

Smluvní pokuty za porušení SLA

V případech, kdy Dodavatel v rámci plnění Služeb nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období, vzniká tímto Objednateli nárok na smluvní pokutu pro dané Vyhodnocovací období. Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánované odstávky dané Služby. Výše smluvní pokuty bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení (specifikovaná jednotlivě pro každý SLA parametr).

Níže uvedená tabulka zobrazuje výčet parametrů SLA s příslušnými slevami z ceny a způsobem výpočtu.

Název parametru	Smluvní pokuta *)	Způsob výpočtu
Doba odezvy	0,2%	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru
Garantovaná doba neutralizace (kategorie A)	0,5%	Za každou započatou 1 hodinu nad stanovenou hodnotu parametru

*) u procentuálních hodnot je míněno dané procento z ceny měsíčního paušálu dle bodu 4.1 Smlouvy bez DPH.