

Příloha č. 1

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

1. Poskytovatel bude na své náklady zajišťovat monitoring poskytovaných služeb na základě této Smlouvy, a to v rozsahu, který zajišťuje věrohodnou evidenci dodržování provozních charakteristik specifikovaných v této Smlouvě včetně jejich Příloh.
2. Monitoring 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 stížností uživatelů služeb dle jednotlivých komunikačních kanálů.
3. Způsob záznamu určí Poskytovatel ve shodě se způsobem užívaným v rámci dosavadního pilotního provozu. 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.
5. Poskytovatel tuto zprávu předá ve Smlouvě dohodnutým způsobem odpovědné osobě Objednatele. Zprávu podle odstavce 4. Poskytovatel předá ve dvojím písemném 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.