**Příloha č. 5**

ke Smlouvě o akceptaci platebních karet

**Zkušební provoz a zajištění servisních služeb a podpory**

1. Obecně

Tato Příloha č. 5 upravuje zkušební provoz a zajištění servisních služeb a podpory ohledně Služeb poskytovaných Poskytovateli služeb Smluvnímu partnerovi a je nedílnou součástí Smlouvy. Výrazy s velkými počátečními písmeny, jež nejsou v této Příloze č. 5 definovány, mají stejný význam jako ve Smlouvě nebo ve VOP.

1. ZKUŠEBNÍ PROVOZ

Smluvní strany se dohodly, že po dobu čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti Smlouvy bude proveden tzv. zkušební provoz Terminálů POS v Obchodních místech specifikovaných v Příloze č. 6 Smlouvy (dále jen „**Zkušební provoz**“). Zkušební provoz bude spočívat v tom, že na náklady EVO budou v příslušných Obchodním místech instalovány Terminály POS se současným zaškolení personálu Smluvního partnera (min. 2 proškolené osoby na 1 každý poskytnutý Terminál POS), a to za účelem ověření plné funkcionality Terminálů POS a jejich kompatibility s pokladním systémem provozovaným Smluvním partnerem.

V případě úspěšného Zkušebního provozu budou příslušné Terminály POS předány Smluvnímu partnerovi, o čemž bude sepsán předávací protokol, a to nejpozději do sedmi (7) kalendářních dnů od úspěšného provedení Zkušebního provozu.

V případě, že bude v rámci Zkušebního provozu zjištěno, že Terminály POS nejsou kompatibilní s pokladničním systémem Smluvního partnera, případně, že mají jiné nedostatky, které závažným způsobem omezují či znemožňují přijímání plateb Smluvním partnerem, má EVO možnost do jednoho (1) týdne zajistit pro Smluvního partnera nové technické řešení Terminálů POS a opět provézt Zkušební provoz.

Pokud ani v rámci opakovaného Zkušebního provozu nebude problém s kompatibilitou či vytýkanými nedostatky vyřešen, mají obě Smluvní strany možnost vypovědět smlouvu s okamžitou účinností, a to v souladu s podmínkami čl. 7.12.3 VOP.

Pokud nedojde k převzetí Terminálů POS Smluvním partnerem po úspěšném provedení Zkušebního provozu, a to ve lhůtě výše uvedené, je Smluvní partner povinen nahradit náklady Poskytovatelů služeb vzniklé v souvislosti se Zkušebním provozem.

1. Skutečná Dostupnost Služeb
   1. Výpočet

Skutečná dostupnost Služeb („**SDS**“) předpokládá, že Služby jsou plně funkční, a ve všech svých ohledech odpovídají Smlouvě, včetně všech specifikací dle příloh Smlouvy. SDS je měřena v průměru za každé po sobě jdoucí čtvrtletní období v příslušném kalendářním roku. SDS je měřena dvacet čtyři hodin denně sedm dní v týdnu (24/7) v průběhu jednoho měsíce, a je počítána dle následujícího vzorce:

xxx

**Legenda:**

xxx

* 1. Podmínky

Poskytovatelé služeb se zavazují zajistit, že maximální roční plánovaná doba výpadku pro veškeré Služby nepřesáhne dvě stě čtyřicet (číslem: 240) minut. Poskytovatelé služeb se zavazují zajistit, že plánovaná doba výpadku nebude zasahovat do následujícího období:

**7:00 – 22:00 (CET), v jakýkoliv pracovní i nepracovní den**

O plánované době výpadku informují Poskytovatelé služeb Smluvního partnera e-mailem na adresu xxx nebo xxx předem, a to v souladu s následující tabulkou:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Typ plánované odstávky | Notifikační doba (v Pracovních dnech) | Komentář |
| Standardní | 5 | N/A |
| Urgentní | 1 | Detailní popis účelu plánované doby odstávky bude poskytnut Smluvnímu partnerovi do tří (číslem: 3) Pracovních dnů. |

* 1. Výluky

Při výpočtu SDS nebude brán zřetel na:

1. Naplánované nebo Smluvními stranami vzájemně dohodnuté výpadky způsobené v důsledku vylepšování, aktualizace systému, nebo jiných podpůrných opatření, včetně, nikoliv však výlučně, plánované údržby;
2. Výpadky způsobené Smluvním partnerem;
3. Výpadky způsobené ze strany některého z Karetních schémat;
4. Výpadky způsobené působením vyšší moci (např. stávky, přírodní katastrofy, opatření vlády, nepokoje, války, apod.); nebo
5. Výpadky způsobené ČNB, zpracovatelskými bankami, Vydavatelskými bankami či poskytovateli telekomunikačních služeb vybranými na základě dohody mezi Smluvními stranami (typicky v případě výpadku signálu mobilních operátorů), přičemž takové výpadky se pro účely této Přílohy č. 5 považují za výpadky způsobené působením vyšší moci.
   1. Požadovaná dostupnost Služeb

Poskytovatelé služeb se zavazují poskytovat:

1. Službu dle čl. 1.3 písm. a) Smlouvy tak, aby její SDS odpovídalo devadesáti osmi procentům (číslem: 98 %) za příslušné kalendářní čtvrtletí.
2. Službu dle čl. 1.4 písm. a) Smlouvy tak, aby její SDS odpovídalo alespoň devadesáti devíti celým devadesáti devíti setinám procenta (číslem: 99,99 %) za příslušné kalendářní čtvrtletí.
3. ostatní Služby dle Smlouvy neuvedené výše tak, aby SDS každé z těchto Služeb, včetně služby zajišťování Centra obsluhy akceptanta (viz čl. 4.2 níže), odpovídalo alespoň devadesáti sedmi procentům (číslem: 97 %) za příslušné kalendářní čtvrtletí.
4. ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB A Podpora
   1. Servisní služby

Poskytovatelé služeb zajišťují servisní služby Terminálů POS prostřednictvím svých techniků, součástí kterých je (i) servis Terminálu dálkově či v místě instalace, (ii) upgrade SW aplikací Terminálu POS, (iii) poradenská a technická podpora Terminálu POS.

V rámci instalace každého Terminálu POS bude provedena testovací transakce s ověřením plné funkcionality Terminálu POS a jeho připojení na autorizační centrum a propojení s pokladním systémem Smluvního partnera.

EVO nese náklady spojeny s opravou či výměnou Terminálů POS, a to s výjimkou poruch a vad, za něž odpovídá Smluvní partner (tzn. zejména poruch vzniklých neodbornou či neoprávněnou manipulací s Terminálem POS či nedodržením povinností ze strany Smluvního partnera uvedených ve Smlouvě).

* 1. Centrum obsluhy akceptanta

Poskytovatelé služeb se zavazují zpřístupnit Smluvnímu partnerovi Centrum obsluhy akceptanta v souladu s touto Přílohou č. 5.

Centrum obsluhy akceptanta představuje kontaktní místo, na které se může Smluvní partner obrátit v případě jakýchkoli dotazů či obtíží týkajících se Služeb, zejména zpracovávání Transakcí, zpracovávání Autorizací, vyřizování reklamací v Programu platebních karet, či převodu částek splatných Smluvnímu partnerovi za dodané zboží, resp. poskytnuté Služby, jež byly uhrazeny Zákazníky pomocí Platebních karet, včetně dotazů či obtíží souvisejících s Terminály POS („**Incident**“).

Centrum obsluhy akceptanta zpřístupní Poskytovatelé služeb za následujících podmínek:

|  |  |
| --- | --- |
| Podmínky | |
| Časová dostupnost | 24x7 (tj. non-stop), včetně víkendů a státních svátků |
| Jazyková dostupnost | Čeština / Slovenština |

* 1. Řešení Incidentů

Poskytovatelé služeb se zavazují zahájit řešení oznámeného Incidentu vždy primárně dálkově dle následujícího harmonogramu:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Závažnost Incidentu | Popis | Dopady | Doba odezvy |
| Kritická | Vyřazuje z provozu kritických komponent Služeb. Smluvní partner není schopen samostatně dočasně řešit Incident.  Zahrnuje zejména (nikoliv však výlučně) Incidenty týkající se zpracovávání Transakcí, Autorizací, a Službu dle čl. 1.3 písm. a) Smlouvy. | Značný finanční dopad, poškození dat, ztráta dat, úniky údajů. | Do třiceti (30) minut od oznámení či zjištění |
| Střední | Zasahuje kritický komponent Služeb. Smluvní partner je schopen samostatně dočasně řešit Incident. | Dopady na běžnou obchodní činnost s mírným finančním dopadem | Do sto dvaceti (120)minut od oznámení či zjištění |
| Malá | Vyřazuje z provozu nebo zasahuje nekritický komponent Služeb. | Bez významu na běžnou obchodní činnost a pouze minimální finanční dopad. | Do dvaceti čtyř (24) hodin po oznámení či zjištění |

O závažnosti Incidentu rozhoduje Smluvní partner, s tím, že příslušnou klasifikaci je oprávněn uvést v oznámení Incidentu. Neklasifikuje-li Smluvní partner Incident v oznámení, má se za to, že jde o Incident střední závažnosti.

V případě, že není možné Incident vyřešit dálkově v rámci výše uvedených lhůt a je pro řešení Incidentu potřebný zásah technika Poskytovatelů služeb přímo v Obchodním místě, jsou Poskytovatelé služeb povinní odstranit vady či poruchy, zejména nahradit nefunkční Terminál POS nebo jiná zařízení poskytovaná Poskytovateli služeb za plně funkční nebo je opravit nejpozději následující kalendářní den od přijetí oznámení Smluvního partnera o vadě (v době od 8:00 do 17:00 hod).

Lhůty uvedené v tomto ustanovení čl. 4.3 se nepoužijí v případě, že Poskytovatelům služeb brání v řešení Incidentu vyšší moc či v jiných případech, kdy není možné Incident odstranit z důvodů uvedených v čl. 3.3 výše.

1. Sankce
   1. Výpočet

V případě, že SDS Služby nedosáhne požadované dostupnosti Služby, jak je specifikována v čl. 2.4 výše, vzniká Smluvnímu partnerovi za každý kalendářní měsíc nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši odpovídající výsledku výpočtu dle tohoto čl. 5, zaokrouhlené na celé koruny, v českých korunách („**Sankce za výpadek**“).

xxx

**Legenda:**

xxx

Smluvní strany se dohodly, že Sankce za výpadek bude Smluvnímu partnerovi vyplacena tak, že Poskytovatelé služeb Sankci za výpadek zohlední v rámci vyúčtování, přičemž na částku Sankce za výpadek vystaví dobropis k již vystavené faktuře za Služby vystavené Poskytovateli služeb za měsíc, v rámci kterého vznikl nárok Smluvního partnera na Sankci za výpadek.

Převyšuje-li SDS úroveň požadované dostupnosti Služby výpočet Sankce za výpadek není relevantní. Smluvní strany se dohodly, že negativní Sankce za výpadek nemá být vykládána jako povinnost Smluvního partnera provést platbu Poskytovatelům služeb.

***Příklad*** *(uváděný na Službě zpracování Autorizací):*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Služba* | *Měření* | *Požadovaná online dostupnost (%)* | *Minimální úroveň Služby*  *(%)* | *SDS (%)* | *Základní úroveň*  *(Kč)* |
| *Zpracování*  *Autorizace* | *24 x 7* | *99,99* | *99,50* | *99,60* | *10.000* |

*Výpočet Sankce za výpadek by byl následující:*

*𝑥xx*

* 1. Reporting

Smluvní strany se zavazují, že si vzájemně poskytnou veškeré údaje či jiná data nezbytná ke kalkulaci Sankce za výpadek za příslušný měsíc, včetně údajů o skutečné úrovni Služby a částce odpovídající základní úrovni.