

Příloha č. 2

Technické, bezpečnostní a časové parametry a podmínky provozu SSK a vydávání a správy Karet

A. TECHNICKÉ, BEZPEČNOSTNÍ A ČASOVÉ PARAMETRY A PODMÍNKY PROVOZU SSK

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Poskytovatel je po celou dobu plnění Smlouvy povinen splňovat veškeré podmínky certifikace pro řízení bezpečnosti informací dle normy ISO ČSN/IEC 27001.

2. STANDARDNÍ REŽIM VYDÁVÁNÍ KARET

- 2.1 Podmínky provozu SSK dle této Přílohy č. 2, vyjma podmínek provozu Webu platných za všech okolností, platí pro Standardní režim vydávání Karet lítačka.
- 2.2 Standardním režimem vydávání Karet lítačka se rozumí nezbytnost vydání nejvýše 15.000 kusů Karty lítačka vydaných za 1 kalendářní měsíc. Poskytovatel je povinen předem vhodnou formou (např. v rámci pravidelné zprávy o výkonu činnosti Poskytovatele) informovat Objednatele o potřebě vydávání Karet lítačka nad tento počet, pokud disponuje informacemi nasvědčujícími o takové potřebě.

3. UMÍSTĚNÍ CENTRÁLNÍHO PRACOVIŠTĚ

- 3.1 Centrální pracoviště Infrastruktury a provozu SSK (dále jen „Centrální pracoviště“) bude umístěno v prostorách užívaných Poskytovatelem.
- 3.2 Centrální pracoviště je zároveň Kontaktním místem lítačka.

4. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU CENTRÁLNÍHO PRACOVIŠTĚ

- 4.1 Provoz Centrálního pracoviště bude Poskytovatel zajišťovat prostřednictvím svých zaměstnanců anebo osob majících s Poskytovatelem jiný pracovněprávní vztah, prostřednictvím svých statutárních orgánů, nebo prostřednictvím subdodavatelů Poskytovatele v souladu se Smlouvou.
- 4.2 Za provoz Centrálního pracoviště odpovídá vedoucí provozu, který je určen Poskytovatelem.
- 4.3 K zajištění provozu Centrálního pracoviště a Kontaktních míst lítačka vypracuje Poskytovatel Provozní řád. První verze provozního řádu musí být před nabytím účinnosti písemně schválena Objednatelem. Poskytovatel bude neprodleně po svém rozhodnutí o změně Provozního řádu informovat oprávněnou osobu Objednatele o veškerých změnách, k nimž by mělo dojít po dobu trvání Smlouvy. Změny schváleného znění Provozního řádu již schválení Objednatele nepodléhají.

5. PROVOZNÍ RÁMEC CENTRÁLNÍHO PRACOVIŠTĚ

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje zajistit následující činnosti:

- 5.1.1 Provozně-procesní služby Centrálního pracoviště, kterými se rozumí zejména:
- příjem žádosti o vydání Karet lítačka;
 - vkládání dat do systému SSK;

- příprava datové dávky pro Personalizaci;
- přijetí personalizovaných Karet lítačka z personalizační linky;
- archivace a skartace dokumentů plně v souladu s obecně závaznými právními předpisy, zejm. zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů;
- elektronické uchování dokumentů digitalizovaných centrálním pracovištěm digitalizace žádostí v rámci SSK;
- řešení reklamací Karet lítačka;
- distribuce Blacklistu;
- distribuce datových zpráv systému SSK ve formátu XML a struktuře uvedené ve specifikaci řešení Provozovatelí DOS;
- provoz klientské telefonní linky ve smyslu čl. 7.7 Smlouvy;
- příprava podkladů k aktualizaci Webu.

22.12

5.1.2 Správa systému SSK

- administrace provozu aplikačního SW systému SSK;
- provozní dohled HW prostředků SSK;
- správa sítě a komunikačních prostředků SSK;
- údržba systému SSK a plánování odstávek;
- operativní řešení chybových a krizových stavů systému SSK.

6. DISTRIBUČNÍ SLUŽBA

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

7. PERSONALIZAČNÍ LINKA

- 7.1 Poskytovatel může pro Personalizaci využívat externí personalizační linku nebo expresní personalizaci přímo na přepážkách Kontaktních míst, při dodržení funkční totožnosti personalizovaných Karet lítačka a zajištění odpovídající úrovně zabezpečení osobních údajů při Personalizaci.
- 7.2 Prostřednictvím externí personalizační linky bude Poskytovatel zajišťovat následující služby:
- a) přebírání personalizační datové dávky vytvořené Centrálním pracovištěm, provedení kontroly úplnosti a neporušenosti dat;
 - b) Personalizace v rozsahu:
 - elektronická Personalizace bezkontaktního čipu MIFARE DESFire;
 - potisk těla Karty lítačka produktovými i osobními údaji;

- kompletace nosiče Karty lítačka;
 - vlepění Karty lítačka na nosič, zabalení do obálky společně s příloženým náhradním jízdním dokladem;
- c) odeslání personalizovaných Karet lítačka spolu obálkou v kompletační obálce zpět do Centrálního pracoviště, příp. odeslání zásilek přímo Držiteli z podací pošty subjektu provádějícího Personalizaci včetně všech procesů spojených s uvedeným postupem;
- d) vytvoření dávky pro odpověď na vyrobenou dávku a její odeslání zpět zabezpečenou datovou komunikací do Centrálního pracoviště;
- e) vedení skladové evidence Karet lítačka a spotřebního materiálu potřebného pro Personalizaci.

7.3 Externí personalizační linka je provozována mimo Centrální pracoviště, s níž komunikuje prostřednictvím zabezpečené datové komunikace.

8. PROVOZNÍ CHARAKTERISTIKY SYSTÉMU SSK

8.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby uvedené v této Příloze s dodržением následujících charakteristik:

A) Doba provozu SSK	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 SSK uživateli SSK	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
D) Servisní okno	Pondělí - Pátek, 20:00 ÷ 08:00 hod Sobota - Neděle - 00:00 ÷ 24:00 hod
E) Doba provozu Webu	Pondělí - Neděle, 00:00 ÷ 24:00 hod

Poskytovateli 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 Poskytovatel povinen provádět v době, která minimálně ovlivňuje standardní provoz zákazníka (24:00 - 7:00).

Dostupnost systému

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

Dostupnost Webu

Dostupnost za měsíc	96,5%
Maximální celková doba úplných výpadků za měsíc během kalendářního měsíce	25,2 h
Maximální doba úplného výpadku na jeden případ během kalendářního měsíce	6 h
Maximální počet dílčích výpadků za měsíc (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 SSK	Pondělí - Pátek, 08:00 ÷ 17:00 hod, kromě svátků v ČR

Klasifikace nahlášených chyb a jejich řešení

Popis	Doba reakce v rámci doby používání systému SSK uživateli SSK	Doba reakce mimo dobu používání systému SSK uživateli SSK	Doba řešení
Kritická chyba	1 hodina	Následující pracovní den, 1 hodina po započetí používání systému SSK uživateli SSK	Nesmí překročit 6 hodin
Závažná chyba	1 hodina	Následující pracovní den, 1 hodina po započetí používání systému SSK uživateli SSK	Nesmí překročit 48 hodin
Vedlejší chyba	4 hodiny	Následující pracovní den, 4 hodiny po započetí používání systému SSK uživateli SSK	5 dnů

Definice

Doba používání	Termín <i>doba používání</i> označuje časový úsek, ve kterém může být systém SSK včetně místa předání využíván na smlouvené úrovni služeb dle této přílohy a ve kterém je systém SSK monitorován a v případě události, která má negativní vliv na provoz systému SSK, jsou iniciovány eliminační postupy.
Doba provozu	Termín <i>doba provozu</i> označuje celkový časový úsek, během kterého se předpokládá provoz systému SSK.
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 SSK. Vztahuje se na provoz systému SSK jako celku: $\text{Dostupnost [\%]} = \frac{\text{skutečná doba dostupnosti}}{\text{plánovaná doba dostupnosti}} * 100$
Dostupnost Webu	Termín <i>dostupnost Webu</i> vyjadřuje poměr mezi dobou výpadků v daném období a celkovou plánovanou dobou používání Webu. Vztahuje se na provoz Webu jako celku: $\text{Dostupnost [\%]} = \frac{\text{skutečná doba dostupnosti}}{\text{plánovaná doba dostupnosti}} * 100$.
Help desk	Termín <i>help desk</i> znamená telefonní linku a emailovou adresu provozovanou Poskytovatelem a sloužící k poskytování služeb zodpovídání dotazů veřejnosti týkajících se provozu SSK.
Řízení problémů	Definice kategorií chyb Kritická chyba - je velmi závažné omezení s kritickými důsledky pro průběh všech procesů SSK (například celkový výpadek systému SSK, žádný dialog v systému SSK není možný) Závažná chyba - podstatné omezení se značnými následky pro průběh dílčích procesů SSK (např. dílčí výpadek systému SSK, pouze omezené možnosti dialogu v důsledku dlouhé doby odezvy) Vedlejší chyba - žádné podstatné omezení procesů SSK (například chyba zápisu / čtení na zálohovacím médiu)
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 SSK, nebo jeho dílčí část může procházet údržbou a nemusí být plně k dispozici uživatelům

Uživatel SSK	Pověřená osoba Poskytovatele nebo třetí strany k poskytování služeb prostřednictvím SSK.
Výpadek	Výpadek odkazuje na událost a je to doba, po kterou koncový uživatel nemůže využívat systém SSK s dohodnutými kvalitativními vlastnostmi během doby používání. Do doby výpadků se nezapočítává doba, která spadá do servisního okna.

- 8.2 Další provozní charakteristiky mohou být upraveny Provozním řádem, který bude v případě od okamžiku jeho vydání tvořit doplnění této přílohy.
- 8.3 Poskyvatel je povinen vést evidenci o nakládání s Kartami lítačka, která bude obsahovat zejména následující údaje:
- informace o Personalizaci;
 - informace o předání Karty lítačka Držiteli nebo zaslání Karty lítačka Držiteli prostřednictvím provozovatele poštovních služeb;
 - informace o zrušení Karty lítačka;
 - informace o zničení Karty lítačka Poskytovatelem a důvodu zničení;
 - informace o blokadě Karty lítačka.

9. SANKCE

- 9.1 Poskyvatel se zavazuje uhradit Objednateli následující smluvní pokuty za nesplnění povinnosti dle této Přílohy:
- 9.1.1 smluvní pokutu ve výši 25 000,- Kč za každých 0,5 % nižší měsíční dostupnosti systému SSK dle čl. 8 této Přílohy;
 - 9.1.2 smluvní pokutu ve výši 25 000,- Kč za každých 0,5 % nižší měsíční dostupnosti Webu dle čl. 8 této Přílohy;
 - 9.1.3 smluvní pokutu ve výši 8 000,- Kč za každou hodinu, kdy nejsou poskytovány služby veřejnosti prostřednictvím přepážkového provozu dle této Přílohy a zároveň již došlo k překročení maximální celkové doby úplných výpadků za měsíc (dostupnost systému SSK);
 - 9.1.4 smluvní pokutu ve výši 8 000,- Kč za každou, byť i započatou, hodinu prodlení s dodržením doby reakce nebo za každý, byť i započatý, den prodlení s dodržením doby řešení, jak jsou uvedeny v této Příloze;
 - 9.1.5 smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za porušení povinnosti zajistit dostupnost Help desku dle této Přílohy, a to za každou započatou hodinu, ve které nebyl Help desk v rozporu se sjednanou dostupností dostupný.

22.13

B. TECHNICKÝ POPIS S DEFINOVANÝMI PARAMETRY PŘEDÁVÁNÍ DAT MEZI SSK A KARTOVOU APLIKACÍ DOS

1. ZÁKLADNÍ SPECIFIKACE

- 1.1 Předávání dat mezi SSK a Kartovou aplikací DOS probíhá na základě dávkového přenosu dat, tj. komunikace prostřednictvím datových souborů, zejména pak prostřednictvím XML souborů.

- 1.2 Systém SSK předává Kartové aplikaci DOS vybrané provozní údaje.

2. ZÁVĚREČNÁ SPECIFIKACE

- 2.1 Detailní technická specifikace je uložena u Poskytovatele, a je předávána Provozovateli DOS.
- 2.2 Rozsah a formát předávaných dat a intervaly pro jejich předávání jsou uvedeny ve smlouvě o umožnění provozování Kartové aplikace DOS s využitím Karty lítačka uzavírané mezi Poskytovatelem a Provozovatelem DOS, popřípadě v jiných smlouvách uzavřených mezi těmito subjekty.

22.14

C. ZÁSADY PREVENCE A ŘEŠENÍ SITUACE OKAMŽITÉ REAKCE

1. ZJIŠTĚNÍ SITUACE OKAMŽITÉ REAKCE

- 1.1 Za účelem předcházení Situacím okamžité reakce je Poskytovatel povinen sledovat a vyhodnocovat s odbornou péčí provoz SSK.
- 1.2 Pokud se Poskytovatel dozví o okolnostech, které s vynaložením odborné péče vyhodnotí tak, že mohou představovat Situaci okamžité reakce nebo by mohly vyústit v Situaci okamžité reakce, je povinen o tom okamžitě informovat Objednatele, a to telefonicky a zároveň elektronickou poštou s využitím kontaktních údajů dle Přílohy č. 6 Smlouvy.
- 1.3 Poskytovatel provede s odbornou péčí nezbytné kroky nutné k odvrácení či nápravě škodlivých následků Situace okamžité reakce, o kterých informuje Objednatele postupem podle předchozího ustanovení.

2. POSOUZENÍ EXISTENCE SITUACE OKAMŽITÉ REAKCE

- 2.1 Rozhodnutí, zda určité okolnosti představují Situaci okamžité reakce nebo v ni hrozí přerůst, činí s odbornou péčí Poskytovatel a je za něj odpovědný. Pokud však Objednatel na základě přesných informací Poskytovatele rozhodne, že se o Situaci okamžité reakce nejedná ani její vznik nehrozí, je Poskytovatele povinen rozhodnutí Objednatele respektovat a další kroky podle tohoto článku neprovádět.
- 2.2 Objednatel bude oprávněn rozhodnout, že se nejedná o Situaci okamžité reakce, i pokud skutkové okolnosti budou odpovídat vymezení Situace okamžité reakce podle odstavce 2.1.23 Smlouvy.
- 2.3 Výše uvedené rozhodnutí může Objednatel oznámit Poskytovateli i telefonicky; v takovém případě je Objednatel povinen rozhodnutí do 3 hodin doložit písemně či alespoň elektronickou poštou, jinak jej Poskytovatel není povinen respektovat.
- 2.4 Pokud Objednatel rozhodne o tom, že se nejedná o Situaci okamžité reakce, Poskytovatele neodpovídá za škodu, která v důsledku tohoto rozhodnutí vznikla.

3. ZPŮSOB ŘEŠENÍ SITUACE OKAMŽITÉ REAKCE

- 3.1 Pokud Poskytovatel dojde k závěru, že nastala Situace okamžité reakce nebo její vznik hrozí a Objednatel mu neoznámí své rozhodnutí podle čl. 2 výše, rozhoduje o dalších

krocích k řešení Situace okamžité reakce Poskytovatel s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele, a účelu Smlouvy.

- 3.2 Poskytovatel je za svá rozhodnutí odpovědný. O přijatých rozhodnutích a vývoji situace okamžité reakce je Poskytovatel povinen Objednatele neprodleně informovat elektronickou poštou.