



2470/19

evidenční číslo Provozovatele: 19.0208

**SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU
INFORMAČNÍHO SYSTÉMU HROMADNÁ PODATELNA „UtilityReport“**

uzavřená podle ustanovení § 1746 odstavec 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „**občanský zákoník**“)
(dále jen „**Smlouva**“)

**Článek I.
Smluvní strany**

Kraj Vysočina

Sídlo: Žižkova 57, 586 01 Jihlava
IČO: 70890749
DIČ: CZ70890749
Bankovní spojení: Sberbank CZ, a.s. Jihlava
Číslo účtu: 4050005019/6800
Zastoupený: MUDr. Jiřím Běhounek, hejtmanem kraje
Kontaktní osoba: Ing. Petr Pavlinec, vedoucí odboru informatiky Krajského úřadu Kraje
Vysočina
pavlinec.p@kr-vysocina.cz, 724 650 102

(dále jen „**Správce**“)**a****HRDLIČKA spol. s r.o.**

se sídlem: nám. 9. května 45, 266 01 Tetín
IČO: 18601227
DIČ: CZ18601227
Zastoupený: Jaromírem Proškem, prokuristou
bankovní spojení: KB Beroun, č.ú.: 300345131/0100
Kontaktní osoba: Mgr. Tomáš Kaderábek, vedoucí oddělení Praha – mapový server
tomas.kaderabek@hrdlicka.cz,

(dále jen „**Provozovatel**“)(společně též jako „**smluvní strany**“)

**Článek II.
Předmět a účel smlouvy**

- 1) Předmětem a účelem této Smlouvy je vzájemná spolupráce smluvních stran při zajištění řádného provozu informačního systému hromadné podatelny „UtilityReport“

(dále jen „Informačního systému“) a jeho integrace s Portálem občana a Národním bodem pro identifikaci a autentizaci (dále jen „NIA“).

- 2) Informační systém hromadné podatelny „UtilityReport“ je informační systém ve vlastnictví Provozovatele, jehož správcem je Kraj Vysočina.
- 3) Správce Informačního systému pověřuje Provozovatele jeho řádným provozováním formou služby, za podmínek stanovených touto Smlouvou.
- 4) Provozovatel zajistí publikování Informačního systému do Portálu občana formou dlaždice jako službu poskytovanou Krajem Vysočina s názvem „Žádost o vyjádření k existenci technické infrastruktury - Kraj Vysočina“.

Článek III.

Obsah spolupráce smluvních stran

- 1) Provozovatel se k naplnění obsahu spolupráce dle této Smlouvy zavazuje zejména:
 - a) Zajistit provoz Informačního systému v souladu s parametry uvedenými v jeho provozní dokumentaci.
 - b) Vypracovat a průběžně aktualizovat sadu dokumentů, které tvoří provozní dokumentaci (dále jen „Dokumentace“), která stanoví specifikaci technických, provozních a organizačních podmínek provozu rozhraní Informačního systému. Parametry týkající se provozu Informačního systému mohou být měněny po dohodě obou smluvních stran a budou následně Provozovatelem zaznamenány do Dokumentace. Dokumentace Informačního systému je neveřejná. Provozovatel informuje Správce o jakékoliv aktualizaci Dokumentace a poskytne Správci její poslední verzi.
 - c) Vyčlenit pro provoz Informačního systému nezbytné technické prostředky, zejména v podobě serverů, datových úložišť a sítí. Na rozsahu nezbytných technických prostředků musí být dosažena shoda mezi smluvními stranami.
 - d) Určit odpovědné zaměstnance Provozovatele, kteří budou zodpovídat za provoz Informačního systému v souladu s touto Smlouvou a jejími přílohami.
 - e) Poskytnout technické kapacity infrastruktury a nezbytné služby pro provoz Informačního systému v rozsahu a dle specifikace uvedené v Dokumentaci.
 - f) Zajistit Správci přístup do Informačního systému v administračním prostředí za účelem možnosti monitoringu transakcí realizovaných Informačním systémem. Provozovatel zajistí zaznamenávání a uchovávání údajů o provedených transakcích minimálně v rozsahu: jméno, příjmení a BSI uživatele, ID transakce, čas transakce.
- 2) Správce se k naplnění obsahu spolupráce dle této Smlouvy zavazuje zejména:
 - a) Poskytovat Provozovateli řádně a včas nezbytnou součinnost nutnou pro řádný výkon jeho povinností dle této Smlouvy.
 - b) Poskytnout Provozovateli na vyžádání veškeré informace nezbytné pro výkon jeho povinností dle této Smlouvy.
 - c) Zajistit nezbytnou standardizační podporu pro zajištění provozu Informačního systému.

- d) Zajistit Provozovateli nezbytnou administrativu související s registrací Informačního systému do centrálních informačních systémů (NIA, Portál občana).
- e) Zajistit vhodnou propagaci a šíření služeb poskytovaných Informačním systémem, zejména vůči stavebníkům.
- f) Uhradit služby poskytované Provozovatelem ve výši a termínech stanovených v čl. IV, jejichž součástí jsou náklady na:
 - (1) personální zajištění integrace, provozu, správy a podpory Informačního systému,
 - (2) provoz technických prostředků zahrnující zejména náklady na spotřebu el. energie, komunikačních poplatků a náklady na obnovu technologií.

Článek IV.

Cena a platební podmínky

- 1) Smluvní strany se dohodly, že Správce zaplatí Provozovateli za úpravu stávající služby "UtilityReport" v podobě integrace vůči NIA a Portálu dle čl. II, odst. 1, 3 a 4 cenu **275 000,- Kč bez DPH**. Smluvní strany se dále dohodli, že za roční provoz služby zaplatí Správce Provozovateli **55 000 Kč bez DPH**. K uvedeným cenám bude připočtena DPH ve výši 21 %.
- 2) Cena za úpravu služby dle odst. 1 tohoto článku bude Provozovatelem fakturována do 10 pracovních dnů po dokončení úprav a spuštění služby v produkčním prostředí. Cena za provoz služby dle odst. 1 tohoto článku bude Provozovatelem fakturována do 10 pracovních dnů po skončení každého čtvrtletí. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den čtvrtletí, ve kterém byly služby poskytovány. DPH bude účtována dle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Při změně právních předpisů určujících sazby daně z přidané hodnoty se nebude uzavírat písemný dodatek na změnu ceny. V případě neúplného poskytování služeb bude fakturace provedena v alikvotní výši.
- 3) Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktur v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu (faktury) Správci.
- 4) Správce je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto Smlouvou nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně. Provozovatel je v takovém případě povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není Správce v prodlení se zaplacením ceny poskytovaných služeb. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů.
- 5) Daňový doklad (faktura) vystavená Provozovatelem musí mít obecné náležitosti daňových dokladů podle ustanovení § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a zejména níže uvedené údaje:
 - a. číslo Smlouvy;
 - b. platební podmínky v souladu se Smlouvou;
 - c. popis fakturovaných služeb, rozsah a cenu.
- 6) Provozovateli nenáleží úhrada za poskytnuté služby, pokud je, přes písemné upozornění ze strany Správce, nezabezpečí v dostatečném rozsahu nebo kvalitě, a

v důsledku toho dochází vinou služeb poskytovaných Provozovatelem opakovaně k výpadkům a závažnému snižování kvality služeb.

Článek V. Ochrana osobních údajů

- 1) Smluvní strany se zavazují při provozu Informačního systému dodržovat příslušné právní předpisy týkající se ochrany osobních dat.
- 2) V rámci provozu Informačního systému hromadné podatelny „UtilityReport“ je Kraj Vysočina jako správce Informačního systému správcem osobních údajů a HRDLIČKA spol. s r.o. jako provozovatel Informačního systému zpracovatelem osobních údajů ve smyslu platných právních předpisů o ochraně osobních údajů.
- 3) Kraj Vysočina jakožto Správce osobních údajů tímto pověřuje Provozovatele informačního systému zpracováním osobních údajů v rámci provozu Informačního systému v souladu s platnou legislativou, a to v rozsahu – jméno, příjmení, adresa, telefon, e-mail. Uvedené osobní údaje jsou zpracovávány a ukládány za účelem vygenerování žádostí o vyjádření a zpětného dohledání podaných žádostí, a to po dobu 2 let.
- 4) Provozovatel prohlašuje, že si je vědom svých povinností podle příslušných platných právních předpisů a zavazuje se, že zajistí jejich plnění, zejména tím, že zajistí prokazatelné seznámení oprávněných osob a ostatních svých zaměstnanců zajišťujících provoz Informačního systému a ostatních oprávněných osob s povinností mlčenlivosti a ostatními příslušnými povinnostmi dle právních předpisů.
- 5) Provozovatel se zavazuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu zpracovávaných osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití a aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání údajů zabezpečeny veškeré povinnosti zpracovatele osobních údajů, vyplývající z právních předpisů, včetně evropských právních předpisů a ISO norem, pokud na zpracování osobních údajů dopadají.
- 6) K ukládaným osobním údajům dle odstavce 3 tohoto článku mají přístup pouze pověřeni zaměstnanci Provozovatele, kteří jsou proškolení v oblasti ochrany osobních údajů.
- 7) Provozovatel tímto prohlašuje, že ochrana osobních údajů podléhá interním bezpečnostním předpisům Provozovatele.
- 8) V případě zjištění narušení zabezpečení ochrany zpracovávaných osobních údajů, neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, zničení či ztráty, neoprávněného přenosu, nebo jiného neoprávněného zpracování nebo zneužití, je Provozovatel povinen bezodkladně informovat Správce a je povinen bezodkladně přijmout opatření k odstranění závadného stavu. O přijatých opatřeních je Provozovatel povinen bezodkladně písemně informovat Správce.
- 9) S ohledem na charakter údajů, které budou prostřednictvím Informačního systému předávány, obě smluvní strany v součinnosti zpracují posouzení vlivu na ochranu osobních údajů (dále jen „DPIA“), které bude obsahovat detailní popis fungování

Kraj Vysocina

hromadné podatelny „UtilityReport“ z pohledu ochrany osobních údajů. Správce i Provozovatel zajistí soulad DPIA s příslušnými právními předpisy. V případě nutnosti aktualizace DPIA informuje Provozovatel Správce a v součinnosti obou smluvních stran budou provedeny požadované změny.

- 10) Pro zajištění všech uvedených opatření v oblasti ochrany osobních údajů zajistí Správce i Provozovatel součinnost pověřenců pro ochranu osobních údajů obou subjektů.

Pověřenec osobních údajů pro Kraj:

Karel Kotrba, kotrba.k@kr-vysocina.cz, tel.: 564 602 299

Pověřenec osobních údajů pro HRDLIČKA spol. s r.o.:

Mgr. Tomáš Kadeřábek, tomas.kaderabek@hrdlicka.cz, tel.: 724 814 267

Článek VII.

Bezpečnost informací

- 1) Provozovatel je povinen dodržovat platnou legislativu ČR i EU, která se týká bezpečnosti informací.
- 2) Provozovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi prodávající seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění prodávajícího veřejně přístupnými stanou (dále jen „důvěrné informace“). Provozovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Správce. Povinnosti dle tohoto odstavce je Provozovatel povinen zachovávat i po zániku této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění prodávajícího. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Provozovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené Provozovateli právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.
- 3) Za nesplnění kterékoliv povinnosti obsažené v tomto článku, je Správce oprávněn účtovat Provozovateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každé jednotlivé porušení povinností obsažených v tomto článku. Maximální možná výše pokuty může být 300 000,- Kč.

Článek VIII.

Servisní podmínky

- 1) Provozovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Správce se zavazuje zaplatit za řádně a včasné poskytnuté servisní služby sjednanou cenu uvedenou v čl. IV, odst. 1.
- 2) Provozovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě zajišťovat servisní služby vztahující se zejména k dostupnosti Informačního systému a řešení incidentů. Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této Smlouvy ve vztahu k Informačnímu systému je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.

- 3) Specifikace jednotlivých kategorií incidentů a na ně navázaný úroveň servisních služeb jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 4) Provozovatel je povinen poskytovat servisní služby dle této smlouvy tak, aby dostupnost služby poskytované Provozovatelem v souladu s čl. II této Smlouvy byla alespoň 97% v každém kalendářním měsíci po celou dobu účinnosti této smlouvy. Výpočet skutečně dosažené dostupnosti služby se řídí metodikou uvedenou v příloze č. 1 této smlouvy.
- 5) V případě zjištění incidentu dle definice v příloze č. 1 je Provozovatel povinen jej neprodleně nahlásit Správci.
- 6) Jedenkrát za 6 měsíců trvání této smlouvy vyvolá Správce jednání s Provozovatelem k poskytovanému plnění dle této smlouvy. Pravidelným předmětem jednání bude zejména:
 - a. Přehled o aktuálním stavu provozu systémů
 - b. Přehled plnění úkolů, řešení incidentů a chyb
 - c. Pravidelné informování o vývojovém plánu Informačního systému
 - d. Projednání případných požadavků na změny IS a servisních služeb.

Článek IX. Smluvní sankce

- 1) Provozovatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou Správci v důsledku porušení této Smlouvy Provozovatelem. Provozovatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu a nemajetkovou újmu v plném rozsahu, včetně případných sankcí udělených Správci orgány veřejné moci, jejichž příčinou bylo porušení povinností Provozovatele dle této smlouvy.
- 2) Dostane-li se Správce do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit Provozovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 3) Jestliže dostupnost služby zajišťované Provozovatelem dle této Smlouvy klesne pod hodnotu dle čl. VIII odst. 4 této Smlouvy, je Provozovatel povinen uhradit Správci smluvní pokutu ve výši:
 - i. 500,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost služby nedosáhne hodnoty dle čl. VIII odst. 4 této smlouvy, ale dosáhne hodnoty alespoň 96,5 %;
 - ii. 1.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost díla nedosáhne hodnoty 96,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 96,0 %;
 - iii. 2.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost díla nedosáhne hodnoty 96,0 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 95 %;
 - iv. 4.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost díla nedosáhne hodnoty 95 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 94 %;
 - v. 6.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost díla nedosáhne hodnoty 94 %.
- 4) Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Správce na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Správce je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po Provozovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinností, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

- 5) V případě, že Správci vznikne nárok na smluvní pokutu dle této smlouvy vůči Provozovateli, je Správce oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku Provozovatele na úhradu jím vystavené faktury. Součet všech uplatněných smluvních sankcí v daném měsíci nesmí přesáhnout měsíční cenu servisních služeb.
- 6) Smluvní pokuta bude Provozovatelem uhrazena do 30 dnů od prokazatelného doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty ze strany Správce.

Článek X. Ostatní ujednání

- 1) Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené ve Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 2) Veškerá komunikace mezi smluvními stranami při plnění předmětu této Smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob uvedených níže, popř. jimi pověřených pracovníků. Relevantní forma komunikace je písemná a e-mail s elektronickým podpisem nebo potvrzením přijetí. Smluvní strany jsou oprávněny změnit kontaktní osoby či kontaktní údaje, ale jsou povinny o této změně neprodleně informovat druhou smluvní stranu.

Kontaktní osoba Správce:

Petr Pavlinec, e-mail: pavlinec.p@kr-vysocina.cz, tel.: +420 724 650 102

Kontaktní osoba Provozovatele:

Mgr. Tomáš Kadeřábek, tomas.kaderabek@hrdlicka.cz, tel.: 724 814 267

- 3) Kontaktní osoby zastupují Smluvní strany ve věcech provozních a ve věcech technických týkajících se plnění Smlouvy.

Článek XI. Doba trvání smlouvy

- 1) Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 2) Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona 340/2015 Sb., o registru smluv.
- 3) Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, výpovědí Smluvních stran nebo jednostranným odstoupením z důvodů stanovených právními předpisy nebo touto Smlouvou, nebo v případě podstatného porušení Smlouvy.
- 4) Výpověď musí být učiněna písemně na kontaktní adresu. Výpovědní lhůta počíná běžet 1. dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Výpověď doručena druhé Smluvní straně a činí 6 měsíců.
- 5) Za podstatné porušení této Smlouvy se považují zejména případy, kdy:
 - a. je Správce v prodlení s úhradou faktury vystavené na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než třicet (30) kalendářních dnů;

- b. Provozovatel nezajistí provoz Informačního systému řádně a/nebo v rozsahu dle Smlouvy;
- 6) Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a musí být doručeno druhé Smluvní straně. V případě odstoupení od Smlouvy zaniká Smlouva dnem doručení písemného odstoupení druhé Smluvní straně.

Článek XII. Závěrečná ustanovení

- 1) Výběr prodávajícího byl proveden v souladu s Pravidly Rady Kraje Vysočina pro zadávání veřejných zakázek č. 07/17.
- 2) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v informačním systému veřejné správy – Registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu v registru smluv zveřejní Správce, přičemž Provozovatel souhlasí se zveřejněním celého textu smlouvy včetně podpisů.
- 3) Jakékoli změny a doplňky této Smlouvy lze platně provádět pouze na základě vzájemné dohody, a to formou písemných, číslovaných a oboustranně podepsaných dodatků.
- 4) Smluvní strany se zavazují řešit případné spory přátelským jednáním a vzájemnou dohodou za účelem smířícího vyřešení sporu.
- 5) Právní vztahy touto Smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí odpovídajícími ustanoveními občanského zákoníku.
- 6) Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 7) O uzavření této smlouvy rozhodla Rada Kraje Vysočina dne 3. 4. 2019 usnesením č. 0480/10/2019/RK.
- 8) Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto Smlouvu uzavírá svobodně a vážně, nikoli v tísní ani za jinak nápadně nevýhodných podmínek, že považuje obsah této Smlouvy za určitý a srozumitelný, a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této Smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují na Smlouvě podpisy svých oprávněných zástupců.

Nedílnou součástí Smlouvy je příloha č. 1 – Kategorizace chyb a reakční doby oprav.

V Praze dne 03-04-2019

V Jihlavě dne 15.4.2019

Za HRDLIČKA spol. s r.o.:

Za Kraj Vysočina:

Jaromír Prošek
prokurista společnosti

 HRDLIČKA
spol. s r.o.

ám. 9. května 45
266 01 Tetín
DIČ: CZ18601227

MUDr. Jiří Běhounek
hejtman Kraje Vysočina

 Kraj Vysočina
Žižkova 57, 587 33 Jihlava

Příloha č. 1 - Kategorizace chyb a reakční doby oprav

Řešení incidentů

Kategorie incidentů:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy dílo nebo část díla je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů s dílem nebo IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost s kritickou mírou závažnosti
B	Situace, kdy dílo nebo část díla je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně díla nebo jeho části, na niž je Provozovatel povinen poskytovat servisní služby nebo IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost se střední mírou závažnosti
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání díla nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo nebo IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost s nízkou mírou závažnosti

Kategorie bezpečnostních zranitelností:

Kategorie	Popis
Kritická	Zranitelnost dosáhne základního skóre 7.0 – 10.0 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (otevřený standard CVSSv3 base score)
Střední	Zranitelnost dosáhne základního skóre 4.0-6.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score)
Nízká	Zranitelnost dosáhne základního skóre 0.0-3.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score)

V následující tabulce jsou pak pro jednotlivé úrovně servisních služeb definovány reakční doba a doba vyřešení dle jednotlivých kategorií incidentů.

Úroveň servisních služeb:

A		B		C	
Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
NBD	2 prac. dny	5 prac. dny	10 prac. Dnů	10 prac. dnů	není definováno

Pracovní den je určen pracovní dobou od 8:00 do 17:00.

Metodika výpočtu dostupnosti služby

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti díla (požadovaná úroveň SLA 97 %) bude využita měsíční suma výpadků díla v kategorii incidentu A na základě údajů monitoringu Správce.

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti díla se pak použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost díla} = \frac{(T_s - T_N)}{T_s} \times 100 \%$$

T_S značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci IS provozováno, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

T_N značí celkový počet hodin, po které bylo dílo nedostupné nebo neplnilo svoji funkci (viz. kategorie A incidentu) , s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

Do měsíční nedostupnosti IS nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady IS vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- a) Správce požaduje od Provozovatele otestování funkcí IS, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
- b) IS je změněn nebo upraven na pokyn Správce a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny.
- c) V případě zásahu vyšší moci.
- d) Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Správcem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Provozovatelem.
- e) Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti díla Správcem delší než 30 minut.