

SPECIFIKACE DOPLŇKOVÝCH SLUŽEB

ODDÍL A. – SERVICE LEVEL AGREEMENT (DOHODA O ÚROVNI POSKYTOVANÝCH SLUŽEB)

1. VYMEZENÍ DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

1.1. Jako doplňkovou službu lze na základě dohody o úrovni poskytovaných služeb (SLA) sjednat závazek provozovatele zajistit pro dodavatele garanci kvalitativních parametrů vymezených služeb poskytovaných provozovatelem na základě smlouvy o zprostředkování a v souvislosti s užíváním platformy. Provozovatel se v takovém případě za podmínek níže stanovených zavazuje za úplatu poskytovat dodavateli vymezené služby platformy s garancí níže uvedených kvalitativních parametrů.

2. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

2.1. Vymezené služby

Smluvní strany prostřednictvím příslušného nástroje v rámci platformy vymezí službu a/nebo služby, na které se garance sjednaných kvalitativních parametrů vztahuje, a přichází-li to v úvahu, taktéž úroveň této garance pro jednotlivé takové služby (dále jen „**vymezené služby**“). Není-li vymezení takových služeb provedeno, za vymezené služby se považují doplňkové služby, které jsou provozovatelem dodavateli v rámci platformy poskytovány za úplatu.

2.2. Obvyklá provozní doba

Za podmínek stanovených v tomto oddílu A budou vymezené služby provozovatelem poskytovány v obvyklé provozní době, tj. 24 hodin denně po dobu 7 dnů v týdnu (dále jen „**obvyklá provozní doba**“).

3. ZAJIŠTĚNÍ DOSTUPNOSTI VYMEZENÝCH SLUŽEB

3.1. Garance dostupnosti vymezených služeb

Provozovatel se zavazuje zajistit dostupnost vymezených služeb v obvyklé provozní době dle sjednané úrovně garance dostupnosti tak, aby celková doba případných výpadků (oprav) v průběhu kalendářního měsíce nepřekročila stanovenou maximální dobu výpadku:

<i>Sjednaná úroveň garance dostupnosti</i>	<i>Maximální doba výpadků (oprav) za měsíc</i>
99,00 % („Bronze“)	7 hodin, 12 minut
99,50 % („Silver“)	3 hodiny, 36 minut
99,90 % („Gold“)	44 minut
99,95 %	22 minut
99,98 %	9 minut
99,99 %	5 minut

Za výpadek není považováno omezení dostupnosti služeb nebo jejich nedostupnost během servisního okna, plánovaných odstávek a akutních odstávek; tato doba se do doby výpadků nezapočítává. Za výpadek není považováno ani omezení dostupnosti služeb nebo jejich nedostupnost v důsledku skutečností na straně dodavatele.

3.2. Servisní okno

Servisní okno je doba, po kterou je provozovatel oprávněn omezit poskytování některých nebo všech vymezených služeb nebo jejich poskytování zcela pozastavit, a to za účelem provedení údržby, servisních činností, profylaxe, zálohování a dalších činností, které neumožňují běžný provoz platformy nebo některých jejích součástí. V rámci platformy jsou vymezena následující servisní okna:

- (a) v době od pondělí do pátku od 23:00 hod. do 5:00 hod.; a
- (b) každý první víkend v kalendářním měsíci v čase od soboty od 18:00 hod. do neděle do 8:00 hod.

Doba trvání servisního okna se nezapočítává do doby výpadků, a to bez ohledu na faktický stav dostupnosti vymezených služeb.

3.3. Plánovaná odstávka

Plánovaná odstávka je doba, během které jsou platforma nebo některé její součásti uvedeny do stavu mimo provoz. Nekryje-li se plánovaná odstávka se servisním oknem, plánovaná odstávka musí být dodavateli prostřednictvím platformy oznámena nejméně sedm (7) kalendářních dnů předem a s dodavatelem projednána. Plánovaná odstávka je možná pouze se souhlasem dodavatele. Doba trvání plánovaných odstávek se nezapočítává do doby výpadků, a to bez ohledu na faktický stav dostupnosti vymezených služeb.

3.4. Akutní odstávka

V případě, že odstávka je nutná z důvodu aplikace bezpečnostní záplaty systému nebo implementace změny, která souvisí s bezpečností systému nebo z vážných provozních důvodů na straně provozovatele, nemusí být lhůta podle čl. 3.3 tohoto oddílu A dodržena.

4. **INCIDENTY A ZPŮSOB JEJICH ŘEŠENÍ**

4.1. Kategorizace incidentů

Incidentem se rozumí požadavek technické podpory, který je zařazen do jedné z níže uvedených kategorií:

- (a) v případě incidentu kategorie A prostředí platformy nebo její části (komponenty nebo služby) nejsou použitelné ve svých základních funkcích nebo došlo k výskytu funkční závady znemožňující činnost a řádné využití platformy nebo jejích částí (komponentů nebo služeb), a tento stav znemožňuje nebo ohrožuje běžný provoz platformy, případně může dodavateli způsobit větší škodu nebo jinou závažnou újmu;
- (b) v případě incidentu kategorie B jsou funkčnost platformy nebo jejích částí (komponentů nebo služeb) nebo rozsah vymezených služeb degradovány tak, že tento stav omezuje běžný provoz platformy nebo omezuje řádné užívání platformy nebo jejích částí (komponentů nebo služeb); a
- (c) v případě incidentu kategorie C se jedná o drobné závady, které nespádají do žádné z předchozích kategorií.

Pro zařazení incidentů do jednotlivých kategorií se bude přihlížet k jejich závažnosti a vlivu na fungování platformy, resp. jejích jednotlivých částí:

		Vliv incidentu na funkčnost platformy nebo jejích částí		
		Vysoký	Střední	Nízký
Závažnost	Vysoká	A	A	B
	Střední	A	B	B
	Nízká	B	B	C

4.2. Oznamování incidentů provozovateli

Poskytovatel zavedl procesy pro řešení incidentů oznámených dodavatelem prostřednictvím příslušného nástroje v rámci platformy. Není-li takový nástroj funkční, je dodavatel oprávněn incident oznámit provozovateli elektronickou poštou nebo telefonicky.

4.3. Doba pro reakci a doba pro vyřešení incidentů

V rámci procesu řešení incidentů jsou definovány následující parametry:

- (a) doba pro reakci, která znamená dobu pro informování dodavatele o způsobu řešení incidentu a odhadu předpokládaného časového rámce pro jeho vyřešení, a to prostřednictvím platformy; a
- (b) doba pro vyřešení, která znamená dobu pro úplné vyřešení incidentu provozovatelem, tj. do dosažení plné dostupnosti příslušné vymezené služby.

Doba pro reakci a doba pro vyřešení incidentu pro jednotlivé kategorie incidentů jsou stanoveny následovně:

Kategorie incidentu	Doba pro reakci	Doba pro vyřešení
A	2 hod.	24 hod.
B	4 hod.	48 hod.
C	8 hod.	7 dnů

Doba pro reakci začíná plynout pouze v případě řádného oznámení incidentu provozovatelem (čl. 4.2 tohoto oddílu A), přičemž tato doba začíná plynout a plyne pouze v provozní době technické podpory. Není-li oznámení incidentu provedeno v provozní době technické podpory provozovatele, doba pro reakci začíná plynout od začátku provozní doby technické podpory provozovatele nejbližší následujícího po řádném oznámení incidentu provozovateli. Mimo provozní dobu technické podpory doba pro reakci neběží. Informace o provozní době technické podpory jsou dostupné prostřednictvím platformy.

Doba pro vyřešení začíná plynout odesláním informace dodavateli o způsobu řešení incidentu a odhadu předpokládaného časového rámce pro jeho vyřešení, nejpozději však v okamžiku marného uplynutí doby pro reakci.

5. SMLUVNÍ POKUTA

- 5.1. V případě, že celková doba výpadků (oprav) za měsíc překročí maximální dobu výpadků dle čl. 3.1 tohoto oddílu A, dodavatel má právo na smluvní pokutu ve výši poměrné části odměny zaplacené dodavatelem za výpadkem dotčenou vymezenou službu (resp. dotčené vymezené služby za měsíc), během něhož došlo k překročení stanovené maximální doby výpadků, a to v následující výši:

<i>Sjednaná úroveň garance dostupnosti</i>						
99,00 %	99,50 %	99,90 %	99,95 %	99,98 %	99,99 %	
<i>Výše pokuty</i>						<i>Změřená dostupnost</i>
					10 %	<99,99 % a ≥99,98 %
				8 %	15 %	<99,98 % a ≥99,97 %
				12 %	20 %	<99,97 % a ≥99,96 %
				16 %	25 %	<99,96 % a ≥99,95 %
			6 %	20 %	30 %	<99,95 % a ≥99,94 %
			6 %	24 %	35 %	<99,94 % a ≥99,93 %
			9 %	28 %	40 %	<99,92 % a ≥99,92 %
			12 %	32 %	45 %	<99,92 % a ≥99,91 %
			15 %	35 %	50 %	<99,91 % a ≥99,90 %
		5 %	18 %	38 %	55 %	<99,90 % a ≥99,50 %
	4 %	8 %	21 %	41 %	60 %	<99,50 % a ≥99,00 %
3 %	7 %	11 %	24 %	44 %	65 %	<99,00 % a ≥98,50 %
6 %	10 %	14 %	28 %	47 %	70 %	<98,50 % a ≥98,00 %
9 %	13 %	17 %	32 %	50 %	72 %	<98,00 % a ≥97,50 %
12 %	16 %	20 %	36 %	52 %	74 %	<97,50 % a ≥97,00 %
15 %	19 %	23 %	40 %	54 %	76 %	<97,00 % a ≥96,50 %
18 %	22 %	26 %	44 %	56 %	78 %	<96,50 % a ≥96,00 %
21 %	25 %	29 %	48 %	58 %	80 %	<96,00 %

- 5.2. V případě, že provozovatel nedodrží dobu pro reakci nebo dobu pro vyřešení určitého incidentu dle čl. 4.3 tohoto oddílu A, dodavatel má právo na smluvní pokutu ve výši poměrné části odměny zaplacené za vymezenou službu dotčenou takovým incidentem, a to v následující výši:

<i>Kategorie incidentu</i>	<i>Výše smluvní pokuty</i>
A	25 %
B	10 %
C	0 %

- 5.3. V případě, že provozovateli vznikne v souvislosti s určitým incidentem právo na více smluvních pokut vedle sebe, uplatní se pouze právo na nejvyšší z nich.
- 5.4. Souhrnná výše smluvních pokut dle čl. 5.1 a 5.2 tohoto oddílu A za jedno zúčtovací období (kalendářní měsíc) nepřesáhne výši odměny, kterou v daném zúčtovacím období dodavatel zaplatil provozovateli za vymezené služby, u nichž nebyla sjednaná úroveň garance dostupnosti provozovatelem dodržena.
- 5.5. Právo na smluvní pokutu dle čl. 5.1 a 5.2 tohoto oddílu A vzniká pouze v případě, že jej dodavatel u provozovatele uplatní nejpozději do konce druhého kalendářního měsíce následujícího po porušení povinnosti provozovatele.
- 5.6. Proti pohledávce dodavatele z titulu smluvní pokuty dle čl. 5.1 a 5.2 tohoto oddílu A může provozovatel započíst svoji pohledávku z titulu odměny za doplňkové služby poskytované v rámci platformy nebo jakoukoli svoji jinou pohledávku za dodavatelem, a to i pohledávku nesplatnou.

- 5.7. Dodavatel nemá věřitel právo na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.

ODDÍL B. – ZJEDNODUŠENÁ REGISTRACE ČLENŮ PARTNERSKÉ (DISTRIBUČNÍ) SÍŤE DODAVATELE

6. VYMEZENÍ DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

- 6.1. Je-li sjednána doplňková služba „Zjednodušená registrace členů partnerské (distribuční) sítě dodavatele“, provozovatel umožní zjednodušenou registraci členů partnerské (distribuční) sítě dodavatele jakožto nových dodavatelů v rámci platformy, pokud dodavatel poskytne provozovateli ve strojově zpracovatelné formě údaje potřebné pro založení uživatelských účtů těchto subjektů a zpřístupnění dodavatelských nástrojů a funkcí těchto uživatelských účtů.

7. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

- 7.1. Rozsah údajů potřebných dle čl. 6.1 tohoto oddílu B a podmínky pro jejich strojové zpracování stanoví provozovatel.
- 7.2. Podmínkou poskytnutí doplňkové služby je prohlášení dodavatele, že na základě ujednání s členy své partnerské (distribuční) sítě je oprávněn údaje dle čl. 6.1 tohoto oddílu B provozovateli poskytnout. Dodavatel odpovídá za jakoukoli škodu, která by provozovateli nebo třetí osobě vznikla v souvislosti s poskytnutím těchto údajů.
- 7.3. Provozovatel zašle jednotlivým členům partnerské (distribuční) sítě dodavatele elektronickou poštou informace o možnosti registrace v rámci platformy s odkazem na registrační formulář dle čl. 4.6 Podmínek, který již bude vyplněn údaji poskytnutými provozovateli dle čl. 6.1 tohoto oddílu B. Člen partnerské (distribuční) sítě dodavatele, který bude mít o registraci v rámci platformy zájem, doplní případné chybějící údaje a dále postupuje dle příslušných ustanovení Podmínek o registraci uživatele, resp. nového dodavatele a o aktivaci přístupu k dodavatelským nástrojům a funkcím uživatelskému účtu.

8. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ O ODMĚNĚ ZA DOPLŇKOVOU SLUŽBU

- 8.1. Odměna za doplňkovou službu se platí ve formě paušálního měsíčního poplatku za každý aktivní uživatelský účet člena partnerské (distribuční) sítě dodavatele, přičemž aktivním uživatelským účtem se rozumí uživatelský účet:
- (a) který byl zřízen postupem dle tohoto oddílu B; a
 - (b) jehož prostřednictvím byla v měsíci, za který se poplatek hradí, anebo v období tří kalendářních měsíců, které tomuto měsíci předcházejí, mezi dodavatelem a uživatelem tohoto uživatelského účtu uzavřena alespoň jedna zprostředkovaná smlouva.
- 8.2. Poplatek dle čl. 8.1 tohoto oddílu B bude vyúčtován daňovým dokladem (fakturou), a to zpětně za předchozí kalendářní měsíc na základě údaje o počtu aktivních uživatelských účtů dle čl. 8.1 tohoto oddílu B.
- 8.3. V případě sjednání doplňkové služby dle tohoto oddílu B provozovateli nevzniká právo na provizi za zprostředkování uzavření zprostředkovaných smluv mezi dodavatelem a uživateli, kteří jsou členy partnerské (distribuční) sítě dodavatele a jejichž uživatelské účty byly zřízeny postupem dle tohoto oddílu B.

ODDÍL C. – OMEZENÍ OKRUHU POTENCIÁLNÍCH OBJEDNATELŮ

9. VYMEZENÍ DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

9.1. Odchylně od čl. 14.1 a 16.1 Podmínek lze jako doplňkovou službu sjednat možnost omezení okruhu možných objednatelů. V takovém případě se provozovatel jakožto zprostředkovatel zavazuje obstarávat dodavateli příležitosti k uzavírání zprostředkovaných smluv toliko s uživateli, resp. kategoriemi uživatelů, které určí dodavatel, a to prostřednictvím příslušného nástroje platformy. V případě sjednání této doplňkové služby bude prezentace zboží a/nebo služeb dodavatele v rámci platformy provozovatelem zpřístupněna pouze uživatelům dle předchozí věty.

10. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

10.1. Doplňkovou službu lze sjednat pouze v případě sjednání doplňkové služby „Zjednodušená registrace členů partnerské (distribuční) sítě dodavatele“ podle oddílu B.

10.2. Rozsah údajů potřebných dle čl. 9.1 tohoto oddílu C pro omezení okruhu možných objednatelů stanoví provozovatel.

11. ZVLÁŠTNÍ USTANOVENÍ O ODMĚNĚ ZA DOPLŇKOVOU SLUŽBU

11.1. Doplňková služba je poskytována bezúplatně.

ODDÍL D. – STEERTY PLUS „+“

12. VYMEZENÍ DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

12.1. Doplnková služba „Steerty Plus“ je souborem aplikací a služeb dostupných prostřednictvím platformy a určených pro podporu podnikatelských aktivit dodavatele.

13. ZÁKLADNÍ PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

13.1. Doplnková služba „Steerty Plus“ umožňuje využití všech nebo i jen některých z aplikací a služeb dostupných v rámci této doplnkové služby prostřednictvím platformy.