

Objednatel:

Národní rozvojová banka, a.s.

Jeruzalémská 964/4

110 00 Praha 1

IČO: 44848943

DIČ: CZ699005898

Zápis v OR: Městského soudu v Praze, B 1329

Peněžní ústav: Národní rozvojová banka, a.s.,
Jeruzalémská 964/4, 110 00 Praha 1

Číslo účtu: 0222001308/4300

e-mail: podatelna@nrb.cz

Dodavatel:

TRASK SOLUTIONS a.s.

Milevská 2095/5

140 00 Praha 4

IČO:62419641

DIČ:CZ62419641

Adresát:

TRASK SOLUTIONS a.s.

Milevská 2095/5

140 00 Praha 4

Předmět objednávky:

Objednáváme poskytování servisních a konzultačních služeb aplikace SUP II na měsíc 4/2023 dle přílohy.

Položka	Množství / j.	Cena za jedn. v CZK bez DPH	Cena celkem bez DPH	Sazba DPH	Částka DPH	Cena celkem s DPH
Poskyt.servis. a konzult.služeb pro SUP II-4/2023			70 700,00	21%	14 847,00	85 547,00

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.
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 Národní rozvojová banka, a.s.
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.

Žádáme o uvedení čísla objednávky na Vaší faktuře a zároveň o stanovení lhůty splatnosti ne kratší, než 14 dní od data jejího odeslání.

Datum dodání: 30.4.2023

Místo/způsob dodání: Praha

Vyřizuje: Vyřizuje-OVM

Kontakt: Ing. Jan Riegl

Cena objednávky: 70 700,00 CZK bez DPH**85 547,00 CZK vč. DPH**

Národní rozvojová banka, a.s.

Jméno:

Funkce:

Datum podpisu:

Pavel
Křivonožka
ka MBAIng. Pavel
Fiala**Podpis oprávněné osoby dodavatele:**

Jméno:

Funkce:

Razítko a podpis

Objednávka poskytování servisních a konzultačních služeb aplikace SUP II v měsíci dubnu 2023

1. ROZSAH A PARAMETRY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB A KONZULTACÍ

1.1. OBDOBÍ PLNĚNÍ

Poskytování Servis a konzultace pro komponenty aplikace SUP II v období **1. 4. -30. 4. 2023**

1.2. ROZSAH PLNĚNÍ

1.2.1. SERVIS A KONZULTACE PRO KOMPONENTY APLIKACE SUP II

Add-in pro Microsoft Office	<i>funkční rozšíření aplikací MS Office – Word, a Excel pro ukládání a indexaci dokumentů do aplikace SUP II z prostředí MS Office</i>
Add-in pro Google Chrome	<i>funkční rozšíření prohlížeče Google Chrome pro ukládání a indexaci dokumentů do aplikace SUP II z prostředí Google Gmail</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>

1.2.2. SERVISNÍ / KONZULTAČNÍ ČINNOSTI

Jednotlivé servisní činnosti aplikace SUP II budou identifikovány v Portálu podpory dodavatele jako:

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

1.3. MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění jsou pracoviště objednatele v Praze.

1.4. PARAMETRY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB (PARAMETRY SLA)

1.4.1. Incident management

INCIDENT	DOSTUPNOST	ČAS NA REAKCI	ČAS NA WORK AROUND	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

1.4.2. Problem, Change a Release Management a konzultační služby

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

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

2. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

2.1. Paušální poplatek za řádně a včas poskytnuté služby a konzultace dle této objednávky je stanoven na částku **70 700,- Kč bez DPH**.

2.2. Pro čerpání služeb a konzultací jsou odběrateli v rámci paušálního poplatku uvedeného v bodu 2.1 této objednávky k dispozici paušální hodiny v rozsahu **10 hodin**. V případě vyčerpání těchto paušálních hodin, je čas strávený poskytováním služeb/konzultací nad rámec paušálních hodin fakturován na základě výkazů práce.

2.3. Služby a konzultace, které nejsou obsaženy v paušálním poplatku, budou účtovány hodinovou sazbou ve výši **1 300,- Kč bez DPH**, přičemž nejmenší časová jednotka je 0,25 hod. V případě práce od 20:00 do 8:00 je hodinová sazba navýšena o 50% a v případě prací v mimo pracovní dny je hodinová sazba navýšena o 100%.

Provedení prací nad rámec paušálního poplatku jsou oprávněni zadat pouze Ing. Jana Losertová nebo Ing. Jan Riegl.

2.4. Pokud nebudou služby/konzultace plněny řádně a včas, měsíční paušální poplatek se sníží o částku, která se určí stejným způsobem jako smluvní pokuta, na kterou objednateli vznikne v příslušném kalendářním měsíci nárok podle článku 4.1 a/nebo 4.2 této Objednávky. Snížením měsíčního paušálního poplatku podle předchozí věty není dotčeno právo objednatele požadovat po dodavateli smluvní pokutu podle článku 4.1 a/nebo 4.2 této Objednávky.

2.5. Celková cena všech služeb a konzultací poskytnutých na základě této objednávky nepřekročí částku **80.000,- Kč bez DPH**.

2.6. Dodavatel se zavazuje provádět úplnou a přesnou evidenci všech poskytnutých služeb a konzultací.

2.7. Poplatky za služby a konzultace budou splatné na základě faktury – daňového dokladu vystaveného dodavatelem po ukončení měsíce **dubna 2023**.

2.8. Fakturace proběhne po předchozím vzájemném potvrzení reportu nebo přehledu poskytnutých služeb. Report nebo přehled poskytnutých služeb bude odběrateli zaslán **do 10. 5. 2023**.

2.9. Všechny faktury – daňové doklady vystavené dodavatelem jsou splatné ve lhůtě 30 dnů po jejich doručení na e-mailovou adresu podatelna@nrb.cz

2.10. Pokud daňový doklad vystavený na základě této objednávky 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 objednávkou, je objednavatel oprávněn ho vrátit ve lhůtě splatnosti zpět dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu.

2.11. Peněžité závazek objednatele se považuje za splněný v den, kdy je příslušná částka odepsána z účtu objednatele ve prospěch účtu, který dodavatel uvedl na příslušném daňovém dokladu.

2.12. Dodavatel se zavazuje uvést na faktuře svůj účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH, tj. v registru plátců DPH, a to bez ohledu na výši fakturované částky.

- 2.13. V případě prodlení objednatele s úhradou odměny objednatel dodavateli uhradí úrok z prodlení v zákonné výši.

3. ZÁRUKA

- 3.1. Dodavatel poskytne na služby záruku v délce šesti měsíců od poskytnutí služby. Odběratel má právo požadovat od dodavatele bezplatnou nápravu zjištěných vad s tím, že běh záruční doby se staví do doby nápravy zjištěných vad.
- 3.2. Na všechny implementované funkcionality dodavatel poskytne 6 měsíční záruční dobu od doby jejich nasazení. Výkony spojené s řešením incidentů na funkcionality v záruční době jsou obsaženy v rámci paušálního poplatku této objednávky a nesnižují počet paušálních hodin.

4. SMLUVNÍ POKUTY

- 4.1. V případě prodlení dodavatele s plněním parametrů poskytování služeb stanovených v bodě 3.1 této objednávky (Incident management), je Odběratel vůči dodavateli oprávněn uplatnit smluvní pokutu za každou i započatou hodinu prodlení v následující výši:

Priorita	Výše smluvní pokuty	
Priorita A	1 %	z paušálního poplatku uvedeného v článku 2.1 této objednávky
Priorita B, B+	0,75 %	
Priorita C, C+	0,5 %	

- 4.2. V případě prodlení dodavatele s plněním parametrů poskytování služeb stanovených v bodě 3.2 této objednávky (Problem, Change a Release Management a konzultační služby), je Odběratel vůči dodavateli oprávněn uplatnit smluvní pokutu za každou i započatou hodinu prodlení v následující výši:

Priorita	Výše smluvní pokuty	
Priorita A	0,75 %	z paušálního poplatku uvedeného v článku 2.1 této objednávky
Priorita B, B+	0,5 %	
Priorita C, C+	0,25 %	

- 4.3. Smluvní pokuty je možné aplikovat kumulativně. V případě kumulativní aplikace více smluvních pokut je celková částka smluvních pokut v součtu omezena částkou ve výši paušálního poplatku uvedeného v článku 2.1 této objednávky.
- 4.4. Celková částka smluvních pokut bude započtena proti paušálnímu poplatku uvedenému v článku 2.1 této objednávky.
- 4.5. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo objednatele požadovat po dodavateli snížení paušálního poplatku uvedeného v článku 2.1 této objednávky a zaplacení náhrady škody.

5. VYSVĚTLENÍ POJMŮ

Společné pojmy

- a) **Portál podpory dodavatele:** webová aplikace dostupná na adrese <https://support.trask.cz> určená pro komunikaci mezi objednatelem a dodavatelem v rámci Služeb. V případě nedostupnosti Portálu podpory dodavatele je náhradou pro komunikaci e-mail support@thetrask.com.

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

- b) **Dostupnost:** časový interval, ve kterém jsou objednateli poskytovány služby. Za účelem vyloučení jakýchkoli pochybností se za okamžik řádného nahlášení vady pro účely této objednávky rozumí čas zapsání v Portálu podpory dodavatele 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 objednávky, pokud se dodavatel a objednatel pro daný konkrétní případ nedohodnou jinak.
- c) **Čas na reakci (Reaction Time):** je definován jako interval mezi zadáním případu (incident, problém, požadavek) do Portálu podpory dodavatele objednatelem a zahájením poskytování služby dodavatelem. (Poznámka: v Portálu podpory dodavatele identifikováno nastavením stavu In Progress).
- d) **SW produkty:** Microsoft Windows Microsoft SQL Server, Microsoft SharePoint, Microsoft Office, EZOP (SoftHouse, s.r.o.), IDOK (Národní rozvojová banka, a.s.)

Pojmy Incident Managementu

- e) **Incident:** událost, která není součástí standardních operací aplikace SUP II a která způsobuje nebo může způsobit přerušení nebo snížení poskytovaných funkcionalit aplikace SUP II.
- f) **Definice priorit incidentu:**
 - Priorita A: Kritické incidenty, výpadky a havárie znemožňující fungování společnosti objednatele, z jejichž existence vznikají objednateli finanční ztráty.
 - Priorita B+: Závažné incidenty výrazně omezující fungování společnosti objednatele, z jejichž existence hrozí objednateli v blízké budoucnosti finanční ztráty a zároveň objednatel silně vnímá hrozbu přechodu incidentu v prioritu A.
 - Priorita B: Incidenty, z jejichž existence hrozí objednateli 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 objednateli nehrozí finanční ztráta, ale potřebuje je řešit přednostně před ostatními případy priority C.
 - Priorita C: Incidenty, problémy a servisní požadavky, kde objednateli nehrozí finanční ztráta.
- g) **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. Objednatel však není povinen akceptovat dočasné řešení nabídnuté dodavatelem.
- h) **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 objednatele.
- i) **Čas na dočasné vyřešení incidentu (Čas na Workaround):** interval mezi zadáním incidentu do Portálu podpory dodavatele objednatelem a nastavením takového stavu Resolved/Fixed dodavatelem, který předchází stavu Workaround nastavený objednatelem. Čas na dočasné vyřešení nezahrnuje čas na aplikaci nezbytného postupu, pokud tento není zcela v kompetenci dodavatele, ani čas v době, kdy není služba poskytována. (Poznámka: v Portálu podpory dodavatele identifikováno nastavením stavu Workaround).
- j) **Čas na vyřešení incidentu (Čas na vyřešení):** interval mezi zadáním incidentu do Portálu podpory dodavatele objednatelem a nastavením takového stavu Resolved/Fixed dodavatelem, který předchází stavu Closed nastavený objednatelem. Čas na vyřešení nezahrnuje čas na aplikaci nezbytného postupu, pokud tento není zcela v kompetenci dodavatele ani čas mimo dobu Dostupnosti. (Poznámka: v Portálu podpory dodavatele identifikováno nastavením stavu Resolved/Fixed).

Pojmy Problem Managementu

- k) **Problém:** neznámá základní příčina jednoho nebo více incidentů řešených v rámci aplikace SUP II.