

PŘÍLOHA Č. 2

ke Smlouvě č. SL 054/2024

DOHODA O ÚROVNI SLUŽEB (SLA „B“)

Tato „Dohoda o úrovni služeb“ (Service Level Agreement - SLA) se vztahuje ke všem službám, které jsou předmětem výše uvedené Smlouvy a je účinná po celou dobu trvání služeb. Tato Dohoda stanovuje klíčové parametry dostupnosti Služby, lhůty pro odstranění případných poruch a výši kompenzací (smluvních pokut), které může Zákazník uplatnit vůči Poskytovateli v případě překročení těchto lhůt.

1. Parametry monitoringu

Dostupnost aplikace CEM je monitorována trvale (režim 7x24).

Reakční doba na nahlášení poruchy činí 1 hodinu v pracovních dnech od 8:00 hodin do 16:00 hodin (režim 5x8).

2. Lhůty pro odstranění poruch

a) Nefunkčnosti systému CEM

Za nefunkčnost systému CEM se považuje taková porucha na straně Poskytovatele, která znemožňuje přístup uživatele systému k centrální aplikaci CEM.

Časový limit pro dobu opravy: - do dvou pracovních dnů od zjištění/nahlášení

Kompenzace při překročení: - 5% z měsíční ceny služby za poskytnutí práva k užívání aplikace a její provozní podpory za každý den trvání poruchy nad uvedený limit

b) Nefunkčnost služby Softlink Connect

Za nefunkčnost koncového bodu služby se považuje stav, kdy v důsledku poruchy na zařízení, jehož provoz smluvně zajišťuje Poskytovatel, není funkční sběr dat z jednoho nebo více měřidel nebo čidel.

Časový limit pro dobu opravy: - do 30-ti pracovních dnů od nahlášení

Kompenzace při překročení: - dvojnásobek dílčí ceny za neposkytnutou službu počínaje od 31. pracovního dne od nahlášení nefunkčnosti (*). Délka měsíce pro výpočet kompenzace je vždy 30 dnů.

Příklad:

Cena za zajištění sběru dat z koncového bodu (měřidla, čidla) činí AA,- Kč měsíčně (včetně servisního poplatku). Byla-li služba nefunkční po dobu BB dnů (kde BB je počet kalendářních dnů počínaje od 31. pracovního dne od nahlášení nefunkčnosti až do posledního dne trvání poruchy), Kompenzace za tento koncový bod činí:

$$\text{Kompenzace} = 2 * AA * BB/30 \text{ [Kč]}$$

3. Plánované práce a nouzové servisní zásahy

Poskytovatel může přerušit poskytování služby z důvodu plánovaných prací na technickém vybavení pro poskytování služby, zejména z důvodu modernizace a údržby zařízení. Doba přerušení služby se nezapočítává do časového limitu pro dobu opravy v tom případě, pokud doba přerušení služby nepřekročila 6 hodin, kumulovaná doba takového přerušení služby za uplynulých 12 měsíců nepřekročila 24 hodin a Zákazník byl na plánované přerušení služby upozorněn minimálně 7 dní předem.

• • •

Tato příloha o celkovém počtu jednoho listu je nedílnou součástí výše uvedené Smlouvy. Příloha byla vyhotovena ve dvou výtiscích, každá strana obdrží po jednom výtisku.

V Brně dne

2024

V Kralupech nad Vltavou, dne

2024

.....
Zákazník

Mgr. Radana Dungelová, ředitelka

.....
Poskytovatel

Ing. Ivo Stach, jednatel