

# Informační systém stavebního řízení a portál stavebníka

## Provozní řád

Autor: Správce systému

Verze: 1

Ze dne 1. 7. 2024

## 1. Obsah

1. Historie dokumentu .....	3
2. Úvod.....	4
3. Základní pojmy.....	4
4. Účel úpravy.....	4
5. Podmínky pro připojení ke službám informačního systému .....	5
6. Zajištění přístupu a provozní doba.....	5
7. Pravidla pro odstávky a dostupnost .....	6
8. Uživatelská podpora IS - HelpDesk.....	6
9. Havárie a ztráta dat .....	7
10. Zaznamenání úkonů a vedené komunikace.....	7
11. Pravidla pro zamezení neúměrného provozního zatížení a nesprávného používání informačního systému nebo jeho služeb.....	7

## 2. Historie dokumentu

Verze	Datum	Popis
1.0	27. 06. 2024	První verze dokumentu

### 3. Úvod

- 3.1. Tento Provozní řád Informačního systému stavebního řízení a portálu stavebníka (dále jen „Provozní řád“) vydalo Ministerstvo pro místní rozvoj ČR jako Správce systémů (dále jen „Správce“) na základě vyhlášky č. 360/2023 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy.
- 3.2. Provozní řád je souborem podmínek, pravidel a postupů, které jsou určující pro provoz Informačního systému stavebního řízení (dále jen „ISSŘ“) a portálu stavebníka (dále jen „PS“). Provozní řád je závazný pro Správce a Provozovatele systému, jakožto pro všechny uživatele těchto informačních systémů.
- 3.3. Provozní řád systému je vydán na období pilotního provozu od 1. 7. 2024 na produkčním prostředí systému. Po ukončení pilotního provozu k 31. 12. 2024 je Provozní řád aplikován ve shodném rozsahu na běžný provoz v produkčním prostředí. Správce systému si vyhrazuje právo změny.
- 3.4. ISSŘ je definován v § 274 zákona č. 283/2021 Sb., stavební zákon v platném znění (dále jen „stavební zákon“) a zajišťuje funkci agendového informačního systému v agendě stavebního řízení.
- 3.5. PS je definován v § 268 zákona stavebního zákon v platném znění a zajišťuje funkci
- 3.6. Provozovatelem systému ISSŘ je společnost InQool a.s. na základě uzavřené smlouvy o údržbě, podpoře a rozvoji Informačního systému stavební správy (dále též „Servisní smlouva“).
- 3.7. Provozovatelem systému PS je společnost Principal Engineering s.r.o.
- 3.8. Provozní řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2024.

### 4. Základní pojmy

- 4.1. Základní pojmy v tomto provozním řádu jsou definovány v § 4, § 5, § 6, § 7, § 8, § 9, § 10, § 11, § 13 a § 14 stavebního zákona.

### 5. Předmět úpravy

- 5.1. Provozní řád vymezuje základní práva a povinnosti koncových uživatelů ISSŘ a PS. Jedná se zejména o následující:
  - a) provozní doba informačního systému a parametry poskytovaných služeb informačního systému,
  - b) pravidla pro odstávky informačního systému,
  - c) informace o uživatelské podpoře,
  - d) pravidla pro zamezení neúměrného provozního zatížení a nesprávného používání informačního systému nebo jeho služeb,
  - e) podmínky pro připojení ke službám informačního systému,
  - f) vedle těchto povinností dokument dále popisuje proces Managementu bezpečnosti informací a další povinnosti Provozovatele systému.

## 6. Podmínky pro připojení ke službám informačních systémů

- 6.1. Přístup veřejnosti k autorizovaným službám portálu stavebníka je podmíněn ztotožněním osoby prostřednictvím elektronické identity občana. Jedná se zejména o následující digitální služby (nikoliv však výlučně):
  - a) Podávání žádostí na stavební úřad nebo dotčený orgán
  - b) Kontrola stavu podané žádosti
- 6.2. Přístup zaměstnanců stavebních a dotčených orgánů do ISSŘ je podmíněn ztotožněním osoby prostřednictvím JIP. Správce systému je odpovědný pouze za povolení přístupu do ISSŘ pro osobu administrátora subjektu. Administrátor subjektu je odpovědný za zpřístupnění svým dalším uživatelům a jím nastaveným uživatelským oprávněním.
- 6.3. Přístup ke službám ISSŘ a PS prostřednictvím aplikačního rozhraní může být podmíněn postupy ze strany Provozovatele systému. Dokumentace k připojení aplikačního rozhraní je uveřejněna na webových stránkách Správce systému, je-li toto aplikační rozhraní dostupné.
- 6.4. Pracovníci Správce a Provozovatele systému mohou přistupovat k nástrojům a komponentám určeným pro správu systému prostřednictvím privilegovaných účtů bez nutnosti ověření prostřednictvím JIP účtu.

## 7. Zajištění přístupu a provozní doba

- 7.1. Provozovatel systému poskytuje všechny služby uživatelům ISSŘ a PS zdarma. Jsou-li některé kroky zpoplatněny třetími osobami (např. vydání kvalifikovaného certifikátu pro zaručený elektronický podpis), nese tyto náklady přímo uživatel systému.
- 7.2. Náklady na kvalifikovaná časová razítka přidělována ISSŘ nese Správce systému, rovněž tak náklady na využití služeb Konverzní pošty, je-li tato služba dostupná.
- 7.3. PS je provozován v nepřetržitém provozu. Poskytované služby jsou dostupné 24 hodin, 7 dní v týdnu. Roční dostupnost 99,5 % v nepřetržitém provozu.
- 7.4. ISSŘ je provozován v nepřetržitém provozu. Poskytované služby jsou dostupné 24 hodin, 7 dní v týdnu. Roční dostupnost 99,5 % v pracovních dnech a běžné pracovní doby od 6:00 do 20:00.
- 7.5. Nedostupnost komponent třetích stran, pro které není systém možné využívat, není započítávána do garantované dostupnosti. Jedná se zejména o následující komponenty, nikoliv však výlučně:
  - a) elektronická identita občana (NIA);
  - b) JIP/KAAS – Jednotný identitní prostor a Katalog autentizačních a autorizačních služeb sloužící pro autentizaci a autorizaci uživatelských účtů orgánů veřejné moci;
  - c) Služby Informačního systému základních registrů (ROS, ROB, RUIAN), Informační systém katastru nemovitostí – (ISKN ČÚZK)

## 8. Pravidla pro odstávky a dostupnost

- 8.1. Provozovatel systému je oprávněn přerušit poskytování služeb spočívající v přerušení provozu na dobu nezbytně nutnou pro aktualizaci, údržbu nebo jiný servisní zásah do systémů ISSŘ a PS.
- 8.2. Servisní odstávka musí být oznámena na webových stránkách Správce minimálně pět (5) pracovních dní předem
- 8.3. Odstávky ISSŘ a PS jsou prováděny k zajištění:
  - a) pravidelné profylaxe – realizace dle potřeby pro účely preventivní a pravidelné údržby informačního systému),
  - b) nastavení nových verzí ISSŘ a PS,
  - c) odstranění případného neplánovaného výpadku ISSŘ a PS z důvodu neočekávaných incidentů.
- 8.4. V době plánované odstávky může být dostupnost systému nebo jeho dílčích částí snížena, případně systém může být zcela nedostupný.
- 8.5. Provozovatel systému může kdykoliv provést servisní zásah, který nevyžaduje odstávku systému.

## 9. Uživatelská podpora ISSŘ a PS – HelpDesk

- 9.1. Podpora pro všechny uživatele využívajících služby ISSŘ a PS je zajištěna pomocí:
  - a) metodických materiálů
  - b) ServiceDesku Provozovatele
  - c) Call centra
- 9.2. Uživatelská podpora pro řešení dotazů je poskytována v pracovních dnech v čase od 7:00 do 20:00. Uživatelské dotazy podané mimo obvyklou pracovní dobu budou řešeny následující pracovní den.
- 9.3. Každému dotazu na aplikační a metodickou podporu a hlášení provozního incidentu Provozovatel systému přidělí unikátní identifikátor.
- 9.4. Po přijetí požadavku je Provozovatel systému povinen do třiceti (30) minut od evidence provést základní kategorizaci (Incident, Dotaz na funkcionality, Metodický dotaz ).
- 9.5. Lhůty pro řešení incidentů jsou nastaveny v souladu se Servisní smlouvou:
- 9.6. Kategorie A, znamená nejzávažnější vadu, v jejímž důsledku je Systém anebo jakákoliv jeho podstatná část zcela nefunkční. Doba vyřešení pro odstranění incidentu stanovena na následující pracovní den.
- 9.7. Kategorie B, znamená částečnou ztrátu funkcionality Systému anebo jinou vadu, v jejímž důsledku je využití Systému omezeno, avšak částečná ztráta funkcionality může být provizorně (např. s vynaložením většího úsilí či se zvýšenými náklady) nahrazena jinou funkcí. Doba vyřešení pro odstranění incidentu stanovena na 2 pracovní dny.
- 9.8. Kategorie C, znamená vadu, která nebrání nebo má zcela minimální vliv na řádné užívání. Doba vyřešení pro odstranění incidentu stanovena na 5 pracovní den, pokud nebude Správcem systému určena jiná lhůta.

## 10. Havárie a ztráta dat

- 10.1. V případě havárie systému a ztráty dat provádí obnovu Provozovatel systému v souladu s plánem obnovy. Hodnota RTO (Recovery Time Objective čas obnovy Systému ze záloh) je stanovena na 24 hodin.
- 10.2. Hodnota RPO (Recovery Point Objective – povolená časová perioda ztráty dat) pro systém ISSŘ je dvě (2) hodiny, tj. po obnovení provozu Systému nesmí dojít ke ztrátě dat vložených do Systému dvě (2) hodiny před havárií.
- 10.3. Hodnota RPO (Recovery Point Objective – povolená časová perioda ztráty dat) pro systém ISSŘ je dvě (2) hodiny, tj. po obnovení provozu Systému nesmí dojít ke ztrátě dat vložených do Systému dvě (2) hodiny před havárií.
- 10.4. Pokud dojde ke ztrátě dat, která vznikla dříve než 2 hodiny před havárií, jsou všichni Uživatelé postiženého systému, kteří mají podíl na vzniku dat, povinni poskytnout Provozovateli systému veškerou součinnost při obnovování ztracených dat spočívající v jejich opětovném získání.

## 11. Zaznamenání úkonů a vedené komunikace

- 11.1. Přílohou tohoto Provozního řádu je Závazná metodika pro výkon agendy stavebního řízení v Informačním systému stavebního řízení, kterým se řídí komplexní oběh dokumentů od příjmu dokumentu, po přijímané formáty až po samotnou skartaci dokumentů.

## 12. Pravidla pro zamezení neúměrného provozního zatížení a nesprávného používání informačního systému nebo jeho služeb

- 12.1. Provozovatel systému je povinen zajistit služby monitorování výkonu, logování a vyhodnocení operací prostřednictvím specializovaných nástrojů s cílem identifikovat anomálie v provozu systému.
- 12.2. Provozovatel systému je oprávněn využít jakýchkoliv prostředků bezpečnostní infrastruktury v případě DoS útoku, jakéhokoliv neúměrného strojového vytěživání. Může se jednat například o zavedení rate limitů, aby bylo omezeno množství požadavků na API nebo služby za jednotku času. Nastavení kvót vůči skupinám uživatelů aj.
- 12.3. Provozovatel systému je oprávněn zamezit přístupu subjektům nebo určitým osobám, pokud tyto účty budou využívány k neúměrnému zatížení systému, které je prokazatelně účelové a v rozporu s účelností poskytovaných služeb ISSŘ.
- 12.4. Provozovatel systému je povinen zrušit zamezení přístupu do 5 pracovních dní od podání žádosti včetně popisu nápravných opatření, pokud subjekt nebo osoba zjedná nápravu. V případě nutnosti opakovaného zamezení přístupu není Provozovatel systému se souhlasem Správce systému povinen žádosti vyhovět. Žádost je podávána na kontaktní údaje Provozovatele systému nebo prostřednictvím ServiceDesk.
- 12.5. Provozovatel systému je povinen takové subjekty a osoby předem kontaktovat, jsou-li dostupné kontaktní údaje.