

SERVICE LEVEL AGREEMENT

pre Služby spojené s nájmom Zmluvného priestoru

SLA číslo: SLA-DCBA-NCZI-54/2023

PRÍLOHA č. 1 k Objednávke č. 1

(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....., 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/mínus 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 chladenia:** 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 chladenia, Výpadok napájania a Výpadok vlhkosti.

1.1.9 **Bod merania:** sa nachádza 1 m nad dvojitou 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 (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 (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** Zákazník berie na vedomie, že Prenajímateľ 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 Prenajímateľa.
- 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.

Prenajímateľ:

V Bratislave, dňa

Zákazník:

V Bratislave, dňa

DCBA s.r.o.
Ing. Igor Rattaj - konateľ

NCZI
Mgr. Peter Lukáč, PhD- riaditeľ