

Riziková činnost

V rámci provozování informačního systému DIA, udržování vysoké dostupnosti a zachování jejich výkonnostních parametrů je nutné provádět některé technologické operace, které mohou mít dočasně vliv na kvalitu poskytovaných služeb. Pro tuto činnost jsou vydefinovány sledující stavy:

a) Riziková činnost kategorie „A“

Operace, na provozním nebo testovacím prostředí, která nebude mít dopad na poskytování služeb na vnějším rozhraní systému. Všechna KPI a SLA zůstávají v platnosti, včetně možnosti uplatnit slevy.

Procesní parametry:

- Vyhrazené servisní okno není definováno.
- Povinnost provozovatele ohlásit plánovanou činnost nejméně 2 pracovní dny předem.
- DIA provede zanesení oznámení do celkového přehledu aktivit v rámci standardních informačních kanálů DIA.
- Provozovatel v komentáři oznámení uvede plánovaný počátek a konec odstávky s přesností na jednu hodinu.

b) Riziková činnost kategorie „B“

Operace, na provozním nebo testovacím prostředí, která způsobí snížení plnění kvalitativních parametrů, nikoliv však ztrátu dostupnosti služeb ve schváleném časovém období ve vyhrazeném servisním okně. V souladu s hodnocením SLA podle jednotlivých smluv je mezní hodnotou pro tuto kategorii rizikové činnosti 50% výkonnosti (KPI-2). Pod touto hranicí je systém považován za nedostupný. V případě nedostupnosti má Objednatel právo na uplatnění slevy.

Procesní parametry:

- Časové období musí spadat do vyhrazeného servisního okna pro rizikovou činnost kategorie „B“ je od pondělí do pátku v časovém okně od 22:00 do 06:00 hodin následujícího dne, v sobotu a v neděli, nebo o státních svátcích bez omezení.
- Žádost o povolení zasílá žadatel na DIA nejpozději do 12:00 hod, minimálně sedm pracovních dnů před samotnou realizací spolu s harmonogramem prací.
- DIA provede posouzení, potřebnou koordinaci a zašle žadateli souhlasné, nebo negativní stanovisko nejpozději do dvou pracovních dnů po doručení žádosti. DIA provede zanesení oznámení do celkového přehledu aktivit v rámci standardních informačních kanálů DIA
- Žadatel v komentáři požadavku uvede plánovaný počátek a konec odstávky s přesností na jednu hodinu.

c) Riziková činnost kategorie „C“

Operace, na provozním nebo testovacím prostředí, která způsobí snížení plnění kvalitativních parametrů pod limit uvedený v písm. b), včetně řízené ztráty dostupnosti služeb ve schváleném časovém období ve vyhrazeném servisním okně. Po jeho dobu DIA nemůže uplatňovat slevy z ceny.

Procesní parametry:

- Časové období musí spadat do vyhrazeného servisního okna pro rizikovou činnost kategorie „C“ je od pátku 22:00 do soboty 08:00 hodin a od 22:00 hod v sobotu do neděle 08:00hodin.
- Žádost o povolení zasílá žadatel na DIA minimálně šest týdnů před samotnou realizací spolu s harmonogramem prací.
- DIA provede posouzení, potřebnou koordinaci a zašle žadateli souhlasné, nebo negativní stanovisko nejpozději do deseti pracovních dnů po doručení žádosti.
- DIA zabezpečí informování všech dotčených subjektů.
- Žadatel v komentáři požadavku uvede plánovaný počátek a konec odstávky s přesností na jednu hodinu.

Poznámka:

Požadavky na rizikovou činnost nad rámec definovaných činností jsou realizovatelné za předpokladu detailnějšího projednání mezi provozovatelem a DIA s přihlédnutím na technickou náročnost, nebo časovou tíseň.