Příloha č. 3

Ujednání o úrovni Služeb a sankcích za její porušení

1. Preambule

VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

* + 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
    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:

1. Ujednání o úrovni Služeb a sankcích za její porušení
   1. Použitá terminologie
      1. Pojmy užívané v tomto Ujednání o úrovni Služeb mají význam, jenž jim je připisován v této Smlouvě (včetně všech jejích příloh).
   2. Kvalitativní ukazatele Služby
      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. Při zjišťování, zda byly dodrženy Kvalitativní ukazatele, nebudou brány v úvahu pro Poskytovatele nepříznivé hodnoty
         1. vzniklé v důsledku nedodržení povinností ze strany Objednatele (ať již vyplývajících ze zákona nebo z této Smlouvy); nebo
         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.
   3. Kvalitativní ukazatele budou posuzovány vždy odděleně pro jednotlivé Služby poskytované dle jednoho Katalogového listu Objednateli.
2. Smluvní pokuty
   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 % zaokrouhleno nahoru na tři desetinná místa).

* 1. Doba zavedení Služeb je ke dni 1. 7. 2025.
  2. Zánik primárního závazku Poskytovatele jeho pozdním plněním neznamená zánik nároku Objednatele na smluvní pokutu za prodlení Poskytovatele.
  3. Smluvní pokuty sjednané tímto Ujednáním o úrovni Služeb zaplatí Poskytovatel nezávisle na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně v plné výši.

1. Měření Kvalitativních ukazatelů a jejich vykazování
   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.
   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.
   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.
2. Ostatní ujednání
   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.
   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).
   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.
3. Podstatné porušení Smlouvy
   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.