

Příloha č. 5
ke Smlouvě o akceptaci platebních karet
Service Level Agreement
(„SLA“)

1. OBECNĚ

Tato Příloha č. 5 upravuje tzv. garanci dostupnosti Služeb poskytovaných Poskytovateli služeb Smluvnímu partnerovi a je nedílnou součástí Smlouvy. Výrazy s velkými počátečními písmeny, jež nejsou v této Příloze č. 5 definovány, mají stejný význam jako ve Smlouvě nebo ve VOP.

EVOG se zavazuje poskytovat Služby specifikované v čl. 1.3 Smlouvy v souladu s tímto SLA.

FVO se zavazuje poskytovat Služby specifikované v čl. 1.4 Smlouvy v souladu s tímto SLA.

(tyto služby poskytované ze strany FVOG a FVO dále jen „Služby“).

2. SKUTEČNÁ DOSTUPNOST SLUŽEB

2.1 Výpočet

Skutečná dostupnost Služeb („SDS“) předpokládá, že Služby jsou plně funkční, a ve všech svých ohledech odpovídají Smlouvě, včetně všech specifikací dle příloh Smlouvy. SDS je měřena v průměru za každé po sobě jdoucí čtvrtletní období v příslušném kalendářním roku. Pro účely měření SDS do konce roku 2019 se bude počítat pouze období od účinnosti Smlouvy do konce kalendářního roku 2019. SDS je měřena dvacet čtyři hodin denně sedm dní v týdnu (24/7) v průběhu jednoho měsíce, a je počítána dle následujícího vzorce:

$$\left(\frac{T-U}{T}\right) * 100 - \text{SDS v \%}$$

Legenda:

T = Celkový počet minut v průběhu měřené lhůty

U = Neplánovaná doba výpadku v minutách v průběhu měřené lhůty (D - P)

D = Celková doba výpadku v minutách v průběhu měřené lhůty

P = Plánovaná doba výpadku v minutách v průběhu měřené lhůty

2.2 Podmínky

Poskytovatelé služeb se zavazují zajistit, že maximální roční plánovaná doba výpadku pro veškeré Služby nepřesáhne dve stě čtyřicet (číslem: 240) minut. Poskytovatelé služeb se zavazují zajistit, že plánovaná doba výpadku nebude zasahovat do následujícího období:

7:00 – 22:00 (CET), v jakýkoliv pracovní i nepracovní den

O plánované době výpadku informují Poskytovatelé služeb Smluvního partnera e-mailem na adresu m.prihoda@narodni-divadlo.cz předem, a to v souladu s následující tabulkou:

| Typ plánované odstávky | Notifikační doba (v Pracovních dnech) | Komentář |
|------------------------|---------------------------------------|----------|
| Standardní | 5 | N/A |

| | | |
|----------|---|---|
| Urgentní | 1 | Detailní popis účelu plánované doby odstávky bude poskytnut Smluvnímu partnerovi do tří (číslem: 3) Pracovních dnů. |
|----------|---|---|

2.3 Výluky

Při výpočtu SDS nebude brán zřetel na:

- (1) Naplánované nebo Smluvními stranami vzájemně dohodnuté výpadky způsobené v důsledku vylepšování, aktualizace systému, nebo jiných podpůrných opatření, včetně, nikoliv však výlučně, plánované údržby;
- (2) Výpadky způsobené Smluvním partnerem;
- (3) Výpadky způsobené ze strany některého z Karetních schémat;
- (4) Výpadky způsobené působením vyšší moci (např. stávky, přírodní katastrofy, opatření vlády, nepokoje, války, apod.); nebo
- (5) Výpadky způsobené ČNB, zpracovatelskými bankami, Vydavatelskými bankami či poskytovateli telekomunikačních služeb vybranými na základě dohody mezi Smluvními stranami (typicky v případě výpadku signálu mobilních operátorů), přičemž takové výpadky se pro účely SLA považují za výpadky způsobené působením vyšší moci.

2.4 Požadovaná dostupnost Služeb

Poskytovatelé služeb se zavazují poskytovat:

- (1) Službu dle čl. 1.3 písm. a) Smlouvy tak, aby její SDS odpovídalo devadesáti osmi procentům (číslem: 98 %) za příslušné kalendářní čtvrtletí.
- (2) Službu dle čl. 1.4 písm. a) Smlouvy tak, aby její SDS odpovídalo alespoň devadesáti devíti celým devadesáti devíti setinám procenta (číslem: 99,99 %) za příslušné kalendářní čtvrtletí.
- (3) ostatní služby dle Smlouvy neuvedené výše tak, aby SDS každé z těchto služeb, včetně služby zajišťování Centra obsluhy akceptanta (viz čl. 4.1 SLA níže), odpovídalo alespoň devadesáti sedmi procentům (číslem: 97 %) za příslušné kalendářní čtvrtletí.

3 PRONÁJEM TERMINÁLŮ POS

Pronajme-li si Smluvní partner alespoň jeden Terminál POS od kteréhokoli z Poskytovatelů služeb, Poskytovatelé služeb se zavazují Smluvnímu partnerovi dodat požadovaný počet Terminálů POS do dvou (číslem: 2) Pracovních dnů po podpisu Smlouvy, případně do jiné doby výslovně za tímto účelem dohodnuté mezi Smluvními stranami.

Počet pronajatých Terminálů POS může být kdykoli navýšen, a to na základě písemného dodatku ke Smlouvě. Poskytovatelé služeb se zavazují bez závažného důvodu neodmítnout uzavření takového dodatku a nově pronajaté Terminály POS bezodkladně Smluvnímu partnerovi dodat. Každý takový nový Terminál POS doručí Poskytovatelé služeb Smluvnímu partnerovi nejpozději do dvou (číslem: 2) Pracovních dnů od doručení této žádosti společnosti EVO, případně do jiné doby výslovně dohodnuté mezi Smluvními stranami.

V případě poruchy Terminálu POS či z jiného důležitého důvodu na žádost Smluvního partnera, Poskytovatelé služeb pronajatý Terminál POS vymění, a to ve lhůtě do následujícího Pracovního dne od doručení této žádosti.

4. PODPORA

4.1 Centrum obsluhy akceptanta

Poskytovatelé služeb se zavazují zpřístupnit Smluvnímu partnerovi Centrum obsluhy akceptanta v souladu s tímto SLA.

Centrum obsluhy akceptanta představuje kontaktní místo, na které se může Smluvní partner obrátit v případě jakýchkoli dotazů či obtíží týkajících se Služeb, zejména zpracovávání Transakcí, zpracovávání Autorizací, vyřizování reklamací v Programu platebních karet, či převodu částek splatných Smluvnímu partnerovi za dodané zboží, resp. poskytnuté Služby, jež byly uhrazeny Zákazníky pomocí Platebních karet, včetně dotazů či obtíží souvisejících s Terminály POS („Incident“).

Centrum obsluhy akceptanta zpřístupní Poskytovatelé služeb za následujících podmínek:

| Podmínky | |
|---------------------|--|
| Časová dostupnost | 7:00 – 22:00 (CET), včetně víkendů a státních svátků |
| Jazyková dostupnost | Čeština / Slovenština |

4.2 Řešení Incidentů

Poskytovatelé služeb se zavazují zahájit řešení oznámeného Incidentu dle následujícího harmonogramu:

| Závažnost Incidentu | Popis | Dopady | Doba odezvy |
|---------------------|--|--|--|
| Kritická | Vyřazuje z provozu kritických komponent Služeb Smluvní partner není schopen samostatně dočasně řešit Incident. Zahrnuje zejména (nikoliv však výlučně) Incidenty týkající se zpracovávání Transakcí, Autorizací, a Službu dle čl. 1.3 písm. a) Smlouvy. | Značný finanční dopad, poškození dat, ztráta dat, úniky údajů. | Do třiceti (30) minut od oznámení či zjištění |
| Střední | Zasahuje kritický komponent Služeb. Smluvní partner je schopen samostatně dočasně řešit Incident. | Dopady na běžnou obchodní činnost s mírným finančním dopadem | Do sto dvaceti (120) minut od oznámení či zjištění |

| | | | |
|------|---|--|--|
| Malá | Vyřazuje z provozu nebo zasahuje nekritický komponent Služeb. | Bez významu na běžnou obchodní činnost a pouze minimální finanční dopad. | Do dvaceti čtyř (24) hodin po oznámení či zjištění |
|------|---|--|--|

O závažnosti Incidentu rozhoduje Smluvní partner, s tím, že příslušnou klasifikaci je oprávněn uvést v oznámení Incidentu. Neklasifikuje-li Smluvní partner Incident v oznámení, má se za to, že jde o Incident střední závažnosti.

5. SLA SANKCE

5.1 Výpočet

V případě, že SDS Služby nedosáhne požadované dostupnosti Služby, jak je specifikována v čl. 2.4 SLA, vzniká Smluvnímu partnerovi za každý kalendářní měsíc nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši odpovídající výsledku výpočtu dle tohoto čl. 5 SLA, zaokrouhlené na celé koruny, v českých korunách („SLA sankce“).

$$\text{SLA sankce} = \text{Základní úroveň} \times \frac{\text{Požadovaná dostupnost Služby} - \text{SDS}}{\text{Požadovaná dostupnost Služby} - \text{Minimální úroveň Služby}}$$

Legenda:

| | |
|------------------------------|--|
| Základní úroveň | = 10 % z částky fakturované Poskytovateli služeb Smluvnímu partnerovi dle Přílohy č. 1 Smlouvy. |
| Minimální úroveň služby | = hladina Služby, kdy je sankce nejvyšší, odpovídající 99,5 %, resp. 96 % v případě Služeb dle čl. 2.4 (3)(3) SLA. |
| Požadovaná dostupnost Služby | = pro každou ze Služeb odpovídá hladině stanovené v čl. 2.4 SLA. |
| SDS | = úroveň Služby v kalendářním měsíci, zjištěná v souladu s čl. 2.1 SLA. |

Smluvní strany se dohodly, že SLA sankce bude Smluvnímu partnerovi vyplacena tak, že Poskyvatel služeb SLA sankci zohlední v rámci vyúčtování, přičemž na částku SLA sankce vystaví dobropis k již vystavené faktuře za Služby vystavené Poskytovateli služeb za měsíc, v rámci kterého vznikl nárok Smluvního partnera na SLA sankci.

Převyšuje-li SDS úroveň požadované dostupnosti Služby výpočet SLA sankce není relevantní. Smluvní strany se dohodly, že negativní SLA sankce nemá být vykládána jako povinnost Smluvního partnera provést platbu Poskyvatelům služeb.

Příklad (uváděný na Službě zpracování Autorizací):

| Služba | Měření | Požadovaná online dostupnost (%) | Minimální úroveň Služby (%) | SDS (%) | Základní úroveň (Kč) |
|-----------------------|--------|----------------------------------|-----------------------------|---------|----------------------|
| Zpracování Autorizace | 24 x 7 | 99,99 | 99,50 | 99,60 | 10.000 |



Výpočet SLA sankce by byl následující:

$$0,1 \times 10.000 \text{ Kč} \times \frac{99,99\% - 99,60\% = 0,39\%}{99,99\% - 99,50\% = 0,49\%} = 796 \text{ Kč}$$

Výše SLA sankce po zaokrouhlení (na celé koruny) za příslušný měsíc činí částku 796 Kč.

5.2 Reporting

Smluvní strany se zavazují, že si vzájemně poskytnou veškeré údaje či jiná data nezbytná ke kalkulaci SLA sankce za příslušný měsíc, včetně údajů o skutečné úrovni Služby a částce odpovídající základní úrovni.

v PRAZE, dne 6. 12. 2019

v PRAZE, dne 9. 12. 2019

EVO Payments International s.r.o.

Marta Maliszewska
Jednatel

prof. Mgr. Jiří Půllert
ředitel

EVO Payments International GmbH

Marta Maliszewska
na základě plné moci

