



## Příloha č. 5 smlouvy o provedení výzkumu a vývoje

### GARANCE DOSTUPNOSTI ŘEŠENÍ

Dodavatel řešení garantuje, že navrhované řešení bude dostupné alespoň **95,00%** času. Ke každé službě je poskytována smluvní úroveň garance dostupnosti služby a smluvní sankce v případě, kdy dostupnost služby po dobu testování komplexního řešení klesne pod garantovanou úroveň.

Za nedostupnost se považuje:

- V případě svozového vozu nedostupnost více než 30min. (včetně) v čase plánovaného provozu 04:00 – 20:00.
- V případě aplikace nedostupnost služby více než 10min. Nedostupností je myšleno nemožnost zadat podnět ze strany provozovny nebo nemožnost zpracovat podnět ze strany poskytovatele služby pro vyzvednutí odpadu v době od 0:00 – 24:00.
- V případě logistického řešení přepravy odpadu z území P1 nedostupnost více než 60min. v čase plánovaného provozu 04:00 – 20:00.

### MĚŘENÍ DOSTUPNOSTI

Měření dostupnosti zajišťuje monitorovací systému umístěný v dodaném řešení.

### VÝJIMKY Z DOSTUPNOSTI SLUŽBY

- Nezbytné úpravy na zařízení (údržba, kontroly apod.)
- Bezpečnostní update
- Úkony prováděné na žádost zákazníka a výpadky způsobené zákazníkem
- Úkony nezbytné k odvrácení škody na zařízení nebo službě

### KATEGORIZACE CHYBY

Opravy chyb – dostupné dle kategorizace jednotlivých chyb v následujících reakčních dobách:

Kategorizace chyb	Reakční doba
Kategorie chyby A – nemůže fungovat	24 - 120 hodin
Kategorie chyby B – může fungovat s obtížemi	48 - 240 hodin

Délka reakční doby je předmětem hodnocení a bude navržena v rámci stanoveného intervalu účastníkem řízení.

### HLÁŠENÍ CHYB POSKYTOVATELI

- Zákazník bude zadávat hlášení o chybách a případné požadavky pro poskytování Služeb Poskytovateli prostřednictvím telefonního čísla: +420 XXX XX XX XX.



EVROPSKÁ UNIE  
Evropské strukturální a investiční fondy  
Operační program Praha – pól růstu ČR

- Na pokyny a požadavky zadané jiným než výše uvedeným způsobem nebude brán zřetel.

#### **SANKCE**

V případě, že dojde ke snížení měsíční dostupnosti služby po dobu testování komplexního řešení, vzniká zákazníkovi možnost uplatnit nárok na uplatňování sankční pokuty:

<b>Dostupnosti služby</b>				
<b>Dostupnost</b>	95,00 % - 90,00 %	89,99 % - 85,00 %	84,99 % - 80,00 %	nižší než 79,99 %
<b>Sankce</b>	10%	20%	30%	100%

Sankce je vypočítána z celkové ceny za Fázi 4, kterou má na základě uzavřené smlouvy možnost za dobu testovacího provozu fakturovat dodavatel řešení (nutno rozhodnout zda bude fakturováno jako celek).