

Příloha 2

Garance dostupnosti služeb (SLA).

1. Předmět poskytovaných služeb

- 1.1 Poskytovatel bude odběrateli poskytovat hostingové služby, spočívající v zajištění provozování www stránek a online aplikací odběratele v síti Internet tak, že zajistí server a konektivitu v síti Internet na port 1-10Gbit/s v NIXu, 100-1000 Mbit/s pro zahraničí.
- 1.2 Datové přenosy nejsou omezeny.
- 1.3 **Služby jsou poskytovány v garanci dostupnosti SLA 99,9%.**

2. Rozsah poskytování služeb

- 2.1 Služba je sjednána pro vyhrazený server ve vlastnictví poskytovatele v technickém zázemí zajištěném poskytovatelem, dále **xCLOUD**.
- 2.2 **Provozovaný servery jsou**
 - 2x**
 - Dedikovaný server IBM Lenovo x3650 M5**
 - CPU Xeon 8C E5-2630v3**
 - 4x 16GB DDR4 2133 RAM (Celkem 64GB)**
 - 2x HDD 4TB, 7.2K SAS**
 - 2x S3700 200GB SATA 2.5" MLC Enterprise SSD (Write Back Cache)**
- 2.3 Poskytovatel zabezpečí možnost dálkového přístupu k nainstalované technologii odběrateli 24 hodin denně.
- 2.4 Za obsah dat publikovaných na serveru nebo přenesených po datových linkách serveru odpovídá odběratel, který prohlašuje, že tato data nejsou a nebudou po dobu trvání smlouvy v rozporu s Českým právním řádem.
- 2.5 Úhradu nákladů na spotřebu el. energie zajišťuje výhradně poskytovatel.
- 2.6 Poskytovatel je povinen uvědomit odběratele minimálně 5 dní předem o jakémkoliv plánované údržbě, která by mohla ohrozit nebo omezit provoz instalovaného zařízení.
- 2.7 Pro servisní technické účely spojené s webhostingem je poskytovatelem provozována hot-line +420 566 466 410, e-mail: info@xart.cz.

3. Účtování a úhrady

- 3.1 Služby, které jsou předmětem této přílohy, jsou poskytovatelem účtovány (není-li stanoveno jinak) ročně předem a vždy v listopadu.
Účtování služeb v prvním roce využívání služeb je popsáno detailně v samostatné smlouvě nebo objednávce.

4. Podmínky provozu, údržby, poruchy a garance kvality služeb

- 4.1 Poskytovatel odpovídá za kvalitní provoz, kontrolu a údržbu technologického zařízení určeného k zajištění předmětu smlouvy pro odběratele. Poskytovatel neodpovídá za vznik poruch, závad nebo nefunkčnosti v případech, že k těmto stavům došlo následkem neodborného nebo neoprávněného zacházení odběratele. Za poruchu ve smyslu smlouvy se považuje taková porucha na zařízení, která způsobí přerušení dodávky poskytovaných služeb, nebo takovou změnu parametrů, která se projeví prokazatelným znehodnocením služby.

- 4.2 Za začátek poruchy je považován okamžik jejího nahlášení odběratelem na servisní kontakt uvedený v bodě 2.7 této smlouvy, nebo okamžik zjištění poruchy poskytovatelem, podle toho, která z výše uvedených skutečností nastane dříve.
- 4.3 Za konec poruchy je považován okamžik obnovení služby se základními parametry.
- 4.4 Za poruchu ve smyslu této smlouvy není považováno předem dohodnuté krátkodobé přerušení poskytování služby v důsledku nezbytné profylaktické kontroly nebo úpravy technologického zařízení poskytovatele. Za poruchu ve smyslu této přílohy smlouvy není považováno ani předem oznámené přerušení poskytování služby na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných opatření či z jiného důležitého všeobecného zájmu. Za poruchu ve smyslu této přílohy smlouvy není považováno ani dočasné přerušení či omezení poskytované služby způsobené důsledkem poruch na zařízení dodavatelů elektrické energie, telekomunikačního spojení, apod.
- 4.5 Pověřený zástupce objednatele je povinen hlásit poskytovateli všechny případné poruchy, problémy a nedostatky, které se projeví snížením kvality poskytované služby dle předmětu přílohy smlouvy na technický kontakt uvedený v bodě 2.7
- 4.6 Při poruše na zařízení poskytovatele, které způsobí nedostupnost služeb odběrateli, je poskytovatel povinen neprodleně zajistit její odstranění tak, aby byla doba trvání poruchy co nejkratší. Při odstraňování poruch bude poskytovatel a odběratel organizovat nezbytnou součinnost mezi pracovníky odběratele a servisní skupinou poskytovatele.
- 4.7 V případě, že dojde ke snížení měsíční dostupnosti služby, vzniká zákazníkovi možnost uplatnit nárok na snížení ceny služby v daném měsíci následovně:

Dostupnost	99,98 % - 99,90 %	99,89 % - 99,50 %	99,49 % - 99,00 %	98,99 % - 97,00 %	nižší než 97,00 %
SLA 99,9 %	5% snížení ceny	10% snížení ceny	20% snížení ceny	50% snížení ceny	100% snížení ceny

4.8 Postup pro zajištění nároku na snížení ceny v rámci garance služeb

Odběratel může uplatnit návrh písemně (elektronicky) na e-mailovou adresu info@xart.cz. Zašle žádost o posouzení avizovaného výpadku na kontaktní adresu společnosti XART s.r.o., kde uvede datum a čas nedostupnosti služby. Reklamacie služeb musí být uplatněna nejpozději do 30 dnů od nedostupnosti služby.

5. Zvláštní ustanovení

- 5.1 Jestliže vyšší moc omezí trvání nebo rozsah poskytované služby podle části 1 této přílohy smlouvy, budou smluvní strany zproštěny povinností dle této přílohy smlouvy na dobu trvání tohoto zásahu vyšší moci.
- 5.2 Práva a povinnosti založené touto přílohou smlouvy a z ní vyplývající nemůže žádná ze stran postoupit jiné osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.

6. Různé

- 6.1 Tato příloha smlouvy nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy oběma stranami a účinnosti dnem připojení a dostupnosti technologií odběratele k síti poskytovatele.