

DATE	QUESTION	ANSWER
16.07.2019	<p>1) Prosíme o objasnění zda si uchazeč vykládá správně ustanovení servisní smlouvy týkající se sankcí za nedodržení dostupnosti systému uvedená v příloze č 2 servisní smlouvy: Dostupnost Systému</p> <p>Dostupnost Systému je 99,92 %. Systém je dostupný, pokud nejsou hlášeny Incidenty/Vady priority 1 nebo 2.</p> <p>V části smluvní pokuty je pak stanoveno pro nedodržení Dostupnosti Systému je stanovena sankce ve výši 5 000,- CZK (slovy pět tisíc korun českých) za každou započatou hodinu zhoršení dostupnosti</p> <p>Znamená to tedy následující (výklad uchazeče)</p> <p>Průměrná doba provozu systému za měsíc je 30 dnů*24 hod = 720 hodin a maximální souhrnná doba nedostupnosti za měsíc, tak aby byla dodržena požadovaná dostupnost systému je 99,92% z 720h = 34,5 minuty .</p> <p>Pokud tedy platí, že do nedostupnosti systému se počítá i doba, kdy je nahlášen (resp. řešen) incident priority 1 a 2, znamená to, že pokud nebude vyřešen do 30 minut může být dodavatel sankcionován pokutou 5000 CZK za každou započatou hodinu?</p> <p>Tedy například : Při vyřešení incidentu priority 2 v čase 20 hodin a 35 minut od nahlášení (což je v souladu s SLA pro maximální dobu odstranění vady priority 2) se, ale tato doba řešení započítává do nedostupnosti systému a tedy objednatel je oprávněn účtovat pokutu za nedodržení dostupnosti 20h*5000Kč = 100 000 Kč.</p>	<p>1) Ano, uchazeč si ustanovení servisní smlouvy, týkající se sankcí za nedodržení dostupnosti systému uvedená v příloze č 2 servisní smlouvy vykládá správně.</p>