

## Příloha č. 3

### Ujednání o úrovni Služeb a sankcích za její porušení

#### 1. Preambule

VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

1.1.1 Smluvní strany mají zájem na tom, aby Služby poskytované ze strany Poskytovatele ve prospěch Objednatele dle této Smlouvy byly poskytovány v souladu s kvalitativními požadavky vztahujícím se k takovým Službám, a že

1.1.2 Smluvní strany mají zájem na tom, aby kvalitativní požadavky vztahující se ke Službám poskytovaným ze strany Poskytovatele ve prospěch Objednatele dle této Smlouvy byly měřeny a aby případné nedodržení kvalitativních požadavků bylo sankcionováno,

Dohodly se Smluvní strany na následujícím:

#### 2. Ujednání o úrovni Služeb a sankcích za její porušení

##### 2.1 Použitá terminologie

2.1.1 Pojmy užívané v tomto Ujednání o úrovni Služeb mají význam, jenž jim je připisován v této Smlouvě (včetně všech jejích příloh).

##### 2.2 Kvalitativní ukazatele Služby

2.2.1 Poskytovatel zajistí dodržování Kvalitativních ukazatelů Služby dle Katalogových listů (dále jen „**Kvalitativní ukazatele**“). Kvalitativními ukazateli, které jsou měřeny a jejich porušení je sankcionováno, (SLA) jsou dostupnost a doba zavedení Služby, pokud jsou pro předmětné Služby tyto ukazatele sjednány.

2.2.2 Při zjišťování, zda byly dodrženy Kvalitativní ukazatele, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty

2.2.2.1 vzniklé v důsledku nedodržení povinností ze strany Objednatele (ať již vyplývajících ze zákona nebo z této Smlouvy); nebo

2.2.2.2 vzniklé v důsledku jakékoliv události nebo okolnosti, jež nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto událost, okolnost nebo její následky odvrátil nebo překonal, a dále že by v době vzniku závazku tuto událost či okolnost předvídal.

2.3 Kvalitativní ukazatele budou posuzovány vždy odděleně pro jednotlivé Služby poskytované dle jednoho Katalogového listu Objednateli.

#### 3. Smluvní pokuty

3.1 Pokud Poskytovatel ve vztahu ke Službě poskytované dle této Smlouvy Objednateli nesplní Kvalitativní ukazatel „dostupnost“ tak, jak je tento vymezen v příslušném Katalogovém listu, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu, jejíž výše bude vypočtena podle tabulky č. 1 níže,

a to i opakovaně za každé rozhodné období (rozuměno 1 měsíc), ve kterém nedosáhl definované hodnoty.

**Tabulka č. 1**

Parametr	Definovaná minimální hodnota	Výše smluvní pokuty
Dostupnost	99,000% za měsíc	0,05*R* měsíční cena poskytované Služby
	99,900% za měsíc	0,1* R* měsíční cena poskytované Služby

R = definovaná minimální hodnota dostupnosti – hodnota skutečně dosažená (v % zaokrouhloveno nahoru na tři desetinná místa).

- 3.2 Pokud Poskytovatel ve vztahu ke Službě poskytované dle této Smlouvy Objednateli nesplní Kvalitativní ukazatel „doba zavedení Služby“, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli pokutu, jejíž výše bude vypočtena podle následujícího vzorce:

**0,1\*R\*cena poskytnuté Služby.**

R = hodnota doby zavedení Služby skutečně dosažená (zaokrouhloveno na celé dny nahoru) - hodnota doby zavedení dle Katalogového listu.

- 3.3 Běh doby zavedení Služeb začne běžet dnem účinnosti této Smlouvy.
- 3.4 Zánik primárního závazku Poskytovatele jeho pozdním plněním neznamená zánik nároku Objednatele na smluvní pokutu za prodlení Poskytovatele.
- 3.5 Smluvní pokuty sjednané tímto Ujednáním o úrovni Služeb zaplatí Poskytovatel nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně v plné výši.

#### **4. Měření Kvalitativních ukazatelů a jejich vykazování**

- 4.1 Poskytovatel bude nepřetržitě měřit veškeré Kvalitativní ukazatele, vést prokazatelným způsobem evidenci o těchto měřeních a zpracovávat výkazy (resp. udržovat informace s možností prohlížení on-line), přehledy a výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň plnění Kvalitativních ukazatelů. Poskytovatel zajistí úplnost, správnost a pravdivost takové evidence, výkazů a výstupů a bude udržovat tyto informace na svých nosičích dat alespoň po dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel je povinen k žádosti Objednatele, popř. osoby pověřené ze strany Objednatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, sdělit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) pracovního dne, aktuální hodnoty Kvalitativních ukazatelů.
- 4.2 Do patnácti (15) dnů od konce každého kalendářního měsíce Poskytovatel zpřístupní Objednateli, popř. osobě pověřené ze strany Objednatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, souhrnné výkazy a přehledy plnění Kvalitativních ukazatelů v právě uplynulém kalendářním měsíci. V těchto výkazech a přehledech bude rovněž specifikován výpočet sankcí uplatnitelných v důsledku nesplnění Kvalitativních ukazatelů v souladu s tímto Ujednáním o úrovni Služeb. V případě, že má Objednatel, popř. osoba

pověřená ze strany Objednatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, oprávněné pochybnosti o úplnosti, správnosti či pravdivosti takovýchto výkazů či přehledů, je Poskytovatel povinen doložit zde uvedené údaje dodatečnými údaji tak, aby umožnil jejich ověření z těchto hledisek.

- 4.3 Ujednání obsažená v části 4 tohoto Ujednání o úrovni Služeb neomezují možnost Objednatele, popř. osoby pověřené ze strany Objednatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, provádět vlastní nezávislé měření Kvalitativních ukazatelů, k čemuž je Poskytovatel poskytnout nezbytnou součinnost.

## **5. Ostatní ujednání**

- 5.1 Objednatel poskytne Poskytovateli v nezbytném rozsahu (a v závislosti na charakteru incidentu či závady) veškerou součinnost, jež je nezbytná k dodržení závazků Poskytovatele na základě tohoto Ujednání o úrovni Služeb (tj. k dodržení Kvalitativních ukazatelů), zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do prostor souvisejících s poskytováním Služeb. Objednatel bude rovněž v dostatečném předstihu Poskytovatele informovat o veškerých opatřeních na své straně, jež by mohly mít vliv na poskytování Služeb dle této Smlouvy, zejména pak ve vztahu k předpokládanému rozsahu využití Služeb ze strany Objednatele a softwarovým a hardwarovým aplikacím a zařízením Objednatele.
- 5.2 V případě, že bude ze strany centrálního dohledového místa nahlášen Poskytovateli incident či závada, které se nepotvrdí být incidentem či závadou, nebude Objednatel povinen Poskytovateli uhradit jakékoli náklady, jež Poskytovatel v souvislosti s nahlášeným incidentem či závadou vynaložil (tj. zejména náklady na analýzu a vyhodnocení incidentu či závady a veškeré ostatní aktivity s tím související).
- 5.3 Bez ohledu na existenci centrálního dohledového místa a jeho činnost při sledování závad a incidentů, bude Poskytovatel po dobu trvání Smlouvy průběžně prostřednictvím svých dohledových systémů preventivně kontrolovat a monitorovat poskytování a zajištění Služeb dle této Smlouvy, a to za účelem prevence incidentů a závad a jejich případného odstranění ještě před nahlášením ze strany centrálního dohledového místa.

## **6. Podstatné porušení Smlouvy**

- 6.1 Za podstatné porušení této Smlouvy Poskytovatelem se mimo jiné považuje, pokud Poskytovatel opakovaně (tj. dvakrát a více) poruší povinnosti Poskytovatele sjednané v tomto Ujednání o úrovni služeb, popř. pokud Poskytovatel neuhradí smluvní pokutu dle článku 3 tohoto Ujednání o úrovni služeb, a to i přes písemnou výzvu Objednatele; taková výzva musí obsahovat lhůtu k dodatečnému splnění porušené povinnosti, popř. k dodatečnému zaplacení smluvní pokuty, a to v délce trvání minimálně patnáct (15) dnů od doručení výzvy. Marným uplynutím shora uvedené lhůty (lhůta uvedená ve výzvě) vzniká právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.