

Příloha č. 1.4. k ZD č.j.: MV-2459/VZ-2012

Popis požadavků na HW a SW podporu pro zajištění nepřetržitého provozu AIS

Zadavatel požaduje zajistit HW a SW podporu AIS, tzn. zajistit plnou funkčnost AIS po dobu záruky a zajistit nepřetržitý provoz AIS.

A) Používané pojmy

Pracovní doba – pracovní dobou se rozumí čas od 6:00 hod. do 21:00 hod. v pracovní dny.

Výpadek – je takové chování HW nebo SW, které neumožňuje provozovat HW nebo SW podle dokumentovaných vlastností a postupů a tím neumožňuje řádný provoz AIS.

Počátek výpadku je časový okamžik:

- a) ve kterém dojde ke zjištění výpadku automatickým dohledovým systémem a tento čas je zaznamenán v logu monitorovacího systému, nebo
- b) kdy je výpadek nahlášen pracovníky Zadavatele telefonicky Uchazeči a poté je předán kvalifikovanou výzvou Uchazeči, dále jen „zjištění, nahlášení“.

Kvalifikovaná výzva – výzva Uchazeči obsahuje:

- 1) datum, hodinu a minutu výzvy,
- 2) jméno, telefonní a faxové číslo kontaktní osoby Zadavatele,
- 3) kategorie závady,
- 4) popis – projev závady.

Kvalifikovaná výzva musí být:

- 1) učiněna kontaktní osobou Zadavatele uvedenou ve smlouvě,
- 2) učiněna e-mailem na e-mailovou adresu Uchazeče,
- 3) Zadavatelem avizována předem telefonicky na číslo Uchazeče.

B) Dostupnost

Každý AIS jako celek musí být dostupný 7x24x52, nejsou pevně stanoveny časy pro údržbu. Údržba se musí provádět tak, aby nebylo přerušeno poskytování služeb. V případě nezbytnosti projedná a naplánuje Uchazeč se Zadavatelem termín a délku odstávky AIS.

1) Dostupnost aktualizčních funkcí pro editory:

- preferovaná 7x24,
- povinně v pracovní době, výpadek v této době musí být odstraněn jako naléhavý/urgentní případ do čtyř (4) hodin od zjištění/nahlášení výpadku a každá další započatá hodina výpadku je penalizována pokutou,
- nedostupnost aktualizčních funkcí pro editory v mimo pracovní dobu - výpadek v této době musí být odstraněn do 8 hod. a každá další započatá hodina výpadku je penalizována pokutou, pokud lhůta pro odstranění vady zasáhne do pracovní doby, platí předchozí ustanovení.

2) Dostupnost dotazovacích funkcí cestou ISZR:

- požadovaná 7x24, výpadek v této době musí být odstraněn do čtyř (4) hodin od zjištění/nahlášení výpadku a každá další započatá hodina výpadku je penalizována pokutou.

3) Dostupnost provádění aktualizací ROB a komunikace s ISZR a dalšími ZR:

- požadovaná 7x24, výpadek v této době musí být odstraněn do čtyř (4) hodin od zjištění/nahlášení výpadku a každá další započatá hodina výpadku je penalizována pokutou (pokud je odpovědnost za výpadek na straně AIS).

4) Dostupnost pravidelně publikovaných výstupů:

- preferovaná 7x24,
- nemožnost „publikování“ výstupu ve stanoveném termínu nebo „stažení“ výstupu kvůli výpadku AIS, výpadek v této době musí být odstraněn do čtyř (4) hodin od zjištění/nahlášení výpadku a každá další započatá hodina výpadku je penalizována pokutou.

C) Kategorizace vad:

- **Vada kategorie A** – AIS není z důvodu vad/y použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost AIS. Dodavatel je povinen ihned zahájit práce na odstranění vad/y
- **Vada kategorie B** – AIS je z důvodu vad/y ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje použitelnost AIS.
- **Vada kategorie C** – AIS je z důvodu vad/y ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz AIS.
- **Vada kategorie D** - Ostatní - drobné vady AIS, které nespádají do kategorií A, B a C. Dodavatel zašle Zadavateli návrh řešení do 24 hodin po zjištění/nahlášení vzniku vad/y a vadu odstraní ve lhůtě podle dohody se Zadavatelem.

Dojde-li při servisním zásahu ke změně klasifikace kategorie vad/y, platí termíny podle nového zařazení do příslušné kategorie.

D) Další požadavky zadavatele

Zadavatel požaduje po Uchazeči, aby zajistil veškerou komunikaci (písemnou, e-mailovou a ústní) v českém jazyce.

Zadavatel požaduje po Uchazeči, aby zajistil na své náklady provoz servisní linky (Hot-Line) v pracovní době pro telefonickou podporu pracovníků Zadavatele při řešení provozních problémů nepřetržitého provozu AIS.

Zadavatel požaduje po Uchazeči, aby zajistil monitorování každého AIS automatickým dohledovým systémem, jeho výstup bude předáván pracovníkům Zadavatele i Uchazeče.

Uchazeč je povinen zajistit zpracování automaticky hlášených incidentů a kvalifikovaných výzev 7x24 a zahájit práce na odstranění závady podle výše uvedených kategorií. Překročení lhůt bude penalizováno dle níže uvedené tabulky.

Vzdálený monitoring AIS v době záruky plně zajišťuje Uchazeč. Podmínky přenosu dat mimo pracoviště Zadavatele si zajistí Uchazeč a budou dojednány za účasti Zadavatele s Českou poštou s.p., která spravuje WAN MV. Monitoring nesmí umožňovat přístup datům AIS ani jejich změnu.

V případě poruchy AIS, kdy nelze vadný HW modul nahradit typově shodným modulem, je přípustné nahradit vadný HW modul jiným typem od stejného výrobce. Podmínkou náhrady je zajistit shodnou nebo lepší funkčnost ve všech parametrech než měl původní HW modul:

- nově dodaný HW modul musí být schopen bezproblémového provozu s ostatními HW moduly AIS v plném rozsahu původního zařízení,
- v případě nahrazení původního HW modulu jiným typem, je Uchazeč povinen bezodkladně provést zaškolení dvou pracovníků Zadavatele v rozsahu nutném pro schopnost administrace nového zařízení.

E) Tabulka smluvních pokut. V případě porušení výše uvedených povinností bude Uchazeči uložena pokuta:

Smluvní pokuty dle kategorie vad	Pokuta
1. V případě vady kategorie A	50 000 Kč za každou započatou hodinu
2. V případě vady kategorie B.	15 000 Kč za každou započatou hodinu
3. V případě vady kategorie C	5 000 Kč za každou započatou hodinu
4. V případě vady kategorie D	20 000 Kč za každý započatý den

Výše smluvní pokuty za nezajištění plné provozuschopnosti AIS po dobu záruky není omezena. Smluvní pokuta je splatná do 30 (třiceti) dnů od doručení oprávněné výzvy k její úhradě spolu s fakturou vystavenou oprávněnou smluvní stranou.