěno v prostorách užívaných Správcem.

Kontaktní místo PCKS - LÍTAČKA a vedení provozu PCKS - LÍTAČKA je umístěno:

Škodův palác

Jungmannova 35/29

110 00 Praha 1

II.

Personální zajištění provozu centrálního pracoviště PCKS - LÍTAČKA

1. Provoz centrálního pracoviště PCKS - LÍTAČKA bude Správce zajišťovat prostřednictvím svých zaměstnanců anebo osob majících se Správcem jiný pracovněprávní vztah, prostřednictvím svých statutárních orgánů, nebo prostřednictvím subdodavatelů Správce v souladu se Smlouvou.
2. Za provoz centrálního pracoviště PCKS - LÍTAČKA odpovídá vedoucí provozu PCKS - LÍTAČKA, který je jmenován Správcem.
3. K zajištění provozu centrálního pracoviště a Kontaktních míst PCKS - LÍTAČKA vypracuje Správce Provozní řád PCKS - LÍTAČKA.

III.

Provozní rámec centrálního pracoviště PCKS - LÍTAČKA

Správce se zavazuje zajistit následující činnosti PCKS - LÍTAČKA a ZP:

1. Provozně-procesní služby centrálního pracoviště PCKS - LÍTAČKA
 - Příjem žádostí o vydání Karet LÍTAČKA
 - Vkládání dat do systému ZP
 - Příprava datové dávky pro Personalizaci
 - Přijetí personalizovaných Karet LÍTAČKA z personalizační linky
 - Archivace a skartace dokumentů

- Elektronické uchování dokumentů digitalizovaných centrálním pracovištěm digitalizace žádostí v rámci ZP
- Řešení reklamací Karet LÍTAČKA
- Distribuce Blacklistu
- Distribuce datových zpráv systému ZP ve formátu XML a struktuře uvedené ve specifikaci řešení Provozovateli DOS
- Provoz uživatelské telefonní linky
- Příprava podkladů k aktualizaci Webu
- Spolupráce s Infolinkou Garanta

2. Správa systému ZP

- Administrace provozu aplikačního SW systému ZP
- Provozní dohled HW prostředků ZP
- Správa sítě a komunikačních prostředků ZP
- Údržba systému ZP a plánování odstávek
- Operativní řešení chybových a krizových stavů systému ZP

IV.

Distribuční služba

1. Součástí provozních činností je rovněž distribuční služba zajišťující převoz formulářů, Karet LÍTAČKA a spotřebního materiálu mezi centrálním pracovištěm PCKS - LÍTAČKA a Kontaktními místy PCKS - LÍTAČKA či Sběrnými místy. Správce bude distribuční službu realizovat prostřednictvím svých zaměstnanců a svých dopravních a přepravních prostředků, případně prostřednictvím pověřené třetí strany.

V.

Personalizační linka

1. Správce může pro Personalizaci využívat externí personalizační linku, expresní personalizaci přímo na přepážkách Kontaktních míst PCKS - LÍTAČKA anebo interní personalizační linku, při dodržení funkční totožnosti personalizovaných Karet LÍTAČKA a zajištění odpovídající úrovně zabezpečení osobních údajů při Personalizaci.
2. Prostřednictvím externí personalizační linky bude Správce zajišťovat následující služby:
 - a) Přebírání personalizační datové dávky vytvořené centrálním pracovištěm PCKS - LÍTAČKA, provedení kontroly úplnosti a neporušenosti dat.
 - b) Generování určených datových položek nutných pro Personalizaci (PIN, PUK).
 - c) Personalizace v rozsahu:
 - elektronická Personalizace bezkontaktního čipu MIFARE DESFire
 - potisk těla Karty LÍTAČKA produktovými i osobními údaji
 - kompletace nosiče Karty LÍTAČKA, skládající se z tisku adresy žadatele Karty LÍTAČKA, tisku PIN kódu,
 - vlepění Karty LÍTAČKA na nosič, strojní zaobálování, ruční vkládání náhradního jízdního dokladu + ruční lepení.

- d) Odeslání personalizovaných Karet LÍTAČKA spolu s PIN obálkou v kompletační obálce zpět do centrálního pracoviště PCKS - LÍTAČKA, příp. odeslání zásilek přímo Držiteli z podací pošty subjektu provádějícího Personalizaci včetně všech procesů spojených s uvedeným postupem.
 - e) Vytvoření dávky pro odpověď na vyrobenou dávku a její odeslání zpět zabezpečenou datovou komunikací do centrálního pracoviště PCKS - LÍTAČKA.
 - f) Vedení skladové evidence Karet LÍTAČKA a spotřebního materiálu potřebného pro Personalizaci.
3. Externí personalizační linka je provozována mimo centrální pracoviště PCKS - LÍTAČKA, s níž komunikuje prostřednictvím zabezpečené datové komunikace.

VI.

Provozní charakteristiky systému ZP v pilotním provozu

1. Správce se zavazuje poskytovat služby uvedené v této Příloze s dodržением následujících charakteristik:

A) Doba provozu ZP	Pondělí - Neděle, 00:00 ÷ 24:00 hod
B) Poskytování služeb veřejnosti prostřednictvím přepážkového provozu	Pondělí a Středa 08:00 ÷ 20:00 hod, kromě svátků v ČR Úterý a Čtvrtek, 08:00 ÷ 18:00 hod, kromě svátků v ČR Pátek 08:00 ÷ 15:30 hod, kromě svátků v ČR
C) Doba používání systému ZP a služeb uživateli ZP	Pondělí - Neděle, 00:00 ÷ 24:00 hod
D) Servisní okno	Pondělí - Pátek, 19:00 ÷ 08:00 hod V případě potřeby Sobota - 17:00 ÷ 24:00 hod Neděle - 00:00 ÷ 24:00 hod

Správci je umožněno uskutečnit neplánované krátkodobé přerušení (max. 20 minut) v poskytování služby za účelem údržby a případných oprav svých zařízení. Dlouhodoběji trvající (déle než 20 minut) opravy a údržbu je Správce povinen provádět v době, která minimálně ovlivňuje standardní provoz zákazníka (24:00 - 7:00). Správce nenese odpovědnost za přerušení poskytování služeb v případě nezaviněného zásahu třetích osob či vyšší moci.

Dostupnost systému ZP

Dostupnost za měsíc	96,5%
Maximální celková doba úplných výpadků za měsíc během doby poskytování služeb veřejnosti prostřednictvím přepážkového provozu	12 h
Maximální doba úplného výpadku na jeden případ během poskytování služeb veřejnosti prostřednictvím přepážkového provozu	6 h
Maximální počet dílčích výpadků za měsíc během poskytování služeb veřejnosti prostřednictvím přepážkového provozu (při dodržení maximální celkové doby úplných výpadků)	6

Servisní časy

Služby Help desk (Blokace)	Pondělí - Čtvrtek 08:00 ÷ 18:00 Pátek 08:00 ÷ 16:00 hod
Řešení změn v systému ZP	Pondělí - Pátek, 08:00 ÷ 17:00 hod, kromě svátků v ČR

Doba reakce

Doba reakce během doby používání systému ZP uživateli	60 minut
Doba reakce mimo dobu používání systému ZP uživateli	Následující pracovní den

Klasifikace požadavků a jejich řešení

Popis	Doba reakce	Doba řešení
Kritická chyba	1 hodina	Nesmí překročit 6 hodin
Závažná chyba	1 hodina	Nesmí překročit 48 hodin
Vedlejší chyba	4 hodiny	5 dnů

Definice

Doba používání	Termín <i>doba používání</i> označuje časový úsek, ve kterém může být systém ZP včetně místa předání využíván na smlouvané úrovni služeb dle této přílohy a ve kterém je systém ZP monitorován a v případě události, která má negativní vliv na provoz systému ZP, jsou iniciovány eliminační postupy.
Doba provozu	Termín <i>doba provozu</i> označuje celkový časový úsek, během kterého se předpokládá provoz systému ZP.
Doba reakce	Termín <i>doba reakce</i> označuje dobu, která uběhne mezi oznámením události a zahájením řešení problému včetně předání úvodní informace osobě, která událost nahlásila.
Doba řešení	Termín <i>doba řešení</i> označuje dobu, která uběhne mezi zahájením řešení problému a jeho úspěšným vyřešením včetně předání konečné informace osobě, která událost nahlásila.
Doba uchování zálohy	Termín <i>doba uchování zálohy</i> specifikuje dobu, po kterou jsou zálohovaná data dostupná pro obnovení.
Dostupnost systému	Termín <i>dostupnost systému</i> vyjadřuje poměr mezi dobou výpadků v daném období a celkovou plánovanou dobou používání systému ZP.

	Vztahuje se na provoz systému ZP jako celku: $\text{Dostupnost [\%]} = \frac{\text{skutečná doba dostupnosti}}{\text{plánovaná doba dostupnosti}} * 100$
Řízení problémů	<p>Definice kategorií chyb</p> <p>Kritická chyba - je velmi závažné omezení s kritickými důsledky pro průběh všech procesů ZP (například celkový výpadek systému ZP, žádný dialog v systému ZP není možný)</p> <p>Závažná chyba - podstatné omezení se značnými následky pro průběh dílčích procesů ZP (např. dílčí výpadek systému ZP, pouze omezené možnosti dialogu v důsledku dlouhé doby odezvy)</p> <p>Vedlejší chyba - žádné podstatné omezení procesů ZP (například chyba zápisu / čtení na zálohovacím médiu)</p>
Servisní časy	Termín <i>servisní časy</i> je používán jako obecný termín pro různé časové úseky. V tomto kontextu se svátky rozumí dny pracovního klidu.
Servisní okno	Časový úsek, kdy systém ZP, nebo jeho dílčí část může procházet údržbou a nemusí být plně k dispozici uživatelům
Výpadek	Výpadek odkazuje na událost a je to doba, po kterou koncový uživatel nemůže využívat systém ZP s dohodnutými kvalitativními vlastnostmi během doby používání. Do doby výpadků se nezapočítává doba, která spadá do servisního okna.

Další provozní charakteristiky mohou být upraveny Provozním řádem PCKS LÍTAČKA, který bude v případě od okamžiku jeho vydání tvořit doplnění této přílohy.

Správce je povinen vést evidenci o nakládání s Kartami LÍTAČKA, která bude obsahovat zejména následující údaje:

- a) informace o Personalizaci,
- b) informace o předání Karty LÍTAČKA Držiteli nebo zaslání Karty LÍTAČKA Držiteli prostřednictvím provozovatele poštovních služeb,
- c) informace o zrušení Karty LÍTAČKA,
- d) informace o zničení Karty LÍTAČKA Správcem a důvodu zničení.

VII.

Sankce

1. Správce se zavazuje uhradit Garantovi následující smluvní pokuty za nesplnění povinnosti dle této Přílohy:

- (a) smluvní pokutu ve výši 25.000,- Kč za každých 0,5 % nižší měsíční dostupnosti systému ZP dle čl. VI. této Přílohy;

- (b) smluvní pokutu ve výši 8.000,- Kč za každou hodinu, kdy nejsou poskytovány služby veřejnosti prostřednictvím přepážkového provozu dle čl. VI.1.A) této Přílohy a zároveň již došlo k překročení maximální celkové doby úplných výpadků za měsíc (dostupnost systému ZP);
- (c) smluvní pokutu ve výši 8.000,- Kč za každou, byť i započatou, hodinu prodlení s dodržáním doby reakce nebo za každý, byť i započatý, den prodlení s dodržáním doby řešení, jak jsou uvedeny v této Příloze;
- (d) smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za porušení povinnosti zajistit dostupnost Help desku, a to za každou započatou hodinu, ve které nebyl Help desk nad rámec sjednaného rozsahu dostupný.