

Smlouva o poskytování servisních služeb č. 20150024

Smluvní strany:

- Univerzita Karlova v Praze, Přírodovědecká fakulta**
 Sídlem: Albertov 6, 128 43, Praha 2
 Zástupce: prof. RNDr. Bohuslav Gaš, CSc., děkan fakulty
 Ve věcech technických: RNDr. Milan Richter
 IČ: 00216208
 DIČ: CZ00216208
 Číslo účtu:

dále jen "Objednatel"

a

- STORAGE ONE, a. s.**
 Sídlem: Západní 488/21, 162 00 Praha 6 – Střešovice
 Zástupce: Milan Hlišák, předseda představenstva a výkonný ředitel
 Ve věcech technických: Pavel Tenk
 IČ: 02301245
 DIČ: CZ02301245
 Číslo účtu:
 Spisová značka: B 19458 vedená u Městského soudu v Praze

dále jen "Poskytovatel"

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

Smlouvu o poskytování servisních služeb (dále jen „Smlouva“):

1. Závazky smluvních stran

1.1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli servisní služby vlastním jménem a na vlastní odpovědnost, přičemž bližší specifikace těchto služeb a podmínek jejich poskytování je uvedena v přílohách č. 1 až č. 5 této smlouvy (dále jen "servisní služby"). Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za poskytování servisních služeb podle této Smlouvy odměnu.

1.2. Servisní služby je Poskytovatel povinen zajistit nepřetržitě po celou dobu účinnosti této Smlouvy, pokud jsou řádně plněny další podmínky této Smlouvy ze strany Objednatele. O neplnění podmínek Smlouvy Objednatelem je povinen Poskytovatel neprodleně Objednatele písemně informovat. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování servisních služeb, jen v případě, že Objednatel neplní povinnosti dle této smlouvy ani po poskytnutí dodatečně poskytnuté přiměřené lhůty k nápravě.

2. Cena servisních služeb

2.1. Cena Servisních služeb, jejichž předmět a rozsah jsou vymezeny v přílohách č. 1-5 této smlouvy, se sjednává dohodou smluvních stran ve smyslu ustanovení § 2 a následujících zákona číslo 526/1990 Sb., zákon o cenách, ve znění pozdějších předpisů jako měsíční paušální cena za poskytování Servisních služeb.

2.2. Celková výše měsíční paušální ceny za poskytování Servisních služeb:

Položka	Cena v Kč bez DPH
Servisní služby na stávající zařízení a komponenty (příloha č. 1 této smlouvy; měsíční poplatek)	8.300,-
Souhrn servisních poplatků za dobu trvání smlouvy – 2 roky (24 násobek předchozího řádku)	199.200,-

U zařízení uvedených v příloze č. 1 této smlouvy se Dodavatel zavazuje hradit veškeré náklady na opravu. Tyto náklady jsou již kalkulovány v paušálu za poskytování Servisních služeb

3. Platební podmínky

3.1. Měsíční paušální cena podle čl. 2. odst. 2.2. bude účtována Poskytovatelem vždy k poslednímu kalendářnímu dni v měsíci na základě faktury – daňového dokladu.

3.2. Splatnost faktury je nejméně 21 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

3.3. Každý z daňových dokladů (faktur) musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších právních předpisů.

3.4. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě splatnosti Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Nová lhůta splatnosti začne běžet znovu od opětovného doručení náležitě opravené či doplněné faktury.

3.5. Peněžité plnění z této smlouvy budou hrazena bezhotovostním převodem na účet druhé smluvní strany.

4. Platnost, účinnost a ukončení Smlouvy

4.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od 1.1.2016 do 31.12.2017.

4.2. Tuto Smlouvu lze vypovědět i bez udání důvodu písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena.

4.3. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smlouvy smluvními stranami.

4.4. V případě ukončení účinnosti této Smlouvy smluvní strany vzájemně uznají řádně poskytnutá plnění a platby.

5. Práva a povinnosti Poskytovatele

5.1. Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb podle této Smlouvy. Podrobnější podmínky pro poskytování servisních služeb, včetně lhůt pro reakci Poskytovatele, jsou stanoveny v příloze č. 3 této Smlouvy.

5.2. Poskytovatel je povinen určit kontaktní osoby pro komunikaci s Objednatelem, které budou po dobu účinnosti této Smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Objednatelem a Poskytovatelem pro řádné plnění předmětu dle této Smlouvy.

5.3. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud byl předmět, ke kterému jsou poskytovány servisní služby, upravován neautorizovaným zásahem.

5.4. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud byl předmět, ke kterému jsou poskytovány servisní služby, provozován v rozporu s dodanou provozní či jinou související dokumentací.

5.5. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včasným neposkytnutím potřebných informací, nebo materiálů za strany Objednatele.

5.6. Poskytovatel není zodpovědný za správnost a úplnost datových záloh Objednatele a za jejich obnovení.

5.7. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu nebo škodu na záznamech či datech Objednatele, pokud tuto sám nebo jeho subdodavatel nezpůsobí.

5.8. Poskytovatel může sjednané služby plnit prostřednictvím třetí osoby (subdodavatele). V takovém případě je však povinen o tomto předem písemně informovat Objednatele a přebírá veškerá ručení a zodpovědnost za poskytnuté služby jako by je vykonával sám.

6. Práva a povinnosti Objednatele

6.1. Objednatel má právo na řádné a včasné poskytnutí servisních služeb ze strany Poskytovatele za podmínek stanovených touto Smlouvou.

6.2. Objednatel je povinen zajistit na žádost Poskytovatele na své vlastní náklady a bez zbytečného odkladu po obdržení žádosti součinnost při řešení problémů a závad.

6.3. Jestliže je pro řádné poskytnutí servisních služeb podle této Smlouvy zapotřebí součinnosti třetí osoby a/nebo se poskytnutí servisních služeb týká také softwarového či jiného obdobného produktu třetí osoby, je Objednatel povinen na své náklady zajistit součinnost takové třetí osoby v termínech a v rozsahu požadovaném Poskytovatelem.

6.4. Objednatel je povinen určit kontaktní osoby pro komunikaci s Poskytovatelem, které budou po dobu účinnosti této Smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Poskytovatelem a Objednatelem pro řádné plnění předmětu dle této Smlouvy.

6.5. V případě, že závada na předmětu, ke kterému jsou poskytovány servisní služby, bude způsobena manipulací Objednatele nebo dalším přidáváním či ubíráním jeho součástí nebo programového vybavení, bude na garantovaný servisní zásah pohlíženo jako na placený servisní zákrok Poskytovatele.

6.6. Objednatel je povinen sjednat a zajistit Poskytovateli na jeho vyžádání přístup do místa plnění tak, aby nebylo zamezeno řádnému plnění závazků na základě této Smlouvy.

7. Odpovědnost za škodu

7.1. Poskytovatel není zodpovědný za škodu, která vznikla zaviněním, nečinností, nebo ne-součinností Objednatele.

7.2. Poskytovatel je plně zodpovědný za škodu, kterou způsobil Objednateli porušením smluvních povinností.

8. Důvěrnost informací

8.1. Smluvní strany se zavázaly, že nezpřístupní ani nepoužijí žádnou informaci obsaženou v této Smlouvě nebo získanou od druhé smluvní strany v souvislosti s projednáváním nebo plněním této Smlouvy (dále jen „**Důvěrná informace**“), s výjimkou případů, kdy druhá smluvní strana udělila předchozí písemný souhlas s takovým zpřístupněním nebo použitím Důvěrné informace, kdy právní předpis nebo veřejnoprávní orgán stanoví povinnost zpřístupnit Důvěrnou informaci nebo kdy takové zpřístupnění nebo použití Důvěrné informace je nezbytné pro realizaci této Smlouvy nebo činností předpokládaných touto Smlouvou. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

8.2. Za Důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.

8.3. Žádné ustanovení této Smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje Poskytovatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této Smlouvy.

9. Vyšší moc

9.1. Smluvní strany se zprošťují veškeré odpovědnosti za nesplnění svých povinností z této Smlouvy po dobu trvání vyšší moci do té míry, pokud po nich nebylo možné rozumně požadovat, aby neplnění svých povinností z této Smlouvy v důsledku vyšší moci předešly.

9.2. Za vyšší moc je ve smyslu této Smlouvy považována každá událost nezávislá na vůli smluvních stran, která znemožňuje plnění smluvních závazků a kterou nebylo možno předvídat v době vzniku této Smlouvy. Za vyšší moc se z hlediska této Smlouvy považuje zejména přírodní katastrofa, požár, výbuch, silné vichřice, zemětřesení, záplavy, válka, stávka nebo jiné události, které jsou mimo jakoukoliv kontrolu smluvních stran.

9.3. Po dobu trvání vyšší moci se plnění závazků dle této Smlouvy pozastavuje do doby ukončení vyšší moci, popř. odstranění jejích následků, kdy se obě smluvní strany dohodnou písemně na změně některých ustanovení této Smlouvy. Lhůta pro oznámení vzniku a ukončení vyšší moci je sedm (7) kalendářních dní a začíná běžet ode dne, kdy se kterákoliv ze smluvních stran o vzniku či ukončení vyšší moci dozví. Každá ze smluvních stran je povinna neprodleně po zjištění případu vyšší moci zahájit kroky vedoucí k odstranění tohoto stavu.

10. Sankce

10.1. V případě nedodržení termínů SLA reakční doby a/nebo SLA doby odstranění závady podle přílohy č. 5 této smlouvy, z důvodů ležících na straně Poskytovatele, se Poskytovatel zavazuje uhradit za každé předmětné porušení povinnosti smluvní pokutu ve výši níže uvedené procentuální části z celkové měsíční paušální ceny Servisních služeb. Délka prodloužení se počítá v režimu služby Silver dle přílohy č. 5 této smlouvy.

Délka prodloužení	Výše smluvní pokuty z měsíční ceny Servisních služeb
Méně než 1 pracovní den	10%
1 pracovní den a více a méně než 5 pracovních dní	30%

5 pracovních dní a více a méně než 10 pracovních dní	50%
Více než 10 pracovních dní	80%

10.2. Za každé jednotlivé porušení ochrany informací podle článku 8. Důvěrnost informací Poskytovatelem má Objednatel právo na smluvní pokutu 100 000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých).

10.3. V případě prokázané nedostupnosti služby související s předmětem této smlouvy ze strany Poskytovatele delší než 5 pracovních dnů, má Objednatel právo zajistit potřebnou službu na náklady Poskytovatele nebo servisní zásah u jiného kvalifikovaného poskytovatele obdobných služeb. Poskytovatel je v tom případě povinen uhradit veškeré náklady spojené s tímto náhradním zajištěním služby nebo servisního zásahu.

10.4. Opozdí-li se Objednatel s úhradou ceny Servisních služeb této smlouvy, zaplatí Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.

10.5. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvní strany na náhradu škody vzniklé porušením smluvní povinnosti, které se smluvní pokuta týká.

11 Změnové řízení

11.1. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny předmětu plnění této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby změnu požadovanou Objednatелеm akceptoval. Veškeré změny této smlouvy musí být sjednány písemně.

11.2. V případě, že některé ze stávajících komponent přestanou být využívány, a z tohoto důvodu dojde ke snížení rozsahu Servisních služeb, bude cena Servisních služeb příslušným způsobem ponížena a naopak. Tyto změny musejí být řešeny dodatkem smlouvy a změnou příslušných příloh.

11.3. Každá ze smluvních stran, prostřednictvím osoby určené k jednání ve věcech technických má právo iniciovat jednání za účelem aktualizace přílohy č.1-5. Přílohy č.1, č.2, č.4 a č.5 mohou být změněny na základě dvoustranné dohody, kdy oprávněnými zástupci obou smluvních stran jednat a podepisovat ve věci změny přílohy č.1, č.2, č.4 a č.5 jsou jejich zástupci určení pro jednání ve věcech technických.

12. Závěrečná ustanovení

12.1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

12.2. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.

12.3. Neoddělitelnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

- Příloha č. 1 – Seznam zařízení
- Příloha č. 2 – Oprávněné osoby Objednatele a Poskyvatele
- Příloha č. 3 – Rozsah služeb, ceny a platby
- Příloha č. 4 – Místo plnění smlouvy
- Příloha č. 5 – Definice druhů poruch, popis SLA a popis služby

12.4. V případě, že se kterékoli ustanovení této Smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo nevynutitelným, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná, účinná, resp. vynutitelná, pokud z povahy této Smlouvy nebo z jejího obsahu anebo z okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplývá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy.

12.5. Smluvní strany výslovně prohlašují, že tato Smlouva odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, byla jimi uzavřena svobodně, vážně a nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují níže svými podpisy.

12.6. Smluvní strany se dohodly, že Poskyvatel může uvádět práce vzniklé na základě této Smlouvy jako svoji referenci a to ve formě předem schválené Objednatelem.

12.7. Tato Smlouva je vyhotovena ve **třech stejnopisech**. Jeden stejnopis obdrží Poskyvatel a dva stejnopisy jsou určeny Objednateli.

V Praze, dne: 28-12-2015

V Praze, dne:

prof. RNDr. Bohuslav Gaš, CSc.

↓ Milan Hlišák

děkan fakulty

předseda představenstva STORAGE ONE, a.s.

UNIVERZITA KARLOVA v Praze
Přírodovědecká fakulta
Albertov 6, 128 43 Praha 2
IČO: 00216208, DIČ: CZ00216208
UK-1



STORAGE ONE, a.s.
Západní 488/21 IČ: 02301245
162 00 Praha 6 DIČ: CZ02301245

Příloha č. 1

Seznam zařízení:

Název zařízení/předmětu servisu	Typ zařízení	Sériové číslo zařízení	Záruční lhůta Zařízení	Konec záruční lhůty	Typ servisu
2859-A21	IBM System Storage N3400 Model A21	1333648	Mimo záruku výrobce	Mimo záruku výrobce	5x9
2859-A21	IBM System Storage N3400 Model A21	133685	Mimo záruku výrobce	Mimo záruku výrobce	5x9
ASA5580-4GE-FI	IBM System Storage EXN3000 SAS/SATA Expansion	13-11286	Mimo záruku výrobce	Mimo záruku výrobce	5x9
ASA5580-4GE-FI	IBM System Storage EXN3000 SAS/SATA Expansion	13-11314	Mimo záruku výrobce	Mimo záruku výrobce	5x9
1102	SAS disk power supply	N/A	Mimo záruku výrobce	Mimo záruku výrobce	5x9
4020	24x 1 TB SATA Drive	N/A	Mimo záruku výrobce	Mimo záruku výrobce	5x9
4016	48x 450 GB SAS Drive	N/A	Mimo záruku výrobce	Mimo záruku výrobce	5x9

Příloha č. 2

Oprávněné osoby

Jméno a Příjmení	Tel:	e-mail
David Kománek		
Jiří Janyška		
Michal Rezek		

Způsob hlášení incidentů

1. **Založením servisního požadavku:** na servisním portále <https://helpdesk.storageone.cz>
2. **E-mailem:** e-mailová adresa ;
3. **Telefonicky:** na tel číslo

V případě hlášení incidentů mimo pracovní hodiny, tj. během víkendů, státních svátků a v době od 17:00 do 8:00 v běžné pracovní dny, lze hlásit incidenty pouze telefonicky na výše uvedené telefonní číslo.

V případě telefonického hlášení incidentu je od Objednatele požadováno dodatečné zaslání emailu se servisním požadavkem, případně založení servisního požadavku v helpdesku Poskytovatele.

Příloha č. 3

Rozsah služeb, ceny a platby

Poskytovaná služba (dle Přílohy č. 5)	Cena služby Kč bez DPH na fakturační období	Fakturační období služby
Silver 5x9	8.300,-	1 měsíc

1. Cena celkem za služby prováděné dle této smlouvy je celkem 99.600,- Kč bez DPH/ rok.
2. Smluvní cena bude hrazena v měsíčních platbách na základě daňového dokladu vydanému vždy k poslednímu dni odpovídajícího kalendářního období.

Ceník doplňkových služeb:

Doplňkový servis – zejména hodiny a výjezdy nad rámec Technické podpory definované touto smlouvou jsou účtovány sazbou podle skutečného čerpání:

Popis	Cena bez DPH
Sazba za 1 hodinu odborné práce technika/konzultace	
Sazba za 1 hodinu školení	

Pozn.: Do sazby práce servisního technika nebo konzultanta při výjezdu na místo servisu se nepočítá čas strávený na cestě.

Cena za Doplňkový servis bude hrazena v měsíčních platbách na základě daňového dokladu vydanému vždy k poslednímu dni příslušného měsíce vždy po vzájemném odsouhlasení vyúčtování za příslušné období.

Technická podpora společnosti Storage One, a. s. zahrnuje:

1. Přijímání hlášení servisních požadavků a incidentů Objednatele týkajících se předmětů servisu uvedených v příloze č. 1 této smlouvy servisním dispečinkem dodavatele a to i v případě, že se jedná o zařízení, které má zakoupen platný servis či rozšířenou záruku od výrobce zařízení nebo dodavatele třetí strany.

Způsob hlášení servisních požadavků na servisní dispečink společnosti Storage One je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.

2. Služba typu „Silver“ opravňuje Objednatele hlásit poruchy v běžné pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod. Během této doby je servisní dispečink Poskytovatele povinen přijmout servisní požadavek Objednatele.

V případě, že se jedná o zařízení, na které se vztahuje rozšířená záruka či servis přímo od výrobce nebo dodavatele třetí strany, je Poskytovatel povinen předat řešení servisního požadavku servisnímu oddělení výrobce či dodavatele třetí strany a to nejpozději do 4 hodin od jeho nahlášení.

Řešení všech servisních požadavků je prováděno jako tzv. „best effort“ – Poskytovatel je povinen vynaložit veškeré úsilí, tak aby k vyřešení servisního požadavku došlo v co nejkratší době a bez zbytečných prodlev.

3. Garance hodinové sazby pro čerpání konzultačních prací.

Konzultací se v této Servisní smlouvě rozumí činnost spojená s řešením aktuálních požadavků Objednatele, které nespádají pod definici poruch.

Jedná se zejména o tyto činnosti:

- a) Řešení změnových požadavků plynoucích z provozování infrastruktury, např. rozšíření diskového prostoru, úprava stávající zálohovací úlohy nebo vytvoření nové zálohovací úlohy, apod.
- b) Instalaci nových verzí SW vybavení.
- c) Konfiguraci nových funkcionalit.
- d) Dodatečně školení IT personálu Objednatele.
- e) Obecné poradenství a konzultace týkající se dodávané infrastruktury.

Příloha č. 4

Místo plnění

Místem plnění této smlouvy jsou lokality Objednatele Albertov 6 a Viničná 7, Praha 2.

V případě, že k poskytnutí příslušné služby není nezbytná fyzická přítomnost pracovníků Poskytovatele v místě plnění a pokud to charakter prováděných prací dovolí, mohou být služby poskytnuty formou vzdáleného připojení.

Příloha č. 5

Definice druhů poruch

1. Kritická porucha

Kritickou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí stav celkové nefunkčnosti nebo nemožnosti využívání klíčových funkcionalit zařízení nebo systému. Uživatelé systému nemohou v takovém případě využívat služeb, které má systém poskytovat.

2. Vážná porucha

Vážnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení či systému, kdy je některá komponenta nebo součást systému mimo provoz či neplní svoji funkci, ale systém jako celek je stále schopen alespoň omezeně poskytovat své služby či plnit svou funkcionalitu. Uživatelé mohou v takovém případě stále využívat služeb systému. Příkladem vážné poruchy bývá zpravidla výpadek některé redundantní komponenty zařízení (např. disk, řadič, zdroj, apod.) nebo celého zařízení, které tvoří součást clustrového řešení.

3. Běžná porucha

Běžnou poruchou se ve smyslu této smlouvy rozumí takový stav zařízení nebo systému, který neodpovídá předávací dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

Popis SLA – garance poskytovaných služeb

Na definované typy poskytovaných služeb lze navázat garancí úrovně poskytovaných služeb SLA. Aplikace SLA je možná pouze na služby týkající se oprav HW zařízení.

Řešení SW poruch je prováděno jako tzv. „best effort“ – Poskytovatel je povinen vynaložit veškeré úsilí, tak aby k vyřešení servisního požadavku došlo v co nejkratší době a bez zbytečných prodlev.

Za dodržení SLA u poruchy je považováno i snížení její vážnosti o jeden stupeň, tedy z kritické poruchy na vážnou, příp. z vážné na běžnou, přičemž v takovém případě začíná běžet nová lhůta k odstranění závady podle příslušného SLA definovaného níže v popisu služby.

Popis služby SILVER

Oprávněnost hlášení poruchy zákazníkem, reakční doby a doby odstranění závady - SLA

Služba typu „Silver“ opravňuje Objednatele hlásit poruchy v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod, jedná se o tzv. režim 5x9. Během této doby je servisní dispečink Poskytovatele povinen přijmout servisní požadavek Objednatele.

Reakční doby v návaznosti na druh poruchy

Reakční dobou se ve smyslu této smlouvy rozumí čas, do kterého nejpozději je Poskytovatel povinen začít pracovat na odstranění poruchy. SBD+8 znamená reakci ten samý den do limitu 8 hodin v rámci režimu 5x9 od nahlášení poruchy, tedy závazek potvrdit přijetí požadavku Objednateli a zahájit činnosti směřující k odstranění závady. (V případě přijetí požadavku v 16:00 den před pracovním volnem, končí lhůta pro SBD+8 v 15:00 následující pracovní den). NBD znamená reakci do 17:00 následujícího pracovního dne.

Doba odstranění závady

Dobou odstranění závady se rozumí lhůta od nahlášení závady Objednatelem do odstranění závady. Tato doba je určena koncem pracovní doby n-tého pracovního dne v rámci režimu 5x9, tedy v případě 5BD se jedná o pátý pracovní den od nahlášení závady v 17:00.

Kritická porucha: reakční doba SLA SBD do 8 hodin od nahlášení poruchy, SLA 5BD.

Vážná porucha: reakční doba SLA NBD od nahlášení poruchy, SLA 10BD.

Běžná porucha: reakční doba SLA NBD od nahlášení poruchy, SLA 10BD.