

## **Smlouva o zajištění provozování softwarové aplikace č. 20200068**

### **ROZVOJOVÁ AGENTÚRA Banskobystrického samosprávného kraja, n. o.**

se sídlem Námestie SNP 1/1, PSČ 974 01, Banská Bystrica

IČ: 51744422

DIČ: 2120807117

zapsaná v registru neziskových organizací vedeném Okresním soudem v Banské Bystrici, OVVS/NO-7/2018

zastoupená JUDr. Gabrielou Bielikovou, statutárním zástupcem  
jako **objednatel**,

a

### **Sprinx Systems, a.s.**

se sídlem Údolní 212/1, PSČ 147 00, Praha 4 – Braník

IČ: 26770211

DIČ: CZ26770211

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 8161

zastoupená místopředsedou představenstva Jiřím Čápem

osoby oprávněné k jednání ohledně smlouvy ve věcech

- smluvních (obchodních): Jiří Čáp, tel. 251 014 211,
- technických: Jiří Jinger, tel. 251 014 211,

jako **provozovatel**,

spolu níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají v souladu s ust. § 1724 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, tuto

### **smlouvu o zajištění provozování softwarové aplikace**

#### **I. Základní závazky smluvních stran**

- a) Objednatel prohlašuje, že je oprávněným uživatelem softwarové aplikace, která je specifikována v Příloze č. 3 této smlouvy – „objednávka služeb“, (dále též jen „**softwarová aplikace**“ užíváno v tomto tvaru jednotného čísla i v případě, že se jedná o více samostatných softwarových aplikací).
- b) Provozovatel prohlašuje, že je vlastníkem nebo oprávněným uživatelem hardwarového i softwarového vybavení nutného k instalaci a zajištění řádného provozu softwarové aplikace podle této smlouvy. Podrobná specifikace parametrů softwarového a hardwarového vybavení je uvedena ve Všeobecných technických podmínkách, které jsou dostupné ve svém aktuálním znění na webu [www.softwarehosting.cz/vtp](http://www.softwarehosting.cz/vtp).
- c) Provozovatel se zavazuje softwarovou aplikaci instalovat na svůj server a tuto po celou dobu platnosti této smlouvy zajistit provoz softwarové aplikace, to vše způsobem a za podmínek sjednaných touto smlouvou. Objednatel se zavazuje za činnosti provedené podle této smlouvy zaplatit provozovateli úplatu sjednanou v článku V. této smlouvy. Předpokladem instalace softwarové aplikace a zajištění provozu softwarové aplikace provozovatelem je předání licenčního klíče (licenčních klíčů) či alternativního aktivačního údaje (aktivačních údajů) objednatel provozovateli (pokud licenční klíče či alternativní aktivační údaje existují) a

zajištění oprávnění užití softwarovou aplikaci v rozsahu nutném pro její provozování, a to po celou dobu trvání této smlouvy.

## II. Způsob zajištění provozování softwarové aplikace

- a) Provozovatel zajistí provoz softwarové aplikace na virtuálním serveru v prostředí, který je pro každou dílčí aplikaci uveden ve Všeobecných technických podmínkách, které jsou dostupné ve svém aktuálním znění na webu [www.softwarehosting.cz/vtp](http://www.softwarehosting.cz/vtp).
- b) Zajištěním provozu softwarové aplikace se rozumí provedení těchto činností, resp. poskytnutí těchto služeb provozovatelem objednateli: pronájem výpočetního času, diskového prostoru, pravidelný servis serverů a infrastruktury, na kterých je softwarová aplikace instalována, instalace provozovatelem schválených a bezpečných aktualizací operačního systému a jiného software, který slouží k řádnému fungování softwarové aplikace, upgrade hardware a zálohování dat, (dále též „běžné provozování“). Součástí běžného provozování je také zpřístupnění softwarové aplikace způsobem, který je pro každou dílčí aplikaci uveden ve Všeobecných technických podmínkách, které jsou dostupné ve svém aktuálním znění na webu [www.softwarehosting.cz/vtp](http://www.softwarehosting.cz/vtp).

Další podrobná specifikace služeb tvořící běžné provozování požadovaných ze strany objednavatele vyplývá z objednávky služeb, která je uvedena v Příloze č. 3 této smlouvy – objednávka služeb.

- c) Provozovatel poskytuje technickou ochranu osobních údajů, které jsou součástí databází v rámci softwarové aplikace objednatel v souladu s platnou právní úpravou v rozsahu běžných standardů hostingových služeb a dbá na to, aby osobní údaje byly dobře zabezpečeny a nemohly být zneužity.
- d) Provozovatel se zavazuje po celou dobu platnosti této Smlouvy, i po jejím skončení, dodržovat veškeré povinnosti vyplývající z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

## III. Doba plnění

- a) Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- b) Tuto smlouvu lze ukončit dohodou stran nebo výpovědí jedné smluvní strany, a to i bez uvedení výpovědního důvodu, s výpovědní lhůtou dvou měsíců, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- c) Dostane-li se objednatel do prodlení s úhradami vystavených faktur o více než 3 měsíce je provozovatel oprávněn tuto smlouvu vypovědět s 1 měsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena objednateli.
- d) Při způsobu ukončení smlouvy, které jsou uvedeny v odstavcích III. a), b), c) nezaniká nárok provozovatele na uhrazení pohledávek a závazků, které z této smlouvy vyplývají.

- e) Provozovatel se zavazuje instalovat softwarovou aplikaci a zahájit činnosti zajišťující její provoz nejpozději do data, které je uvedeno v Příloze č. 3 této smlouvy – objednávka služeb nebo následujících objednávkách služeb, které se po jejich podpisu stávají nedílnou součástí smlouvy.
- f) Včasná instalace softwarové aplikace a zahájení činností zajišťujících její provoz závisí na řádném a včasném plnění závazků objednatele k poskytování součinnosti sjednané touto smlouvou (viz čl. IV). Pokud ze strany objednatele dojde k prodlení při plnění těchto jeho povinností, prodlouží se o stejnou dobu doba pro zahájení činností zajišťujících řádný provoz softwarové aplikace sjednané v odst. III. e), nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

#### IV. Další závazky smluvních stran

- a) Smluvní strany se zavazují poskytnout si součinnost tak, aby mohlo být plněno dle této smlouvy řádně a včas.
- b) Provozovatel se zavazuje uskutečňovat činnosti, k nimž se touto smlouvou zavázal, podle pokynů objednatele a v souladu s jeho zájmy, které mu jsou známy nebo s nimiž jej objednatel seznámí, při plnění závazků z této smlouvy a postupovat s odbornou péčí, dodržovat podmínky této smlouvy a průběžně informovat objednatele o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na plnění závazků založených touto smlouvou.
- c) Objednatel se zavazuje poskytovat provozovateli další součinnost potřebnou k plnění závazků z této smlouvy, a to na základě žádosti provozovatele nebo po předchozím projednání s ním.
- d) Objednatel se zavazuje informovat provozovatele neprodleně o všech okolnostech, které by mohly ovlivnit plnění závazků založených touto smlouvou a přijmout veškerá nezbytná opatření k jejich rychlému odstranění.
- e) Provozovatel se zavazuje, že objednateli zajistí veškeré služby sjednané touto smlouvou, a to po celou dobu platnosti této smlouvy. Součástí provozování je předání přístupových údajů a návodu na využívání služby SoftwareHosting.cz.

#### V. Úplata, fakturace a platební podmínky

- a) Objednatel se zavazuje platit provozovateli za činnosti provedené podle této smlouvy následující úplaty:
  - 1) měsíční paušální platba za běžné provozování softwarové aplikace (viz odst. II. b) ) je stanovený paušální měsíční platbou ve výši uvedené v příloze č. 3 této smlouvy – „objedávka služeb“, přičemž přehled služeb, které jsou na základě těchto objednávek poskytovány, má objednatel možnost ověřit na klientském portálu, který je dostupný na internetové adrese: [client.softwarehosting.cz](http://client.softwarehosting.cz) / [portal.softwarehosting.cz](http://portal.softwarehosting.cz),
  - 2) úplaty za další objednané služby poskytnuté při zajištění provozování softwarové aplikace nad rámec běžného provozování budou kalkulovány na základě platného ceníku, který je jako dokument s názvem „Ceník SoftwareHosting.cz“ nedílnou součástí této smlouvy a tvoří Přílohu č. 1.
- b) Služby dle čl. V. odst. 2 mohou být objednaný písemnou nebo elektronickou formou na e-mailovou adresu provozovatele (obchod@sprinx.com, obchod@softwarehosting.cz) nebo adresu zaměstnance provozovatele, který řeší daný obchodní případ.

- c) Úplaty sjednané v odst. V. a), 1) a 2) jsou splatné na základě faktury provozovatele vystavené vždy k poslednímu dni běžného měsíce, ve kterém byla služba využita, se splatností 15 dnů od data vystavení.
- d) Objednatel se zavazuje nad rámec úplat sjednaných v odstavci V. a), 1) a 2) zaplatit provozovateli ještě daň z přidané hodnoty.
- e) Objednatel souhlasí se zasíláním faktur/daňových dokladů pouze v elektronické podobě. Daňové doklady budou zasílány ve formátu PDF zaručujícím neporušitelnost obsahu. Daňové doklady budou zasílány na e-mailovou adresu, které je uvedena v Příloze č. 3 této smlouvy – objednávka služeb.
- f) Za prodlení se zaplacením byť i jen části úplaty dle této smlouvy je objednatel povinen zaplatit provozovateli smluvní pokutu 0,5% z dlužné částky za každý den prodlení.
- g) Smluvní strany se dohodly, že po dobu prodlení objednatele s úhradou, byť i jen části úplaty provozovateli delším než 30 kalendářních dnů, je provozovatel oprávněn jednostranně přerušit poskytování veškerých činností (služeb) dle této smlouvy. Smluvní strany se dále dohodly, že v případě, že provozovatel z důvodu prodlení objednatele s úhradou, byť i jen části úplaty dle této smlouvy přerušil poskytování činností (služeb) má provozovatel nárok na úhradu smluvní pokuty za každý započatý kalendářní měsíc, ve kterém bude objednatel v prodlení, a to ve výši měsíční paušální platby dle čl. V odst. a) bod 1) této smlouvy. Provozovatel má zároveň nárok na úhradu nákladů spojených s deaktivací a aktivací služeb dle ceníku služeb, který je nedílnou součástí této smlouvy a tvoří Přílohu č. 1.

## VI. Odpovědnost smluvních stran

- a) Provozovatel odpovídá za to, že činnosti zajišťující provoz softwarové aplikace budou provozovány a prováděny odborně a po celou dobu platnosti této smlouvy, a to tak, aby softwarová aplikace mohla být užívána objednatelem nepřetržitě 24 hodiny denně kromě doby nezbytně nutné k údržbě serveru. Provozovatel poskytuje objednateli slevu dle dokumentu „Dostupnost poskytované služby a smluvní pokuty SoftwareHosting.cz“, který je nedílnou součástí této smlouvy a tvoří Přílohu č. 2.
- b) Smluvní strany nenesou odpovědnost za nesplnění závazků založených touto smlouvou, pokud k porušení smlouvy došlo z důvodu nepředvídatelných a neodvratitelných událostí mimořádné povahy, které bezprostředně ovlivňují plnění závazků založených touto smlouvou a které nastaly po uzavření této smlouvy (vyšší moc). Smluvní strana, u které se projeví následky působení vyšší moci, je povinna o této skutečnosti bezodkladně, nejpozději však do tří dnů, uvědomit písemně druhou smluvní stranu. Stejně je povinna oznámit druhé smluvní straně, kdy působení vyšší moci skončilo. Pokud je působením vyšší moci ohroženo plnění závazků založených touto smlouvou, zavazují se smluvní strany projednat přiměřenou změnu této smlouvy.

## VII. Ostatní ujednání

- a) Obě smluvní strany se zavazují, že obchodní či technické informace, které jim byly svěřeny druhou smluvní stranou, včetně informací získaných před uzavřením této smlouvy, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany ani nepoužijí k jiným účelům, než je plnění závazků z této smlouvy, a to v době kdykoli po uzavření této smlouvy. Výjimkou jsou pouze dodavatelé provozovatele, kteří si na základě licenčních smluv mohou nárokovat informace o rozsahu a využití poskytovaných licencí, a to včetně informací

o koncových uživatelích těchto licencí. Tato povinnost trvá i po zániku této smlouvy nebo závazků z této smlouvy. Kdo tuto povinnost poruší, je povinen druhé smluvní straně k náhradě škody.

- b) Smluvní strany se dohodly, že provozovatel může uvádět provozování softwarové aplikace pro objednatele jako referenci pro své jiné budoucí zákazníky.
- c) Smluvní strany jsou povinny neprodleně si oznamovat změny týkající se své právní subjektivity, např. sloučení nebo splynutí s jinou osobou, přechod závazků na právního nástupce, jakož i jiné skutečnosti, které mohou ovlivnit plnění závazků z této smlouvy. Nesplnění této povinnosti zakládá pro druhou smluvní stranu nárok na náhradu tím způsobené škody.
- d) Objednatel je při zřízení služby povinen poskytnout informace o koncových uživatelích služby z důvodu nutnosti evidování této informace provozovatelem a stejně tak nahlásit objednateli změny u těchto uživatelů. Rozsah informací je jméno, příjmení a e-mail.

#### VIII. Závěrečná ustanovení

- a) Tato smlouva jakož i závazky touto smlouvou založené se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. Není-li touto smlouvou sjednáno výslovně něco jiného, použijí se pro výklad této smlouvy, jakož i závazků touto smlouvou založených obdobně ustanovení § 2430 a násl. občanského zákoníku (smlouva příkazní).
- b) Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran. Smluvní strany výslovně vylučují použití ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku.
- c) Má-li být podle této smlouvy doručena listina, považuje se za doručenu dnem jejího převzetí adresátem. Je-li taková listina odesílána doporučeně poštou a není-li vykázáno její převzetí adresátem, je považována za doručenu patnáctého dne po odeslání.
- d) Odkazuje-li se v této smlouvě na odstavec nebo článek určitého čísla bez bližšího popisu, jde o odstavec nebo článek této smlouvy.
- e) Pokud by se kterékoliv ustanovení této smlouvy ukázalo být zdánlivým, neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí zdánlivost, neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové zdánlivé, neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu zdánlivého, neplatného či nevynutitelného ustanovení.
- f) Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně, či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy, ledaže je ve smlouvě výslovně ujednáno jinak. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- g) Vzhledem ke skutečnosti, že trh poskytování služeb, jež jsou předmětem této smlouvy se velice dynamicky vyvíjí jsou smluvní strany srozuměny s tím, že smluvní podmínky bude v budoucnu pravděpodobně třeba změnit. Provozovatel si tak vyhrazuje právo jednostranně

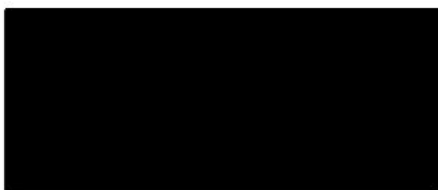
změnit Ceník SoftwareHosting.cz, který tvoří Přílohu č. 1 této smlouvy a Všeobecné technické podmínky, které jsou dostupné ve svém aktuálním znění na webu [www.softwarehosting.cz/vtp](http://www.softwarehosting.cz/vtp). O těchto změnách je provozovatel objednatele povinen informovat, a to minimálně 2 měsíce před nabytím účinnosti změny. V případě této jednostranné změny učiněné provozovatelem je objednatel oprávněn tuto smlouvu ukončit písemnou výpovědí s 1 měsíční výpovědní dobou doručenou provozovateli nejméně 10 dní přede dnem nabytí účinnosti změny. Pokud výpověď nebude v uvedené lhůtě doručena, platí, že objednatel se změnou učiněnou provozovatelem souhlasí.

V případě, že objednatel má sjednán v uzavřené smlouvě závazek na minimální dobu využívání poskytované služby (závazek), vztahuje se na něj tento odstavec až po uplynutí této minimální doby využívání.

- h) Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva vyjadřuje přesně, určitě a srozumitelně jejich vůli a že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by bránily jejímu uzavření a splnění závazků touto smlouvou založených.
- i) Tato smlouva nabývá účinnosti uzavřením.
- j) Tato smlouva má 6 stran. Tato smlouva je včetně svých příloh vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.

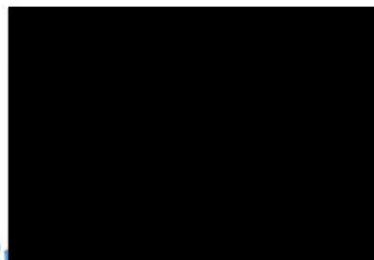
Banská Bystrica, datum:

Praha, dne 18.11. 2020



objednatel

**ROZVOJOVÁ AGENTÚRA**  
Banskobystrického samosprávného kraja, n. o.  
Nám. SNP 1, 974 01 Banská Bystrica  
IČO: 51744422  
DIČ: 2120907117



**SPRINGER TRÉDERS**  
tel.: +420 251 014 211  
IČ: 26770211, DIČ: CZ26770211

## Příloha č. 1 – Ceník SoftwareHosting.cz platný od 1.1.2019

Uživatelský účet ...   za uživatele, měsíc	
typu cloud.easy*	790 Kč
typu cloud.plus	990 Kč
typu cloud.max	1 690 Kč
Další software k ...   za uživatele, měsíc	
tarifům cloud.easy	250 Kč
tarifům cloud.plus	200 Kč
tarifům cloud.max	150 Kč
Uživatelský účet SW Pohoda   za uživatele, měsíc	
typu cloud.easy	590 Kč
typu cloud.plus	990 Kč
typu cloud.max	1 690 Kč
Okamžitá technická podpora   pro uživatele bez reakční doby "ihned"   **	
Hovor v pracovní dny 8-18	250 Kč
Hovor v pracovní dny 18-8	500 Kč
Hovor v nepracovních dnech 18-8	750 Kč
Doplňkový software   za uživatele, měsíc	
Microsoft Office Standard	400 Kč
Microsoft Office Professional Plus	500 Kč
Microsoft SQL Server Express	0 Kč
Microsoft SQL Server Standard   pro všechny typy uživatelských účtů	450 Kč
Microsoft SQL Server Standard   varianta za 2 vCore	3 500,- Kč
Antivirus TrendMicro	65,- Kč
Antivirus TrendMicro   varianta za server	250,- Kč
Další zákaznická aplikace na serveru	200,- Kč
Ostatní služby	
Statická IP adresa (pouze pro dedikovaný server),   měsíčně	200 Kč
Provoz IIS (pouze pro dedikovaný server),   měsíčně	200 Kč
5GB dat navíc,   měsíčně	50 Kč
Garantovaná dostupnost 99,5%,   měsíčně	100 Kč
Garantovaná dostupnost 99,9%,   měsíčně	200 Kč
Další služby	Individuální kalkulace
Zřizovací poplatky	
Zřízení uživatelského účtu se závazkem 12 měsíců,   uživatel	0 Kč
Zřízení uživatelského účtu bez závazku,   uživatel	500 Kč
Zřízení dedikovaného serveru se závazkem 12 měsíců	0 Kč
Zřízení dedikovaného serveru bez závazku	2 500 Kč
Poplatek za zřízení uživatelského účtu při ukončení smlouvy před uplynutím závazku	500 Kč
Poplatek za zřízení uživatelského účtu při ukončení smlouvy před uplynutím závazku	2 500 Kč

<b>Další služby</b>	
Náhrada uživatele novým uživatelem   uživatel	500 Kč
Blokace a aktivace služby z důvodu neuhrazené faktury	1 000 Kč
Aktualizace SW mimo pracovní dobu	2 000 Kč
Aktualizace SW mimo pracovní dobu   další aplikace	1 500 Kč
Zaparkovaný účet,   uživatel, měsíčně	250 Kč
Reaktivace zaparkovaného účtu   uživatel	500 Kč
Provedení vyžádané zálohy	1 000 Kč
Provedení vyžádané zálohy na médium	1 200 Kč
Ostatní práce   hodina, účtování po 30 minutách	1 200 Kč

### **Doplňkové informace:**

#### **Programy patřící do cloud.easy**

Pohoda MDB, Pamica, TAX, TaxEdit, Helios Red, Helios Cla, Money S3, Sprinx CRM 6.3., Ježek DUEL, Kastner Stereo, SmartMedix a ABRA FlexiBee

#### **Programy patřící do cloud.plus**

Pohoda SQL, Pohoda E1, Helios Orange, Money S4, Money S5, BYZNYS, Altus Vario, ABRA Gen a programy ze skupiny cloud.easy

#### **Programy patřící do skupiny 3**

BYZNYS, Helios Green, SAP a programy ze skupiny cloud.easy / cloud.plus

#### **Software nevyžadující dedikovaný server**

Pohoda MDB

#### **Slevy**

10% při podpisu smlouvy na dobu 24 měsíců nebo při roční platbě předem

5% při kvartální platbě předem nebo za poskytnutou textovou či video referenci

#### **Uživatelský účet obsahuje**

Licence Windows Server, Licence Remote Desktop Services, výpočetní výkon, zálohování a základní garantovanou dostupnost 99%, dedikovaný virtuální server v případě tarifů cloud.plus / cloud.max, 3GB místa za každého aktivního uživatele, 40GB místa pro operační systém.

#### **Technická podpora obsahuje**

Správa hostované aplikace (např. aktualizace) a technická podpora v rozsahu poskytování hostingu aplikace. Služba neobsahuje technickou podporu koncových stanic, pokud požadavek není přímo související s poskytováním hostované aplikace.

#### **Dedikovaný server obsahuje**

Provoz dedikovaného virtuálního serveru, jeho správu a technickou podporu

#### **Doplňkové informace**

\*Pohoda cloud.easy: Cena 590,- Kč bez DPH / uživatel / měsíc do 31.12.2019

\*\*Cena je účtována automaticky na základě nahrávky telefonního hovoru



## Příloha č. 2 – Dostupnost poskytované služby a smluvní pokuty SoftwareHosting.cz

1. Provozovatel zajišťuje provozování softwarové aplikace na základě údajů uvedených ve smlouvě o provozování softwarové aplikace a objednávkách.
2. Služba je poskytována 24 hodin denně po celý rok s výjimkou doby určené pro plánovanou údržbu podle odst. 6 této přílohy.
3. Služba je považována za nedostupnou v okamžiku pochybení provozovatele. Za nedostupnost služby se nepovažuje porucha hardware nebo software objednatele služby nebo datového spojení od objednatele služby do datového centra provozovatele služby.
4. Výpočet dostupnosti služby v měsíci se vypočte následujícím výpočtem:

a) Výpočet 100% dostupnosti služby v daném měsíci:  $PDM \times 24 = MDS$

b) Výpočet SVS:  
 $100 - GDS = SVS$

c) Výpočet možného výpadku služby v hodinách:  
 $(MDS / 100) * SVS = MNS$

d) Skutečná nedostupnost služby  
 $(SNS / MNS) = PNS$  *Vzor výpočtu:*

*Měsíc říjen má 31 dní. Maximální dostupnost služby je tedy dle výpočtu a) 744 hodin. Klient má domluvenu dostupnost 99%. Dle výpočtu c) je tedy maximální možný výpadek 7,44 hodiny. Skutečnou nedostupnost služby vypočítáme pomocí vzorce d). Výpadek služby byl 1 hodina, tzn. **0,13%**.*

*Nápověda:*


*PDM – Počet dní v měsíci, MDS – Maximální dostupnost služby, GDS – Garantovaná dostupnost služby v %, SVS – Smluvní výpadek služby, MNS – Možná nedostupnost služby v hodinách, SDS – skutečná nedostupnost služby v hodinách, PNS – procentuální skutečná nedostupnost služby*

5. Do skutečné nedostupnosti služby (SNS) se nepočítá předem hlášený výpadek služby z důvodu údržby.
6. Plánovaná nedostupnost služby nesmí být delší než-li 48 hodin v kalendářním roce. V tomto čase může být poskytování služby přerušeno. Většina plánované údržby bude prováděna v době s nižší návštěvností služby. Každé přerušování poskytování služby z důvodu údržby musí provozovatel hlásit alespoň 2 dny předem.
7. V případě, že v kalendářním měsíci není ze strany provozovatele dodržena měsíční dostupnost služby, může objednatel po provozovateli požadovat smluvní pokutu (sleva z měsíčního paušálu dle tabulky odst. č. 8). Tento požadavek musí být uplatněn nejpozději do 1 měsíce od posledního dne v měsíci, ve kterém byla služba nedostupná. V opačném případě nárok objednatele zaniká.



8. Tabulka smluvních pokut při nedodržení dostupnosti služby:

Nedostupnost 1% - 2% $\geq$ SVS	20%
Nedostupnost 3% - 4% $\geq$ SVS	40%
Nedostupnost 5% - 6% $\geq$ SVS	60%
Nedostupnost 7% - 8% $\geq$ SVS	80%
Nedostupnost 9% a více % $\geq$ SVS	100%

## Příloha č. 3 – Objednávka služeb SoftwareHosting.cz

 SoftwareHosting.cz	
<b>Společnost</b>	
<b>Uživatel služby:</b> ROZVOJOVÁ AGENTÚRA Banskobystrického samosprávného kraja, n.o., <b>IČ:</b> 51744422	
Partner SoftwareHosting.cz: -	
<b>Popis služby</b>	
<b>Poskytovaná služba:</b> Pohoda cloud.easy	
<b>Rozsah poskytované služby:</b> Garantovaná dostupnost 99%, Zálohování 1x24 hodin, archivace 5 dní, technická podpora 8-18/5, reakční doba NBD, měsíční fakturace	
<b>Doplňující informace:</b> 3x Pohoda MDB, 3x 28 € / měsíčně	
<b>Poznámky:</b> =====	
<b>Datum provozu od:</b> dohodou	
<b>Fakturační e-mail:</b> <a href="mailto:ekonom@dobrykraj.sk">ekonom@dobrykraj.sk</a>	
<b>Minimální doba poskytované služby (závazek):</b> 12 měsíců	
<b>Měsíční cena:</b> 84 € bez DPH / měsíčně <b>Jednorázové poplatky:</b> -	

Pokud byla před podpisem smlouvy uzavřena samostatná objednávka služeb, nahrazuje tato objednávka původní objednávku.

<b>Podpisy</b>	
Objednatel služby, datum:	Sprinx Systems, a. s. V Praze, dne: 18.11. 2020    <b>Sprinx Systems, a.s.</b> Údolní 212/11, 147 00 Praha 4 tel: +420 251 014 211 fax: +420 251 014 200 IČ: 26770211, DIČ: CZ26770211