

<b>APPENDIX 2</b> <b>Services, Response time (SLA),</b> <b>Price and Payment conditions</b>	<b>PŘÍLOHA 2</b> <b>Služby, Doba odezvy (SLA),</b> <b>Cena a Platební podmínky</b>
<p><b>A. Services</b></p> <p>1. Eaton shall provide service activity on Uninterrupted power supply units (“UPS”) and their accessories and keep them in good operational condition by means of preventative maintenance and by providing the necessary replacements or repairs. Services provided at level “<b>Standard+</b>” shall take place at the area of installation of unit</p> <p><b>Unit:</b> 2x UPS Eaton 9395P-300  <b>Batteries:</b> HRL12540FR  <b>Serial number:</b> 2279000017, 2279000018</p> <p><b>Installation area:</b> ██████████</p> <p>2. <b>Service activities shall include</b> particularly:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>technical support Hot line 24/7.</b></li> <li><b>availability of technician at established SLA</b> to start repair of UPS based on Customer notification. Travel cost and labour cost is covered by Customer, taxes are listed in the Appendix 4 (“Pricelist”).</li> <li><b>batteries replacement</b> (<i>costs covered by Eaton during the warranty period, and by Customer after the warranty period</i>) in intervals recommended by Eaton so as to ensure an uninterrupted good condition of the UPS. The types and prices of batteries for UPS are specified in the Appendix 4.</li> <li><b>provision and supply of spare parts</b> (<i>costs covered by Eaton during the warranty period, and by Customer after the warranty period</i>) indispensable for removing a defect and fully resolving the relevant issue. The list of the most frequent spare parts is included in the Appendix 4.</li> <li><b>preventative maintenance once a year.</b> Such preventative maintenance includes the measurement of UPS load, measurement of battery capacity, complete device cleaning, functional check, log check, check of operational environment and method of UPS, report shall be drawn up on the preventative maintenance.</li> <li><b>UPS condition evaluation</b> based on the alerts reported.</li> <li><b>consultancy services for UPS</b>, like recommended schedule for replacing batteries, UPS components and UPS themselves, in accordance to keep the UPS within the life cycle limits.</li> <li><b>Discount up to 25% on spare parts and batteries</b> from Eaton pricelist, valid at time of invoicing.</li> <li><b>Cyber secured monitoring</b> monthly UPS monitoring report without required site HW.</li> </ol> <p>3. Eaton undertakes to remedy free of charge any identified defects of the subject matter of performance, emerging within the warranty period, doing so without undue delay after Customer’s written notice.  <b>The warranty period for new batteries or new UPS’s is 24 months.</b>  <b>The warranty period for spare parts is 12 months.</b></p>	<p><b>A. Služby</b></p> <p>1. Eaton bude provádět servisní činnost na Zdrojích nepřetržitého napájení („UPS“) a jejich příslušenství a udržovat je v dobrém provozním stavu prostřednictvím preventivní údržby, a dále prostřednictvím nutných výměn nebo oprav. Servisní služby úrovně “<b>Standard+</b>” budou poskytovány na místě instalace zařízení.</p> <p><b>Zařízení:</b> 2x UPS Eaton 9395P-300  <b>Baterie:</b> HRL12540FR  <b>Sériové číslo:</b> 2279000017, 2279000018</p> <p><b>Místo instalace:</b> ██████████</p> <p>2. <b>Servisní činnost obsahuje</b> zejména:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>linku technické podpory Hot line 24/7.</b></li> <li><b>dostupnost technika dle stanovené SLA</b> pro zahájení opravy UPS na základě hlášení Zákazníka. Výjezd a práci technika hradí Zákazník dle sazeb uvedených v Příloze 4, („Ceník“)</li> <li><b>výměnu baterií</b> (<i>v záruční době hradí Eaton, po uplynutí záruční doby hradí Zákazník</i>) v intervalech doporučených poskytovatelem služeb - Eaton tak, aby byl nepřetržitě zabezpečen dobrý stav UPS. Typy a ceny baterií pro UPS jsou uvedeny v Příloze 4.</li> <li><b>zajištění a dodávka náhradních dílů</b> (<i>v záruční době hradí Eaton, po uplynutí záruční doby hradí Zákazník</i>) nezbytných pro odstranění závady a úplné vyřešení problému. Seznam nejběžnějších náhradních dílů je uveden v Příloze 4.</li> <li><b>preventivní údržbu 1-krát ročně.</b> Preventivní údržba zahrnuje měření zatížení UPS, měření kapacity baterií, kompletní vyčištění zařízení, kontrolu funkčnosti, kontrolu logů, kontrolu provozního prostředí a způsobu používání UPS, O provedení preventivní údržby je zpracována zpráva.</li> <li><b>vyhodnocení stavu UPS</b> ze zaslaných hlášení</li> <li><b>poradenskou službu pro provoz UPS</b>, jako doporučený plán výměny baterií, dílů UPS a UPS samotných, s ohledem na udržování UPS v mezích životního cyklu.</li> <li><b>Slevu ve výši až 25% na náhradní díly a baterie</b> z ceníku Eaton, platného v době fakturace.</li> <li><b>Kyberneticky bezpečný dohled</b>, měsíční zpráva monitoringu UPS, nezahrnuje poskytnutí potřebného HW na místě instalace.</li> </ol> <p>3. Eaton se zavazuje bezplatně odstranit veškeré zjištěné vady předmětu plnění, které se vyskytnou v záruční době, a to bez zbytečného odkladu po jejich písemném oznámení Zákazníkem.  <b>Délka záruční lhůty na nové baterie či nové UPS je 24 měsíců.</b>  <b>Délka záruční lhůty na náhradní díly je 12 měsíců.</b></p>

4. **Additional performance for extra compensation** - Customer is entitled to request "Additional performance". Additional performance are considered service actions executed on Customer's request upon agreement of both Parties, exceeding the scope of agreed-upon service condition, scope, times and periods; demanded hardware changes; installation of new equipment and re-installation; demanded technical consultancy at Customer's site or trainings. The period and method of providing additional performance is subject to agreement between the Parties. Additional performance shall be evidenced by means of Service reports, including the scope of work performance executed.

5. If, upon an issue alert or later after arrival at Customer's site, Eaton finds out that the ordered performance is not part of the service activity covered by the flat service fee, the intervention will be re-qualified as Additional performance and invoiced additionally to the flat fee, according to Pricelist as set under Appendix 4. This fact must be always approved by Authorized person(s) of Customer listed under Appendix 3 of this Agreement.

6. Eaton shall continuously evaluate the level of wear and tear of the serviced equipment and shall inform the Customer on its condition. Eaton shall – upon previous notice and agreement of the Customer upon the costs of such service intervention – carry out repair or replacement of the equipment if the wear level of equipment caused by the time or excessive use achieves a status for which the manufacturer recommends equipment overhaul or if such condition of the equipment exceeds the service life guaranteed by the manufacturer. However, the total amount (sum) of such additional cost must be communicated to and approved by Customer in advance.

## B. Issue noticing routine

1. Customer shall report requests for service intervention on working days from 08:00 am to 05:00 pm:

tel.: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]

2. Eaton shall provide an uninterrupted hotline for requests outside regular working hours and for urgent cases, available 24 hours a day

Hot line 24hod - mobile [REDACTED]

3. Contact persons specified in Appendix 3 of the present Agreement are identified for communication between the Parties by one person.

## C. Response time – "SLA"

1. Eaton shall commence service intervention maximally **8 hours, Mon-Fri, 8-16 hour / working hours** after reporting a service intervention request to the **Hot line**. The receipt of such request shall be confirmed by e-mail. From the moment of commencing a service intervention, all necessary works shall be carried out uninterruptedly until the identified issues have been resolved. A protocol shall be drawn up on the completion of the service

4. **Dodatkové výkony za zvláštní úhradu** - Zákazník má nárok vyžádat si dodatkové výkony. Za dodatkové výkony se považují servisní výkony, které jsou provedeny na žádost Zákazníka po dohodě obou stran nad rámec dohodnutých servisních podmínek, rozsahu, časů a lhůt; vyžádané změny hardware; instalace nového zařízení a reinstalace; vyžádaná technicko-poradenská služba u zákazníka a školení. Doba a způsob plnění dodatkových výkonů se sjednává dohodou stran. Dodatkové výkony budou dokladovány montážními listy s uvedeným rozsahem odvedených pracovních výkonů.

5. Pokud Eaton zjistí při hlášení problému, nebo až u Zákazníka, že objednaný výkon nespadá do rámce servisní činnosti kryté paušálním poplatkem za Služby, bude zásah překvalifikován na Dodatkový výkon a fakturován nad rámec paušálního poplatku dle Ceníku, v Příloze 4. Tato skutečnost vždy podléhá schválení Odpovědné osoby Zákazníka uvedené v Příloze 3 této Smlouvy.

6. Eaton bude průběžně posuzovat stupeň opotřebení servisovaného vybavení a bude informovat Zákazníka o jeho stavu. V případě, že výše opotřebení vybavení způsobená dobou nebo nadměrným způsobem používání dosahuje hodnot, při kterých výrobce doporučuje generální opravu zařízení, nebo tento stav zařízení přesahuje výrobcem garantovanou životnost, Eaton po předchozím upozornění a schválení ceny takového zásahu ze strany Zákazníka provede takovou opravu zařízení nebo jeho náhradu. Celkovou výši dodatečných nákladů, však musí oznámit Zákazníkovi předem a musí být předmětem jeho schválení.

## B. Způsob hlášení problému

1. Zákazník bude hlásit požadavky na servisní zásah v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin:

tel.: [REDACTED]  
Email: [REDACTED]

2. Mimo pracovní dobu a v případě urgentních případů Eaton zajistí nepřetržitou telefonní linku Hot line, která je k dispozici 24 hodin denně

Hot line 24hod - mobile [REDACTED]

3. Pro účely komunikace mezi Smluvními stranami prostřednictvím jedné osoby jsou stanoveni kontaktní zástupci uvedení v Příloze 3 této Smlouvy.

## C. Doba odezvy – „SLA“

1. Eaton zahájí servisní zásah nejpozději **do 8 hodin Po-Pá, 8-16 hodin / v pracovní době** po nahlášení požadavku na servisní zásah na linku **Hot line**. Přijetí požadavku bude potvrzeno na email. Od okamžiku zahájení servisního zásahu budou potřebné práce prováděny nepřetržitě tak dlouho, dokud nebudou zjištěné problémy vyřešeny. O ukončení servisního zásahu a převzetí (schválení) opravy bude sepsán protokol. Ukončení servisního zásahu potvrzuje Zákazník podpisem „Protokolu o servisním zásahu“. Oznámení o ukončení zásahu s popisem opravy bude rovněž zasláno na email.

<p>intervention and acceptance (approval) of the repair. The completion of the service intervention shall be confirmed by Customer by signing the "Service Intervention Protocol". A notice of completion of the intervention including a description of the repair shall also be sent to e-mail.</p> <p>2. In the event of a failure to meet the lead times (SLA) Eaton undertakes to pay a contractual penalty to the Customer. The amount of the contractual penalty for every commenced day of delay is specified for each single equipment as the 100% of the monthly flat fee for that particular type of equipment, in accordance with paragraph D.1 of present Agreement, affected by such a delay, however limited to a maximum of 5 days from the due date for rendering the services. The penalty for late rendering as set under this clause is the sole remedy available to the Customer, and any other claim based on such delay is completely excluded.</p> <p>3. The payment of a contractual penalty has no impact on the validity of obligations resulting from the Agreement. If Eaton proves that the delay was due to reasons on Customer's side, the lead times for Eaton shall be postponed and thus, Eaton shall not be considered in delay for its performance under the present Agreement.</p>	<p>2. Při nedodržení termínů plnění (SLA) se Eaton zavazuje uhradit Zákazníkovi smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty za každý započatý den prodlení je stanovena pro každé jednotlivé zařízení ve výši 100% měsíční paušální částky pro daný druh zařízení uvedený v bodě D.1 této Smlouvy, kterého se prodlení týká, ale je omezena maximálně na 5 dnů ode dne, kdy měly být služby poskytnuty. Pokuta za pozdní poskytnutí služeb dle tohoto ustanovení je jediným prostředkem náhrady Zákazníkovi a jakékoliv další nároky způsobené takovým prodlením jsou zcela vyloučeny.</p> <p>3. Zaplacení smluvní pokuty nemá vliv na trvání závazků ze smlouvy vyplývajících. V případě, že Eaton prokáže, že prodlení je způsobeno na straně Zákazníka, posouvají se termíny Eatonu a tímto Eaton není v prodlení s plněním podle této Smlouvy.</p>
<p><b>D. Price and Payment conditions</b></p> <p>1. The fees for the Services provided under the present Agreement are set by agreement as a lump sum amount <b>108.528 CZK / year +VAT</b>.</p> <p>2. The flat fees for provided service activities as specified under point A.2 covers the cost of preventive maintenance including travel cost. Costs for spare parts and batteries for equipment after warranty period, labour and travel cost in case of service intervention is not covered by monthly flat fee.</p> <p>3. The fees for Services representing the subject matter of the present Agreement are specified and shall be invoiced in Czech Crowns (CZK) including the VAT.</p> <p>4. The lump sum price for the Services provided under the present Agreement shall be invoiced by Eaton in first month after closing of this Agreement and thereafter every year of the Agreement anniversary for the period of the present Agreement duration.</p> <p>5. The price for Additional performance, spare parts, batteries, other installation material shall be invoiced by EATON after completion of such intervention.</p> <p>6. Issued tax documents – invoices will be sent to the customer's e-mail address- listed in appendix 3 ( issue of the order ) of this agreement</p> <p>7. The invoiced prices shall be paid by Customer by wire transfer in Eaton's account held by CITIBANK EUROPE PLC.</p> <p><b>Account nr.:</b> [REDACTED] <b>IBAN:</b> [REDACTED]</p> <p>8. Tax document – invoice is due 30 (in words: thirty) days following the date of delivery to Customer. Upon receipt of the tax document – invoice, Customer shall check it for correct data. In the event that the tax document – invoice contains all the prescribed details, Customer shall pay such tax document – invoice within the maturity period. In the event that the tax document – invoice contains incorrect or incomplete information or does not include the required appendices, Customer may</p>	<p><b>D. Cena</b></p> <p>1. Poplatky za poskytované Služby dle této Smlouvy jsou stanoveny dohodou jako paušální částka <b>108.528. Kč / rok +DPH</b>.</p> <p>2. Poplatky za poskytovanou servisní činnost, jak je popsána v bodě A.2, zahrnují náklady na preventivní prohlídku včetně dopravy technika. Náklady na náhradní díly a baterie u zařízení mimo záruku, práce a doprava technika při servisním výjezdu nejsou zahrnuty v ceně měsíčního paušálního poplatku.</p> <p>3. Poplatky za služby, které jsou předmětem této Smlouvy, jsou udány a budou fakturovány v Korunách českých (Kč) včetně DPH.</p> <p>4. Paušální cenu za Služby poskytované podle této Smlouvy bude Eaton fakturovat první měsíc po uzavření smlouvy a následně každý rok při výročí uzavření smlouvy po dobu trvání této Smlouvy.</p> <p>5. Cenu za Dodatkové výkony, náhradní díly, baterie a jiný instalační materiál bude Eaton fakturovat po dokončení servisního zásahu.</p> <p>6. Vystavené daňové doklady – faktury budou odesílány na e-mailovou adresu zákazníka, uvedenou v Příloze 3 (Vystavení objednávky) této Smlouvy.</p> <p>7. Fakturované ceny budou Zákazníkem uhrazeny bankovním převodem na účet Eaton vedený CITIBANK EUROPE PLC</p> <p><b>Číslo účtu:</b> [REDACTED] <b>IBAN:</b> [REDACTED]</p> <p>8. Daňový doklad - faktura je splatný 30 (slovy: třicet) dnů ode dne jeho doručení Zákazníkovi. Zákazník po obdržení daňového dokladu - faktury překontroluje jeho správnost. V případě, že daňový doklad - faktura obsahuje všechny předepsané náležitosti, Zákazník ve lhůtě splatnosti tento daňový doklad - fakturu uhradí. V případě, že daňový doklad - faktura obsahuje nesprávné a / nebo neúplné údaje, nebo neobsahuje požadované přílohy, může Zákazník daňový doklad - fakturu vrátit Eatonu k přepracování, resp. doplnění. U nového, opraveného, nebo doplněného daňového dokladu - faktury běží původní lhůta splatnosti.</p> <p>9. Všechny daňové doklady musí obsahovat náležitosti daňových dokladů stanovené právními předpisy ke dni vystavení daňového dokladu, razítko a podpis oprávněné</p>

<p>return such tax document – invoice to Eaton for correction and/or amending. A new maturity period shall then apply for a original, corrected or amended tax document – invoice.</p> <p>9. All tax documents must include the compulsory details of tax documents required by legal regulations as of the date of issuance of such tax document, a stamp and a signature of the authorized person on Eaton’s behalf.</p> <p>10. The fees for Additional performance are specified in the list of works exceeding the framework of the flat fee in Pricelist, Appendix 4.</p> <p>11. Eaton reserves the right to change the price for the Services and/or Supplies by written notice to Customer at any time with a notice period of 2 (two) months in order to reflect a change in the price list published by Eaton or the costs for Eaton that is due to a factor beyond Eaton’s reasonable control, including (without limitation): (i) changes in taxation; (ii) changes in wages; (iii) exchange rate fluctuations; (iv) changed legal requirements for deliveries; (v) increases in the price of energy or raw materials used for the Services and/or Deliveries; (vi) increase in transportation costs.</p> <p>12. In such a case, Customer has an extraordinary right of termination, which must be asserted in writing within fourteen (14) days of notification of the price increase by Eaton.</p>	<p>osoby za Eaton.</p> <p>10. Poplatky za Dodatkové výkony jsou uvedeny v ceníku prací nad rámec paušálního poplatku - Ceník, Příloha 4.</p> <p>11. Eaton si vyhrazuje právo kdykoli změnit cenu za Služby a/nebo Dodávky písemným oznámením Zákazníkovi s výpovědní lhůtou 2 (dva) měsíce tak, aby odrážela změnu v ceníku zveřejňovaném společností Eaton nebo zvýšení nákladů společnosti Eaton, které jsou způsobeny faktorem, mimo kontrolu společnosti Eaton, včetně (bez omezení): (i) změny ve zdanění; (ii) změny mezd; (iii) kolísání směnného kurzu; (iv) změněné právní požadavky na dodávky; (v) zvýšení cen energie nebo surovin používaných pro Služby a/nebo Dodávky; (vi) zvýšení nákladů na dopravu.</p> <p>12. Zákazník má v takovém případě mimořádné právo na výpověď, kterou musí uplatnit písemně do čtrnácti (14) dnů od oznámení zvýšení ceny společností Eaton.</p>
---	---