

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ A KONZULTAČNÍ PODPORY PRO APLIKACI SUP II

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku dle § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném a účinném znění (dále jen „**občanský zákoník**“)
(dále jen „**Smlouva**“)

Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.

IČO: 44848943

se sídlem: Jeruzalémská 964/4, 110 00 Praha 1

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1329

kteřou zastupují Ing. Jiří Jirásek, předseda představenstva, a Ing. Ivo Škrabal, člen představenstva

(dále jen „**Banka**“)

a

TRASK SOLUTIONS a.s.

IČO: 624 19 641

se sídlem: Milevská 2095/5, 140 00 Praha 4

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. 16212 B

kteřou zastupuje Tomáš Svoboda, prokurista

(dále jen „**Poskytovatel**“)

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Bance za úplatu a za dále stanovených podmínek servisní a konzultační služby pro aplikaci SUP II specifikované v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále jen „**Služby**“). Definice aplikace SUP II je uvedena rovněž v **Příloze č. 1** této Smlouvy.

2. DOBA, ZPŮSOB A MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1 Služby dle této Smlouvy budou poskytovány **v období od prvního dne kalendářního měsíce následujícího poté, co tato Smlouva nabyla účinnosti do čtyř let od tohoto data** v sídle Banky či ze sídla resp. pracoviště Poskytovatele či v lokalitách určených Bankou dle typu problému a potřeb pro jeho vyřešení. Služby budou poskytovány výhradně na území České republiky.
- 2.2 Osoby Poskytovatele, podílející se na plnění této Smlouvy, jsou oprávněny vstupovat v objektech Banky pouze do míst, která budou dohodnuta mezi oprávněnými osobami smluvních stran (viz ustanovení 10.1 a 10.2 Smlouvy). Poskytovatel se zavazuje řídit se při plnění této Smlouvy v objektech Banky jejími vnitřními předpisy a dodržovat interní bezpečnostní pravidla a opatření, se kterými byl Bankou v průběhu plnění Smlouvy prokazatelně seznámen. Poskytovatel souhlasí též se sledováním a zaznamenáváním své činnosti při plnění této Smlouvy kamerovým systémem Banky, svůj souhlas uděluje Bance podpisem této Smlouvy.
- 2.3 Poskytovatel bude poskytovat služby způsobem, v rozsahu a v době uvedené v **Příloze č. 1** této Smlouvy.

- 2.4 Poskytovatel se zavazuje provádět úplnou a přesnou evidenci všech poskytnutých služeb. Poskytovatel je povinen na vyžádání Banky předložit potřebnou dokumentaci o všech poskytnutých Službách, a to formou výkazu služeb (SLA report), který je blíže popsán v **Příloze č. 2** Smlouvy.
- 2.5 Plnění předmětu Smlouvy bude Poskytovatelem realizováno na základě (i) písemné objednávky Banky v případech překročení paušálních hodin uvedených v článku 4.1 Smlouvy, nebo (ii) na základě záznamu v portálu podpory Poskytovatele v případech poskytování Služeb v rámci paušálních hodin uvedených v článku 4.1 Smlouvy. Písemná objednávka může být učiněna v listinné nebo elektronické podobě (např. emailem). Pojem portál podpory Poskytovatele je blíže vysvětlen v **Příloze č. 1** Smlouvy.
- 2.6 Nedomluví-li se smluvní strany jinak, budou písemné objednávky zasílány Bankou elektronicky (emailem) na adresu: mwolf@trask.cz nebo v listinné podobě na adresu Poskytovatele: Trask Solutions a.s., Milevská 2095/5, 140 00 Praha 4.
- 2.7 Potvrzení objednávky dle předchozích odstavců, musí Poskytovatel doručit Bance do 5 (pěti) pracovních dnů od doručení písemné objednávky Poskytovateli. Nedojde-li k potvrzení dle předchozí věty má Banka právo požadovat po Poskytovateli a Poskytovatel v takovém případě povinnost Bance uhradit smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (dva tisíce korun českých) za každý i započatý kalendářní den prodlení.
- 2.8 Pro vyloučení pochybností smluvní strany konstatují, že rozsah objednávek určuje výhradně Banka dle svých provozních potřeb. Banka nemá povinnost objednat dle této Smlouvy žádnou službu. V takovém případě nemá Poskytovatel nárok na úhradu smluvní ceny dle této Smlouvy, mimo ceny obsažené v čl. 4.1 smlouvy.
- 2.9 Pokud v souvislosti s plněním této Smlouvy vznikne samostatné autorské dílo, Banka k němu získává výhradní licenci k jakémukoli účelu, v neomezeném množství, územním i časovém rozsahu, a to na celou dobu trvání majetkových autorských práv k tomuto autorskému dílu. Licence zahrnuje právo udělovat podlicence v neomezeném rozsahu a právo dílo měnit samostatně i prostřednictvím třetích osob bez předchozího souhlasu Poskytovatele. Odměna za licenci je zahrnuta v odměně za poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 2.10 Poskytovatel je povinen Bance společně se Službami předat komentovaný zdrojový kód v elektronické editovatelné podobě a všechny podkladové materiály a to vždy od provedení úpravy dosavadního zdrojového kódu, resp. zdrojového kódů před převedením úprav, a to vždy ve lhůtě dle následující věty. Pokud se zdrojové kódy nebo podkladové materiály změní, je Poskytovatel povinen předat Bance jejich změněnou podobu nejpozději do 10 dnů od provedení příslušné změny. Cena za poskytnutí zdrojového kódu je zahrnutá v ceně za poskytování Služeb dle této Smlouvy. Nedojde-li k předání zdrojového kódu dle předchozí věty má Banka právo požadovat po Poskytovateli a Poskytovatel v takovém případě povinnost Bance uhradit smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (dva tisíce korun českých) za každý i započatý kalendářní den prodlení.
- 2.11 Banka se v rámci své součinnosti při plnění předmětu dle této Smlouvy zavazuje předat Poskytovateli komentovaný zdrojový kód aplikace SUP II v elektronické citovatelné podobě, který má k dispozici a všechny podkladové materiály nejpozději do 5 (pěti) pracovních dnů od data nabytí účinnosti této Smlouvy.

3. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 3.1 Poskytovatel prohlašuje, že disponuje potřebnými odbornými znalostmi a schopnostmi pro poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 3.2 Poskytovatel prohlašuje, že výsledky činnosti související s poskytováním Služeb dle této Smlouvy neposkytne bez písemného souhlasu Banky žádným dalším subjektům.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje, že při své činnosti bude postupovat nanejvýš diskrétně a bude dbát, aby nebyla poškozena dobrá pověst Banky.

- 3.4 Poskytovatel je povinen chránit zájmy Banky, zejména je povinen upozornit Banku na veškerá hrozící či trvajících nebezpečí škod, která mu jsou známá nebo která by mu při řádném poskytování Služeb dle této Smlouvy známá být měla.
- 3.5 Poskytovatel je povinen oznámit Bance všechny okolnosti, které mohou mít vliv na změnu pokynů Banky; zjistí-li Zhotovitel, že příkazy Banky jsou nevhodné či neúčelné pro poskytování Služeb, je povinen na to Banku neprodleně písemně upozornit.
- 3.6 Poskytovatel je povinen řídit se při plnění této Smlouvy vnitřními předpisy Banky upravující činnost externích subjektů v Bance a dodržovat provozní a bezpečnostní pravidla a opatření, se kterými byl Bankou v průběhu plnění Smlouvy prokazatelně seznámen.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování Služeb neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví.
- 3.8 Poskytovatel je po ukončení smluvního vztahu povinen bez zbytečného odkladu vrátit Bance všechny vypůjčené podklady, které od ní převzal v rámci plnění této Smlouvy; předání a převzetí originálních podkladů Banky musí být potvrzeno předávacím protokolem podepsaným oběma smluvními stranami.
- 3.9 Poskytovatel se zavazuje být po celou dobu plnění podle této Smlouvy pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu (újmu) způsobenou v souvislosti s výkonem jeho činnosti podle této Smlouvy s limitem pojistného plnění minimálně ve výši 10.000.000,- Kč (deset milionů korun českých) a s výší spoluúčasti Poskytovatele maximálně 10 %. Poskytovatel není oprávněn snížit limit pojistného plnění pod v tomto odstavci uvedenou částku nebo podstatným způsobem změnit podmínky pojištění tak, že by tím byla zhoršena možnost Banky domoci se pojistného plnění, bez předchozího písemného souhlasu Banky; Poskytovatel je povinen předložit Bance na její žádost pojistnou smlouvu či pojistný certifikát uvedenou v předchozím odstavci k nahlédnutí, a to nejpozději do 5 (pěti) pracovních dnů od doručení takové žádosti.
- 3.10 Banka je povinna poskytnout Poskytovateli potřebná dostupná data a informace, které Poskytovatel nezbytně potřebuje k poskytování Služeb dle této Smlouvy; Banka je však oprávněna rozhodnout se, že některá data, informace a podklady Poskytovateli nepředá; v takovém případě Banka není oprávněna nárokovat vady poskytnutého plnění ani škody vzniklé v důsledku toho, že Poskytovatel nemohl přihlídnout při plnění Smlouvy k datům, informacím a podkladům, které mu Banka nepředala.
- 3.11 Banka je povinna informovat Poskytovatele o všech důležitých skutečnostech a změnách, které by mohly mít vliv na výsledky poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 3.12 Poskytovatel se zavazuje připravovat a pravidelně zasílat Bance výkaz služeb (SLA Report), v souladu s **Přílohou č. 2** této Smlouvy, který bude obsahovat mj.: (i) seznam incidentů včetně individuálního plnění SLA parametrů dle **Přílohy č. 1** této Smlouvy pro každý incident s vazbou na portál podpory Poskytovatele, (ii) seznam Služeb včetně individuálního plnění SLA parametrů dle **Přílohy č. 1** Smlouvy pro každou Službu s vazbou na portál podpory Poskytovatele, (iii) informace o hodinách vyčerpaných v průběhu plnění předmětu Smlouvy v průběhu každého kalendářního měsíce, přičemž výkaz služeb (SLA report) musí obsahovat informace o pracnosti Služeb poskytnutých dle této Smlouvy pro každý jednotlivý požadavek.
- 3.13 Výkaz služeb (SLA report) bude vyhotoven Zhotovitelem a zaslán ke schválení oprávněné osobě Banky elektronickou poštou do 3 (tří) pracovních dnů po konci příslušného kalendářního měsíce. Výkaz služeb (SLA report) je považován za schválený elektronickou odpovědí oprávněné osoby Banky. Banka je oprávněna rozporovat jednotlivé položky výkazu služeb (SLA reportu) do 10 (deseti) pracovních dnů od jeho obdržení.
- 3.14 V případě, že by při plnění této Smlouvy mělo docházet ke zpracování osobních údajů jednou smluvní stranou jakožto zpracovatelem pro druhou smluvní stranu jako správce, zavazují se smluvní strany na žádost kterékoli z nich uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů v podobě samostatné smlouvy či doložky ve formě dodatku k této Smlouvě, a to se všemi náležitostmi vyžadovanými právními předpisy.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY, SMLUVNÍ POKUTA

- 4.1 Paušální poplatek za řádně a včas poskytnuté Služby je stanoven na částku 96.400,- Kč (slovy: devadesát šest čtyři sta korun českých) bez DPH za každý kalendářní měsíc.
- 4.2 Pro čerpání Služeb jsou Bance v rámci paušálního poplatku k dispozici paušální hodiny v rozsahu **20 hodin za kalendářní měsíc**. V případě vyčerpání těchto paušálních hodin v daném kalendářním měsíci, je čas strávený poskytováním Služeb nad rámec paušálních hodin fakturován na základě Výkazu služeb (SLA report). Nevyčerpané paušální hodiny jsou převoditelné do následujících období a to kontinuálně až do konce účinnosti Smlouvy.
- 4.3 Služby, které nejsou obsaženy v paušálním poplatku (viz ustanovení 4.1 Smlouvy), budou účtovány hodinovou sazbou ve výši 1.500,- Kč bez DPH, přičemž nejmenší časová jednotka je 0,25hod. V případě práce mezi 20:00h do 8:00h je hodinová sazba navýšena o 50% a v případě prací o svátcích/mimo pracovní dny je hodinová sazba navýšena o 100%.
- 4.4 Veškeré práce nad rámec paušálního poplatku je oprávněna Poskytovateli zadat pouze oprávněná osoba Banky (uvedená v ustanovení 10.1 Smlouvy).
- 4.5 V případě vyskytnutí se problému v mimopražské lokalitě bude nejprve poskytnuta podpora v Praze a problém bude vyřešen vzdáleně. Jestliže nebude možné vyřešit problém v mimopražské lokalitě z pracoviště podpory v Praze, bude společně s pracovníky Banky dohodnut termín výjezdu do mimopražské lokality. V ceně za poskytování služeb dle této smlouvy je již započteno cestovné pro případ poskytování těchto služeb kdekoli na území hlavního města Prahy. V případě poskytování těchto služeb mimo území hlavního města Prahy má Poskytovatel právo účtovat Bance cenu za výjezd ve výši 1.000,- Kč (jeden tisíc korun českých) za každou osobu a výjezd bez ohledu na délku trvání výjezdu.
- 4.6 **Celková cena za Služby poskytnuté dle této Smlouvy nepřekročí částku 4.920.000,- Kč (čtyři miliony devět set dvacet tisíc korun českých) bez DPH.**
- 4.7 Veškeré poplatky za Služby budou splatné na základě faktury - daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem v měsíci bezprostředně následujícím po kalendářním měsíci, za který bude fakturováno, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Poskytovatel je oprávněn fakturu vystavit nejdříve poté, co bude ze strany Banky, za příslušný měsíc, za který bude fakturováno, schválen výkaz služeb (SLA report), a to způsobem blíže popsáním v čl. 3.12 a 3.13 této Smlouvy. Schválený výkaz služeb (SLA report) bude součástí faktury jako podklad pro vyúčtování služeb.
- 4.8 Všechny výše uvedené výše odměny jsou bez DPH. DPH bude účtována vždy ve výši určené podle právních předpisů platných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 4.9 Veškeré výše uvedené odměny jsou odměnami konečnými a zahrnují veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb dle této Smlouvy.
- 4.10 Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany sjednávají, že Banka v souvislosti s poskytováním Služeb dle této Smlouvy nebude předem poskytovat žádné zálohy.
- 4.11 Všechny faktury – daňové doklady vystavené Poskytovatelem jsou splatné ve lhůtě 30 (třiceti) dnů po jejich doručení na emailovou adresu: podatelna@cmzrb.cz.
- 4.12 Pokud daňový doklad vystavený na základě této Smlouvy nebude obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, nebo jeho věcný obsah nebude v souladu s touto Smlouvou, je Banka oprávněna ho vrátit ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu.
- 4.13 Peněžitý závazek Banky se považuje za splněný v den, kdy je příslušná částka odepsána z účtu Banky ve prospěch účtu, který Poskytovatel uvedl na příslušném daňovém dokladu.
- 4.14 V případě prodlení Banky s úhradou odměny Banka Poskytovateli uhradí úrok z prodlení v zákonné výši.

- 4.15 V případě prodlení Poskytovatele s plněním parametrů poskytování Služeb stanovených v ustanovení 4.1. **Přílohy č. 1** této Smlouvy (Incident Management), je Banka oprávněna uplatnit smluvní pokutu za každou započatou hodinu v následující výši:

Priorita	Výše smluvní pokuty	
Priorita A	1 %	z měsíčního paušálního poplatku za Služby uvedeného v ustanovení 4.1. Smlouvy
Priorita B, B+	0,75 %	
Priorita C, C+	0,5 %	

- 4.16 V případě prodlení Poskytovatele s plněním parametrů poskytování Služeb v ustanovení 4.2. **Přílohy č. 1** této Smlouvy (Problem,Change a Release Management a konzultační služby), je Banka oprávněna uplatnit smluvní pokutu za každou započatou hodinu v následující výši:

Priorita	Výše smluvní pokuty	
Priorita A	0,75 %	z měsíčního paušálního poplatku za Služby uvedeného v ustanovení 4.1. Smlouvy
Priorita B, B+	0,5 %	
Priorita C, C+	0,25 %	

- 4.17 Smluvní pokuty je možné aplikovat kumulativně v rámci jednoho měsíce. V případě kumulativního použití více smluvních pokut během jednoho měsíce je celková částka smluvního vztahu pokut v součtu omezena částkou ve výši pětinasobku měsíčního paušálního poplatku uvedeného v ustanovení 4.1 Smlouvy.
- 4.18 Celková částka smluvních pokut bude započtena proti měsíčnímu paušálnímu poplatku uvedenému v ustanovení 4.1 Smlouvy, a pokud zbývající částka smluvní pokuty převyšuje výši měsíčního paušálu, bude tato Poskytovateli vyúčtována samostatně, přičemž splatnost takovéto smluvní pokuty je 30 (třiceti) dnů od doručení jejího vyúčtování Poskytovateli.
- 4.19 Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo Banky požadovat zaplacení náhrady škody. Banka je oprávněna požadovat i náhradu škody způsobenou porušením povinností, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
- 4.20 Při porušení jiných povinností vyplývajících z této Smlouvy než je uvedeno výše v této Smlouvě (viz ustanovení 4.15 a 4.16 Smlouvy), je Banka oprávněna uplatnit a žádat od Poskytovatele úhradu smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč (deset tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinností bez omezení nároku Banky na náhradu škody.

5. ODPOVĚDNOST ZA VADY/ZÁRUKA ZA SLUŽBY

- 5.1 Poskytovatel poskytuje Bance za Služby záruku v délce 12 (dvanácti) měsíců od poskytnutí Služby. Banka má právo požadovat bezplatnou nápravu zjištěných vad s tím, že běh záruční doby se staví do doby nápravy zjištěných vad. Výkony spojené s řešením incidentů na funkcionality v záruční době jsou obsaženy v rámci paušálního poplatku uvedeného v ustanovení 4.1 Smlouvy a nečerpají počet paušálních hodin uvedených v ustanovení 4.2 Smlouvy. Poskytovatel se zaručuje provádět každou Službu s vynaložením maximálně možné péče, znalostí a dovedností. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré Služby poskytnuté podle této Smlouvy budou prosté právních vad.

- 5.2 Banka může uplatnit práva z vadného plnění kdykoli v průběhu záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistila, aniž by tím bylo její právo ze záruky či odpovědnosti za vady jakkoli dotčeno. Oznamované vady plnění musí být Bankou dostatečně specifikovány a musí být oznámeny písemně Poskytovateli Služeb.
- 5.3 Poskytovatel je povinen zajistit odstranění vady nejpozději do 10 (deseti) pracovních dnů ode dne jejího oznámení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Práce na odstranění oznámené vady budou Poskytovatelem zahájeny bez zbytečného odkladu způsobem dohodnutým smluvními stranami. Při prodloužení Poskytovatele s odstraněním vad dle tohoto odstavce, zavazuje se Poskytovatel uhradit Bance částku 750,- Kč (sedm set korun českých) za každý den prodloužení ohledně neodstranění vady.
- 5.4 Prokáže-li se, že Banka oznámila vadu neoprávněně (tj. že se nejedná o vadu, za kterou odpovídá Poskytovatel), nemá Banka nárok na bezplatné odstranění vady.

6. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 6.1 Poskytovatel odpovídá Bance za škodu způsobenou Bance v souvislosti s realizací Služeb dle Smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel odpovídá Bance za škodu na věcech převzatých od Banky nebo od třetích osob, ledaže tuto škodu nemohl odvrátit ani při vynaložení veškeré odborné péče.
- 6.3 Za správnost všech dokladů předložených Poskytovateli odpovídá Banka. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku porušení povinností Banky, zejména nepředání podkladů, předání neúplných podkladů či předání podkladů a informací věcně nesprávných či nepravdivých.

7. POVINNOST MLČENLIVOSTI

- 7.1 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se při plnění Smlouvy dozvěděl a přijmout odpovídající smluvní, technická a organizační opatření k jejich ochraně. Povinnost mlčenlivosti se vztahuje ve stejném rozsahu i na spolupracovníky Poskytovatele.
- 7.2 Povinnosti mlčenlivosti může Poskytovatele zprostit jen Banka svým písemným prohlášením či zmocněním.
- 7.3 Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li Poskytovatel povinen některou skutečnost sdělit na základě povinnosti vyplývající z právních předpisů. Přitom je však Poskytovatel povinen informovat o tom předem Banku, ledaže by to příslušný právní předpis nepovoloval, a současně omezit sdělované důvěrné informace na nejnutnější rozsah podléhající sdělovací povinnosti.
- 7.4 Povinnost mlčenlivosti včetně sankčních nároků trvá i po skončení platnosti této Smlouvy.
- 7.5 V každém jednotlivém případě porušení povinnosti mlčenlivosti se zavazuje Poskytovatel uhradit Bance smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (jedno sto tisíc korun českých) bez omezení nároku na náhradu škody.

8. PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 8.1 Každá ze smluvních stran prohlašuje:
- že neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu ani neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného;
 - že neposkytne, nenabídne ani neslíbí neoprávněné výhody třetím stranám, ani je nepřijímá a nevyžaduje;
 - že se nepodílela a nepodílí na páčání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů;
 - že zavedla náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců;

Jméno a příjmení	Oprávnění k jednání	Telefon	E-mail
Určení zaměstnanci Banky	Realizace záznamu v portálu Poskytovatele a běžná komunikace	N/A	N/A

10.2 Oprávněné osoby, které budou Poskytovatel zastupovat v souvislosti s plněním této Smlouvy:

Jméno a příjmení	Oprávnění k jednání	Telefon	E-mail

- 10.3 Změna oprávněných osob bude provedena písemným oznámením druhé smluvní straně bez nutnosti vyhotovení písemného dodatku k této Smlouvě.
- 10.4 Veškerá oznámení, která se vztahují k plnění této Smlouvy, musí být učiněna písemně a druhé smluvní straně doručena v listinné podobě na adresu jejího sídla nebo v elektronické podobě na e-mailovou adresu uvedenou u oprávněných osob; oznámení v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odesílat Bance na uvedené e-mailové adresy oprávněných osob.
- 10.5 Oznámení zasláné v listinné podobě se považuje za řádně doručené nejpozději třetím (3) pracovním dnem následujícím po dni uvedeném na příslušném podacím lístku provozovatele poštovních služeb (bez ohledu na to, zda si adresát příslušné oznámení od provozovatele poštovních služeb převzal či nikoliv).

11. VŠEOBECNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 11.2 Poskytovatel není oprávněn převést svá práva a povinnosti z této Smlouvy nebo její části na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Banky.
- 11.3 Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva vstupuje v účinnost dnem uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Šedou barvou označená ustanovení této Smlouvy uvedena v jejím článku 10, nebudou v registru smluv zveřejněna, jelikož se na ně nevztahuje povinnost je v registru smluv uveřejnit (ochrana osobních údajů).
- 11.4 Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně příloh a veškerých jejích případných budoucích dodatků bude uveřejněna v souladu se zákonem o registru smluv. Uveřejnění smlouvy zabezpečí Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.
- 11.5 Smluvní strany výslovně prohlašují, že případné plnění jedné ze smluvních stran před datem účinnosti (avšak po podpisu obou smluvních stran) této smlouvy je platné, jako by bylo uskutečněno od data účinnosti této smlouvy, pokud je zřejmé, že bylo plněno dle této smlouvy.
- 11.6 Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
- 11.7 Smluvní strany jsou povinny vyrozumět druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu o skutečnostech, které by mohly mít vliv na obsah závazkového vztahu založeného Smlouvou.

- 11.8 Poskytovatel není oprávněn převést svá práva a povinnosti z této Smlouvy nebo její části na třetí osobu bez předchozího výslovného souhlasu Banky.
- 11.9 Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak. Kromě uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 11.10 Stane-li se či ukáže-li se kterékoli z ustanovení této Smlouvy být neplatným, neúčinným, či zdánlivým, tato neplatnost, neúčinnost ani zdánlivost nebude mít vliv na platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany nahradí takové neplatné, neúčinné, popřípadě zdánlivé ustanovení Smlouvy platným a účinným ustanovením, které bude svým ekonomickým dopadem co nejbližší ustanovení, které má být nahrazeno, a úmysl smluvních stran nebude takovou změnou dotčen.
- 11.11 V souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, se strany dohodly, že pro řešení případných sporů z této Smlouvy bude v prvním stupni místně příslušný obecný soud Banky.
- 11.12 Pokud v této Smlouvě není stanoveno jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající obecně závaznými předpisy České republiky, zejména občanským zákoníkem.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Rozsah a parametry poskytovaných Služeb

Příloha č. 2 – Výkaz služeb (SLA report).

V případě rozporu mezi údaji uvedenými přímo v textu této Smlouvy a údaji uvedenými v přílohách této Smlouvy, platí údaje uvedené přímo v textu této Smlouvy.

Na důkaz toho, že smluvní strany s obsahem této Smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle.

V Praze dne

V Praze dne .

Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.
Ing. Jiří Jirásek, předseda představenstva

TRASK SOLUTIONS a.s.
Tomáš Svoboda, prokurista

Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.
Ing. Ivo Škrabal, člen představenstva

Příloha č. 1 – Rozsah a parametry poskytovaných Služeb

1. VYSVĚTLENÍ POJMŮ

1.1 Společné pojmy

- a) **SUP II:** informační systém podporující obchodní procesy Banky, tj. správu dokumentů v elektronické podobě a workflow elektronického oběhu těchto dokumentů, jejich procesování a ukládání do elektronických složek klientů a elektronických složek obchodů.

SUP II v sobě zahrnuje:

- elektronické klientské složky v centrálním úložišti;
- workflow pokrývající proces u obchodů v pobočkové síti;
- PIS (provozně informační systém) poskytující přehled o stavu a historii procesů;
- základní integraci s IDOK, EZOP a EHK (aplikace Banky);
- integraci s Microsoft Office;
- implementaci elektronického podpisu.

SUP II obsahuje i nástroje pro:

- administraci systému a podporu provozu, například rušení probíhajících workflow, mazání dokumentů, změnu nastavení objektů SPP (např. stav), změnu vlastností probíhajících workflow (např. zpracovatel), možnost administrátorského nastavení funkce „Mimo kancelář“, atd.
- řízení změn procesu. Konfigurace celé aplikace (šablony workflow, parametry jednotlivých kroků workflow) musí být verzovatelná.
- průběžný vývoj zahrnující možnost úprav šablon workflow, možnost změn parametrů jednotlivých kroků workflow.

DMS:

- SUP II využívá jednotné úložiště DMS pro správu elektronických dokumentů.
- veškeré dokumenty ukládané do SUP II jsou řazeny do typů a tříd podle účelu a vzniku dokumentu. V závislosti na tomto řazení procházejí dokumenty příslušnými životními cykly a je s nimi dle této závislosti dále zacházeno. Z důvodu rychlého a efektivního přístupu k těmto dokumentům je vytvořena v úložišti hierarchická struktura „virtuálních“ složek, která napomáhá uživatelům v orientaci v dokumentech a při vyhledávání. Veškeré přístupy k dokumentům jsou řízeny na základě uživatelských rolí a stavu životního cyklu dokumentu. Uživatelé mohou využívat i další možnosti vyhledávání podle vlastností dokumentů (metadat).

WFM:

- SUP II automatizuje části procesu pro poskytování a správu některých typů obchodů uzavíraných na pobočkách zadavatele pomocí workflow systému. Tyto části procesu jsou v SUP II označovány jako Složené produkty procesu (SPP) a jsou tvořeny jedním nebo více po sobě následujícími workflow, příp. souběžně běžícími workflow. Každé workflow se skládá z posloupnosti aktivit neboli úkolů, které je potřeba zpracovat. Aktivita/krok workflow je základní stavební kámen workflow. Představuje soubor činností (úkolů), které musí zpracovatel vykonat s připojenými dokumenty k vytvoření dalších požadovaných dat a dokumentů. Úkol, který se zpracovává, může být doplněn o instrukce, které zpracovateli úkolu určují, co má právě provést, a další doplňující informace v podobě komentářů předchozích zpracovatelů.

Tvůrce: TRASK SOLUTIONS a.s.

- b) **IDOK:** aplikace banky, informační systém podporující správu klientů Banky a jejich obchodů.

V aplikaci IDOK prvotně vznikají data o klientech a jejich obchodech. S jejich využitím generuje IDOK dokumenty pro obchodní procesy. Data o klientech a jejich obchodech, prvotní i všechny změny, se

přenášejí přes integrační rozhraní v pravidelných intervalech z IDOK do SUP II. Dokumenty vygenerované z IDOK se převádějí v průběhu všech obchodních procesů do SUP II.

Tvůrce: Banka.

- c) **EHK:** aplikace Banky, která se používá pro ekonomické hodnocení klienta. Výstup z hodnocení ve formě systémového reportu je ukládán prostřednictvím komponenty integrované v EHK do SUP II v průběhu celého obchodního procesu.

Tvůrce: Creditinfo Solutions, s.r.o.

- d) **EZOP:** aplikace Banky, elektronické zobrazení oběhu pošty –aplikace pro spisovou službu.

EZOP umožňuje:

- práci s čárovým kódem z EZOP,
- práci s virtualizovaným elektronickým dokumentem, kde virtualizací je míněno rozdělení jednoho naskenovaného dokumentu na více částí,
- převzetí informace o dokumentech připravených v EZOP k předání do SUP II,
- převzetí elektronického dokumentu (fyzického souboru) z EZOP do SUP II,
- přijetí/odmítnutí dokumentu, který má být z EZOP uložen do SUP II,
- uložení elektronického dokumentu do úložiště EZOP ze SUP II,
- rozšířenou práci se spisy, do kterých je možno zařazovat jednotlivé dokumenty,
- zobrazení obsahu dokumentu uloženého v EZOP v SUP II,
- uložení všech elektronických dokumentů, které jsou schválené a ukončené v SUP II a určené k archivaci ze SUP II do úložiště EZOP,
- práci s informací o uplynutí skartační lhůty dokumentu v EZOP,
- práci s informací o provedení archivace nebo případném oživení evidenční karty dokumentu.

Tvůrce: SoftHouse s.r.o.

- e) **Portál podpory Poskytovatele:** webová aplikace dostupná na adrese <https://support.trask.cz> určená pro komunikaci mezi Bankou a Poskytovatelem v rámci Služeb. V případě nedostupnosti portálu podpory je náhradou pro komunikaci email: support@trask.cz.

Dostupnost portálu podpory je mimo servisní okna v režimu 7 x 24.

- f) **Dostupnost:** časový interval, ve kterém jsou Bance poskytovány Služby. Za účelem vyloučení jakýchkoli pochybností se za okamžik řádného nahlášení vady pro účely této Smlouvy rozumí čas zapsání v Portálu podpory Poskytovatele a v případě hlášení vady jindy než v pracovní dny od 8:00 hod do 16:00 hod, nejbližší následující počátek pracovního dne (tj. čas 8:00 hod příslušného pracovního dne). Mimo tento časový interval nelze aplikovat ani případné lhůty na reakci nebo na vyřešení a tedy také smluvní pokuty uvedené v čl. 4.15 a 4.16 Smlouvy, pokud se smluvní strany pro daný konkrétní případ nedohodnou jinak.
- g) **Čas na reakci (Reaction Time):** je definován jako interval mezi zadáním případu (incident, problém, požadavek) do Portálu podpory Poskytovatele Bankou a zahájením poskytování Služby Poskytovatelem.
- h) **SW produkty:** Microsoft Windows Microsoft SQL Server, Microsoft SharePoint, Microsoft Office, IDOK, EHK a EZOP.
- i) **SLA:** Service Level Agreement.

1.2 Pojmy Incident Managementu

- a) **Incident:** událost, která není součástí standardních operací Aplikace SUP II a která způsobuje nebo může způsobit přerušení nebo snížení poskytovaných funkcionalit Aplikace SUP II.

b) **Definice priorit incidentu:**

Priorita A: Kritické incidenty, výpadky a havárie znemožňující fungování Banky, z jejichž existence vznikají Bance finanční ztráty.

Priorita B+: Závažné incidenty výrazně omezující fungování Banky, z jejichž existence hrozí Bance v blízké budoucnosti finanční ztráty a zároveň Banka silně vnímá hrozbu přechodu incidentu v prioritu A.

Priorita B: Incidenty, z jejichž existence hrozí Bance v blízké budoucnosti finanční ztráty v případě, že nebude incident odstraněn. Do této kategorie jsou zahrnuty i bezpečnostní incidenty.

Priorita C+: Incidenty, problémy a servisní požadavky, kde Bance nehrozí finanční ztráta, ale potřebuje je řešit přednostně před ostatními případy priority C.

Priorita C: Incidenty, problémy a servisní požadavky, kde Bance nehrozí finanční ztráta.

c) **Dočasné vyřešení incidentu (Workaround):** odstranění incidentu nebo nalezení postupu, které odstraňuje technické komplikace spojené s užíváním Aplikace SUP II ale s určitými technickými nebo organizačními dopady. Banka však není povinna akceptovat dočasné řešení nabídnuté Poskytovatelem.

d) **Vyřešení incidentu:** odstranění incidentu nebo nalezení postupu, které odstraňuje technické komplikace spojené s užíváním Aplikace SUP II. Za Vyřešení incidentu je rovněž považováno ukončení řešení incidentu na základě požadavku ze strany Banky.

e) **Čas na dočasné vyřešení incidentu (Čas na Workaround):** interval mezi zadáním incidentu do Portálu podpory Poskytovatele Bankou a okamžikem předání dočasného řešení incidentu do Portálu podpory Poskytovatelem. Čas na dočasné vyřešení nezahrnuje čas na aplikaci nezbytného postupu, pokud tento není zcela v kompetenci Poskytovatele, ani čas v době, kdy není Služba poskytována.

f) **Čas na vyřešení incidentu (Čas na vyřešení):** interval mezi zadáním incidentu do Portálu podpory Poskytovatele Bankou a předání vyřešení incidentu do Portálu podpory Poskytovatelem. Čas na vyřešení nezahrnuje čas na aplikaci nezbytného postupu, pokud tento není zcela v kompetenci Poskytovatele ani čas mimo dobu Dostupnosti.

1.3 Pojmy Problem Managementu

a) **Problém:** neznámá základní příčina jednoho nebo více incidentů řešených v rámci Aplikace SUP II.

2. PŘEDMĚT PODPORY

2.1 Podporované komponenty

SW produkt / aplikace	Komponenty Aplikace SUP II	
Aplikace SUP II	Add-in pro Microsoft Office	<i>funkční rozšíření aplikací MS Office – Word, Excel a Outlook pro ukládání a indexaci dokumentů do aplikace SUP II</i>
	Backend	<i>serverová část aplikace SUP II</i>
	DMS Loader	<i>služba pro ukládání a indexaci dokumentů do systému SUP II</i>
	EZOP rozhraní	<i>služby komunikující se systémem EZOP</i>
	Klientská aplikace	<i>klientská část aplikace SUP II</i>

Seznam provozní dokumentace k předmětu podpory:

- příručka k nasazení SUP II;
- administrátorská příručka.

2.2 Komponenty vyloučené z podpory

Jedná se o komponenty, které tvoří bezprostřední okolí (prostředí) spravovaných aplikací (SW produktů), ale režim jejich podpory není definován touto **Přílohou č. 1**:

- veškerá HW infrastruktura,
- síťová infrastruktura,
- operační systém,
- realizace záloh aplikačních dat,
- SW produkt Sharepoint - koordinace a řešení produktových problémů Microsoft Sharepoint bude probíhat standardní cestou mezi Bankou a výrobcem – firmou Microsoft.

2.3 Infrastruktura:

- serverová platforma: Microsoft Windows Server 2008 R2 resp 2016 R2, US prostředí,
- databázová platforma: Microsoft SQL Server 2008 resp 2016, US prostředí,
- e-mailová platforma: Microsoft Exchange Server 2010, US prostředí,
- pracovní stanice: Microsoft Windows 7 resp. 10, US prostředí,
- Microsoft SharePoint: verze 2010, předpokládá se přechod na verzi 2016,
- Microsoft Office: verze 2007 rep. 2016, CZ prostředí,
- DevExpress WinForms: verze 16.2 a vyšší,
- VintaSoft Imaging .NET SDK & Plug-ins,
- .NET SecureBlackbox,
- EHK (Creditinfo Solutions, s.r.o.),
- EZOP (SoftHouse, s.r.o.),
- IDOK (Českomoravská záruční a rozvojová banka, a.s.).

Prostředí Banky je provozováno ve virtualizovaném prostředí Microsoft Hyper-V.

Na pobočky existují datové linky s omezenou kapacitou. Stávající kapacita linky je 8 Mb/s full duplex.

2.4 Provozovaná prostředí

Pro Podporované komponenty existuje produkční a testovací prostředí v rámci jedné společné domény. Produkční prostředí je z hlediska aplikací, produktů třetích stran a infrastruktury (verzí) téměř shodné s testovacím a slouží jako referenční pro posouzení funkčnosti/nefunkčnosti aplikací. Banka synchronizuje data mezi produkčním a testovacím prostředím. Aplikační účty pro produkční, testovací a vývojové prostředí jsou nezávislé.

3. ZÁKLADNÍ ODPOVĚDNOSTI

3.1 Základní odpovědnost Banky

- Provozovat komponenty v souladu s požadavky výrobce včetně middlewaru. Toto se týká zejména HW platform, verzí operačních systémů, verzí a konfigurací dalších systémových komponent, jako i vzájemné vazby mezi nimi. Případně zjištěné nesoulady řešit s ohledem na riziko výpadků a nedostupnosti.

3.2 Základní odpovědnosti Poskytovatele:

- Při poskytování Služeb respektovat ustanovení Vyhlášky č.163/2014 Sb. o výkonu činnosti bank, spořitelních a úvěrních družstev a obchodníků s cennými papíry, ve znění pozdějších předpisů, uvedená v Příloze č. 6 citované vyhlášky (Podrobnější vymezení některých požadavků na řízení operačního rizika), v odstavci Informační systémy a technologie, a to především:

bod 18 písm. b) až e) týkající se bezpečnosti přístupu k informacím; a
bod 21 písm. a) až d) týkající se provozu informačních systémů.

- Zajistit a následně udržovat kompetenci a znalost Podporovaných komponent.
- Zajistit a následně udržovat znalost prostředí Banky s cílem podpořit Banku při zajištění požadovaných provozních parametrů.
- Po dobu trvání smluvního vztahu disponovat následujícími licencemi:
 - DevExpress WinForms verze 16.2 a vyšší,
 - VintaSoft Imaging .NET SDK & Plug-ins,
 - .NET SecureBlackbox.
- Přijmout organizační a systémová opatření k uplatňování pravidel podpory definovaných tímto dokumentem.
- Aktivně podporovat Banku při údržbě systémového prostředí (doporučení k implementaci patchů a jejich implementace).
- Poskytovatel bere na vědomí, že na systém Microsoft Windows, Microsoft Sharepoint a Microsoft SQL Server jsou Bankou v pravidelných intervalech doporučených výrobcem, instalovány bezpečnostní aktualizace. Poskytovatel bere na vědomí, že instalace updatů a patchů se provádí nejprve v testovacím prostředí a po ověření základní funkčnosti se implementují do produkčního prostředí.

3.3 Provozní odpovědnosti smluvních stran při provádění Služeb

3.3.1 Aplikace SUP II

Banka odpovídá za:

- správu a provoz aplikace,
- realizaci zásahů k zajištění provozuschopnosti aplikace,
- datový obsah aplikace, jeho konzistenci,
- úvodní diagnostiku stavu aplikace v případě vzniku incidentu,
- nasazování nových verzí/bugfixů aplikace do produkčního prostředí (seznam uvolněných oprav je evidován v Portálu podpory Poskytovatele).
- klasifikaci a kategorizaci:
 - dopad,
 - kritičnost.

Poskytovatel odpovídá za:

- provozuschopnost aplikace,
- návrh opatření k zajištění provozuschopnosti aplikace,
- dodání instalačních balíků společně s release notes a postupem instalace, resp. také s dodatkem k dokumentaci k aplikaci,
- správu a udržování aktuální dokumentace k aplikaci,
- součinnost při profylaxi.

3.3.2 SW produkty

Banka odpovídá za:

- správu a provoz SW produktů,
- nasazování patchů SW produktů,
- evidenci veškerých změn SW produktů,
- součinnost při poskytování informací o realizovaných změnách SW produktů, které si v případě potřeby Poskytovatel může od Banky vyžádat.

Poskytovatel odpovídá za:

- návrh opatření k zajištění provozuschopnosti SW produktů,
- doporučení k nasazení patchů/updatů SW produktů.

3.3.3 Operační Systém

Banka odpovídá za:

- správu a provoz operačního systému (dále jen „OS“),
- nasazování patchů OS,
- evidence veškerých změn OS (patche, updaty),
- součinnost při poskytování informací o realizovaných změnách OS, které si v případě potřeby Poskytovatel může od Banky vyžádat.

Poskytovatel odpovídá za:

- návrh opatření k zajištění provozuschopnosti OS (Microsoft),
- doporučení k nasazení patchů/updatů OS,
- respektování specifík ICT prostředí uživatele.

4. SERVISNÍ ČINNOSTI

4.1 Typy hlášení a odpovídající část servisních činností:

- Incident Management
- Problem Management
- Problem Management – profylaktická činnost
- Change Management - nové funkčnosti
- Change Management - upgrade, migrace, redesign
- Release Management

4.2 Nutné podklady při hlášení incidentu

<i>SW produkt / aplikace</i>	Aplikace SUP II
<i>Komponenty</i>	<i>Nutné podklady při hlášení incidentu</i>
Add-in pro Microsoft Office	<ul style="list-style-type: none">• verze aplikace• přesný popis chyby,• doložení chyby v logu aplikace (typy logů dle komponenty),• přesný čas a datum výskytu chyby. <p>Poskytovatel může vyžadovat i přesný postup k simulaci chybového stavu.</p>
Backend	
DMS Loader	
EZOP rozhraní	
Klientská aplikace	

4.3 Incident management

Rozdělení odpovědností v rámci Incident management je následující:

4.3.1 Banka odpovídá za:

- detekci, prvotní analýzu a diagnostiku incidentu,
- zajištění potřebných logů,
- registraci incidentu do Portálu podpory Poskytovatele,
- klasifikaci a kategorizaci:
 - dopad,

- kritičnost,
- komunikaci s koncovými uživateli, kteří identifikovali incident,
- analýzu a diagnostiku – informace o provedených diagnózách a jejich vyhodnocení,
- nasazení oprav,
- řízení životního cyklu incidentu,
- uzavírání incidentu,
- poskytování doplňujících informací potřebných pro vyřešení incidentu na vyžádání Poskytovatelem.

4.3.2 Poskytovatel odpovídá za:

- analýzu a diagnostiku stavu aplikace,
- opravu aplikace včetně otestování opravy, případně poskytnutí informací vedoucích k řešení incidentu,
- při bugfixu dodání Release notes,
- zajištění vyřešení incidentu dle parametru SLA.
- reporting.

4.3.3 Prioritu incidentu určuje a zadává Banka. Priorita incidentu nesmí být Poskytovatelem měněna.

4.3.4 Seznam podkladů nutných pro zadání incidentu

Při zadání incidentu do Portálu podpory Poskytovatele je Banka povinna definovat tyto základní atributy:

- stručný popis incidentu,
- prioritu incidentu,
- komponentu (y) uvedené v této Příloze č. 1, která (é) incident způsobují,
- informace o provedených diagnózách a jejich vyhodnocení ze strany Banky.

V případě potřeby si Poskytovatel může vyžádat výpis z evidence změn SW produktů, OS a HW.

4.3.5 Součinnost při řešení incidentu

Poskytovatel má v případě řešení incidentu priority A nebo B právo vyžadovat spolupráci a součinnost ze strany Banky spočívající především v zajištění oprávněné osoby, která bude v průběhu celého řešení incidentu k dispozici na telefonu nebo přímo v místě řešení incidentu.

4.3.6 Eskalace při řešení incidentu

Existuje-li objektivní důvod, že řešení incidentu bude vyžadovat delší dobu než stanovený čas na vyřešení, zajistí Poskytovatel jeho eskalaci k Oprávněné osobě Banky. Tato informace bude obsahovat stručný a věcný popis incidentu, zjištěný důvod a seznam přijatých opatření pro odstranění incidentu, včetně časového harmonogramu dalšího postupu.

4.4 Problem management

4.4.1 Banka odpovídá za:

- zadávání identifikovaných problémů do Portálu podpory Poskytovatele,
- schvalování navržených změn v případě, kdy je problém řešen změnou = Change management,
- zajištění odpovídajících zdrojů (technických, personálních) pro adekvátní řešení problémů,
- prosazení řešení problémů a poskytnutí součinnosti během řešení problémů,
- zajištění stanoviska a plánu řešení identifikovaných problémů,
- řízení životního cyklu problému.

4.4.2 Poskytovatel odpovídá za:

- identifikování problémů (jako příčinu incidentů, sledování aplikace) a jejich zadání do Portálu podpory Poskytovatele,
- evidování průběhu řešení úkolů v rámci problém managementu a evidování množství spotřebovaného času na řešení,
- poskytování profylaktické služby,
- reporting.

4.4.3 Příklad typu „Problem“ je procesován v rámci priorit „C“ nebo „C+“.

4.4.4 Seznam podkladů nutných pro zadání problému

Při zadání problému do Portálu podpory Poskytovatele je Banka povinna definovat tyto základní atributy:

- stručný popis problému,
- komponentu (y) uvedené v Příloze č. 1, která (é) problém způsobují,
- seznam incidentů, které jsou řešeny zadávaným problémem,
- detailní popis nalezené společné příčiny incidentů uvedených v seznamu.

4.5 Problem Management - Profylaktická služba

4.5.1 Tato služba bude evidována a vykazována v Portálu podpory Poskytovatele.

4.5.2 Rozsah služby:

- Analýza logů

Logy Aplikace SUP II za období od 1 dne v měsíci do posledního dne v měsíci.

Typy logů budou specifikovány po dohodě se Bankou.

V případě využívání této služby Banka musí být logy Poskytovateli předány do 10tého dne aktuálního měsíce za minulý měsíc.

- Kontrola verzí komponent a návrhy případných aktualizací důležitých pro zajištění správné funkce Aplikace SUP II.

4.5.3 Perioda poskytování: 1x za měsíc

4.6 Change management

4.6.1 Banka odpovídá za:

- registraci a evidenci změn,
- jejich prioritizaci a kategorizaci,
- plánování a schválení k realizaci (s ohledem na Release management),
- zajištění zdrojů pro realizaci změn včetně koordinace třetích stran,
- řízení životního cyklu změn.

4.6.2 Poskytovatel odpovídá za:

- analýzu změny - vyhodnocení dopadu,
- řešení schválené změny,
- dokumentaci změny:
 - release notes,
 - postup instalace,
 - dodatek k dokumentaci (provozní, analytické),

- reporting.

4.6.3 Změna je procesována v rámci priorit „C“ nebo „C+“.

4.6.4 Seznam podkladů nutných pro zadání změny

Při zadání změny do Portálu podpory Poskytovatele je Banka povinna definovat tyto základní atributy:

- Typ = Change Request
- komponenta uvedená v Příloze č. 1, která má být měněna,
- detailní popis změny,
- důvod a dopady změny,
- důsledky nerealizace změny,
- plán implementace – datum a čas nasazení,

4.7 Release management

4.7.1 Banka odpovídá za:

- provoz a správu úložiště platných verzí aplikace, SW produktů, OS,
- definici releasů a plánu jejich vydávání,
- uživatelské testování před uvolněním do produkce,
- zajištění součinností třetích stran při definování, realizaci, testování a podpoře nových releasů.

4.7.2 Poskytovatel odpovídá za:

- údržbu aplikační dokumentace,
- evidenci nutných změn a oprav, které mají být součástí dalšího vydání,
- vydávání doporučení k plánování releasů z pohledu funkčnosti aplikace
- reporting.

4.7.3 Seznam podkladů nutných pro zadání Release

Při zadání Release do Portálu podpory Poskytovatele je Banka povinna definovat tyto základní atributy:

- komponentu (y) uvedené v této Příloze č. 1 (viz 2.1.), které (ých) se release týká,
- uvedení původní verze a verze nasazované komponenty v rámci daného releasu návrh termínu realizace releasu.

4.8 Podporované prostředí

Podporovaným prostředím v rámci Incident, Problem, Change, Release Management a konzultační služby je produkční prostředí.

4.9 Akceptace Služeb

Akceptace Služeb uvedených v 4.3, 4.4, 4.5, 4.6 a 4.7 probíhá prostřednictvím Portálu podpory, jehož prostřednictvím Poskytovatel předává své výstupy Bance u daného případu v Portále podpory a Banka akceptuje dodané výstupy v Portálu podpory.

5. PARAMETRY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB (PARAMETRY SLA)

5.1 Incident management

INCIDENT	DOSTUPNOST	ČAS NA REAKCI	ČAS NA WORKAROUND	ČAS NA VYŘEŠENÍ
Priorita A	5x8 8:00 - 16:00	2 hodiny	1 pracovní den	5 pracovních dnů
Priorita B, B+	5x8 8:00 - 16:00	4 hodiny	3 pracovní dny	10 pracovních dnů
Priorita C, C+	5x8 8:00 - 16:00	1 pracovní den	5 pracovních dnů, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak	15 pracovních dnů, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak

5.2 Problem, Change a Release Management a konzultační služby

SLUŽBA	DOSTUPNOST	ČAS NA REAKCI	ČAS NA VYŘEŠENÍ
Priorita C+	5x8 9:00 - 17:00	3 pracovní dny	10 pracovních dnů
Priorita C	5x8 9:00 - 17:00	5 pracovních dnů, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak	15 pracovních dnů, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak

Příloha č. 2 – Výkaz Služeb (SLA report)

Parametry:

- **Typ** - typ případu - Incident, Problem, Problem – profylaktická činnost, Change Request - nové funkčnosti, Change Management - upgrade, migrace, redesign, Release Management.
- **ID** - unikátní identifikátor případu v rámci Portálu podpory Poskytovatele.
- **Priorita** - priorita případu.
- **Shrnutí** - stručný popis případu.
- **Komponenta(y)** - komponenta(y), kterých se případ týká.
- **Zadavatel** - Oprávněná osoba, která případ v rámci Portálu podpory Poskytovatele zadala.
- **Stav** - stav řešení.
- **Rozhodnutí** - způsob vyřešení.
- **Čas strávený na řešení případu v daném měsíci.**
- **Čas na reakci.**
- **Čas na dočasné vyřešení Incidentu** - parametr pouze pro Incident Management.
- **Čas na vyřešení Incidentu.**