1. **Všeobecné specifikace**

Celá webová prezentace (webové stránky) musí být zpracována podle všech běžně požadovaných standardů přístupnosti a musí dodržovat legislativu vycházející z příslušené evropské směrnice a zákona č. 99/2019, o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, dále také zákon č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a další zákonné normy pro veřejnou správu. Webová prezentace, musí brát ohled na přístupnost a bezbariérovost tak, aby splňovala všechny důležité zásady přístupnosti v souladu s metodikou Blind friendly web.

Jedná se o tvorbu nových webových stránek MČ Praha 20, přičemž je nutné zachovat aktuální data na webu současném. Je tedy nutné migrovat veškerá data do nového webového portálu tak, aby byla stále dohledatelná a přístupná s možností editace.

Obsah – veškerý

Aktuality – do začátku roku 2019

Akce-do začátku roku 2019

1. **Základní technické specifikace**

 - Grafika webu musí být zpracována tak, aby ji v případě změny vizuálního stylu městské části Prahy 20 bylo možné snadno a nenákladně upravit a přizpůsobit pravidlům nového vizuálního stylu. Při tvorbě layoutu webu je třeba dbát na to, že se struktura webu a úvodní strany může v průběhu užívání webu opakovaně měnit. Zadavatel požaduje zapracovat do titulní strany webu městský znak (nikoli logo). Zadavatel požaduje vytvoření webu v režimu den/noc pro přizpůsobení čtení a nerušeného prohlížení. Zadavatel požaduje předložit minimálně 3 grafické návrhy v barvách městské části (dle znaku), které budou obsahovat grafické návrhy pro strany:

* Titulní strana
* Aktualita detail (text, obrázky, odkaz, mapa)
* Kalendář akcí (náhled na miniaturu se zobrazením počtu událostí, detail konkrétního dne s výpisem, detail konkrétní akce)
* Standardní strana webu (nadpisy, obrázky, odkazy, texty, přílohy, vložená videa)
* Seznamová stránka (např. prezentace zaměstnanců, členů Rady MČ Praha 20 atd.)
* Fotogalerie

 - Podstatnou vlastností je jednoduchá obsluha redakčního systému, který umožní uživatelům s běžnou znalostí kancelářských aplikací vkládat textový i grafický obsah na webové stránky.

- Základní podmínkou je administrace v českém jazyce.

 - Web musí splňovat základní podmínky SEO optimalizace pro vyhledávače.

- Do webu musí být implementován kód Google analytics za účelem získávat statistická data o uživatelích (návštěvnících) našeho webu. Díky této službě je možné sledovat aktuální i historickou návštěvnost, chování uživatelů a jejich vlastnosti; konverze, a další. A to v souladu s GDPR upozorněním a uživatelským odsouhlasením Cookies.

- Webové rozhraní musí být responzivní a přizpůsobené pro prohlížení v mobilních zařízeních (mobily, notebooky, netbooky, tablety atd.) a to nejen s ohledem na rozměr viewportu, ale i na způsob ovládání jak myší, tak dotykem.

- Kompletně celý web včetně redakčního systému musí probíhat výhradně přes zabezpečené webové rozhraní, šifrováním pomocí protokolu https HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure - je v informatice protokol umožňující zabezpečenou komunikaci v počítačové síti. HTTPS využívá protokol HTTP spolu s protokolem SSL nebo TLS. HTTPS je využíván především pro komunikaci webového prohlížeče s webovým serverem). Certifikát zajistí a udržuje po dobu uzavřené Smlouvy o poskytování servisních služeb dodavatel webových stránek.

 - Snadná administrace v různých uživatelských úrovních (administrátor, člen redakce apod.)

- Webová prezentace bude umístěna na webhostingu, který zajistí dodavatel zakázky. Dodavatel zajistí dostupnost webových stránek 24/7. Dále také zajistí reporting výpadků a jejich záznamů včetně délky výpadku a důvodu výpadku.

- Součástí dodávky musí být uživatelská a administrátorská dokumentace (manuály, postupy a další…).

- Celá prezentace musí být plně funkční na doméně pocernice.cz

Při torbě webového portálu zadavatel požaduje tvorbu 3 (rodiče a děti, podnikatelé, senior) poddružených portálů na subdoméně, na nichž budeme provozovat velmi podobné informační schéma a funkčnost nastavení vytváření těchto spolu webů, jediné, co bude odlišovat weby, je uživatelská část, kterou bude možné nastavovat ve tvorbě jednotlivých webů a stránek.

Součástí je také tvorba prostoru pro přístup z „venku“ pod určitými oprávněními k vybraným dokumentům. Přistupovat budou zvolení zaměstnanci ale i veřejnost na základě vygenerovaných přístupů. Administrace bude obsahovat několik úrovní přístupových práv. Tyto přístupy musí být logovány.

Web musí umět komunikovat na rozhraní API s aplikacemi úřadu, jako je spisová služba společnosti ICZ Espis včetně elektronické úřední deky, zápisy a materiály rady a zastupitelstva (potřeba načtení obsahu složky a tvorby stránky s vazbou na dokumenty pomoci .xml), dále pak s MS Exchange. Toto rozhraní musí být oboustranné.

**Rozhraní aplikací úřadu:**

* Spisová služba včetně el. úřední desky
* MS Exchange
* Zveřejňování zápisů rady a zastupitelstva, včetně materiálů ke konání.
1. **Komunikace**

Pro přímou komunikaci občana s úřadem by mělo sloužit několik nástrojů, každý na trochu jiném principu.

* První možnost by měla umožnit občanům komunikaci prostřednictvím formuláře na stránkách (možnost vložit text a soubory fotografií, videí, popřípadě jiných povolených souborů). Propojení jak s MS Exchange, tak vnitřní databází jednotlivých událostí (dotazů a podnětů).
* Druhá možnost je pomocí aktivních elektronických formulářů (aktivní pdf, xml, apod.) se zapracovanou možností elektronického podpisu či přímého odeslání přes datovou schránku alternativně tisk v pdf.
* Třetí možnost jsou interpelace na zastupitele.

Názory a interpelace jsou zároveň zveřejněny ve vlastní sekci, pokud jejich obsah není závadný.

1. **Struktura webu**

přesné určení struktury webového portálu je předmětem návrhu dodavatele, které navrhne budoucí uspořádání. Návrh zadavatel projedná, případně upraví a předá finální strukturu webových stránek na základě vzájemné spolupráce. Pro jasný vzhled a nastavení jednotlivých modulů webu je nutná analýza podle odborů. Dodavatel je povinen před provedením redesignu představit koncept vzhledu a nastavení, které bude předmětem schválení.

Jednotlivé sekce webové prezentace by měly být variabilní s možností kdykoli změnit název dané sekce, nebo strukturu článků, které bude předmětná sekce obsahovat. Celý web by měl být rozdělen do několika základních viditelných sekcí a skrytých sekcí, pouze pro zaměstnance městského úřadu, viditelné pouze po přihlášení.

1. **Funkcionality webu**

**Vytváření vlastních webů, stránek, sekcí a rubrik
Vytváření webů se řídí hlavní sekcí administrace, kdy je po zadání názvu potřeba zadat uživatelské rozhraní pro vytvoření webu a následně jej oddělit z administrace tak, aby si jej mohli administrovat jiní pracovníci než IT.**
Vytváření jednotlivých sekcí a rubrik se řídí stromovou strukturou s možností zveřejnění podle zadaných kritérií jako je čas, období nebo uživatelské nastavení.
Obsah stránek musí zvládnout vyplnit jakýkoli uživatel bez znalostí html kódu a to včetně složitějších operací jako je vložení fotogalerií, videa tabulek s návazností na data obsažená jinde nebo výpisů ze složek souborů.

**Fotogalerie**
Vytváření seznamu fotografií na jedné stránce pomocí výběru fotek nebo výběru složky s fotkami, včetně stromového řazení několika složek s nastavením řazení podle abecedy nebo uživatelským nastavením. Dále prohlížeč fotek pro slideshow, generování náhledů, možnost kombinovat fotky a videa, uživatelské nastavení velikosti fotek pro zobrazení. Vytvoření drop in drop boxu fotogalerie. Možnost nastavení pozice u fotografií, které se budou zobrazovat (otočení po 90˚), nastavení velikosti podle šířky nebo výšky, pozadí dané fotogalerie, popisky textu (včetně barvy a stylu písma), možnost náhledu předchozích nebo následujících fotografií, popřípadě grafický seznam obrázků.

**Ankety**
Vytváření anket s možností hlasování podle uživatelsky nastavitelných kritérií jako je IP, Cookies, atd. Možnost ověření tel. čísla, SMS. Anketa může obsahovat více otázek a zároveň více odpovědí, může být zároveň soutěžní, kdy musí umět vyhodnocovat správné odpovědi a zaznamenávat uživatelskou volbu, kdy umožní uživateli vyplnit i jinou možnost, pokud mu ji zadavatel zvolí (např. jiná a pole pro odpověď). Možnost vložení obrázku do otázky a taktéž do odpovědí. Doba trvání (od-do, včetně jejich zobrazení/stažení), zobrazení i po hlasování, nebo aby anketa zmizela, pro daného návštěvníka, nastavení práv ankety (kdo může administrovat), hlídání pokusů o útok, grafické rozhraní výsledků případný export do excelu.

**Bannery**
Jsou drop i drop boxy s umístněným odkazem (obrázkem, animací, videem), které zaznamenávají prokliky a vytvářejí statistiky.

**Vyhledávání**

Vyhledávání na webu by mělo být fulltextové s použitím našeptávače pro vyhledávací políčko a mělo by umět vyhledávat podle fragmentu slova. Mělo by obsahovat možnost upřesnění dotazu na základě filtrování. Prohledávání by mělo být funkční ve všech částech webu, a to nejen v článcích, ale i v souborech, úřední desce, kontaktech, kalendáři a životních situacích za předpokladu, že zadavatel bude webové stránky plnit dokumenty s OCR vrstvou.

**Novinky (aktuality)**

Zde bude mít redaktor možnosti výběru zvláštního symbolu/ikony nebo odlišení pro různé druhy aktualit, např. zvláštní ikona pro sekci úřední aktuality, občan, město úřad, atd.)

**Zasílání novinek**

Tato funkcionalita umožňuje zasílání novinek na webu na základě registrace e-mailem. Při registraci bude nabídnuta uživateli možnost, ze které sekce webu, případně úřední desky bude chtít zasílat informace.

**Kalendář akcí**

Je nezbytnou součástí webu. Zaznamenávají se do něj akce různého charakteru. Do kalendáře přispívají také osoby třetích stran (možnost externího člověka vložit akci, kterou následně administrátor MČ Praha 20 může schválit či zamítnout) , např. program kin, divadla, apod. Po rozkliknutí určitého data by se měly zobrazovat všechny akce příslušného dne rozdělené do příslušných kategorií (den bude barevně označen podle kategorie akce např. koncert, debata, možnost linku přímo na informace).

Bude se jednat o kalendáře akcí, pro účel zveřejnění dané akce buď přímím odkazem na danou akci k externímu subjektu, nebo na vytvořenou stránku ve struktuře našeho webového portálu. Miniatura kalendáře - kalendář akcí zobrazuje ve svém defaultním nastavení aktuální měsíc s označením aktuálního dne a ve spodní části informuje o aktuálním svátku. V den, kdy se koná, nějaká akce je toto datum dostatečně odlišeno od jiných, kdy žádná akce neprobíhá. Kalendář je možné zobrazit v pohledu na den, týden nebo měsíc a rok. Defaultně je nastaveno ukončení zobrazování akce na den, kdy akce končí (24:00), ale může být nastaveno na trvalé zobrazení popřípadě na nastavení data do kdy, nebo od kdy.

Zadavatel požaduje možnost utvořit si vlastní kalendáře pro další oblasti jako např. svoz odpadu, rezervace tělocvičen atd.

**Vícejazyčná verze**

Web by měl mít možnost přepínání do různých jazykových verzí. Minimálně do EN, DE, Ruština,

**Úložiště souborů**

Redakční systém bude obsahovat vlastní úložiště souborů s možností vytváření složek. Ke každému souboru a složce bude umožněno přidat popisek a nastavit datum zobrazení a skrytí souboru nebo složky pro širokou veřejnost.

**Životní situace**

Tato stránka bude mít možnost vkládat životní situace v administraci podle konkrétních oblastí (např. bydlení, doklady, životní prostředí atd.). Na této stránce bude možnost filtrování/vyhledávání podle oblastí, odboru.

Každá životní situace bude obsahovat popis + odkaz ke stažení formuláře k tisku + online možnost vyplnění formuláře s odesláním na ÚMČ Praha 20. K možnosti náhledu zde: <https://www.pocernice.cz/zivotni-situace/h-zadost-o-pronajem-bytu/> <https://www.pocernice.cz/formulare/zadost-o-pronajem-bytu/>

**PDF creator book**
Tento modul musí umožňovat vytváření knih z .pdf souborů, například zpravodaj. Prohlížeč umí stránkovat (listovat jako v časopise), přejít na zadanou stranu uživatelem, použití lupy až do maximálního rozlišení 400% (např. 25,50,75,**100**,150,200,400%), umožňuje nastavení velikosti, podmínek zobrazení od-do, barevnosti pozadí atd.

Skrytá (uzamčená) sekce na webu

**Možnost tvorby sekce na webu, která bude dostupná pouze pod přihlášením konkrétních osob.** Osoby jsou externisté mimo úřad. Možnost přidání ubrání uživatelů, reset hesla. Možnost vložení souborů word, excel, pdf, rar, zip, xls, xml.

**Úřední deska**
Zveřejňování příspěvků na úřední desce rozdělené do kategorií, dle stromového řazení, s možností řazení příspěvků dle uživatele a administrátora, následné řazení podle filtrace a nastavení návštěvníka, napojení na elektronickou úřední desku a propojení konfigurace zobrazování příspěvků, včetně hledání apod.

Úřední deska bude čerpat/zobrazovat data z el. úřední desky úřadu MČ Praha 20. Do stránky je nutné mít možnost přidat dodatečné informace např. o umístění úředních desek na budovách úřadu atd.

**Články**
Vytváření vlastních článků pomocí velmi jednoduchého rozhraní (podobného jako je textový editor WORD), bez omezení úprav textu, odstavců, pozadí objektů, obrázků apod. Možnost vkládat obrázky, objekty flash, pdf, excel v otevřeném stavu i pro stažení (volba vkládajícího). Možnost určení vložení článku dle stromového rozložení webu včetně kopie.

**Webové seznamové stránky**

Možnost tvorby číselníků, seznamů např. pracovníků s možností filtrace dle vybraných a navolených kritérií.

**Zakázky**

Zakázky z profilu zadavatele Zobrazuje veřejné zakázky z profilu zadavatele na E-Zak  a dále vlastní vložené zakázky v různý fázích jako jsou právě probíhající, zrušených, v archivu apod (viz současný model na stránkách MČ Praha 20). U vlastních utvořených zakázek je nutné mít možnost vložení časového údaje a automatického stažení do archivu.

**Elektronické formuláře**Elektronický formulář umožňuje vyplnit množinu údajů. Elektronické formuláře jsou vytvořeny a modifikovány prostřednictvím formulářového nástroje. Formuláře jsou následně zpracovány v modulu elektronických formulářů a generovány (zobrazovány) do webového prohlížeče jako HTML výstup na základě použití standardů XML a XSL. Systém umožňuje spravovat a řídit verze formulářů.

V rámci projektu budou převedeny VŠECHNY stávající formuláře zadavatele, které jsou aktivní na současných webových stránkách. Pro další rozvoj a uvedení formulářů musí systém podporovat tvorbu a publikaci jednotlivých formulářů, včetně jejich budoucího napojení na portál Pražana a sledování stavu vyřizování.

Formuláře tedy musí být vyplnitelné online s možností odeslání na ÚMČ Praha 20 ideálně i s elektronickým podpisem i bez něj, ale také musí být možnost jej stáhnout ve verzi .pdf k tisku. Formuláře budou obsahovat hlavičku MČ Praha 20 včetně znaku či loga.

Zadavatel požaduje Jednoduchý návrh a design formuláře včetně možnosti vytvářet více možných pohledů (variant) stejného formuláře.

**Administrace**
Jedná se o hlavní administraci webového portálu, kam mají přístup pouze administrátoři (IT pracovníci). Realizuje se zde přidávání a nastavení oprávnění administrátorů pro jednotlivé weby (administrátor hlavní administrace je automaticky administrátorem všech vytvořených webů), uživatelů (úředníků), nastavení vytvářených webů, globální nastavení všech funkcí pro portál, které jsou následně děděny vytvořenými weby. Administrace zapisuje veškeré dění do logu s jednotlivými činnostmi uživatelů, administrátorů, tak, aby bylo zřejmé kdo a v jaký čas na webu nastavil, změnil, přidal do obsahu apod.

**Administrace uživatelská**
Uživatelská administrace je administrací pro jednotlivé weby. Administrátoři vidí pouze weby, které mají spravovat, popřípadě pouze sekce webu, a to s nastavením až po samostatnou stránku nebo jednotlivý modul. Mají možnost nastavovat oprávnění jednotlivých správců sekcí.

**Pro administrátory MČ Praha 20 přístup k databázi**
Umožňuje spravovat obsah jednotlivých tabulek databáze. Vytvářet nové tabulky v DB.
Vytvoření tabulek/modulů Komise, Výbory, číselníky apod.

**Pro administrátory MČ Praha 20 přístup k datům webu (ftp)**

Minimálně FTP přístup ke všem souborům webu, možnost vytvářet vlastní složky do celkového objemu dat 2GB.

**Hlášení nedostatků a závad**

Minimálně jednoduchý formulář pro vložení podnětu včetně zobrazení stavu řešení podnětu. Mělo by být možné zasílání podnětu i z mobilního telefonu či tabletu

**Tvorba vlastní interaktivní mapy**

Možnost utvoření vlastní mapy s vlastními body, obrázky u bodů a popisy, s vlastními kategoriemi.

**Propojení se sociálními sítěmi**
Propojení aktualit, popřípadě jednotlivých stránek s běžně dostupnými sociálními sítěmi s možností zaškrtnutí zdali chci zveřejnit na soc. sítě.

**Dokumentace a manuály**
K webovému portálu musí být dodána kompletní dokumentace a manuály pro jeho správu, dále uživatelské manuály/návody k jednotlivým částem webu.

**Zadavatel požaduje, že veškeré zmíněné prvky webu a další weby musí být zapracované do jedné administrace webu.**

Dodavatel musí být schopen zajistit před předáním díla uživatelské testování dodávaného řešení.

**Úroveň poskytovaných webhostingových a servisních služeb**

1**. Legislativní údržba**

Poskytovatel se zavazuje udržovat všechny části plnění v souladu s platnou legislativou po celou dobu platnosti smlouvy. Poskytovatel se zavazuje v případě legislativních změn zajistit úpravy všech dotčených částí tak, aby byly v souladu se změněnými právními předpisy a poskytnout upravené části plnění zadavateli včetně zajištění nezbytných prací souvisejících s instalací nebo montáží vedoucích k zajištění souladu s legislativou, a to po dobu platnosti smlouvy. Úpravy poskytovatel zajistí k datu účinnosti změny.

2. **Technická podpora**

Technická podpora bude poskytována po dobu platnosti smlouvy. Požadavky na organizaci technické (servisní) podpory - centrální místo pro oznamování všech servisních požadavků, - telefonické zadání požadavku na technickou podporu musí být zajištěno lidskou obsluhou (příjem požadavku pouze automatem akceptován výhradně mimo níže stanovenou dobu), - komunikace s dispečinkem technické podpory, stejně tak komunikace s řešiteli požadavků na technickou podporu musí být zajištěna v českém jazyce, - příjem požadavku musí být umožněn několika nezávislými komunikačními cestami: o prostřednictvím internetu (webové rozhraní, autentifikace pro oprávněné osoby na základě jména a hesla), o telefonicky, o e-mailem, - zajištění nepřetržitého přístupu do systému pro evidenci požadavků pro oprávněné osoby zadavatele – možnost upřesnění požadavku v průběhu jeho řešení, - umožnění přístupu k historickým datům o řešení požadavků na technickou podporu (2 roky zpětně online, další roky na vyžádání).

 **Služby**

- Servisní služby o diagnostika nahlášené závady, o odstraňování závad ve lhůtách uvedených níže, o obnovení funkčnosti ze zálohy nebo reinstalací, o uzavření servisního požadavku po akceptaci zadavatele – zhotovení servisního protokolu, o zaznamenání změn do technické provozní dokumentace, o náklady související s poskytnutím servisního zásahu jsou zahrnuty v ceně služby, žádné další náklady nebudu fakturovány, o uložení informací o provedení servisního zásahu do elektronického systému pro příjem a evidenci požadavků na technickou (servisní) podporu.

- Provozní správa o Činnosti prováděné automaticky = nebude nutné zadávat požadavky na jejich provedení: a) pravidelné kontroly správné funkce spravovaného systému podle navržené a schválené architektury, b) poskytování informací o bezpečnostních rizicích a incidentech,

c) aplikace bezpečnostních oprav, d) reinstalace nových verzí (vždy s předchozím souhlasem zadavatele),

* Požadavky na činnosti na vyžádání: a) provedení zálohy konfigurací/nastavení před provedením požadované provozní činnosti, b) ověření možných dopadů realizace požadavku na zachování funkcionality celku, v případě existence rizik informování zadavatele požadavku o možných důsledcích provedení požadavku, c) provedení požadované činnosti provozního charakteru na vyžádání (např. požadavku na změnu konfigurace, úpravu funkčnosti menšího rozsahu apod.) d) po provedení požadavku otestování funkčnosti systému.
	+ Obecné požadavky: a) zaznamenání změn do technické provozní dokumentace, b) náklady související s poskytnutím služeb provozní správy jsou zahrnuty v ceně služby, žádné další náklady související s poskytnutím služby, nebudou fakturovány, c) uložení informací o provedení provozního zásahu do elektronického systému pro příjem a evidenci požadavků na technickou (servisní) podporu.

- Expertní podpora o konzultační služby (telefonicky, e-mailovou komunikací), o řešení problémů (telefonicky, e-mailovou komunikací), o reporting poskytování expertní podpory.

- Provozní a uživatelská dokumentace o vedení a udržování technické provozní dokumentace a uživatelské dokumentace v elektronické podobě, o pravidelná aktualizace technické provozní dokumentace a uživatelské dokumentace po provedených změnách, o poskytování výstupů z technické provozní dokumentace oprávněným zástupcům zadavatele.

Jakákoliv data (včetně importovaných dat) vytvořená v rámci plnění smlouvy se stávají majetkem zadavatele, přičemž mu budou poskytnuta při ukončení závazku ze smlouvy, nebo kdykoliv za trvání závazku ze smlouvy, a to bezplatně.

**Lhůty**

Poskytovatel je povinen poskytovat zadavateli servisní podporu v pracovních dnech od 08:00 do 17:00 h, v pátek do 15:30 h, a reagovat zadavateli na nahlášení závady znemožňující zadavateli řádným způsobem užívat běžící aplikaci v níže uvedených reakčních dobách a dále je povinen odstranit nahlášenou závadu do konce níže stanovené maximální doby k odstranění závady, přičemž obě tyto doby vždy počínají běžet od okamžiku nahlášení závady objednatelem poskytovateli. Do těchto dob se nezapočítává doba od 17:00 h do 08:00 h následujícího dne, a dále pak doba od pátku 15:30 h do bezprostředně následujícího pondělí 08:00 h a státem uznané svátky.



**Hodnotou 24x7** se rozumí nepřetržité poskytování služby (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, tedy 365 dnů v roce).

**Hodnotou 9x5** se rozumí poskytování služby v pracovních dnech v době: Po - Čt 8:00 - 17:00 h Pá 8:00 - 15:30 h

**Klasifikace závad**

A Fatální problémy:

Úplná nedostupnost aplikace, web server neodpovídá, nebo nejsou dostupné 2 a více name servery. Mezi fatální problémy náleží rovněž neautorizovaná změna obsahu prezentace

 B Kritické problémy:

Web server odpovídá, ale nezobrazuje korektní obsah prezentace, případně hlásí systémovou chybu, nebo chybu ke kódu aplikace. Návštěvníci nemohou aplikaci plnohodnotně užívat.

C Závažné problémy:

Aplikace pracuje korektně, ale s aplikací nemohou pracovat redaktoři, kvůli chybám redakčního systému.

D Nezávažné problémy:

Návštěvníci i redaktoři mohou s aplikací plnohodnotně pracovat, ale v aplikaci se vyskytlo chování, které je v rozporu s uživatelskou dokumentací.

**Metodika výpočtu dostupnosti webové prezentace**

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti se použije následujícího vzorec:

T1 značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci webová prezentace provozována, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu

 T2 značí celkový počet hodin, po které byla webová prezentace nedostupná nebo neplnila svou funkci (viz kategorie A klasifikace závad).

**Do měsíční nedostupnosti webové prezentace nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady vyplývající z níže uvedených příčin:**

 a) plánované odstávky webové prezentace předem odsouhlasené objednatelem,

b) objednatel požaduje od poskytovatele otestování funkcí webové prezentace, ačkoli nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha,

c) webová prezentace je změněna nebo upravena na pokyn objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny,

d) v případě zásahu vyšší mocí, e) jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků webové prezentace nebo zařízení způsobených objednatelem,

f) poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována poskytovatelem,

g) doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti webové prezentace objednatelem delší než 30 minut.