

SLA

Downtime

Downtime shall mean the total number of minutes during which the ParkCash service was unavailable in a fiscal quarter. ParkCash shall calculate the unavailability using server monitoring software that measures the server errors ratio and on the basis of ping tests. The current system status shall be available on the ParkCash website, together with the date of the last status update and historical data.

Downtime shall not include:

1. slow functioning and other problems with the efficiency of the particular functions;
2. products or functions stated to be of pilot, alpha, beta, or similar nature;
3. problems with an external network or equipment that are beyond our control;
4. planned downtime related to maintenance.

ParkCash shall minimize the downtime of the supplied access control devices thanks to using, in those devices, redundant protocols (data transfer + Bluetooth) for the communication with the user's mobile device.

Obligation to ensure failure-free functioning

The goal of ParkCash is to ensure at least 95% of service availability:

$$\frac{[(\text{total number of minutes in a quarter} - \text{downtime}) / \text{total number of minutes in a quarter}] > 95\%$$

Planned downtime

ParkCash reserves the right to carry out system maintenance in order to ensure that the system functions smoothly. If planned downtime is necessary, the client shall be notified at least 48 hours in advance. Planned downtime shall take place only at night (between 10:00 PM and 6:00 AM) and on weekends.

Compensation

If ParkCash fails to comply with its obligation in terms of service availability, the client shall receive a discount with respect to every account (understood to mean a parking space), concerned by the problem, for which the client paid while the ParkCash service was unavailable. The discount shall be applied to the next invoice for the next settlement period. The discount shall be calculated according to the following formula:

SLA

Przestój

Przestój to ogólna liczba minut, w których usługa ParkCash była niedostępna podczas kwartału fiskalnego. ParkCash oblicza niedostępność za pomocą oprogramowania do monitorowania serwera w celu pomiaru wskaźnika błędów po stronie serwera, wyników testów ping. Aktualny status systemu dostępny będzie na stronie internetowej ParkCash wraz z datą aktualizacji ostatniego statusu oraz z danymi historycznymi.

Przestój nie obejmuje:

1. Wolnego działania lub innych problemów z wydajnością poszczególnych funkcji.
2. Wszelkich produktów lub funkcji określonych jako pilotażowe, alfa, beta lub podobne.
3. Problemów z zewnętrzną siecią lub sprzętem poza naszą kontrolą.
4. Zaplanowanych przestoju związany z konserwacją.

ParkCash zapewnia minimalizację przestoju w obszarze dostarczanych urządzeń kontroli dostępu dzięki zastosowaniu w urządzeniach redundancji protokołów komunikacji (transfer danych + Bluetooth) z urządzeniem mobilnym użytkownika.

Zobowiązanie do bezawaryjnej pracy

Celem ParkCash jest utrzymanie co najmniej 95% czasu dostępności usługi:

$$\frac{[(\text{łączna liczba minut w kwartale} - \text{przestój}) / \text{łączna liczba minut w kwartale}] > 95\%$$

Zaplanowane przestoje

ParkCash zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia konserwacji systemu w celu jego płynnego działania. Jeśli konieczny jest planowany przestój, klient zostanie powiadomiony z co najmniej 48-godzinnym wyprzedzeniem. Zaplanowane przestoje będą wykonywane tylko w godzinach nocnych (22-6) oraz w weekendy.

Rekompensata

Jeśli ParkCash nie spełni swojego zobowiązania dotyczącego czasu dostępności usługi, do każdego konta (rozumianego jako miejsce parkingowe), którego dotyczy problem, przyznana zostanie zniżka dla klienta za którą zapłacił w okresie, w którym usługa ParkCash nie była

| | |
|---|---|
| <p>Number of hours of unavailability in the given month / number of hours in the given month * number of unavailable parking spaces * amount due for the previous month.</p> <p><u>Reporting problems with the functioning of the service</u> Every user may report problems with the service. Problems should be reported via the contact form available in the mobile application. Once the report has been received, the support team shall classify it. Then, the ParkCash team shall inform the user about the status of the failure.</p> <p><u>Availability of the support team</u> The support team is available from Monday to Friday, between 7:00 AM and 6:00 PM.</p> <p><u>Response time</u> ParkCash shall take actions in order to eliminate any and all problems, in accordance with the response times. A response time is the time that may lapse between the moment of a user reporting a problem by e-mail and this problem being classified by the support team on duty. The support team shall classify the problem on the basis of the following criteria:</p> <p>S1 – a failure that makes it impossible to make a booking with the use of the ParkCash application;</p> <p>S2 – a failure that has a minor impact on the functioning of the ParkCash application;</p> <p>S3 – a failure that does not affect the functioning of the ParkCash application;</p> <p>S4 – a problem with the access control devices supplied by ParkCash.</p> <p>For the particular importance levels, the response times shall be as follows: S1: 1 hour S2: 3 hours S3: 5 hours S4: 1 hour</p> | <p>dostępna. Zniżka zostanie naliczona do następnego faktury za następny okres rozliczeniowy. Zniżka zostanie obliczona wg wzoru: Liczba godzin niedostępności w danym miesiącu / liczba godzin w danym miesiącu * liczba miejsc parkingowych objętych niedostępnością * należność za poprzedni miesiąc.</p> <p><u>Zgłaszanie problemów z działaniem usługi</u> Každy użytkownik może zgłosić problemy z działaniem usługi. Problemy należy zgłaszać za pomocą formularza kontaktowego dostępnego w aplikacji mobilnej. Po wysłaniu wiadomości zespół wsparcia zakwalifikuje go. W następnym kroku zespół ParkCash poinformuje użytkownika o statusie awarii.</p> <p><u>Dostępność zespołu wsparcia</u> Zespół wsparcia jest dostępny od poniedziałku do piątku, w godzinach: od 7:00 do 18:00 CET.</p> <p><u>Czas odpowiedzi</u> ParkCash podejmuje działania w celu wyeliminowania wszelkich pojawiających się problemów w oparciu o czasy reakcji. Czas reakcji to maksymalny czas, jaki może upłynąć od momentu zgłoszenia problemu przez użytkownika pocztą elektroniczną do zakwalifikowania problemu przez dyżurny zespół wsparcia. Zespół wsparcia zakwalifikuje problem na podstawie poniższych kryteriów:</p> <p>S1 – awaria uniemożliwiająca dokonanie rezerwacji za pomocą aplikacji ParkCash;</p> <p>S2 – awaria mająca niewielki wpływ na działanie aplikacji ParkCash;</p> <p>S3 – awaria bez wpływu na działanie aplikacji ParkCash;</p> <p>S4 – problem z urządzeniami kontroli dostępu dostarczonymi przez ParkCash</p> <p>Dla poszczególnych poziomów istotności czasu odpowiedzi (reakcji) są następujące: S1: 1 godzina S2: 3 godziny S3: 5 godzin</p> |
|---|---|

| | |
|---|--|
| <p><u>Repair time</u> For the particular importance levels, the repair times shall be as follows: S1: 2 hours S2: 7 business days S3: 14 business days S4: 7 business days</p> <p><u>Amendments to this SLA</u> As its business develops, ParkCash reserves the right to update this service level agreement. The client shall be informed by e-mail about every amendment 30 days prior to them coming into effect.</p> <p><u>Procedure for users in case of a failure:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ParkCash shall send to the users and parking administrators an e-mail informing about the failure of the application within one hour of discovering the failure. 2. Once the failure has been removed, ParkCash shall inform users and parking administrators that the system functions correctly again. | <p>S4: 1 godzina</p> <p><u>Czas naprawy</u> Dla poszczególnych poziomów ważności czasu naprawy są następujące: S1: 2 godziny S2: 7 dni roboczych S3: 14 dni roboczych S4: 7 dni roboczych</p> <p><u>Zmiany w SLA</u> W miarę rozwoju działalności ParkCash zastrzega sobie możliwość aktualizacji umowy o gwarantowanym poziomie usług. Klient zostanie poinformowany za pośrednictwem poczty elektronicznej o każdej zmianie na 30 dni przed wejściem w życie tych zmian.</p> <p><u>Procedura postępowania dla użytkowników w przypadku awarii:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ParkCash wysyła do użytkowników i administratorów parkingów maila informującego o awarii aplikacji do 1h od wykrycia awarii. 2. Po naprawieniu awarii ParkCash informuje użytkowników oraz administratorów parkingów o prawidłowym działaniu systemu. |
|---|--|