

ROZSAH A ZPŮSOB PODPORY PPSP

1. Provozní doba služby

Služby PPSP budou poskytovány **v režimu 7 x 24 hod.**, přičemž celkový čas bude rozdělen do dvou hlavních časů. Celková provozní doba bude proto rozdělena na:

- běžnou provozní dobu;
- rozšířená provozní doba.

Běžná provozní doba je stanovena na pracovní dny v čase od 6,00 hod. do 20,00 hod. a je určena především pro potřeby běžných uživatelů. V této době PPSP bude poskytovat své služby v plném rozsahu.

Rozšířená provozní doba je stanovena na zbývající čas, tedy v pracovních dnech od 20,00 hod. do 6,00 hod. a mimo pracovní dny. Tato doba je určena především pro potřeby správy a údržby jednotlivých systémů PPSP a jejich služeb. V této době může dojít k odpojení nebo omezení některé ze služeb, které nebudou mít negativní vliv na chod a bezpečnost PPSP jako celku nebo jeho částí.

Předem plánovaná, ohlášená a schválená odstávka z důvodů údržby může trvat maximálně 6 hodin v jednom dni. Dodavatel musí STC takovou plánovanou odstávku zadavateli ohlásit nejméně 60 kalendářních dnů před termínem odstávky a STC ji musí schválit nejméně 30 kalendářních dnů před termínem realizace odstávky.

2. Parametry dohodnuté úrovně služeb a výše smluvní pokuty

2.1 Dostupnost služby pro jednotlivá prostředí

Prostředí	Roční dostupnost			
	v běžné provozní době		v rozšířené provozní době	
	v %	výpadek v hodinách	v %	výpadek v hodinách
Produktivní	99,5	17 hod 51min	98,0	103 hod 48 min
Vývojové	90,0	357 hodin	90,0	519 hodin
Testovací	90,0	357 hodin	90,0	519 hodin
Školící	80,0	714 hodin	80,0	1.038 hodin

2.2 Požadované lhůty odstranění závad přerušení služby v celkové provozní době

Kategorie závady	Popis
kritická	služba není poskytována
hlavní	služba vykazuje chyby funkce, ale je dále s omezeními využitelná
vedlejší	služba vykazuje drobné chyby

<i>Prostředí</i>	<i>Lhůta pro obnovení služby v hodinách</i>		
	<i>Kritická závada</i>	<i>Hlavní závada</i>	<i>Vedlejší závada</i>
Produktivní	4	6	24
Vývojové	24	72	168
Testovací	24	72	168
Školící	24	72	168

2.3 Součinnost

Objednatel umožní přístup do management segmentu sítě primárního i sekundárního datového centra pro pracovníky dodavatele.

Objednatel umožní na vyžádání modemové připojení (pomocí analogové telefonní linky) páskových knihoven, diskových polí a serverů do sítě IBM.

2.4 Smluvní pokuty při nedodržení parametru obnovení služby a Smluvní pokuty při nedodržení parametru dostupnosti služby

Výpočet dostupnosti služby						
Dostupnost služby se vypočte podle následujícího vzorce:		dostupnost služby = (celková provozní doba služby - celková doba výpadků způsobených třetími osobami - celková doba Dodavatelem zaviněných výpadků) / (celková provozní doba služby - celková doba výpadků způsobených třetími osobami) * 100				
Roční dostupnost infrastruktury poskytovné pro aplikace příslušného prostředí						
V době provozu produktivního prostředí v sekundární lokalitě není v provozu testovací prostředí a smluvní sankce se neuplatňuje, ani se tato nedostupnost testovacího prostředí nezapočítává do povoleného výpadku služby.						
Prostředí	v běžné provozní době			v rozšířené provozní době		
	v %	maximální možný (povolený) výpadek služby v hodinách za rok	smluvní pokuta za nedodržení parametru dostupnosti služby v Kč bez DPH za každou minutu nad stanovený parametr	v %	maximální možný (povolený) výpadek služby v hodinách za rok	smluvní pokuta za nedodržení parametru dostupnosti služby v Kč bez DPH za každou minutu nad stanovený parametr
Produktivní	99,5%	17 hod 51 min	10 000 Kč	98%	103 hod 48 min	2 000 Kč
Vývojové	90%	357 hodin	1 000 Kč	90%	519 hodin	500 Kč
Testovací	90%	357 hodin	200 Kč	90%	519 hodin	100 Kč
Školící	80%	714 hodin	200 Kč	80%	1.038 hodin	100 Kč

Popis kategorií závad poskytovaných služeb platný pro všechny typy prostředí						
Kategorie závady	Popis (příklad) závady					
Kritická závada	Systém není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost celého systému. Není možno vkládat ani zpracovávat žádná data, nebo jsou všechna zpracovávaná data nebo jejich podstatná část chybná.					
Hlavní závada	Funkčnost systému je degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Některý z modulů je nefunkční nebo chybně zpracovává data. Nejsou ohroženy základní funkce systému, který může být současně provozován.					
Vedlejší závada	Drobné vady, které neomezuji základní funkčnost a běžný provoz systému.					
Lhůty pro odstraňování závad poskytovaných služeb v rámci příslušných prostředí						
V době provozu produktivního prostředí v sekundární lokalitě není v provozu testovací prostředí a smluvní sankce se neuplatňuje, ani se tato nedostupnost testovacího prostředí nezapočítává do povoleného výpadku služby.						
Prostředí	Kritická závada		Hlavní závada		Vedlejší závada	
	doba pro odstranění závady v hodinách	smluvní pokuta za nedodržení parametru obnovy služby v Kč bez DPH za nesplnění v daném dni	doba pro odstranění závady v hodinách	smluvní pokuta za nedodržení parametru obnovy služby v Kč bez DPH za nesplnění v daném dni	doba pro odstranění závady v hodinách	smluvní pokuta za nedodržení parametru obnovy služby v Kč bez DPH za nesplnění v daném dni
Produktivní	4 hodin	90 000 Kč	6 hodin	50 000 Kč	24 hodin	10 000 Kč
Vývojové	24 hodin	20 000 Kč	72 hodin	10 000 Kč	168 hodin	5 000 Kč
Testovací	24 hodin	20 000 Kč	72 hodin	10 000 Kč	168 hodin	5 000 Kč
Školící	24 hodin	20 000 Kč	72 hodin	10 000 Kč	168 hodin	5 000 Kč

3. Koordinátoři

3.1 Způsob jmenování

V souladu s odstavcem 12.11 Smlouvy, jmenují obě smluvní strany do 3 (tří) dnů od podpisu Smlouvy strany své koordinátory. Jména svých koordinátorů oznámí bezodkladně vedoucí projektu za každou smluvní stranu písemnou formou vedoucímu projektu druhé smluvní strany.

3.2 Kompetence koordinátora za stranu Dodavatele:

- předkládá koordinátorovi STC zprávu "Zpráva o úrovni rozsahu poskytovaných služeb za období...";
- provádí hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci služby „Provoz a podpora PPSP“ na základě zprávy „Zpráva o úrovni rozsahu poskytovaných služeb za období...“;
- sporné případy akceptace zprávy "Zpráva o úrovni rozsahu poskytovaných služeb za období..." předává Sponzorské komisi;
- navrhuje Sponzorské komisi změny v úrovni poskytovaných služeb formou změnového požadavku;
- podepisuje instalační protokol.

3.3 Kompetence koordinátora za stranu STC:

- zpracovává písemné stanovisko ke zprávě "Zpráva o úrovni rozsahu poskytovaných služeb za období...";
- provádí hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci služby „Provoz a podpora PPSP“ na základě zprávy "Zpráva o úrovni rozsahu poskytovaných služeb za období...";
- sporné případy akceptace zprávy "Zpráva o úrovni rozsahu poskytovaných služeb za období..." předává Sponzorské komisi;
- navrhuje Sponzorské komisi změny v úrovni poskytovaných služeb formou změnového požadavku;
- podepisuje instalační protokol.