

---

## PŘÍLOHA 2

### TECHNICKÉ, BEZPEČNOSTNÍ A ČASOVÉ PARAMETRY A PODMÍNKY PROVOZU SKC A VYDÁVÁNÍ A SPRÁVY KARET

---

#### I.

##### Umístění Centrálního pracoviště SKC

1. Centrální pracoviště SKC bude umístěno na následující adrese v prostorách užívaných Správcem:

Bussines Centrum Rozmarín

Dělnická 12

Praha 7

Kontaktní místo SKC a vedení provozu PCKS je umístěno:

Škodův palác

Jungmannova 35/29

110 00 Praha 1

#### II.

##### Personální zajištění provozu Centrálního pracoviště SKC

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

#### III.

##### Provozní rámec Centrálního pracoviště SKC

Správce se zavazuje zajistit následující činnosti SKC:

1. Provozně-procesní služby Centrálního pracoviště SKC

- o Příjem žádostí o vydání Karet
- o Vkládání dat do systému SKC
- o Příprava datové dávky pro Personalizaci
- o Přijetí personalizovaných Karet z personalizační linky
- o Archivace a skartace dokumentů
- o Elektronické uchování dokumentů digitalizovaných centrálním pracovištěm digitalizace žádostí v rámci SKC
- o Řešení reklamací Karet
- o Distribuce Blacklistu
- o Distribuce datových zpráv systému SKC ve formátu XML a struktuře uvedené ve specifikaci řešení Provozovatelům
- o Provoz uživatelské telefonní linky
- o Příprava podkladů k aktualizaci webových stránek Opencard
- o Spolupráce s Infolinkou MHMP

## 2. Správa systému SKC

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

## IV.

### Distribuční služba

1. Součástí provozních činností je rovněž distribuční služba zajišťující převoz formulářů, Karet a spotřebního materiálu mezi Centrálním pracovištěm SKC a Kontaktními místy SKC či Sběrnými místy opencard. Správce bude Správce 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 přepáčkách PCKS anebo interní personalizační linku, při dodržení funkční totožnosti personalizovaných Karet 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 SKC, provedení kontroly úplnosti a neporušenosti dat.
  - b) Generování určených datových položek nutných pro Personalizaci (PIN, PUK).
  - c) Personalizace v rozsahu:

- o elektronická Personalizace bezkontaktního čipu MIFARE DESFire
  - o potisk těla Karty produktovými i osobními údaji
  - o kompletace nosiče karty, skládající se z tisku adresy žadatele karty, tisku PIC kodu, vlepění Karty na nosič, strojní zaobalkování, ruční vkládání náhradního jízdního dokladu + ruční lepení.
- d) Odeslání personalizovaných Karet spolu s PIN obálkou v kompletační obálce zpět do Centrálního pracoviště SKC, příp. odeslání zásilek přímo klientovi z podací pošty personalisátora 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 SKC.
- f) Vedení skladové evidence Karet a spotřebního materiálu potřebného pro Personalizaci.
3. Externí personalizační linka je provozována mimo Centrální pracoviště SKC, s nímž komunikuje prostřednictvím zabezpečené datové komunikace.

## VI.

### Provozní charakteristiky systému SKC

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

A) Doba provozu SKC	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 a služeb uživateli SKC Webové služby OCSP Server	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 zásahu třetích osob či vyšší moci.

### Dostupnost systému

Dostupnost za měsíc	96,5%
Maximální 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	6

### Servisní časy

Vu



Služby Help desk (Blokace)	Pondělí – Čtvrtek	08:00 ÷ 18:00
	Pátek	08:00 ÷ 16:00 hod
Zpracování požadavků a oprava chyb	Pondělí – Pátek, 08:00 ÷ 17:00 hod, kromě svátků v ČR	
Řešení změn v systému	Pondělí – Pátek, 08:00 ÷ 17:00 hod, kromě svátků v ČR	

### Doba reakce

Doba reakce vyjadřuje dobu, která uplyne od nahlášení anomální události nebo chyby vzniklé při provozu systému do zahájení řešení daného problému včetně zpětného potvrzení osobě, která problém nahlásila.

Doba reakce během doby používání systému uživateli	60 minut
Doba reakce mimo dobu používání systému 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

Alert	Termín <i>alert</i> označuje zprávu přicházející z monitorování systému, která signalizuje nerutinní sled událostí.
Doba používání	Termín <i>doba používání</i> označuje časový úsek, ve kterém může být systém včetně místa předání využíván na smluvené úrovni služeb a ve kterém je systém monitorován a v případě události, která má negativní vliv na provoz systému, jsou iniciovány eliminační postupy.
Doba provozu	Termín <i>doba provozu</i> označuje celkový časový úsek, během kterého se předpokládá provoz systému
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 uchování zálohy	Termín <i>doba uchování zálohy</i> specifikuje dobu, po kterou jsou zálohovaná data dostupná pro obnovení.
Dostupnost	<b>Dostupnost systému</b> – vyjadřuje poměr mezi dobou výpadků v daném období a celkovou plánovanou dobou používání systému. Vztahuje se na provoz systému jako celku: Dostupnost [%] = skutečná doba dostupnosti / plánovaná doba dostupnosti * 100
Řízení problémů	<b>Definice kategorií chyb</b> <b>Kritická chyba</b> – je velmi závažné omezení s kritickými důsledky pro průběh všech procesů SKC (například celkový výpadek systému, žádný dialog v systému není možný) <b>Závažná chyba</b> – podstatné omezení se značnými následky pro průběh dílčích procesů SKC (např. dílčí výpadek systému, pouze omezené možnosti dialogu v důsledku dlouhé doby odezvy) <b>Vedlejší chyba</b> – žádné podstatné omezení procesů SKC (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.

<b>Servisní okno</b>	Časový úsek, kdy systém, nebo jeho dílčí část může procházet údržbou a nemusí být plně k dispozici uživatelům
<b>Výpadek</b>	Výpadek odkazuje na událost a je to doba, po kterou koncový uživatel nemůže využívat systém 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 SKC.

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

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

Va