

Příloha č. 1

Pravidla provádění kontroly a podávání zpráv o výkonu činností při plnění Smlouvy

1. Poskytovatel bude na své náklady zajišťovat dohled nad poskytovanými službami na základě této Smlouvy, a to v rozsahu, který zajišťuje věrohodnou evidenci dodržování provozních charakteristik specifikovaných v této Smlouvě včetně jejich Příloh.
2. Dohled bude zajišťován buď elektronicky - „logem“ pro technické systémy nebo formou zápisů obsluhy jednotlivých služeb, která bude evidovat zejména:
 - a) Zahájení a ukončení poskytování služby;
 - b) Bezpečnostní a provozní incidenty;
 - c) Záznamy o výpadcích včetně jejich příčin a doby trvání;
 - d) Záznam o odstranění vad;
 - e) Statistika počtu požadavků uživatelů dle jednotlivých komunikačních kanálů.
 - f) Statistika řešení požadavků vzhledem k parametrům definovaným v Příloze 2.
3. Objednatel může požadovat závazným písemným pokynem změnu způsobu nebo rozsahu monitoringu, a Poskytovatel je povinen zdůvodnit případné odmítnutí takového požadavku, pokud takový pokyn technicky není schopen splnit; o důvodech musí Poskytovatel bez zbytečného odkladu Objednatele písemně informovat.
4. Poskytovatel na základě záznamů bude pro každý kalendářní měsíc připravovat souhrnnou zprávu o činnosti pro Objednatele o provozních charakteristikách poskytovaných služeb za předemtné období dle bodu 2 a) až f).
5. Poskytovatel tuto zprávu předá ve Smlouvě dohodnutým způsobem odpovědné osobě Objednatele. Zprávu podle odstavce 4. Poskytovatel předá ve dvojnásobném vyhotovení a elektronicky nebo na hmotném nosiči dat Objednateli. Objednatel je oprávněn požadovat veškerou evidenci a Poskytovatel je povinen zajistit zpřístupnění anebo předložení veškeré evidence a podkladů Poskytovatele či třetích osob, která sloužila k vypracování souhrnné zprávy nebo písemné vysvětlení Poskytovatele k poskytnuté zprávě.
6. 1 měsíc před případným ukončením provozu Poskytovatel vypracuje závěrečnou zprávu, která bude obsahovat informace o průběhu provozu a kterou předloží Objednateli.