Specifikace služeb

Příloha č.1 Smlouvy

1. Požadované výstupy
	1. Běžné opravy a údržba staveb a technického zařízení budov
		1. Provedená preventivní prohlídka a kontrola provozně technického stavu spravovaného majetku

v lhůtách požadovaných Objednatelem včetně zápisu o provedení každé prohlídky nebo kontroly s definováním zjištěných závad.

* + 1. Provedený servis a údržba technického zařízení budov podle pokynů a návodů výrobců, průvodní dokumentace, provozních řádů včetně zápisu o provedení každého servisu a údržby s definováním zjištěných závad.
		2. Provedené opravy staveb a technického zařízení budov v požadovaném a odsouhlaseném čase.
		3. Požadavek předložený ze strany Poskytovatele na schválení každé nadpaušální opravy před jejím zahájením včetně položkového rozpočtu s rozpisem materiálu.
		4. Předávací protokol/výkaz práce o provedené opravě (paušální i nadpaušální) s rozpisem prací a použitým materiálem (u nadpaušálních oprav v případě, pokud je rozpočet odlišný od předloženého rozpočtu před zahájením opravy).
		5. Požadovaná fotodokumentace k předávacímu protokolu o provedené opravě s dokumentovaným stavem před, v průběhu a po provedení opravy na základě požadavku objednatele.
		6. Zápis z měsíčních jednání s Objednatelem o projednání způsobu a termínů odstranění závad z revizí, odborných prohlídek a kontrol. Zápis z jednání předloží Poskytovatel Objednateli do 2 pracovních dnů.
		7. Zajištění odstranění závad z revizí, odborných prohlídek a kontrol včetně zápisu o odstranění zjištěné závady - po odsouhlasení Objednatelem.
		8. Funkční technické zařízení obsluhované podle provozních řádů, podmínek a návodů výrobce včetně zápisu o provedené kontrole na základě commissioningu a protokolárního převzetí.
		9. Harmonogram pravidelných preventivních prohlídek v CAFM.
	1. Revize
		1. Aktualizovaný harmonogram revizí, odborných prohlídek a kontrol technických zařízení v CAFM systému Objednatele.
		2. Platná revize, odborná prohlídka nebo kontrola dle platné legislativy a norem provedená automaticky podle harmonogramu bez nutnosti jakéhokoliv požadavku Objednatele.
		3. Listinná i digitální podoba všech protokolů z revizí, odborných prohlídek a kontrol.
		4. Evidence dokladů o odstranění závad z revizí, odborných prohlídek a kontrol.
	2. Energie (= el. energie, plyn, teplo, vodné a stočné, srážkové vody)
		1. Provedené odečty měřidel v požadovaném čase a formátu.
		2. Měsíčně aktualizovaná evidence odečtů, evidence spotřeby Energií, a evidence odběrných míst (elektřina, plyn, voda, teplo apod.)
		3. Bez závad fungující rozvodna a záložní energetický zdroj, vše provozované podle příslušné legislativy.
		4. V případě nefunkčnosti nebo poruchy měřidel zajistí poskytovatel u příslušného dodavatele reklamaci, opravu, servis nebo výměnu hlavního měřidla (popř. podružného měřidla) relevantního média spolu s příslušnou administrativou.
	3. Vedení technické a stavební dokumentace
		1. Průběžně aktualizovaná technická dokumentace provozovaného zařízení a stavební dokumentace včetně záručních listů, dokladů, které prokazují kvalitu prováděných prací a dodávek, materiálů a náhradních dílů (certifikáty, atesty, protokoly apod.), předávacích protokolů (v listinné a digitální

podobě).

* + 1. Zajištění provedení změn v digitálním modelu stavby Objednatele.
		2. Evidence kolaudačních rozhodnutí a ostatních rozhodnutí orgánů státní správy (listinná a digitální).
		3. Vedení aktuálního provozního řádu budovy, areálu nebo technického zařízení budov.
		4. Návrhy změn v interních předpisech Objednatele v souvislosti se zjištěními při poskytování služby. Návrh změny bude předkládán při jakémkoliv rozporu či změně legislativy.
	1. Havarijní služba
		1. Bez závad fungující havarijní služba (24 hodin, 7 dní v týdnu).
		2. Vyřešený havarijní stav podle podmínek stanovených Objednatelem.
		3. Protokol o časovém a věcném průběhu havarijního zásahu, zjištěném nálezu, způsobu odstranění závady respektive způsobu zajištění zamezení dalších škod. Předání protokolu do 1 pracovního dne.
		4. Popis a odhad rozsahu škod.
1. Povinnosti dodavatele
	1. Běžné opravy a údržba staveb a technického zařízení budov
		1. Provozovat veškeré vnější a vnitřní stavby, zařízení, prostory v trvalém, bezpečném, spolehlivém a bezporuchovém provozu, v optimálním technickém stavu a ve vhodném prostředí k jejich provozování (včetně požadované provozní úrovně čistoty a pořádku)
		2. Veškeré instalované značení je trvale udržováno v kompletním sortimentu a čitelném stavu, odpovídá skutečnému stavu staveb, zařízení, prostorů.
		3. Při zjištění je poskytovatel povinen předat návrh opatření efektivního plánování, řízení, spravování, zabezpečování provozu, obsluhy, údržby, oprav, rekonstrukcí, obměn daného Majetku, Zařízení a Prostor
		4. Včasné, řádné a správné poskytování služby, včetně zabezpečování souvisejících pohotovostních služeb,
		5. Průběžné kontrolování a vyhodnocování provedených úkonů (prací /činností) v rámci výkonu poskytované služby,
		6. Správa / řízení (návrhy, zpracování, distribuce, evidence, vedení, archivace) veškeré dokumentace, týkající se dané služby,
		7. Zajišťování včasné nápravy a odpovídající prevence pro případy neshody
		8. Zajišťuje, aby veškeré činnosti prováděné v rámci Služby byly v souladu s:

~ příslušnými (relevantními, platnými, účinnými) požadavky právních a ostatních předpisů a jinými požadavky (z těch zejména požadavky kompetentních orgánů státní správy a kontroly a dodavatele majetku),

~ aktuálně dostupnou nejlepší praxí, a to i s ohledem na zajištění stanovené kvality prostředí a dosažení optimální životnosti Majetku a Zařízení,

* + 1. Věnuje zvláštní pozornost požadavkům na údržbu a provoz v průběhu záruční doby jednotlivého Majetku, a řeší veškeré reklamace.
		2. Zajistit běžné opravy a údržbu staveb a technického zařízení budov.
		3. Odstraňovat částečné fyzické opotřebení nebo poškození staveb a technického zařízení budov za účelem jeho uvedení do stavu schopného užívání na základě stanovených postupů uvedených

v tomto SLA (činnosti do jedná hodiny/nadpaušální činnost/návrhy odsouhlasené objednatelem).

* + 1. Obnovovat technické vlastnosti staveb a technického zařízení budov včetně odstraňování jeho funkčních, vzhledových a bezpečnostních nedostatků na základě stanovených postupů uvedených v tomto SLA (činnosti do jedná hodiny/nadpaušální činnost/návrhy odsouhlasené objednatelem).
		2. Zajistit preventivní prohlídky a kontroly provozně technického stavu spravovaného majetku v rozsahu minimálně:

-1 x za čtrnáct dní kontrola úniku, protékání a zatékání vody v objektech, funkčnost a neporušenost zámků dveří nevyužívaných prostor nájemci;

-1 x ročně kontrola ostatních prvků staveb a technického zařízení budov na jejich funkčnost a neporušenost dle vlastního plánu, jejichž četnost prohlídek a revizí není stanovena legislativou a normami.

* + 1. Zajistit servis (dohled svěřených mandátem) a údržbu technického zařízení budov dle pokynů a návodů výrobců, průvodní dokumentace, provozních řádů s případným zjištěním závady.
		2. Zajistit opravy staveb a technického zařízení budov včetně:
* kontrolní činnosti při provádění opravy a údržby;
* kontroly odstraňování vad a nedodělků zjištěných při přebírání v dohodnutých termínech;
* dohledu nad odstraněním vad a nedodělků;
* dohledové činnosti při provádění oprav a údržby;
* dohledu při odstraňování vad a nedodělků zjištěných při přebírání v dohodnutých termínech;- zajistit vytyčení sítí a ochranných pásem;
* zajištění vstupů do objektů pro subdodavatele či servisní firmy dle mandátu;
* předání místa opravy a údržby subdodavateli včetně proškolení z rizik;
* převzetí díla od subdodavatele v rámci výkonu činnosti poskytovatele;
* kontroly věcné správnosti a úplnosti předávacích protokolů a dokladů, které prokazují kvalitu prováděných prací a dodávek, materiálů a náhradních dílů (certifikáty, atesty, protokoly apod.)
* v případě výměny náhradních dílů dodržování pokynů a stanovisek výrobce, projektanta i Objednatele.
	+ 1. Po dohodě s Objednatelem předkládat Objednateli měněné / nahrazované náhradní díly, které mohly ohrozit život, zdraví a bezpečnost osob, před jejich likvidací.
		2. Předkládat požadavky ke schválení každé nadpaušální opravy, případné její změny nebo rozšíření v průběhu realizace.
		3. Předkládat položkový rozpočet s výkazem výměr před zahájením každé nadpaušální opravy (mimo nezbytné opravy k zajištění havárie).

Čas stanovený na zpracování rozpočtu je vymezen na dobu mezi zjištěním závady a požadovanou dobou nástupu. Doba nástupu na opravu se prodlouží o dobu schvalování položkového rozpočtu Objednatelem.

Rozpočet musí obsahovat rozpis materiálu, termín zahájení a celkovou dobu realizace, a dále musí vycházet ze sjednaných jednotkových sazeb uvedených jako součást uzavírané smlouvy.

V případě, že Objednatel nebude souhlasit s cenovou nabídkou (položkovým rozpočtem) Poskytovatele, vyhrazuje si Objednatel právo zadat nadpaušální opravu jinému dodavateli.

* + 1. U paušálních oprav do rozsahu max. 1 hodina prací za jeden úkon:
* předkládat Objednateli ke schválení cenu materiálu nad 1000,- Kč/položku (mimo materiál nezbytný pro opravy k zajištění havárie).
	+ 1. Vést stavební deník (pokud již povinnost nevyplývá ze stavebního zákona) nebo jednoduchý záznam o stavbě nebo opravě.
		2. Předkládat předávací protokol ke každé provedené opravě (paušální i nadpaušální), s rozpisem prací a použitým materiálem (pokud je odlišný od předloženého rozpočtu před zahájením opravy).
		3. Předkládat na vyžádání Objednatele fotodokumentaci k předávacímu protokolu o stavu před, během a po provedení opravy zejména u oprav, u nichž průběh opravy a samotnou opravu nelze zkontrolovat.
		4. Zajistit nástupy na neplánované opravy nebo požadavky Objednatele\_podle důležitosti v těchto termínech:
1. Havarijní opravy, tj. opravy takových závad, které mohou:
* ohrozit zdraví a bezpečnost osob;
* způsobit poškození nebo omezení užívání objektů a majetku Objednatele;
* znemožnit pracovní činnost Objednatele
* svým charakterem zvyšovat při jejich včasném neodstranění náklady na opravy a údržbu;
* omezit provoz v areálech a objektech.
* opravy nefunkčního technického zařízení budov (např. nefunkční topení a chlazení),

Termín nástupu: do 120 minut od nahlášení nebo zjištění.

1. Běžné závady / požadavky

Termín na odstranění: do 2 pracovních dnů od nahlášení Objednatele nebo od zjištění Poskytovatele.

1. V jiném termínu pouze dle dohody s Objednatelem - kategorie ostatní, a to v případě:
* prokazatelných delších dodacích lhůt výrobků, náhradních dílů a služeb nezbytných k provedení zásahu,
* špatných klimatických podmínek ovlivňujících službu/výkon,
* neschválením předloženého položkového rozpočtu Objednatelem,
* objednáním projektové a technické dokumentace,
* spolupráce se třetími stranami (správci sítí, vyjádření dotčených orgánů státní správy apod.).
1. Projektové činnosti na základě oboustranně odsouhlasených podmínek a termínů projektu
	* 1. Nepřerušit zahájenou opravu bez oprávněných a závažných důvodů.

Důvody pro přerušení prací mohou být pouze nevhodné klimatické podmínky, omezení provádění prací způsobené Objednatelem nebo třetími stranami (správci sítí, vyjádření dotčených orgánů státní správy apod.), čekáním na dodávku objednaného materiálu nebo náhradních dílů s prokazatelně delšími dodacími lhůtami. Toto přerušení musí být vždy odsouhlaseno Objednatelem.

* + 1. Objednatel si vyhrazuje právo:
* odmítnout uhrazení opravy (předávacího protokolu) z důvodu nepřiměřené ceny nebo nedostatečné kvality provedené opravy;
* vyžádat si od Poskytovatele potvrzeni o potřebné kvalifikaci osoby nebo subdodavatelské firmy, která provádí prohlídky, revize, kontroly a opravy.
	+ 1. Odstraňovat zjištěné závady z revizí a odborných prohlídek na základě zápisu
		2. Způsob odstranění závad z revizí, prohlídek a odborných kontrol je Poskytovatel povinen předem projednat s Objednatelem
		3. Zajistit odstranění jednotlivých závad z revizí a z odborných prohlídek v termínech uvedených v revizní zprávě, zprávě o provedené prohlídce nebo kontrole.

V případě neschválení předloženého položkového rozpočtu Objednatelem dochází k posunutí termínu

* + 1. Zajistit realizaci nápravných opatření stanovených orgánem státní správy v požadovaném rozsahu
		2. Zajistit realizaci nápravných opatření nebo odstranění zjištěných závad stanovených na základě interního auditu nebo kontroly Objednatele.
		3. Zajistit informační povinnost Objednateli o všech poruchách nebo mimořádných provozních stavech na jednotlivých zařízeních a technologiích majících dopad do požárního zabezpečení objektu nebo provozu požárně bezpečnostních zařízení.
		4. Objednatel si vyhrazuje právo zkontrolovat výstup z konkrétní revize (zejména, když se bude jednat o požadavek na porevizní opravu) za pomocí oprávněné osoby (znalec, certifikovaná osoba atp.) a

v případě neoprávněných úkonů vyplývajících z provedené revize Poskytovatele sankcionovat dle příslušných KPI

* + 1. Další postup u porevizních oprav (jedná se o postup nacenění, atd.) je stejný jako u zajišťování nadpaušálních oprav staveb a technického zařízení budov (včetně výstupů ze strany Poskytovatele).
		2. Zajistit obsluhu a kontrolu provozovaného zařízení dle provozních řádů, podmínek a návodů výrobce včetně provádění pravidelných zápisů o provedené kontrole.
		3. Zpracovávat a aktualizovat harmonogram pravidelných preventivních prohlídek.
		4. Zajistit opravy, údržbu a kontrolu v pronajatých objektech třetích stran v rozsahu dle nájemních smluv a požadavků Objednatele.
	1. Revize
		1. Veškeré předepsané / doporučené revize, odborné prohlídky, zkoušky a kontroly jsou prováděny před skončením platnosti dokladů o stávajících revizích, odborných prohlídek, zkoušek a kontrol
		2. Zpracovávat a aktualizovat harmonogram revizí, odborných prohlídek a kontrol technických zařízení.
		3. Zajistit kontroly, revize a provozuschopnost vyhrazených technických zařízení (včetně spotřebičů).
		4. Zajistit kontroly, revize a provozuschopnost protipožárního zabezpečení dle požárně bezpečnostního řešení staveb, zákonů, vyhlášek a norem včetně vybavení objektů věcnými prostředky požární ochrany (hasicí přístroje, záchranné tunely a žebříky, požární uzávěry, analyzátory plynů apod.) a požárně bezpečnostními zařízeními (EPS, zařízení dálkového přenosu, SHZ, zařízení pro odvod kouře a tepla, požárních dveří apod.).
		5. Zajistit preventivní požární prohlídky společných prostor a odstranění zjištěných závad se zápisem do požární knihy;
		6. Zajistit prohlídky, revize a údržbu ostatních technických zařízení dle návodů výrobce, právních předpisů, norem, provozních řádů, zákona o metrologii atd. s ohledem na bezpečnost, ochranu zdraví a životní prostředí.
		7. Zajistit výše uvedené revize, odborné prohlídky a kontroly ze zákona na základě harmonogramu, bez nutnosti jakéhokoliv zvláštního požadavku Objednatele.
		8. Provádět kontrolu plnění termínů harmonogramu s evidenci provedení termínů revizí technických zařízeni a zajištění součinnosti se subdodavateli (termíny, přístup do objektu, předání zařízení).
		9. Zajistit evidenci a zakládání revizních zpráv, zpráv z prohlídek a kontrol včetně digitalizace originálů (scan).
		10. Zajistit revize, odborné prohlídky a kontroly v pronajatých popř. pronajímaných objektech třetích stran dle nájemních smluv a požadavků objednatele.
		11. Objednatel si vyhrazuje právo určit dodavatele / subdodavatele, který bude pro Poskytovatele realizovat revize, odborné prohlídky a kontroly níže uvedených technických zařízení budov včetně případných oprav:
* EZS (elektronický zabezpečovací systém);
* CCTV (kontrolní kamerový systém);
* EKV (elektronické kontroly vstupu).
	1. Energie (= el. energie, plyn, teplo, vodné a stočné, srážkové vody)
		1. Zajistit odečty měřidel a plány spotřeby energií.
		2. Zajistit evidenci odečtů, evidence spotřeby Energií a evidence odběrných míst (elektřina, plyn, voda, teplo apod.) včetně poskytování informací o spotřebách Energií.
		3. Komunikovat a sjednávat odběrové diagramy s dodavateli Energií a Objednatelem.
		4. Návrh na optimalizaci spotřeby a optimalizace spotřeby (velikost hodnoty jističe, energetická opatření, atd.) a zpracování reportů o provedené optimalizaci.
		5. Sjednávat podmínky pro odběratelské smlouvy (smluvní příkony, distribuční sazby apod.).
		6. Zajistit předchozí body také pro pronajaté prostory.
		7. Provozovat řádně záložní energetické zdroje (dieselagregát, UPS); zajistit provoz podle příslušné legislativy (revize, pravidelné funkční kontroly a údržba) včetně příslušných oprávnění.

**2.4.** Vedení technické a stavební dokumentace

1. Vedení, evidence a archivace veškeré dokumentace v řádném, aktuálním a úplném stavu po celou dobu platnosti smlouvy. Dokumentace bude vedena jak v listinné, tak i digitální podobě.
2. Zajistit správu a aktualizaci předané technické a provozní dokumentace provozovaného zařízení a stavební dokumentace včetně záručních listů, dokladů, které prokazují kvalitu prováděných prací a dodávek, materiálů a náhradních dílů (certifikáty, atesty, protokoly apod.), předávacích protokolů.
3. Zajistit dostupnost průvodní a provozní dokumentace pro kontrolu orgánů státní správy a pro interní kontroly a audity Objednatele.
4. Zajistit evidenci (listinnou a digitální) kolaudačních rozhodnutí a ostatních rozhodnutí orgánů státní správy.
5. Zajistit a aktualizovat provozní řády budov, areálů a technických zařízení budov ve spolupráci s

Objednatelem.

1. Zajistit zpracování návrhů změn v interních předpisech Objednatele v souvislosti se zjištěními při poskytování služby.

2.5. Havarijní služba

1. Zabezpečit nepřetržitou bez závad fungující havarijní službu (24 hodin, 7 dní v týdnu).
2. Zajistit 24 hodinový dispečink včetně:
* přivolání havarijní služby,
* koordinace výjezdové havarijní jednotky,
* komunikace s Objednatelem,
* komunikace s bezpečnostní službou Objednatele, atd.
1. Zjistit závady a příčiny havárie.
2. Zajistit odstranění závady, popřípadě zajistit zamezení dalších škod na majetku Objednatele.
3. V případě škod většího rozsahu (nad jednu hodinu pracovní činnosti) bude postup shodný (včetně všech výstupů) tak, jak je popsáno v bodě o provedení oprav staveb a technického zařízení budov.
4. Předat prostory se zabezpečenou havarijní situací do běžného režimu k dalšímu řešení již stabilizované situace.
5. Zajistit vybavení havarijní čety všemi běžnými prostředky k řešení havarijních stavů a zabezpečení všech požadovaných činností.
6. Dojezdový čas havarijního vozidla je stanoven do 120 minut od nahlášení incidentu (telefonicky). Dojezdový čas je doba od nahlášení havárie na dispečink Poskytovatele do zahájení všech potřebných činností, nutných k zamezení dalších škod na majetku Objednatele.
7. Zpracovat protokol o časovém a věcném průběhu zásahu, zjištěném nálezu, způsobu odstranění závady respektive způsobu zajištění zamezení dalších škod včetně popisu a odhadu rozsahu škod.
8. Zajistit plnění povinnosti týkající se pracoviště a pracovního prostředí stanovené v zákonu o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, v nařízení vlády o podrobnějších požadavcích na pracoviště a pracovní prostředí, nařízení vlády o bližších požadavcích na bezpečnost a ochranu zdraví při práci na pracovištích s nebezpečím pádu z výšky nebo do hloubky a nařízení vlády o bližších požadavcích na zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v prostředí s nebezpečím výbuchu.
9. Pracovní postupy

Doplní Poskytovatel do 90ti dnů od podpisu Smlouvy



**KPI**

Příloha č.2 Smlouvy

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Číslo KPI | Název a popis KPI | Frekvencehodnocení | Měrná jednotka | Hodnota měrnéjednotky | Maximální početjednotek | Hodnotasrážky zajednotku | Hodnota KPI | 0.O | Srážka celkem | Formadokladováníhodnoty KPI |
| 1. | Nedodržení požadované celkové doby realizace konkrétní opravy nebo údržby respektive neoprávněné přerušení její realizace. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Nepředložení požadavku na schválení nadpaušální opravy, údržby nebo opravy vyplývající z revizí, odborných prohlídek a kontrol. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. | Nepředložení návrhu položkového rozpočtu na každou nadpaušální opravu nebo údržbu před jejím zahájením, případně nedodržení požadovaného obsahu definovaného dle definice dodávky služby (tj. rozpis materiálu, termín zahájení, celková doba realizace, použití sjednaných jednotkových sazeb atd.). |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. | Neprovedení preventivní prohlídky a kontroly provozně technického stavu spravovaného majetku; neprovedení servisu a údržby technického zařízení budov dle pokynů a návodů výrobců, průvodní dokumentace, provozních řádů a dle definice dodávky služby. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. | Za nezajištění revizních činností, odborných kontrol a zkoušek (normativně nebo legislativně stanovených). |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6. | Neaktualizování harmonogramu revizí, odborných kontrol a zkoušek včetně chybného vedení evidence revizních zpráv, zpráv z kontrol, odborných prohlídek a dokladů o odstranění závad. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7. | Nezajištění plnění správních rozhodnutí; nezajištění plnění nápravných opatření vnitřního auditu nebo kontroly ze strany Objednatele. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. | Nedodržení dojezdového času havarijního vozidla (včetně nedodržení nástupu na plnění havarijní opravy) do120 minut od nahlášení incidentu. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9. | Nedodržení odstranění běžných závad nebo požadavků Objednatele do 2 pracovních dnů od nahlášení Objednatelem nebo od zjištění Poskytovatele |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10. | Chybná identifikace havarijního stavu |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11. | Nepředložení příslušných reportů, dokumentů v požadovaném termínu |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. | Nedodržení pracovních postupu poskytovatele |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

KOMENTÁŘ

Číslo KPI = čísla jednotlivých KPI;

Název a popis KPI = název služby (činnosti) dle definice dodávky služby, které se KPI týká, případně popis předmětu hodnocení;

Frekvence hodnocení = jak často se hodnocení provádí; je stanovena zpravidla měsíční frekvence;

Měrná jednotka = měrná jednotka pro měření KPI (například záznam, hodina,°C, Kč apod.); Hodnota měrné jednotky = číselné vyjádření velikosti měrné jednotky;

Maximální počet jednotek = maximální počet jednotek pro standardní KPI; je-li"Hodnota KPI" =< než tento počet, není uplatňována žádná srážka z ceny služby;

Hodnota srážky za jednotku = výše srážky v %, kterou se násobí každá jednotka přesahující "Maximální počet jednotek";

Hodnota KPI = uvedení skutečně dosaženého počtu jednotek za hodnocené období;

CPI = kritická hodnota KPI; je-li "Hodnota KPI" vyšší než hodnota "CPI", jedná se o hrubé porušení smlouvy.

Srážka celkem = celkově vypočtená srážka v % dle vzorce: ("Hodnota KPI" - "Maximálnípočet jednotek") x "Hodnota srážky za jednotku" (v případě splnění KPI, kdy "Maximální počet jednotek" =< "Hodnota KPI", je srážka nulová);

Forma dokladování hodnoty KPI = způsob doložení nebo zjištění skutečné "Hodnoty KPI". PŘÍKLAD:

Zásah, který měl být proveden do 120 minut (2 hod) byl proveden až za 210 minut (3,5 hod):

Měrná jednotka = hodina;

Hodnota měrné jednotky = 1;

Maximální počet jednotek (pro dodržení standardu KPI) = 2;

Hodnota srážky za jednotku (pro účely tohoto příkladu) = 0,05%;

Hodnota KPI = 3,5 hod.;

Srážka celkem (v procentech) = ("Hodnota KPI" - "Maximální počet jednotek") x "Hodnota srážky za jednotku" = (3,5 hodiny - 2 hodiny) \* 0,05% = 0,075%