

Příloha č. 2 VOP pro poskytování služeb systémové správy a uživatelské podpory: Dostupnost poskytované Služby a smluvní pokuty

1. Poskytovatel zajišťuje provoz Služby na základě údajů uvedených ve Smlouvě a Objednávkách.
2. Služba je poskytována po 24 hodin denně po celý rok s výjimkou doby pro plánovanou údržbu podle odst. 7 této přílohy.
3. Služba se stává nedostupnou v okamžiku pochybení Poskytovatele, za nedostupnost se nepovažuje porucha HW a SW Uživatele nebo datového spojení od Uživatele do datového centra Poskytovatele.
4. Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu Služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu služby, se vypočte měsíční dostupnost jako podíl:

$$DS = \frac{TS - TN}{TS} \times 100 \text{ [%]}$$

kde:

DS - dostupnost služby, TS - doba trvání služby, TN - doba nedostupnosti služby

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně nahoru na dvě desetinná místa.

5. Doba trvání služby TS v měsíci je období, po které má být Služba podle Smlouvy a Objednavek v daném měsíci poskytována.
6. Doba nedostupnosti Služby TN je období v rámci doby trvání Služby v měsíci, ve kterém Uživatel nemohl Službu řádně užívat z příčin, které byly na straně Poskytovatele způsobeny vlastním pochybením (zahrnuje zejména nefunkčnost HW a SW serverů).
7. Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 48 hodin za kalendářní rok, po které může být poskytování Služeb přerušeno. Plánovaná údržba bude prováděna v době s nižším uživatelským využitím (noční hodiny, víkendy, státní svátky). Každou plánovanou údržbu je Poskytovatel povinen Uživateli oznámit alespoň 5 kalendářních dnů předem. V době pro plánovanou údržbu nemusí být Služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání Služby v měsíci TS.
8. V případě, že v kalendářním měsíci není z viny Poskytovatele dodržena měsíční dostupnost Služby, může Uživatel po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu
9. Požadavek na smluvní pokutu musí uživatel uplatnit písemně nejpozději v následujícím kalendářním měsíci, jinak tento nárok zaniká.
10. Měsíční dostupnosti a procentní sazba pro výpočet výše smluvní pokuty jsou určeny v tabulce:

Měsíční dostupnost Služby	Smluvní pokuta
DS ≥ OD -1%	0%
OD -1% > DS ≥ OD -3%	25%
OD -3% > DS ≥ OD -5%	50%
OD -5% > DS ≥ OD -7%	75%
OD -7% > DS	100%

kde: OD objednaná dostupnost Služby dle Objednávky

11. Výše smluvní pokuty se počítá procentní sazbou z měsíční ceny za službu pro každý dotčený uživatelský účet definovaný v Objednávkách. Smluvní pokuta je paušalizovanou náhradou škody.
12. Smluvní pokuta bude uhrazena Poskytovatelem na základě vyúčtování Uživatele. Lhůta splatnosti smluvní pokuty je shodná jako pro vyúčtování za poskytnuté Služby.

V Praze dne: 1.4.2011

Českomoravské informační systémy s.r.o.
Ing. Václav Svátek, jednatel