**Technická specifikace měřícího zařízení**

**Základní pojmy:**

CMI = Český metrologický institut

MOR = měření okamžité rychlosti.

IS MP = informační systém Městské policie Liberec eSpis, Modul MP dodavatele ICZ, a.s.

IS AKV = informační systém Policie ČR (pátrání po zájmových vozidlech).

NSS = nejvyšší správní soud.

PČR = Policie ČR.

# Obsah

[Obsah 1](#_Toc190097345)

[1. Obecné a legislativní požadavky 2](#_Toc190097346)

[1.1 Chráněná lokalita jako jedno měřené místo (MOR) 2](#_Toc190097347)

[1.2 Požadavky na bezpečnost měřícího zařízení a dat 2](#_Toc190097348)

[1.3 Legislativní požadavky: 2](#_Toc190097349)

[2. Požadavky na úspěšnost detekce přestupků a fotodokumentaci 3](#_Toc190097350)

[2.1 Detekce vozidel překračujících nastavený limit měření 3](#_Toc190097351)

[2.2 Vytěžování RZ 3](#_Toc190097352)

[2.3 Zastření místa spolujezdce 3](#_Toc190097353)

[2.4 Kvalita fotodokumentace přestupku 4](#_Toc190097354)

[3. Požadavky na propojení měřícího zařízení s IS MP 5](#_Toc190097355)

[4. Specifikace obslužného SW měřícího zařízení 5](#_Toc190097356)

[5. Detailní specifikace měřícího zařízení MOR 6](#_Toc190097357)

[6. Požadavky na instalaci, integraci a provoz měřícího zařízení 7](#_Toc190097358)

[7. SLA parametry 8](#_Toc190097359)

[7.1 Dostupnost systému 8](#_Toc190097360)

[7.2 Oprava systému (provozní stavy) 9](#_Toc190097361)

# Obecné a legislativní požadavky

Všechny níže a dále uvedené požadavky (společné i detailní a ve všech kapitolách tohoto dokumentu) jsou garantovány po celou dobu produkčního provozu měřícího zařízení v určených lokalitách. Pronajímatel garantuje takové budoucí úpravy měřícího zařízení, případně jejich výměnu za jiné, tak, aby měřící zařízení splňovalo technické a obecné požadavky uvedené v této technické specifikaci spolu s aktuální legislativou po celou dobu nájmu měřícího zařízení. Pokud by byl některý z technických či obecných požadavků dle této specifikace a jejich kombinace v budoucnu v prokazatelném rozporu s platnou legislativou, musí být takový požadavek vyřešen s cílem odchýlit se od tohoto požadavku co nejméně, při současném zaručení souladu s platnou legislativou.

## Chráněná lokalita jako jedno měřené místo (MOR)

Celková koncepce měření je popsána v samostatném dokumentu „Koncepce chráněné lokality“ se zákresem předpokládaného umístění měřící technologie, a především s požadavky na prostor detekce přestupku dle MOR.

Měřící zařízení respektuje požadavky na detekci přestupku v prostoru vyznačeném ve shora uvedeném dokumentu „Koncepce chráněné lokality“ a garantuje provedení měření MOR v souladu s požadavky aktuálně platné legislativy a při současném splnění všech požadovaných technických podmínek nájemce.

Chráněná lokalita se může skládat z jednoho až N zařízení (dle technických možností pronajímatele) tak, aby byly zcela pokryty požadavky nájemce na provádění měření v chráněné lokalitě. Všechna zařízení v chráněné lokalitě předávají, bezprostředně po detekci přestupku, všechna požadovaná data z měření do navazujícího IS MP určeného pro validaci měření ze strany městské policie. Dokumentace XSD a WS služeb pro příjem dat IS MP je uvedena v samostatném dokumentu.

## Požadavky na bezpečnost měřícího zařízení a dat

Technické provedení instalace měřícího zařízení garantuje zvýšenou ochranu měřícího zařízení proti poškození, kdy technická část měřícího zařízení bude instalována do výšky 2,5 metru nad terénem a současně bude odolávat útoku vedenému lidskou silou bez užití nástrojů a nářadí. Optické a jiné podobné senzory měřícího zařízení, náchylné k vyřazení z provozu například nástřikem barvy, zamazáním a podobně, jsou umístěny ve výšce minimálně 3,5 metru nad terénem.

Měřící zařízení přenáší data o přestupku a obrazovou dokumentaci k přestupku bezpečně z pohledu ochrany dat před jejich zcizením a přečtením nepovolanou osobou během přenosu z měřícího zařízení do IS MP nebo IS AKV. Tedy minimálně protokolem https pro přenos dat pomocí služeb mobilního operátora, nebo bezpečnějším způsobem.

## Legislativní požadavky:

Níže uvedené požadavky platí pro měřící zařízení MOR (měření okamžité rychlosti.

Měřící zařízení je a bude certifikované pro použití v prostředí ČR k účelům detekce přestupků překročení maximální povolené rychlosti a je a bude zařazeno dle Vyhlášky Ministerstva průmyslu a obchodu č. 345/2002, v platném znění, mezi stanovená měřidla (ve smyslu zákona č. 505/1990 Sb., o metrologii, v platném znění), která podléhají schválení typu a povinnému každoročnímu ověřování.

Měřící zařízení je a bude po celou dobu produkčního provozu metrologicky ověřené.

Měřící zařízení plní a bude plnit požadavky dle aktuálně platné legislativy kladené na provoz stacionárních měřících systémů rychlosti v režimu 24/7 při zajištění měření městskou policí s přihlédnutím k nálezům NSS v části judikatury oprávněnosti městské police k měření, správě měřícího zařízení a validitě měření při pronájmu a servisu měřícího zařízení od soukromého subjektu.

# Požadavky na úspěšnost detekce přestupků a fotodokumentaci

Níže uvedené požadavky definují nároky nájemce na kvalitu měření a obrazové dokumentace přestupku a kontrolní mechanismy pro ověření kvality měřícího zařízení v praktickém provozu ve vztahu k případnému uplatnění SLA a příslušných smluvních ujednání.

Měřící zařízení detekuje a dokumentuje dvoustopá vozidla tak, aby alespoň jedna fotografie zachycovala čelní pohled a kabiny vozidla (viditelná tvář řidiče).

Měřící zařízení detekuje a dokumentuje jednostopá vozidla tak, aby byla primárně zachycena situace v době detekce a RZ vozidla. Požadavek na viditelnou tvář řidiče není tedy pro detekci jednostopých vozidel relevantní.

## Detekce vozidel překračujících nastavený limit měření

Měřící zařízení řádně detekuje a dokumentuje přestupek bez ohledu na povětrnostní a světelné podmínky, vyjma extrémních dešťů, mlh či sněžení v kvalitě odpovídající požadavkům aktuálně platné legislativy, zvláště pak požadavkům stanovených Českým metrologickým institutem, umožňující měření rychlosti vozidel

## Vytěžování RZ

Měřící zařízení garantuje detekci a správné vyhodnocení minimálně 95% průjezdů vozidel, překračujících nastavený limit měření, se státem registrace EU (RZ EU) a vytěžení takové RZ pro potřeby validního dotazu do RV (EUCARIS) na data o provozovateli vozidla.

**Test**

Ověření splnění této podmínky provádí kdykoli v průběhu produkčního provozu měřícího zařízení (opakovaně) oprávněnou osobou nájemce a to touto formou:

1. Ověření kvality měření je prováděno nad daty předanými do IS MP.
2. Na množině všech dat X ze zvoleného časového rozsahu (okna), za současného splnění podmínky minimálně 50 případů (přestupků).
3. Oprávněná osoba určí z množiny X počet správně vytěžených RZ = množina Y.

**Vyhodnocení testu**

Měřící zařízení funguje správně za předpokladu, že Y děleno X je větší nebo rovno 0,95.

O každém testu měřícího zařízení dle shora uvedeného nájemce informuje pronajímatele měřícího zařízení s alespoň 14 denním předstihem a umožní pronajímateli (jeho oprávněným osobám) kontrolu testu a ověření výsledků testu během provádění testu. Přítomnost oprávněné osoby pronajímatele při provádění testu není povinná a pronajímatel takovou přítomnost oprávněné osoby nemůže účtovat jakýmkoli způsobem nájemci. Není-li za pronajímatele přítomná kontrolní osoba, zajistí při testu nájemce přítomnost nezávislé osoby pro potvrzení výsledků testu/kontroly.

Nedodržení garance na vytěžování RZ dle shora uvedeného je považováno za chybu měřícího zařízení s důsledky dle smlouvy o pronájmu měřícího zařízení.

## Zastření místa spolujezdce

Měřící zařízení garantuje automatické zastření místa spolujezdce bez zastření místa řidiče na hlavní fotografii k přestupku, bez zastření místa řidiče a RZ vozidla a to u 95% zaznamenaných přestupků. Zastření místa spolujezdce je prováděno nezávisle na poloze vozidla na snímku, tedy i v případech, kdy se řidič pokusí vyhnout měření například jízdou po krajnici či v protisměru.

Měřící zařízení detekuje a dokumentuje jednostopá vozidla tak, aby byla primárně zachycena situace v době detekce a RZ vozidla. Požadavek automatického zastření místa spolujezdce a viditelnou tvář řidiče není tedy u jednostopých vozidel relevantní.

**Test**

Ověření splnění shora uvedené podmínky je prováděno v průběhu produkčního provozu měřícího zařízení (opakovaně) oprávněnou osobou nájemce a to touto formou:

1. Ověření funkčnosti měřícího zařízení je prováděno nad daty předanými do IS MP.
2. Namátkovou kontrolou vzorku minimálně 50 souvislých případů (přestupků) a jejich fotografií vozidla pořízených z měřícího zařízení s dobou spáchání přestupku od 9:00 do 16:00 = množina X.
3. Oprávněná osoba provede kontrolu zastření místa spolujezdce bez zastření místa řidiče na množině X a označí ty případy, u kterých zastření proběhlo korektně = množina Y.

**Vyhodnocení testu**

Měřící zařízení funguje správně za předpokladu, že Y děleno X je větší nebo rovno 0,95.

Nájemce provádí kontrolu průběžně během celého období produkčního provozu nezávisle na pronajímateli a eviduje případy z množiny X a množiny Y tak, aby v případě nedostatečné funkce měřícího zařízení kdykoli pronajímateli prokázal, nad jakými vzorky a s jakým výsledkem kontrolu provedl.

Nedodržení garance na zpracování fotografií dle shora uvedeného je považováno za chybu měřícího zařízení s důsledky dle smlouvy o pronájmu měřícího zařízení.

## Kvalita fotodokumentace přestupku

Součástí nabídky je i poskytnutí referenčních fotografií k přestupku vytvořených shodným měřícím zařízením, jaké je součástí plnění pronajímatele. Referenční fotografie jsou poskytnuty v rozsahu:

1. Fotografie vozidla v době měření.
2. Detail RZ daného vozidla.
3. Fotografie dle bodu 1 a 2 jako sady:
   1. 3x denní, přičemž denní sady jsou časově posunuty o minimálně 4 hodiny (ukázka vlivu pohybu slunce a osvícení optických senzorů měřícího zařízení).
   2. 1 x noční v době kdykoli z doby od 24:00 do 3:00.

Shora uvedené sady fotografií slouží k ověření kvality fotodokumentace předávané z instalovaného produkčního měřícího zařízení dle této specifikace oproti nabídce pronajímatele.

Kvalita fotografií musí odpovídat rozlišením a schopností zachytit kvalitně obličej řidiče tak, aby bylo možné provést vizuální porovnání tváře řidiče, např. při provádění osobních jednání v rámci řízení o přestupku. Současně budou tyto fotografie zpřístupněny v režimu online přestupci tak, aby byl odeslán i online přístup k fotografiím z měření.

Cílem je zvýšení úspěšnosti úhrady výzvy, či sdělení jména řidiče v situaci, kdy je přestupce konfrontován se snímkem vozu a viditelným obličejem řidiče a bude tak schopen ve většině případů řidiče identifikovat.

Test obrazové dokumentace ve smyslu rozeznatelného obličeje řidiče vozidla není aplikován u detekce jednostopých vozidel, kde s ohledem na charakter měření, či použití ochranné helmy řidiče není logický.

Pronajímatel poskytne referenční fotografie plně v souladu s aktuálně platnou legislativou, zvláště pak s požadavky GDPR. Typicky například vlastní testovací fotografie.

**Test**

Ověření splnění shora uvedené podmínky je prováděno v průběhu produkčního provozu měřícího zařízení (opakovaně) oprávněnou osobou nájemce a to touto formou:

1. Ověření kvality obrazové dokumentace je prováděno nad daty předanými do IS MP.
2. Namátkovou kontrolou vzorku minimálně 10 fotografií vozidla pořízených měřícím zařízením s dobou spáchání přestupku od 9:00 do 16:00, přičemž doba mezi jednotlivými přestupky je minimálně 20 minut = množina X.

Namátková kontrola může být provedena i nad fotografiemi pořízenými měřícím zařízením s dobou spáchání přestupku v nočních hodinách od 23:00 do 4:00 hodin.

1. Oprávněná osoba provede kontrolu případů na množině X a vizuálně porovná kvalitu referenčních fotografií vůči množině X a označí ty případy, u kterých je kvalita fotografie shodná nebo lepší = množina Y.

**Vyhodnocení testu**

Měřící zařízení funguje správně za předpokladu, že Y děleno X je větší nebo rovno 0,5 (v testu se požadavkem na pouze 50% úspěšnost zohledňuje například oslnění senzorů kvůli nevhodným klimatickým a časovým podmínkám při vzniku fotografií při detekci přestupku, problém s odrazivou vrstvou na čelním skle vozidla, apod.).

Nájemce provádí kontrolu průběžně během celého období produkčního provozu nezávisle na pronajímateli a eviduje případy z množiny X a množiny Y tak, aby v případě nedostatečné funkce měřícího zařízení mohl kdykoli pronajímateli prokázal, nad jakými vzorky a s jakým výsledkem kontrolu provedl.

Prokazatelně horší kvalita obrazové dokumentace z produkčního měřícího zařízení proti referenčním sadám fotografií dle nabídky, je považován za chybu měřícího zařízení s důsledky dle smlouvy o pronájmu měřícího zařízení.

# Požadavky na propojení měřícího zařízení s IS MP

Data z měřícího zařízení jsou předávána do validačního nástroje IS MP (není součástí plnění pronajímatele). Předávání dat je možné ve dvou rovnocenných variantách:

1. Prostřednictvím webových služeb (prostřednictvím mobilní sítě GSM).
2. Prostřednictvím sdíleného, zabezpečeného datového uložiště (prostřednictvím mobilní sítě GSM), formou strukturované datové věty (XML). Datové uložiště je provozováno přímo nájemcem v jeho datovém (technologickém) centru.

Pronajímatel v rámci zpracování cílového konceptu, spolu s nájemcem a za stranu nájemce i dodavatelem IS MP, ve vzájemné součinnosti připraví a odsouhlasí, před instalací měřícího zařízení, cílový stav provozu a propojení měřícího zařízení a IS MP z pohledu přenosu dat, bezpečnosti dat a přístupu do obslužného SW měřícího zařízení.

# Specifikace obslužného SW měřícího zařízení

Součástí plnění je obslužný SW měřícího zařízení ve formě tenkého klienta, který garantuje primárně plnění požadavku dle NSS na provádění měření městskou policí bez možnosti ovlivnit měření ze strany pronajímatele. SW měřícího zařízení garantuje/umožňuje:

1. Přístup do systému pro oprávněné osoby nájemce.
2. Dálkové nastavení parametrů měřícího zařízení:
   1. Zapnutí/vypnutí měřícího zařízení.
   2. Nastavení limitu reálně povolené rychlosti v měřené lokalitě.
   3. Nastavení limitu rychlosti, při jehož překročení měřící zařízení detekuje přestupek.
3. On-line sledování stavu měřícího zařízení (v provozu, mimo provoz, chybová hlášení).
4. Automatické zasílání notifikací (textově na konkrétní email určený nájemcem, nebo prostřednictvím SMS na nájemcem určené telefonní číslo mobilního telefonu) při:
   1. Změně limitů měření.
   2. Výpadku napájení/měření.
   3. Chybě měření (je-li detekována měřícím zařízením, například na základě skokového nárůstu či degrese počtu detekcí v čase).

# Detailní specifikace měřícího zařízení MOR

1. Měřící zařízení měří okamžitou rychlost v prostoru určeném pro detekci rychlosti dle certifikace a metrologického ověření zřízení a v souladu s koncepcí chráněné lokality.
2. Měřící zařízení je dálkově nastavitelné s využitím modulu správy měřícího zařízení v rozsahu definovaném v článku 4. Specifikace obslužného SW měřícího zařízení.
3. Měřící zařízení garantuje trvalý provoz 24/7 (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) při zachování všech požadovaných parametrů měření.
4. Měřící zařízení garantuje bezchybný provoz při teplotě okolí od - 20 °C do + 50 °C.
5. Měřící zařízení detekuje přestupky nezávisle na pohybu vozidla místem detekce v celé šíři komunikace včetně krajnice, a to pro rychlosti detekovaných vozidel minimálně v rozpětí od 20 km/h do 200 km/h.
6. Měřící zařízení detekuje rychlost vozidel a přestupek (včetně jednostopých vozidel) při jízdě dvou a více vozidel v řadě za sebou s rozestupem mezi dvěma za sebou jedoucími vozidly minimálně 5 m a více.
7. Vizuální dokumentace přestupku sestává minimálně z:
   1. Fotografie vozidla a dopravní situace v místě (hlavní fotografie).
   2. Detailu RZ v kvalitě umožňující snadnou vizuální kontrolu strojového vyčtení RZ osobou oprávněnou validací v IS MP (jeden detail pro MOR).
8. Měřící zařízení přenáší data o přestupku a obrazovou dokumentaci k přestupku, v reálném čase.
9. Minimální rozsah dat předávaných z měřícího zařízení do IS MP:
   1. Datum a čas detekce u MOR.
   2. Název místa měření.
   3. Identifikaci jízdního pruhu.
   4. Rychlost vozidla (pro MOR okamžitou).
   5. Pořadové číslo přestupku.
   6. Maximální povolenou rychlost v měřené lokalitě.
   7. Označení typu rychloměru.
   8. Výrobní číslo rychloměru.
   9. Platnost ověření rychloměru.
10. V případě výpadku komunikace měřícího zařízení, měřícího zařízení garantuje uložení dat o měření minimálně po dobu 14 dnů zpětně a dodatečné zaslání dat o měření do navazujícího IS MP.
11. Měřící zařízení předává data pro potřeby PČR (pátrání po zájmových vozidlech) v rozsahu a způsobem běžným pro takové využití měřícího zařízení ze strany PČR (prostřednictvím sítě CMS2 do IS AKV), přičemž je realizován on-line v reálném čase. Měřící zařízení je zcela kompatibilní s informačním systémem PČR a funkčnost přenosu dat bude potvrzena ze strany PČR při předání díla. Dokumentace integračního rozhraní IS AKV je uvedena v samostatném dokumentu.

Není v moci nájemce predikovat a ovlivnit, zda PČR bude nebo nebude mít připravenu technologii pro příjem dat z měřícího zařízení. Absence této technologie na straně PČR není k tíži pronajímatele a logicky má za důsledek dočasné/trvalé neplnění tohoto požadavku z důvodu objektivně mimo moc pronajímatele.

1. Měřící zařízení poskytuje on-line formou statistická (anonymizovaná) data (pro všechny průjezdy vozidel bez ohledu na překročení či nepřekročení maximální rychlosti v lokalitě), v rozsahu:
   1. Rychlost vozidla.
   2. Datum a čas detekce.
   3. Kategorie vozidla (motorka, osobní vozidlo, dodávka, nákladní vozidlo).
2. Statistická data jsou zpřístupněna prostřednictvím tenkého klienta oprávněným osobám nájemce (přístup na základě jména a unikátního hesla, nebo s vyšším zabezpečením) s možností filtrování dat minimálně v rozsahu:
   1. Datum OD – DO.
   2. Rychlost OD – DO.
   3. Kategorie (jakákoli kombinace).
   4. Agregace (denní, týdenní, měsíční, roční).

# Požadavky na instalaci, integraci a provoz měřícího zařízení

Pro řádné provedení instalace měřícího zařízení, jeho spuštění do produkčního provozu a udržení produkčního provozu, jsou pronajímatelem, k jeho tíži (není-li řečeno jinak), garantovány tyto činnosti a služby:

1. Zpracování projektové dokumentace nezbytné pro povolení instalace a instalaci měřícího zařízení.
2. Zajištění inženýrské činnosti při instalaci měřícího zařízení.
3. Instalace měřícího zařízení, včetně potřebného technického vybavení k provozu měřícího zařízení a nosných konstrukcí (při využití samostatného sloupu nebo držáku).
4. Napojení měřícího zařízení na zdroj elektrické energie (nájemce garantuje vyvedení napájení na samostatném sloupu nebo držáku, na kterém bude instalované měřící zařízení – energie platí nájemce). Zdroj elektrické energie není garantován jako nepřerušitelný, dostupnost elektrické energie je dána časovým harmonogramem spínání veřejného osvětlení. Technické řešení měřícího zařízení je koncipováno tak, aby měřící zařízení bylo schopno plnohodnotného a bezchybného provozu, při výpadku napájení z veřejného osvětlení minimálně po dobu 2 dní (= 48 hodin), po celou dobu nájmu měřícího zařízení.
5. Instalaci potřebné infrastruktury pro přenos dat z měřícího zařízení do IS MP a IS AKV a přenos dat z měřícího zařízení do IS MP a IS AKV. Náklady na přenos dat hradí nájemce.
6. Průběžné provádění údržby a servisu měřícího zařízení a dodaného programového vybavení.
7. Poskytnutí veškeré potřebné dokumentace k měřícímu zařízení a programovému vybavení včetně školení oprávněných osob nájemce před předáním měřícího zařízení do produkčního provozu a návazně na větší změny v měřícím zařízení.
8. Výměna/oprava poškozených částí systému.
9. Roční (nebo v případě potřeby i vícekrát) profylaxe měřícího zařízení obsahující:
   1. Vizuální kontrolu měřícího zařízení.
   2. Čištění optických částí měřícího zařízení.
   3. Kontrolu napájení měřícího zařízení.
10. Opakované metrologické ověření měřícího zařízení tak, aby bylo měřící zařízení schopné detekovat přestupky bez přerušení produkčního provozu.
11. Poskytování telefonické podpory v pracovní dny od 8:00 do 17:00 oprávněným osobám nájemce pro konzultace týkající se primárně problémů s chodem měřícího zařízení a validitou měření.

# SLA parametry

Níže uvedené SLA parametry jsou závazné pro systém jako celek, tedy jak pro samotné měřící zařízení, tak pro veškerý SW, který je součástí měřícího zařízení, či slouží k přenosu dat z měřícího zařízení do navazujícího IS MP či IS AKV.

## Dostupnost systému

Dostupnost systému se řídí dále uvedenými parametry. Pro posouzení dostupnosti systému jsou stanoveny čtyři provozní stavy:

1. V provozu = systém je plně dostupný, chod odpovídá všem požadavkům kladeným na provádění měření pro účely detekce a řešení přestupků.
2. Mimo provoz = systém je zcela nedostupný, nelze provádět měření.
3. Porucha = systém je možné využívat pouze v omezeném rozsahu funkcí, detekci přestupků lze provádět.
4. Chyba = nefungují méně podstatné funkce systému (například vzdálená správa měřícího zařízení, poskytování dat do IS AKV a lze systém využívat pro detekci přestupků v plném rozsahu.

Systém je ve stavu mimo provoz, porucha, nebo chyba, pokud oprávněná osoba nájemce (případně automatická kontrola dostupnosti systému) nahlásí standardní cestou pronajímateli nedostupnost systému, či částí a funkcí systému a současně tento stav:

1. Není způsoben vlastní chybnou činností nájemce či neoprávněným zásahem třetí osoby (například vandalismus).
2. Nejedná se o chybu na straně navazujících systémů třetích stran.
3. Nejedná se o stav, kdy po opravě měřícího zařízení je nezbytné nové provedení ověření měřícího zařízení ze strany ČMI a běží doba od žádosti o ověření podané na ČMI pronajímatelem do doby termínu ověření ze strany ČMI, přičemž ale platí, že pronajímatel je povinen požádat o nové ověření měřícího zařízení ze strany ČMI bezprostředně po zjištění takové potřeby spojené s opravou měřícího zařízení, tedy ihned jak měl a mohl tuto skutečnost zjistit.
4. Nejedná se o stav, kdy měřící zařízení není možné řádně provozovat zásahem třetí strany mimo moc pronajímatele, typicky poškození nosných konstrukcí po dopravní nehodě, frézování vozovky, má-li vliv na některé komponenty měřícího zařízení a podobně.

## Oprava systému (provozní stavy)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Priorita | Stav systému | Doba vyřešení požadavku od jeho nahlášení |
| 1 | Mimo provoz | 3 pracovní dny od nahlášení či zjištění problému |
| 2 | Porucha | 5 pracovních dní od nahlášení či zjištění problému |
| 3 | Chyba | 7 pracovních dní od nahlášení či zjištění problému |

Požadavky SLA jsou hlášeny standardní cestou prostřednictvím smluvně definovaných komunikačních prostředků, a to v době od 8:00 do 17:00 každého pracovního dne. Je-li požadavek vznesený mimo tuto lhůtu, počíná rozhodná doba pro vyřešení problému běžet od 8:00 nejbližšího pracovního dne.

Při souběhu požadavků s různou prioritou, se rozhodná doba pro vyřešení problému definuje takto:

1. Běží doba požadavku s nejvyšší prioritou.
2. Po vyřešení požadavku s vyšší prioritou počíná běžet doba požadavku s prioritou o jedna menší.
3. Za vyřešení požadavku se považuje i takové opatření/oprava, kdy dojde k změně stavu s prioritou vyšší na stav s prioritou nižší.