

Príloha č. 7 „MONITOROVANIE A HODNOTENIE KVALITY SLUŽIEB”

I) Monitorovanie poskytovania služieb I. Priebežná kontrola SLA

Priebežné hodnotenie kvality je vykonané v ITSM aplikácii v elektronickej forme:

- nastavenie sledovania SLA pre každú službu a zariadenie podľa Katalógu služieb,
- kontrola plnenia SLA operátormi Call Centra
- dohľad nad plnením SLA ostatnými pracovníkmi Poskytovateľa v závislosti od vykonávaného procesu (napr. Incident manažér)

2. Mesačná kontrola SLA

- pomocou predefinovaných reportov (exporty do excel súboru, priame výkazy),
- pomocou mesačného výkazu prác vid'. popis v časti v Prílohe č. 4 tejto Zmluvy,
- kontrola plnenia kvality pri mesačnom vyhodnotení SLM zákazníka.

II) Hodnotenie kvality služieb

Sledované parametre:

1. Dostupnosť služby
2. Lehota odozvy na telefóne
3. Lehota odozvy
4. Lehota vyriešenia
5. Lehota pre obnovu služby (Recovery time objective)
6. Bod obnovy (Recovery point objective)

Kritériá pre vyhodnotenie plnenia SLA

Pokiaľ kritériá pre hodnotenie plnenia SLA Poskytovateľom poskytovaných Služieb nedosiahnu v príslušnom mesiaci plnenie uvedené v nižšie uvedenej tabuľke, Objednávateľovi vzniká v zmysle ČI. 11 tejto Zmluvy nárok na zaplatenie zmluvnej pokuty. Týmto nie je dotknutý nárok na náhradu preukázateľných škôd Objednávateľovi vzniknutých v dôsledku neplnenia tejto zmluvy.

Parameter	Požadované plnenie	Výpočet zmluvnej pokuty
1	Uvedené v prílohe č.2 - Katalóg služieb	Za každých načatých 0,1% zníženia dostupnosti sa uplatňuje pokuta vo výške 0,2% z ceny za služby podľa ČI. 4.3.
2,3,4,5	Uvedené v prílohe č.2 - Katalóg služieb	Jednorazová zľava z ceny za služby podľa ČI. 4.3 a vo výške zodpovedajúcej percentu nedodržania na základe výpočtu. Skutočné plnenie = Počet žiadostí o službu s dodržanými SLA / Počet všetkých žiadostí x 100 [%]. Ak je skutočné plnenie nižšie ako požadované plnenie, uplatní sa zľava vypočítaná nasledovným spôsobom:

		<p>Zmluvná zľava= 0,2% z ceny za služby podľa ČI. 4.3 x (Požadované plnenie - Skutočné plnenie)</p> <p>Podmienkou pre výpočet Skutočného plnenia, je potrebný minimálny počet žiadostí 10. Ak je tento počet menší než 10, počet povolených nedodržaní SLA je jeden. V takom prípade sa uplatňuje jednorazová zľava vo výške 0,2% z ceny za služby podľa ČI. 4.3 za každé porušenie.</p>
6	Uvedené v prílohe č.2 - Katalóg služieb	<p>Ak je skutočné plnenie nižšie ako požadované plnenie, uplatní sa jednorazová zľava vypočítaná nasledovným spôsobom:</p> <p>zľava= 0,2% z ceny za služby podľa ČI. 4.3 x čas vyjadrený v aj začatých hodinách presahujúcich dohodnutý bod obnovy</p>

Monitorovanie a vyhodnocovanie údajov o kvalite Služieb vykonáva Poskytovateľ na základe automatizovaných postupov, ktoré budú v pravidelných intervaloch kontrolovať splnenie SLA.