

Příloha č. 5

Ujednání o úrovni Služeb, jejich monitoringu a vykazování

1. KVALITATIVNÍ UKAZATELE SLUŽBY

- 1.1. Poskytovatel zajistí dodržování kvalitativních ukazatelů Služeb, které jsou měřeny a jejich porušení je sankcionováno (dále jen „Kvalitativní ukazatele“). Kvalitativními ukazateli jsou dostupnost (dále jen „Dostupnost“) a doba zavedení Služby (dále jen „Doba zavedení“), pokud není v konkrétní Prováděcí smlouvě sjednáno jinak.
- 1.2. Kvalitativní ukazatele jsou pro jednotlivé Služby a požadované úrovně (dimenze) SLA definovány v Příloze č. 1 Rámcové smlouvy, sankce v čl. 11 Rámcové smlouvy.
- 1.3. Při zjišťování, zda byly dodrženy Kvalitativní ukazatele, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty
 - a) vzniklé v důsledku nedodržení povinností ze strany Objednatele (ať již vyplývajících ze zákona, z Rámcové smlouvy nebo z Prováděcí smlouvy); nebo
 - b) vzniklé v důsledku mimořádných nepředvídatelných a nepřekonatelných překážek vzniklých nezávisle na vůli příslušného Poskytovatele (§ 2913 odst. 2 občanského zákoníku).
- 1.4. Kvalitativní ukazatele budou posuzovány vždy odděleně pro jednotlivé lokality, ve kterých jsou Služby poskytovány, resp. pro jednotlivé Služby.

2. MĚŘENÍ KVALITATIVNÍCH UKAZATELŮ A JEJICH VYKAZOVÁNÍ

- 2.1. Poskytovatel bude nepřetržitě měřit veškeré Kvalitativní ukazatele, vést prokazatelným způsobem evidenci o těchto měřeních a zpracovávat výkazy o poskytnutých Službách (resp. ve vztahu k samotnému měření 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 Prováděcí smlouvy. Poskytovatel je povinen k žádosti Objednatele sdělit bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho (1) pracovního dne, aktuální hodnoty Kvalitativních ukazatelů.
- 2.2. Poskytovatelem zpracované Výkazy budou potvrzovány postupem dle čl. 7 Rámcové smlouvy.
- 2.3. Objednatel je oprávněn činit vlastní sledování dodržování Kvalitativních ukazatelů a provádět vlastní nezávislé měření Kvalitativních ukazatelů, k čemuž je Poskytovatel poskytnout nezbytnou součinnost.

OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 3.1. Objednatel poskytne Poskytovateli v nezbytném rozsahu (a v závislosti na charakteru incidentu či závady) veškerou součinnost, jež je potřebná k dodržení závazků Poskytovatele dle této Přílohy č. 5 (tj. k dodržení Kvalitativních ukazatelů), zejména pak veškeré nezbytné informace a přístup do vlastních prostor. Objednatel bude rovněž v dostatečném předstihu Poskytovatele informovat o veškerých opatřeních na své straně, jež by mohly mít vliv na poskytování Služeb dle Prováděcí smlouvy, zejména pak ve vztahu k předpokládanému rozsahu využití Služeb ze strany Objednatele a softwarovým a hardwarovým aplikacím a zařízením Objednatele.
- 3.2. Poskytovatel bude po dobu trvání příslušné Prováděcí smlouvy průběžně prostřednictvím svých dohledových systémů preventivně kontrolovat a monitorovat poskytování a zajištění Služeb dle Prováděcích smluv, a to za účelem prevence incidentů a závad a jejich případného odstranění ještě před nahlášením ze strany Objednatele.