

10. Parametry poskytování služby

- 10.1. Tyto parametry platí pro poskytování služby (např. poskytování služby systému nebo poskytování hostingu systému).
- 10.2. Poskytovatel je oprávněn pověřit provedením části prací jinou osobu; v takovém případě však má poskytovatel odpovědnost, jako by tyto činnosti prováděl sám.

10.3. Dostupnost služby

- a. Služba je dostupná přes síť internet a to 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Poskytovatel garantuje dostupnost minimálně 97 %.
- b. Služba je dostupná z jakéhokoliv místa, podmínkou je zařízení (počítač) plnohodnotně připojený do mezinárodní sítě internet a internetový prohlížeč uvedený v aktuální elektronické dokumentaci.
- c. Tolerována je nedostupnost v rozsahu 24 hodin v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Pokud služba není dostupná z důvodů technických problémů na straně objednatele není toto zahrnuto do výpočtu garantované dostupnosti.
- d. Výpadek služby je definován jako kompletní přerušení poskytování služby minimálně na 15 minut a to z důvodů, které jsou prokazatelně na straně poskytovatele a nejsou způsobeny vyšší mocí.
- e. Je-li služba dostupná, ale vykazuje sníženou funkčnost nebo je pomalejší odezvu, nejedná se o výpadek služby.

10.4. Plánované odstavení služby

- a. V některých případech je nutné službu dočasně odstavit na nezbytně nutnou dobu z důvodů údržby či update systému. Plánované odstavení není počítáno do dostupnosti služby. Údržba je prováděna přednostně v časech od 23:00 do 05:00 hod.
- b. Poskytovatel je povinen objednatele předem informovat o plánovaném odstavení služby během běžné pracovní doby případně mimo běžnou pracovní dobu pro plánované odstavení delší než 30 minut a to mailem na adresu kontaktu objednatele alespoň 1 den předem.

10.5. Bezpečnost služby

- a. Služba je provozována v profesionálním hostingovém centru. Služba je poskytována pomocí zabezpečeného protokolu HTTPS, který je průmyslovým standardem v oblasti zabezpečeného připojení webových aplikací. Pro jeho použití je potřeba, aby klientská zařízení akceptovala tento protokol.
- b. Přístupové údaje jsou uživateli předány při nastavení systému osobně nebo formou emailu/SMS. Objednatel je povinen uchovávat v tajnosti své přístupové údaje k systému a chránit je před zneužitím ze strany třetích osob. Objednatel je výhradně zodpovědný za ochranu a utajení svých přístupových údajů. Objednatel souhlasí s tím, že zejména své heslo nikdy nesdělí nikomu jinému a také nebude používat přihlašovací jméno nebo heslo žádného jiného uživatele. Poskytovatel nenes žádným způsobem odpovědnost za užití přihlašovacího jména nebo hesla třetí osobou.

10.6. Zálohování dat

- a. Poskytovatel zajišťuje denní zálohy a tyto archivuje v režimu 3 poslední denní zálohy, 1 poslední týdenní záloha a 1 poslední měsíční záloha. Zálohy jsou uloženy jednou ve stejném datovém centru a podruhé v geograficky odděleném datovém centru.