

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

## pre Služby spojené s nájmom Zmluvného priestoru

SLA číslo:  
PRÍLOHA č. 1 k Objednávke č.

(ďalej len „SLA“)

### Článok I Výklad pojmov

1.1 Zmluvné strany sa dohodli, že okrem výkladu pojmov uvedených v Zmluve o nájme, budú mať nasledovné pojmy s veľkým začiatočným písmenom tento význam pre účely SLA:

1.1.1 **Dostupnosť:** 99,982%, tzn. celkové množstvo času toho ktorého kalendárneho roka Doby nájmu, v ktorom Prenajímateľ ručí Zákazníkovi za riadne poskytovanie nasledovných Služieb súvisiacich s nájmom Zmluvného priestoru podľa Objednávky č.xxxxxxxxxxxxxxxxxx, parametre Dostupnosti sú:

- chladenie
- napájanie parametrov
- vlhkosť

Parametre Dostupnosti sú merané v Bodoch merania.

Matematické vyjadrenie Dostupnosti:

dostupnosť – D

celkové množstvo času toho ktorého kalendárneho roka v minútach – T

celkové množstvo času počas Výpadku v minútach – V

$$D = \frac{T - V}{T} \times 100\%$$

1.1.2 **Napájanie:** Prenajímateľ ručí za to, že počas celej Doby nájmu bude mať Zmluvný priestor nepretržité napätie napájania v hodnote: AC-1F/230V alebo AC-3F/400V alebo DC-48V plus/minus 10 %

1.1.3 **Chladenie:** Prenajímateľ ručí za to, že počas celej Doby nájmu bude v Zmluvnom priestore:

- teplota: 22° C až 24° C, merané v Bode merania, odchýlka merania 0,5 ° C alebo v zmysle odporúčaní 2008 ASHRAE Environmental Guidelines for Datacom Equipment

1.1.4 **Vlhkosť:** relatívna vlhkosť vzduchu: 40 až 60 %, alebo v zmysle odporúčaní 2008 ASHRAE Environmental Guidelines for Datacom Equipment

1.1.5 **Výpadok chladienia:** pokles funkčnosti chladiaceho systému, ktorého dôsledkom je že teplota v Predmete nájmu presahuje 28° C nepretržite počas času presahujúceho 60 minút,

1.1.6 **Výpadok napájania:** úplný výpadok alebo pokles napätia pod 90% Napájania počas času presahujúceho 100 milisekúnd na oboch zdrojoch Napájania (A + B) zároveň,

1.1.7 **Výpadok vlhkosti:** pokles funkčnosti zvlhčovacieho systému, ktorého dôsledkom je, že relatívna vlhkosť v Zmluvnom priestore je mimo rozsahu 40 až 60% nepretržite počas času presahujúceho 120 minút,

1.1.8 **Výpadok:** spoločné pomenovanie pre Výpadok chladienia, Výpadok napájania a Výpadok vlhkosti.

1.1.9 **Bod merania:** sa nachádza 1 m nad dvojtitou podlahou v strede studenej uličky.

1.1.10 **Kredit:** náhrada, ktorú sa Prenajímateľ zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi pre prípad Výpadku vo forme zľavy z Mesačného poplatku špecifikovanej v Článku 2.4 SLA; výška Kreditu je zmluvnou pokutou za porušenie zmluvných povinností Prenajímateľa, za predpokladu, že takýto Kredit bude tvoriť celkovú zodpovednosť Prenajímateľa za porušenie zmluvných povinností Prenajímateľa.

### Článok II Dostupnosť

2.1 Prenajímateľ sa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi Dostupnosť v hodnote 99,982 % pre každý jednotlivý kalendárny roka Doby nájmu.

2.2 V prípade, že dôjde k Výpadkom, ktoré počas toho ktorého kalendárneho roka Doby nájmu presiahnu hodnotu Dostupnosti, zaväzuje sa Prenajímateľ poskytnúť Zákazníkovi Kredit podľa Článku III SLA.

- 2.3** Každá Zmluvná strana sa zaväzuje okamžite oznámiť druhej Zmluvnej strane Výpadok. Každá Zmluvná strana sa zaväzuje okamžite v prípade výskytu Výpadku uskutočniť meranie času, pokiaľ je to možno rozumne a spravodlivo požadovať. V prípade nehody pri meraní času, je rozhodujúce meranie Prenajímateľa.

### Článok III Kredity

- 3.1** Zmluvné strany sa dohodli, že Zákazník je oprávnený reklamovať Dostupnosť Služieb v súlade s SLA a/alebo nesprávnu fakturáciu Poplatkov.
- 3.2** V prípade vyskytnutia Výpadku napájania, vzniká Zákazníkovi nárok na poskytnutie Kredity nasledovne:  
v prípade, že Výpadok napájania nepresiahne 10 minút, Prenajímateľ sa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi Kredit na jeden deň kalendárneho mesiaca, t.j. zľavu vo výške 1/30 Mesačného poplatku,
- 3.2.1** v prípade, že Výpadok napájania presiahne 10 minút, Prenajímateľ sa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi Kredit na jeden týždeň kalendárneho mesiaca, t.j. zľavu vo výške 1/4 Mesačného poplatku,
- 3.2.2** v prípade, že Výpadok napájania presiahne jednu hodinu, Prenajímateľ sa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi Kredit vo výške podľa tabuľky uvedenej nižšie.

| Doba výpadku | Kredit<br>(Percento z Mesačného poplatku za jeden mesiac) |
|--------------|---|
| >1-2 hrs     | 50%   |
| >2-3 hrs     | 75%   |
| >3-4 hrs     | 100%  |

- 3.3** V prípade vyskytnutia Výpadku chladenia, budú Zákazníkovi poskytnuté Kredity nasledovne:
- 3.3.1** v prípade, že Výpadok chladenia je v rozmedzí 60 až 120 minút, Prenajímateľ sa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi Kredit na jeden deň kalendárneho mesiaca, t.j. zľavu vo výške 1/30 Mesačného poplatku,
- 3.3.2** v prípade, že Výpadok chladenia presiahne 120 minút, Prenajímateľ sa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi Kredit na jeden týždeň kalendárneho mesiaca, t.j. zľavu vo výške 1/4 Mesačného poplatku,
- 3.3.3** v prípade, že Výpadok napájania presiahne jednu hodinu, Prenajímateľ sa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi Kredit vo výške podľa tabuľky uvedenej nižšie.

| Doba výpadku | Kredit<br>(Percento z Mesačného poplatku za jeden mesiac) |
|--------------|---|
| >2-3 hrs     | 75%   |
| >3-4 hrs     | 100%  |

- 3.3** V prípade vyskytnutia Výpadku vlhkosti, budú Zákazníkovi poskytnuté Kredity nasledovne:
- 3.3.1** v prípade, že Výpadok vlhkosti je v rozmedzí 60 až 120 minút, Prenajímateľ sa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi Kredit na jeden deň kalendárneho mesiaca, t.j. zľavu vo výške 1/30 Mesačného poplatku,
- 3.3.2** v prípade, že Výpadok vlhkosti presiahne 120 minút, Prenajímateľ sa zaväzuje poskytnúť Zákazníkovi Kredit na dva dni kalendárneho mesiaca, t.j. zľavu vo výške 2/30 Mesačného poplatku.
- 3.4** V prípade, že Zákazník reklamuje Dostupnosť Služieb, Zákazník požiada o akékoľvek Kredity v súlade so SLA v písomnej podobe najneskôr v lehote 2 mesiacov po skončení kalendárneho mesiaca, v ktorom k Výpadku došlo, s uvedením identifikačných údajov a popisom Výpadku, v opačnom prípade jeho právo na akékoľvek Kredity zanikne. Prenajímateľ je oprávnený v súvislosti s reklamáciou Zákazníka vykonať šetrenie. Prenajímateľ sa zaväzuje písomne oznámiť Zákazníkovi výsledok šetrenia do 30 dní od jej riadneho doručenia, v zložitých prípadoch je možné lehotu predĺžiť o ďalších 30 dní.

- 3.5** Zmluvné strany sa dohodli, že celkové množstvo poskytnutých Kredit na základe reklamácie Zákazníka nesmie presiahnuť ½ Mesačného poplatku pre jeden kalendárny mesiac. Zákazník berie na vedomie, že Prenajíateľ nie je povinný poskytnúť Kredit v prípade, že Výpadok je spôsobený konaním Zákazníka a/alebo porušením povinností Zákazníka podľa Zmluvy a/alebo príslušnej Objednávky a/alebo tejto SLA a/alebo zmenami Zariadenia uskutočnenými bez vedomia Prenajíateľa.
- 3.6** Zmluvné strany sa dohodli a Zákazník berie na vedomie, že Dostupnosť sa nevzťahuje na klimatizáciu a prostredie vo vnútri Rackov a/alebo vo vnútri Zariadenia. Zmluvné strany sa dohodli a Zákazník berie na vedomie, že Dostupnosť sa vzťahuje výlučne na Body merania.
- 3.7** Zmluvné strany sa dohodli a Zákazník berie na vedomie, že Dostupnosť sa nevzťahuje na dobu počas prípravy Zmluvných priestorov, inštalácie potrebného Zariadenia podľa Technickej dokumentácie, prípadne inej údržby podľa dohody Zmluvných strán.