Príloha: Parametre Dostupnosti a zľava z ceny Podporných služieb

Stanovená dostupnosť pre APV je **99,5 %** pre kalendárny rok, t. j. kumulatívna doba neplánovaného výpadku (nedostupnosť) je maximálne 43,8 hodín za kalendárny rok, max. však 3,65 hodín za kalendárny mesiac. Do tejto doby sa nezahrňujú prípadné plánované odstávky pre údržbu APV, resp. odstávky APV spôsobené previazanými IT technológiami (informačnými systémami) tretích strán.

DIS môže byť automatizovane sledovaná a vyhodnocovaná v Service Desk, ako možná súčasť implementovaných procesov incident manažmentu a servis level manažmentu.

D je dostupnosť APV hodinách príslušnom kalendárnom mesiaci.

V je v procese Incident manažmentu reprezentovaná neočakávanou a vopred neschválenou odstávkou APV (výpadok APV) alebo jeho časti (napr. modulu) z dôvodu Incidentu s Prioritou „Urgentná (A/1)“, ktorú zaznamená oprávnený zamestnanec Objednávateľa v aplikácii Service Desk v predmetnom evidovanom Incidente zadaním príznaku, že konfiguračná položka APV je nedostupná a následným zadaním Dátumu a času Začiatku neočakávanej a vopred neschválenej odstávky (dátum a čas nahlásenia Incidentu) a následným zadaním Dátumu a času Konca neočakávanej a vopred neschválenej odstávky (dátum a čas vyriešenia Incidentu, resp. spustenia náhradného riešenia).

V = Dátum a čas Koniec odstávky - Dátum a čas Začiatok neočakávanej a vopred neschválenej odstávky.

∑V je sumár časov neočakávaných a vopred neschválených odstávok (kumulatívna doba neplánovaného výpadku) v rámci sledovaného obdobia, počas ktorých APV, resp. jeho časť (modul) nie je dostupný Objednávateľovi z dôvodu Incidentu s Prioritou „Urgentná (A/1)“

V prípade poruchy technickej a systémovej infraštruktúry na strane Objednávateľa sa čas trvania odstávky APV pozastavuje až do doby odstránenia poruchy tejto infraštruktúry, pričom Poskytovateľ nie je v omeškaní. Tento stav sa ukončuje odstránením poruchy na strane Objednávateľa a následným informovaním Poskytovateľa o tejto skutočnosti.

V prípade nezhody pri meraní času nedostupnosti APV (výpadku) alebo jeho časti, je rozhodujúce meranie Objednávateľa.

Pri posudzovaní dostupnosti sa do doby výpadku APV počíta výpadok ktorejkoľvek časti APV (modulu).

V prípade, že dôjde k nedostupnosti APV, ktorá počas príslušného kalendárneho mesiaca presiahne hodnotu 3,65 hodín (∑V), vzniká Objednávateľovi nárok na zľavu vo výške 50% z Mesačnej paušálnej odmeny vrátane DPH za poskytnuté Paušálne služby v príslušnom kalendárnom mesiaci. Ak Paušálne služby nebudú poskytované počas celého obdobia kalendárneho mesiaca, maximálna kumulatívna doba neplánovaného výpadku pre príslušné obdobie kalendárneho mesiaca sa vypočíta ako násobok hodnoty 0,12 hodiny a počtu kalendárnych dní poskytovania Paušálnych služieb počas príslušného kalendárneho mesiaca *(napr. ak sa Paušálne služby poskytovali počas obdobia 20 kalendárnych dní, maximálna kumulatívna doba neplánovaného výpadku pre toto obdobie je 2,4 hodín)*, pričom Objednávateľovi vzniká nárok na zľavu z Mesačnej paušálnej odmeny vo výške 50% pomernej časti z Mesačnej paušálnej odmeny vrátane DPH pripadajúcej na každý kalendárny deň poskytovania Paušálnych služieb v príslušnom kalendárnom mesiaci.

Objednávateľ nie je povinný si uplatniť prislúchajúcu výšku zľavy osobitnou výzvou Poskytovateľovi. Nárok Objednávateľa na zľavu v príslušnej výške vzniká automaticky po splnení podmienok pre jej vznik a Poskytovateľ sa zaväzuje poskytnúť Objednávateľovi zľavu vo výške, na ktorú Objednávateľovi vznikol nárok, a vždy zohľadniť túto zľavu vo fakturácii Paušálnych služieb za príslušných kalendárny mesiac.

Do výpočtu nedostupnosti pre účely zníženia Mesačnej paušálnej odmeny sa nezapočítava:

a) čas nedostupnosti spôsobený nedostupnosťou iného informačného systému ako je APV,

b) čas nedostupnosti spôsobený okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle článku 19. tejto Zmluvy,

c) čas nedostupnosti spôsobený výpadkami HW komponentov alebo infraštruktúry APV z dôvodu ich zastaranosti, nedostatočnej kapacity, nedostatočnej podpory zo strany výrobcu, alebo iného dôvodu, ktorý nepatrí do zodpovednosti Poskytovateľa,

d) čas nedostupnosti spôsobený nesprávnou alebo neautorizovanou modifikáciou APV (hardvér, softvér) vykonanou Objednávateľom bez vedomia Poskytovateľa,

e) čas nedostupnosti spôsobený nedodržaním odporúčaných postupov Objednávateľom, ktoré sú uvedené v prevádzkovej dokumentácii APV alebo nesprávnym používaním zo strany Objednávateľa;

existenciu vyššie uvedených skutočností je povinný relevantným spôsobom preukázať Poskytovateľ.