

Příloha č. 1 - Provozní řád

v objektu odběratele:

Československá obchodní banka, a.s.

Radlická 333/150, Praha 5

Tento Provozní řád blíže upravuje pravomoci a povinnosti pracovníků zajišťujících provoz podatelny a upřesňuje provozní ujednání v návaznosti na podmínky smlouvy.

I.

Rozdělení pravomocí a komunikace v provozních záležitostech

- 1.1 Způsob komunikace mezi dodavatelem a odběratelem v provozních záležitostech je uveden v příloze č. 7.
- 1.2 Smluvní strany se dohodly, že, pro zaznamenání provozních záležitostí, požadavků, uplatnění reklamací, mimosmluvních ujednání apod. zřídí Progress Report. Progress Report je elektronický formulář, který obsahuje denní záznamy, agregované do „Měsíčního výkazu“ – Progress Reportu. Formulář slouží k dennímu zaznamenávání případných incidentů v dodávaných Službách a dále slouží k zaznamenávání kvantitativních ukazatelů, tzv. Key Performance Indicator (dále jen „KPI“) a umožňuje i zaznamenání kvalitativního hodnocení.
- 1.3 Smluvní strany se dohodly, že pravidelně měsíčně bude svoláno poradní jednání iniciováno Odběratelem, na kterém bude hodnoceno plnění této smlouvy, včetně kontroly kvality a budou řešeny problémy vzniklé při jeho plnění. Z měsíčního jednání bude Odběratelem pořízen zápis, jenž bude následně odsouhlasen oběma smluvními stranami.
- 1.4 Smluvní strany se dohodly, že vyhodnocování kvality služeb na úrovni Bussines Development Manager Dodavatele a na úrovni výkonného manažera útvaru FAM Logistika na straně dodavatele proběhne jedenkrát ročně.
- 1.5 Rozdělení pravomocí
- 1.6.1 Outsourcing koordinátor odběratele provádí tyto činnosti:
v oblasti smluvního vztahu
 - provádí pravidelnou kontrolu předmětu smlouvy z hlediska kvality Služby,
 - má právo provést náhlou kontrolu a má umožněn přístup do všech prostor za účelem jejího provedení,
 - provádí pravidelnou kontrolu fakturace dle obsahu a rozsahu poskytovaných Služeb dodavatelem,
 - sleduje a odsouhlasuje se Site managerem dodavatele Progress Report. Progress Report obsahuje záznamy dokladující plnění podmínek této smlouvy v rozsahu uvedeném v příloze č. 2, zejména s ohledem na dodržení časů a kvality dodávek.
 - organizuje a dokumentuje řídicí/kontrolní schůzky s Dodavatelem minimálně 1x měsíčně,
 - průběžně aktualizuje informace a dokumentaci potřebnou pro plnění předmětu smlouvy.v oblasti řízení rizik
 - zajišťuje materiály pro školení a doškolování pracovníků dodavatele ve vztahu k předpisové základně odběratele i obecným předpisům aktuálně platným v ČR,

- provádí kontrolu dodržování pravidel platných v souvislosti s omezením operačního rizika a pravidel pro compliance rizika a zachování obecné bezpečnosti a nástrojů Information Communication Technologies (dále jen „ICT“), za pomoci nástrojů auditování, vedení průběžných řídicích/kontrolních schůzek, namátkových kontrol, revize a testování krizových plánů (dále jen „BCP“ – Business Continuity Plan) a plánů návratu krizového režimu do původního stavu (dále jen „DRP“ – Disaster Recovery Plan) Dodavatele,
- v případě vzniku jakýchkoli nedostatků a rizik v poskytování Služeb Odběrateli tuto skutečnost zaznamená v Progress Reportu a písemně oznámí Dodavateli a vyzve Dodavatele k jednání o vzniklé situaci a její nápravě,
- v případě, kdy hrozí riziko z prodlení, Outsourcing koordinátor vyzve neprodleně Dodavatele k řešení a situaci zaznamená v Progress Reportu. Postup v případě, že Dodavatel nebude reagovat na upozornění banky, bude řešen příslušnými ustanoveními smlouvy s Dodavatelem.

v oblasti spolupráce a součinnosti při prohlídkách a poskytování součinnosti

- poskytuje součinnost dohlížitelům v rámci dohlídek a auditů, provádí případná vyhodnocení, zápisy a hlášení.

1.6.2 Gestor služby odběratele zastupuje Outsourcing koordinátora Odběratele a z tohoto důvodu má i stejná práva a povinnosti. Gestor služby Odběratele, případně jím pověřená osoba z útvaru odběratele „FAM Logistika“ monitoruje řádné vykonávání Služeb v rozsahu smlouvy, podává podněty a identifikuje možnosti ke zvyšování efektivity procesu, koordinuje změnová řízení, dohlíží nad průběžnou optimalizací, řeší eskalované reklamace, zajišťuje aktuálnost informací ve vztahu k předpisové základně a metodikám, navrhuje revizi BCP a DRP a koordinuje jejich provádění, navrhuje revizi smluvní dokumentace a úpravy struktury a detailů fakturace, kontroluje plnění přijatých opatření k eliminaci rozpoznaných rizik.

1.6.3 Site manager případně jeho zástupce za Dodavatele provádí tyto činnosti:

v oblasti smluvního vztahu:

- provádí pravidelnou kontrolu předmětu smlouvy z hlediska kvality Služby,
- provádí přípravu fakturace dle obsahu a rozsahu poskytovaných Služeb dodavatelem,
- sleduje a odsouhlasuje s Outsourcing koordinátorem odběratele a měsíční záznamy v Progress Reportu. Progress Report obsahuje záznamy dokladující plnění podmínek dodavatelské smlouvy, v rozsahu uvedeném v příloze č. 2, zejména s ohledem na dodržení časů a kvality dodávek.
- organizuje a dokumentuje řídicí/kontrolní schůzky s Odběratelem minimálně 1x měsíčně,
- průběžně aktualizuje informace a dokumentaci potřebnou pro plnění předmětu smlouvy.

v oblasti řízení rizik:

- zajišťuje školení a doškolení pracovníků Dodavatele ve vztahu k předpisové základně Odběratele i obecným předpisům aktuálně platným v ČR,
- provádí kontrolu dodržování pravidel platných v souvislosti s omezením operačního rizika dodržováním pravidel pro compliance rizika a zachování obecné bezpečnosti a nástrojů ICT, provádí tak za pomoci nástrojů auditování, vedení průběžných řídicích/kontrolních schůzek, namátkových kontrol, revize a testování a Dodavatele i Odběratele,
- v případě vzniku jakýchkoli nedostatků a rizik v poskytování Služeb tuto skutečnost písemně oznámí Odběrateli a v případě, kdy hrozí riziko z prodlení, Site manager, případně jeho zástupce přijme nutná opatření, situaci zaznamená a informuje o nich Dodavatele. Tyto informace pak budou zaznamenány v Progress Reportu.

v oblasti spolupráce a součinnosti při prohlídkách a poskytování součinnosti

- poskytuje součinnost dohlázejícím v rámci dohládek, provádí případná vyhodnocení, zápisy a hlášení.
- 1.6 Na základě ujednání mezi Site managerem dodavatele a Outsourcing koordinátorem odběratele mohou udělovat provozní pokyny a žádat informace i další pracovníci útvaru „FAM Logistika“ podle své odbornosti (např. provoz elektronické spisové služby Athena, procesní analýza atp.).

II.

Obecná ustanovení

- 2.1 Řízení přístupu do informačních systémů
- správa přístupových práv uživatelů do systémů bude zajišťována odběratelem. Při odchodu oprávněného pracovníka Dodavatele je povinností Site managera Dodavatele zažádat o zrušení přístupů do SW aplikací společně se všemi ostatními přístupovými právy, a to nejpozději následující pracovní den po odchodu oprávněného pracovníka.
 - přístupová práva do systémů Banky bude mít pouze omezený počet pracovníků (zejména odborný, předem definovaný tým), kteří tyto informace potřebují k výkonu své práce. Tato přístupová práva budou moci být přidělena pouze na žádost Site managera Dodavatele, avšak vždy pouze po schválení Outsourcing koordinátorem.
 - evidence nástupů a odchodů pracovníků Dodavatele se vede jako samostatný soubor s výčtem všech zaměstnanců
 - schválení a přidělení hardwarového vybavení je v kompetenci Outsourcing koordinátora.
- 2.2 Obecná bezpečnost a protipožární opatření
- Dodavatel má zpracované bezpečnostní směrnice, se kterými musí být prokazatelně seznámeni všichni příslušní pracovníci. Směrnice budou aktualizovány i s ohledem na požadavky Odběratele v oblasti BOZP a obecné bezpečnosti.
 - Dodavatel splňuje povinnosti na úseku protipožární ochrany vyplývající pro něj z obecně závazných právních předpisů,
 - úschovné objekty pro uložení důvěrné a nenahraditelné dokumentace a přísně zúčtovatelných tiskopisů musí vyhovovat bezpečnostním požadavkům odběratele,
 - oprávněný zástupce Odběratele, příp. orgány bankovního dohledu a externího auditu, mají právo kdykoliv zkontrolovat dodržování bezpečnostních opatření.
- 2.3 Oprávnění k vyžadování poskytování Služeb
- Odběratel i Dodavatel si budou pravidelně aktualizovat dokumentaci a informace nutné k výkonu činností. Provozní podmínky smluv s kurýrními službami a Českou poštou, které jsou nutné pro výkon činnosti je Odběratel povinen předat Dodavateli v aktuální verzi.
 - Odběratel bude pravidelně informován o změnách personálu, který vybírá Dodavatel tak, aby mohl využít své právo předávat požadavky na personál Odběrateli, popřípadě se účastnit výběrového řízení, pokud o to požádá,
 - Dodavatel ručí za personál, který se podílí na předmětu plnění smlouvy,
- III. Dodavatel je povinen vést aktuální seznam pracovníků s evidencí nástupů a odchodů včetně aktualizace svěřeného majetku.

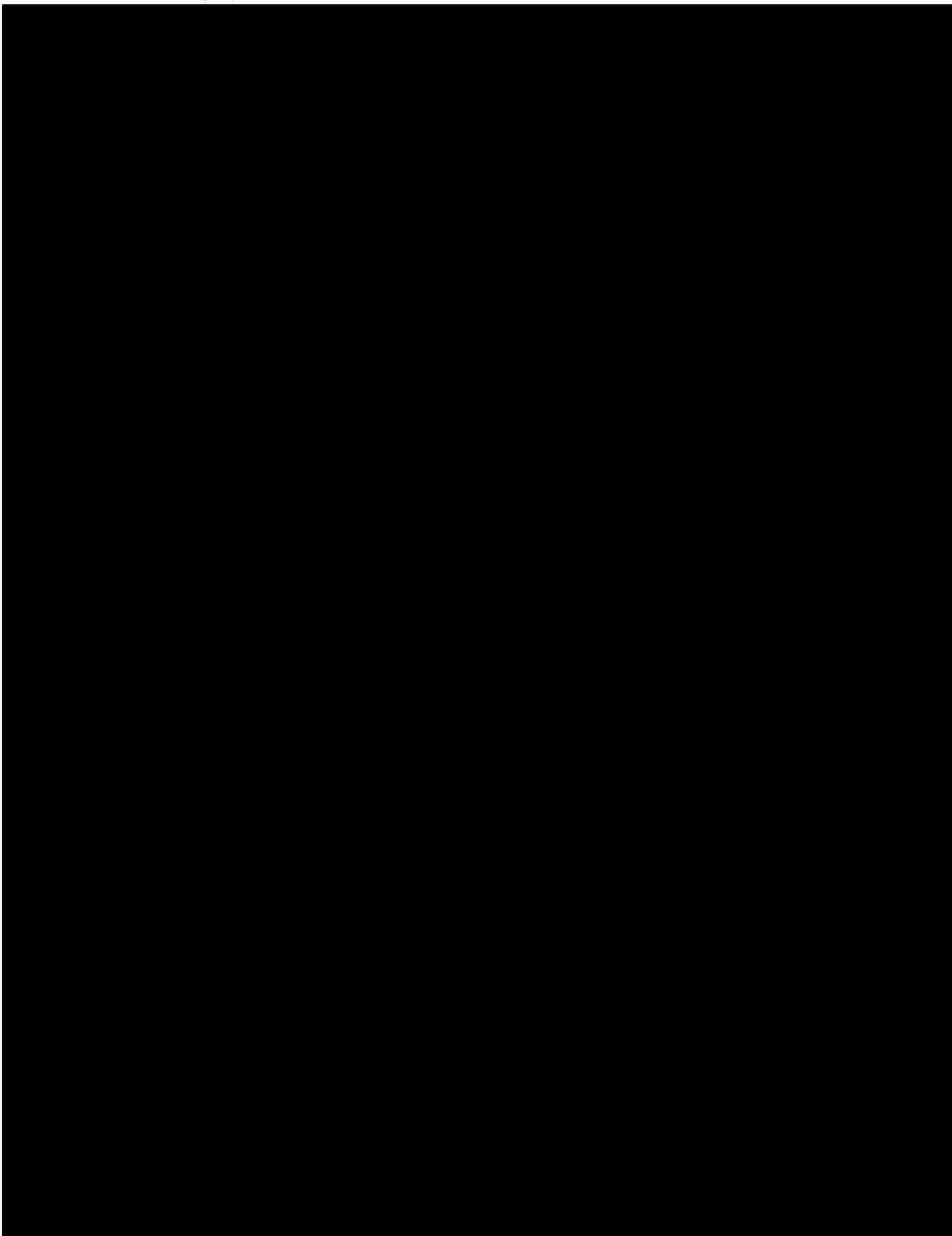
Poskytnuté vybavení

- 3.1. Dodavatel je povinen poskytnout součinnost Odběrateli při provádění periodických fyzických soupisů majetku ČSOB nejméně 1x ročně.
- 3.2. Dodavatel je povinen pravidelně aktualizovat evidenci zapůjčených razítek v souvislosti se změnami personálu a nejméně 1x ročně poskytnut součinnost pro provedení jejich fyzické inventury. Evidence bude vedena ve formě – otisk razítka – jméno odpovědné osoby.

IV.

Provozní záležitosti

- 4.1 Specifické podmínky a provozní záležitosti a dokumenty mohou být sjednávány a upřesňovány průběžně a nepodléhají schvalovacímu a podpisovému režimu platnému pro sjednávání smluv dle pravidel Odběratele. Změny v provozní dokumentaci (např., podmínky rozvozu a svozu pošty v budovách ČSOB Radlická 333/150 a Výmolova 353/3, seznam přidělovaných priorit, seznam typů dokumentů aj. v případě, že změna nebude mít vliv na cenu Služby) je možno provádět písemnou formou po odsouhlasení oběma smluvními stranami.







Československá obchodní banka, a. s.

Ulice

PSČ, Město

Internet

Kontaktní

Telefonní

Mobil

Týdenní operační deník

Týden		březen						
po	út	st	čt	5	pá	so	ne	
2	3	4	5	6	7	8		
9	10	11	12	13	14	15		
16	17	18	19	20	21	22		
23	24	25	26	27	28	29		
30	31							

Datum	Zápis	Zjištěné nedostatky		Hodnocení
		Odstraněné nedostatky		

Podpis zástupce CSOBDatum

Podpis a vyjádření zástupce DodavateleDatum



Československá obchodní banka, a. s.

Ulice
PSČ, Město
Internetová adresa

Měsíční výkaz

Týden		březen						
po	út	st	čt	pá	so	ne		
2	3	4	5	6	7	8		
9	10	11	12	13	14	15		
16	17	18	19	20	21	22		
23	24	25	26	27	28	29		
30	31							

Hodnocení spokojenosti	
KPI	Příjem pošty
	Výprava
	Archivace
	Interface
	Administrativa

Zjištěné nedostatky

Datum	Zápis	Odstraněno	
		Penalizace	

Podpis zástupce ČSOB Datum

Podpis a vyláčení zástupce Dodavatele Datum

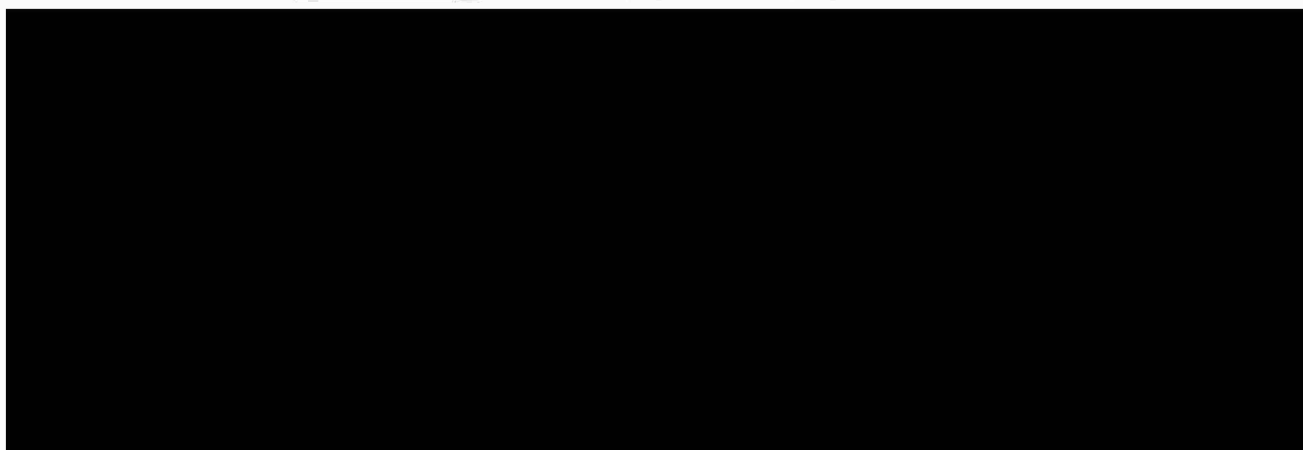
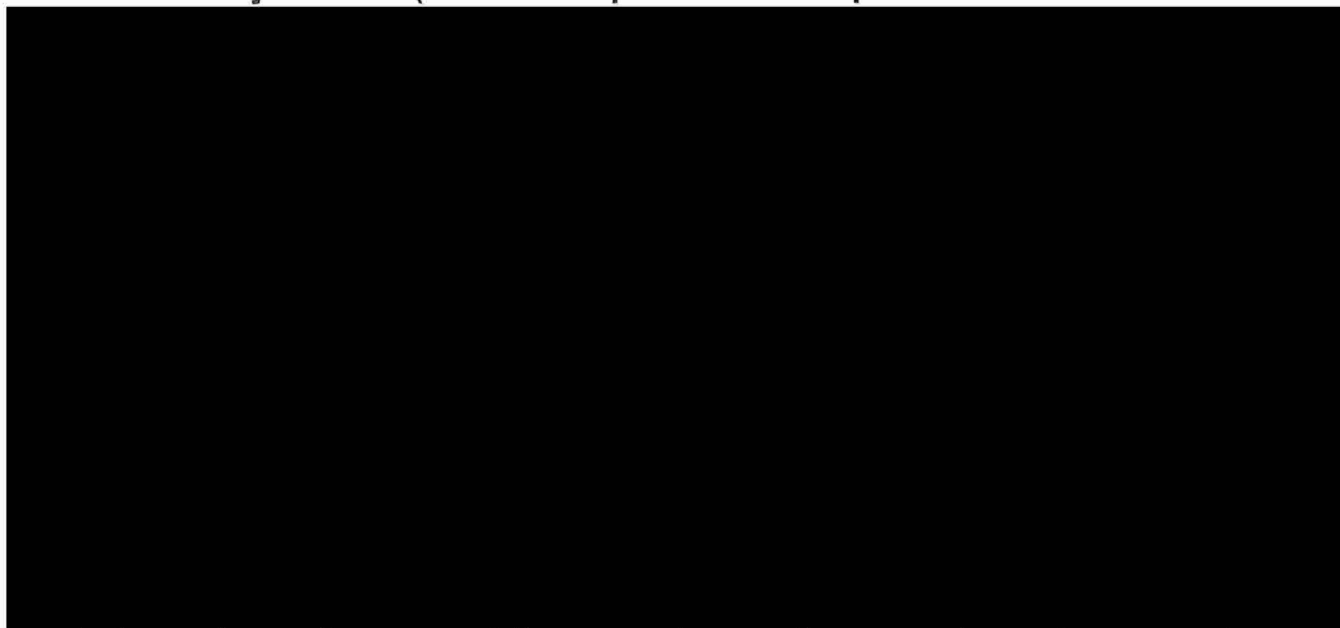
Popis podmínek vyhodnocení KPI v Progress Reportu outsourcingu na podatelně NHQ a SHQ

Popis podmínek nastavených v Excelu jako podmíněné formátování, což zajišťuje automatizované vyhodnocování zadaných číselných hodnot KPI. SLA dohodnutá mezi Dodavatelem a Odběratelem jsou kontrolována prostřednictvím těchto agregovaných a zjednodušených KPI.

V hodnocení outsourcingu pracujeme se 6 agregovanými hodnotami:

- Hodnocení spokojenosti – průměrná hodnota z denně udělených bodů 1 (min) – 5 (max) o celkovém provozu outsourcovaných pracovišť
- KPI1 – Příjem T1-4 (včasnost zpracování DZ prioritních dokumentů T1-4)
- KPI2 – Příjem (včasnost zpracování registrované pošty)
- KPI4 – Příjem DZ (včasnost zpracování DZ dle priorit, vyjma T1-4)
- KPI5 – Výprava (včasnost zpracování registrované pošty)
- KPI6 – Distribuce (kvalita distribuce dokumentů adresátům)

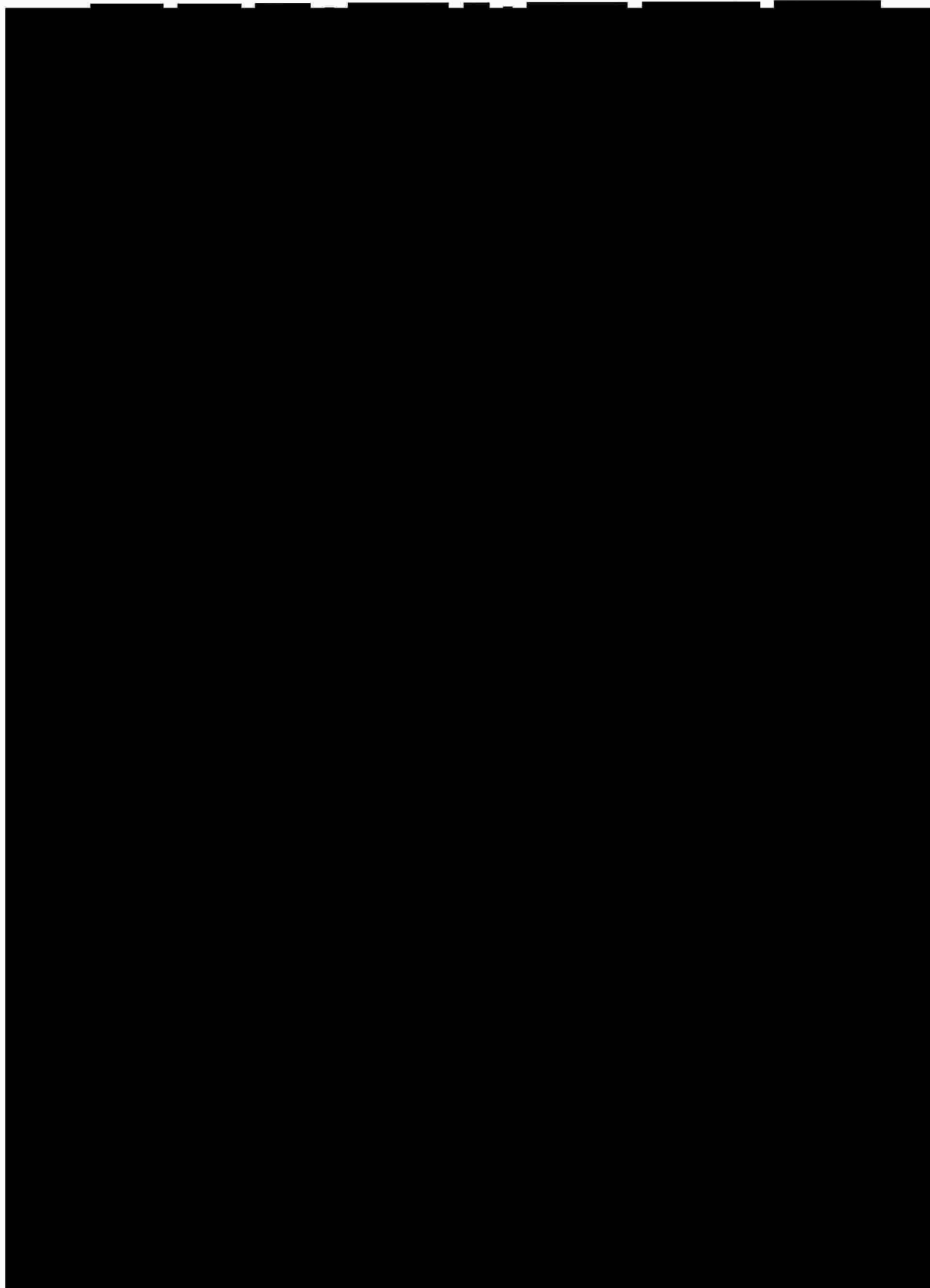
KPI1 – Příjem T1-4 (včasnost zpracování DZ prioritních dokumentů)



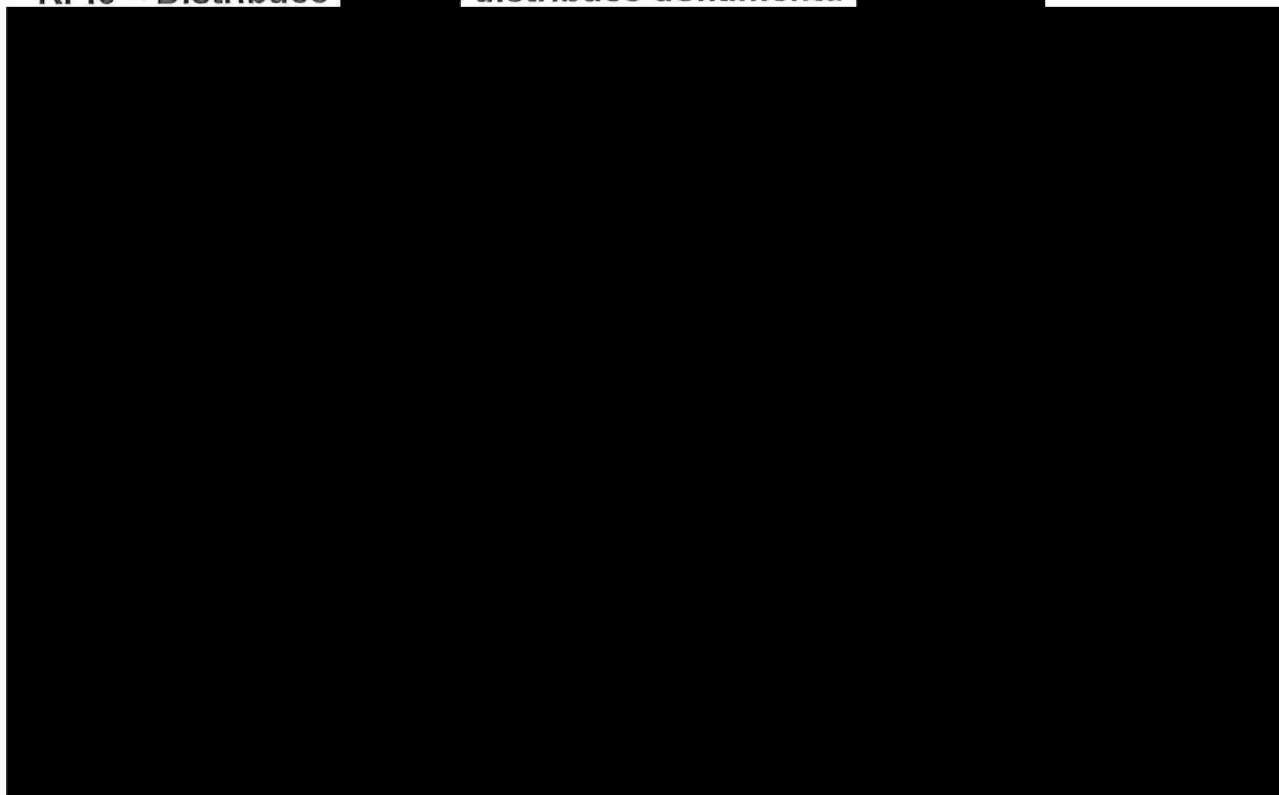
KPI2 – Příjem (včasnost zpracování registrované pošty)



KPI4 – Příjem DZ (včasnost zpracování DZ dle priorit, vyjma T1-4)

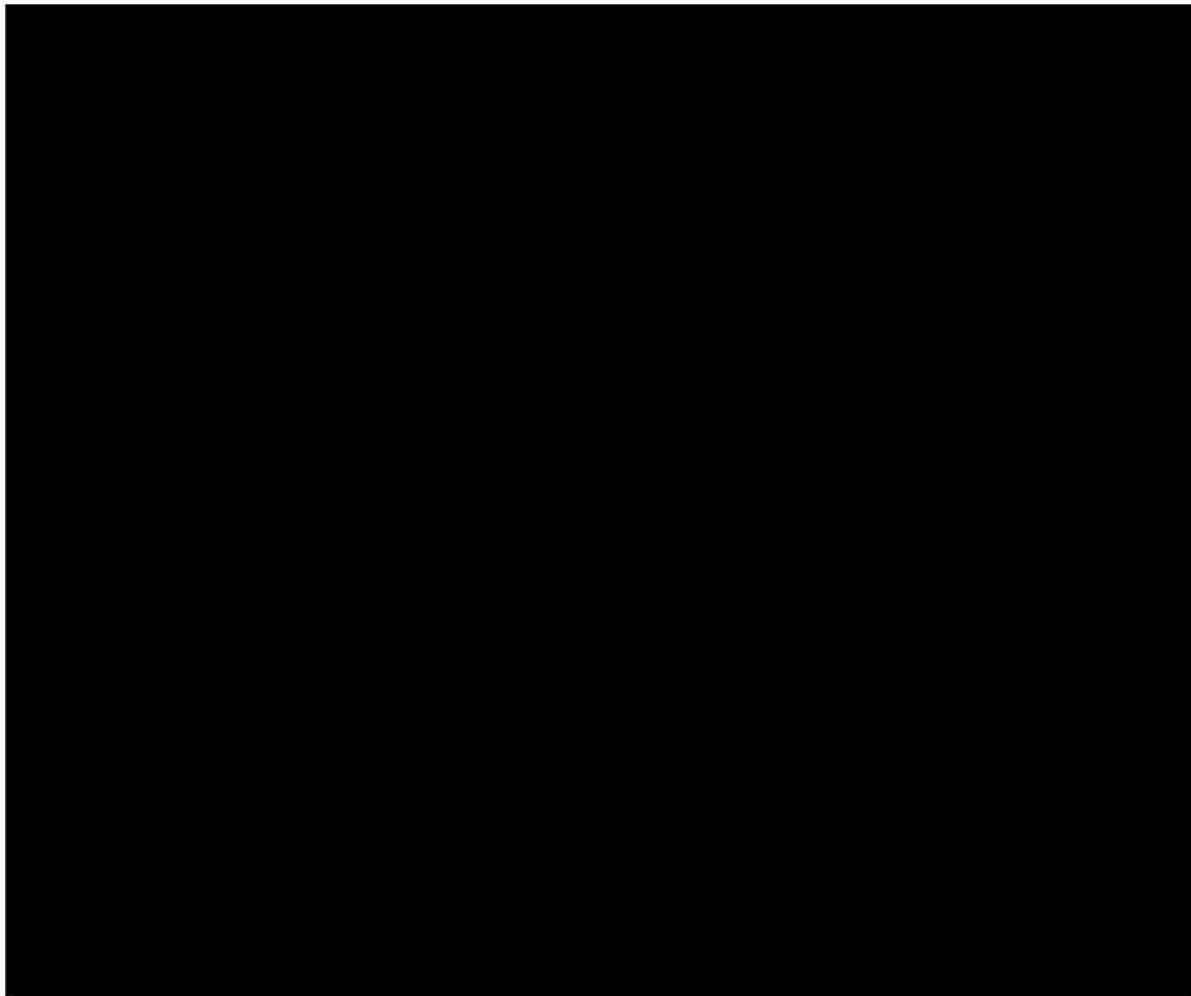


KPI6 – Distribuce distribuce dokumentů



Příloha č. 6 – Seznam společností finanční skupiny ČSOB

Aktuální seznam všech společností skupiny ČSOB:



Příloha č. 9

Podatelna ČSOB a.s. Radlická (detaš. pracoviště Výmolova) popis činností a pracnost procesů

Obsah

Úvod	2
1.1. Dodejky	2
1.2. Vracené zásilky	4
1.2.1. Vracené zásilky doporučené	4
1.2.2. Vracené zásilky obyčejné s kódem	6
1.2.3. Vracené zásilky obyčejné bez kódu	7
2. Zpracování příchozí pošty – listinné	8
2.1. Převzetí příchozích zásilek – společné pro všechny zásilky	8
2.1.1. Svoz České pošty	8
2.1.2. Standardní kurýr	8
2.2. Zpracování a evidence příchozí pošty registrované	10
2.3. Zpracování příchozí pošty neregistrované	12
3. Zpracování odchozí pošty – listinné	12
3.1. Zpracování odchozí pošty registrované	13
3.2. Zpracování a evidence odchozí pošty neregistrované	17
3.3. Zpracování odchozí pošty vnitrobankovní	18
3.3.1. Standardní kurýr	18
3.3.2. Příprava zásilek pro jednotlivé pobočky k odeslání prostřednictvím České pošty	19
3.4. Vypravení odchozí pošty	19
4. Rozvoz a svoz pošty po budově Radlická	20
4.1. Pravidelný svoz a rozvoz	20
4.2. Mimořádné svozy a rozvozy	20
5. Manuální zpracování nově přijatých datových zpráv a opakovaně předávaných dokumentů	21
6. Provozní režie podatelny	24
7. Další činnosti podatelny	25
8. Činnosti pro společnosti finanční skupiny ČSOB	26
8.1. Podrobné informace o činnosti pro společnosti finanční skupiny ČSOB	26
9. Činnosti podatelny SHQ	27

Úvod

Tento dokument popisuje činnosti podatelny ČSOB a.s., pracoviště Radlická a Výmolova (dále jen „podatelna“). Byly analyzovány základní činnosti a postupy a byly podrobně popsány jednotlivé procesy. Cílem nebylo jen stanovení časové náročnosti jednotlivých činností, ale i zpracování metodické pomůcky pro pracovníky podatelny. Byly definovány operace, u kterých je relevantní stanovit jednotkové časy na zpracování položek. U činností, kde nebylo možné stanovit jednotkové časy na zpracování položky, byly měřeny obvyklé časy nutné na provedení činností během dne. Měření byla prováděna opakovaně, obvykle během deseti pracovních dnů a výsledné hodnoty jsou průměrem z naměřených hodnot.

Nejprve byly podrobně popsány jednotlivé procesy podatelny a stanoven způsob měření časové náročnosti jednotlivých činností. Vrácené zásilky a dodejky

Podle způsobu zpracování lze definovat následující skupiny těchto zásilek:

- **Dodejky**
- **Vrácené zásilky**
 - Vrácené zásilky doporučené
 - Vrácené zásilky obyčejné s kodem
 - Vrácené zásilky obyčejné bez kodu

Jsou známy počty položek za měsíc a to vždy za uplynulý měsíc nejpozději do 5. pracovního dne měsíce následujícího. Počty položek jsou zjišťovány z Accessu, Atheny, popř ruční evidencí v excelu. Bližší popis způsobu zjištění počtu položek je uveden u jednotlivých skupin.

Tabulka: Vrácená pošta – měsíční statistiky za první kvartál 2023–leden až březen 2023



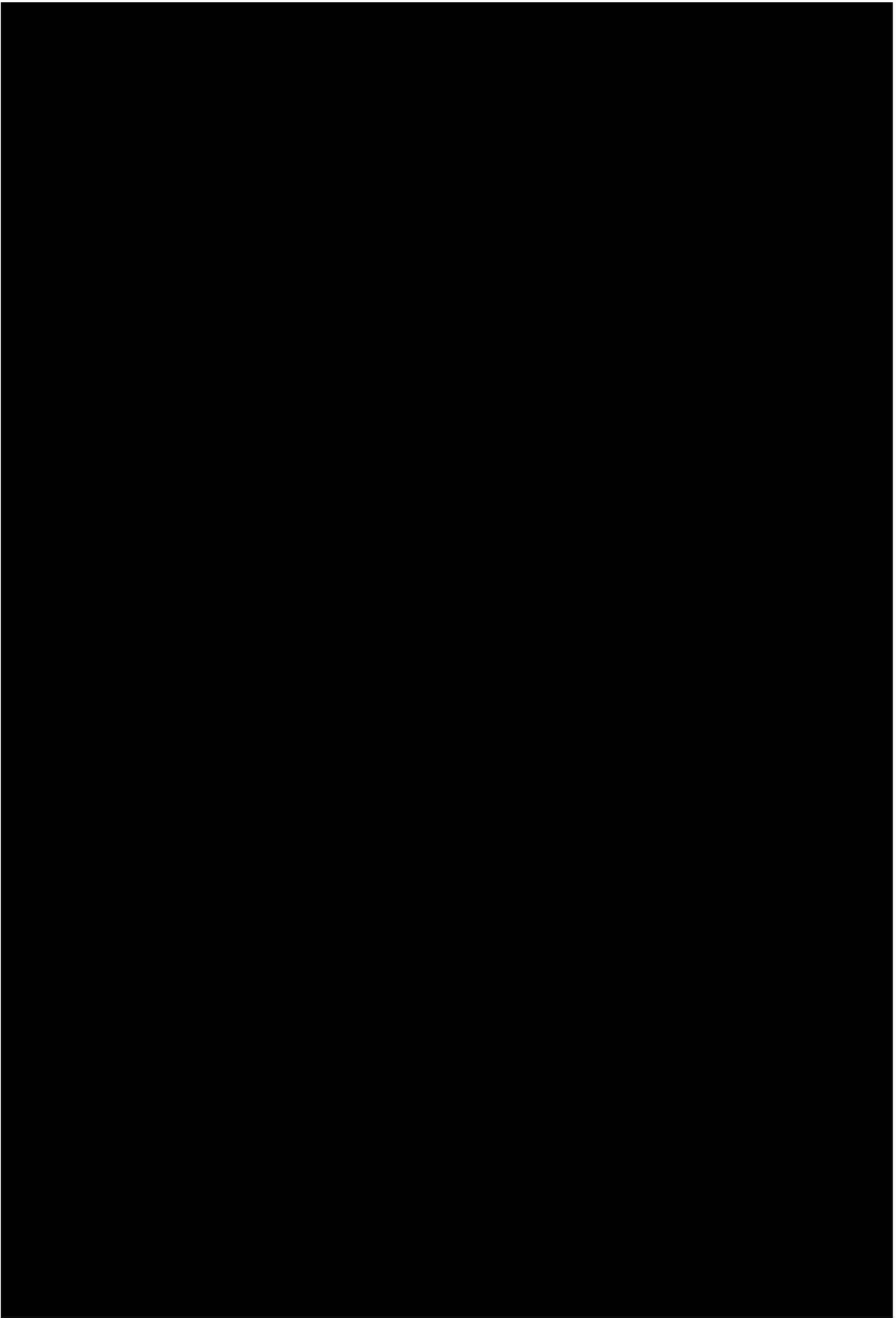
Vrácené zásilky (vratky) obyčejné bez kodu jsou součástí paušálu

Každá ze skupin je vyhodnocována samostatně-způsoby vyhodnocení jsou uvedeny v dalších částech dokumentu. Počet vrácené pošty je závislý na aktuálních kampaních ČSOB, při kterých jsou oslovovali klienti a také na období kalendářního roku (např. zasílání ročních výpisů začátkem roku)

Do vyhodnocení pracnosti jednotlivých procesů není zahrnut počátek procesu-krok číslo 1 u všech procesů-převzetí zásilek na podatelnu přes svoz České pošty každý den ráno v rozmezí časů 8:00-8:30h a 10:30 - 11:30h

1.1. Dodejky^{1(p)}

¹ V některých dokumentech jsou dodejky označovány rovněž jako doručenky

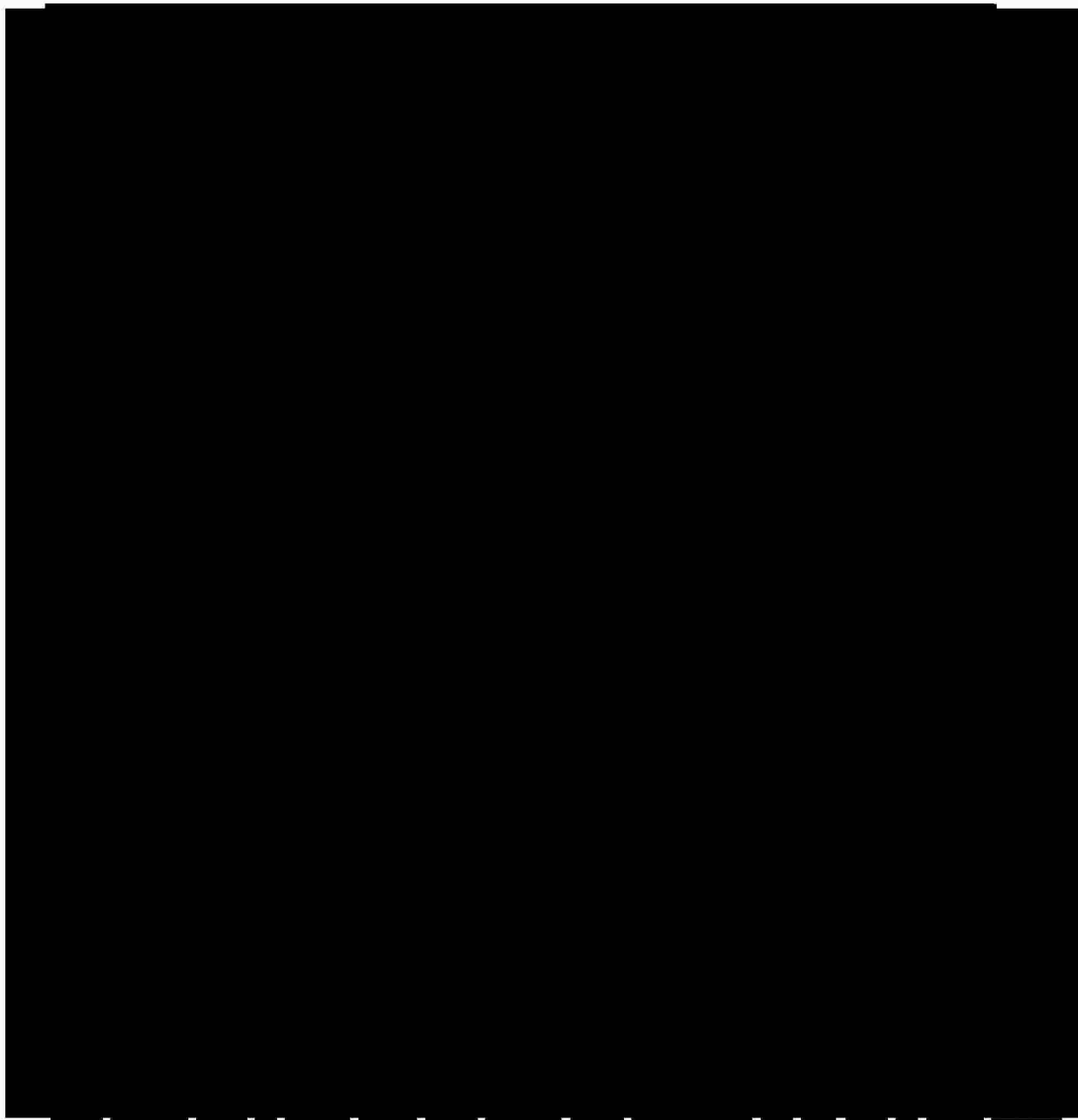




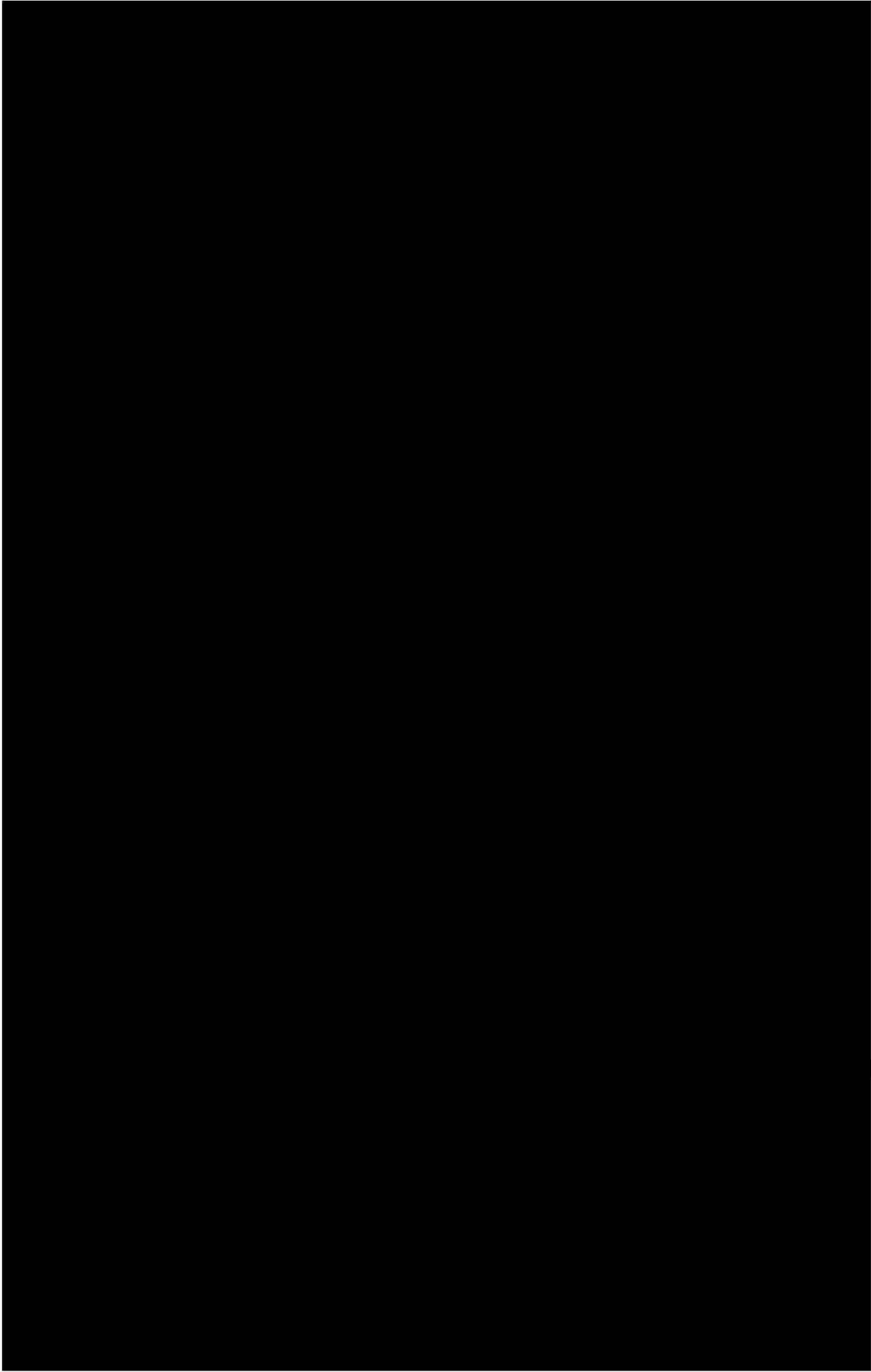
Rozsah procesu

a

Atheny

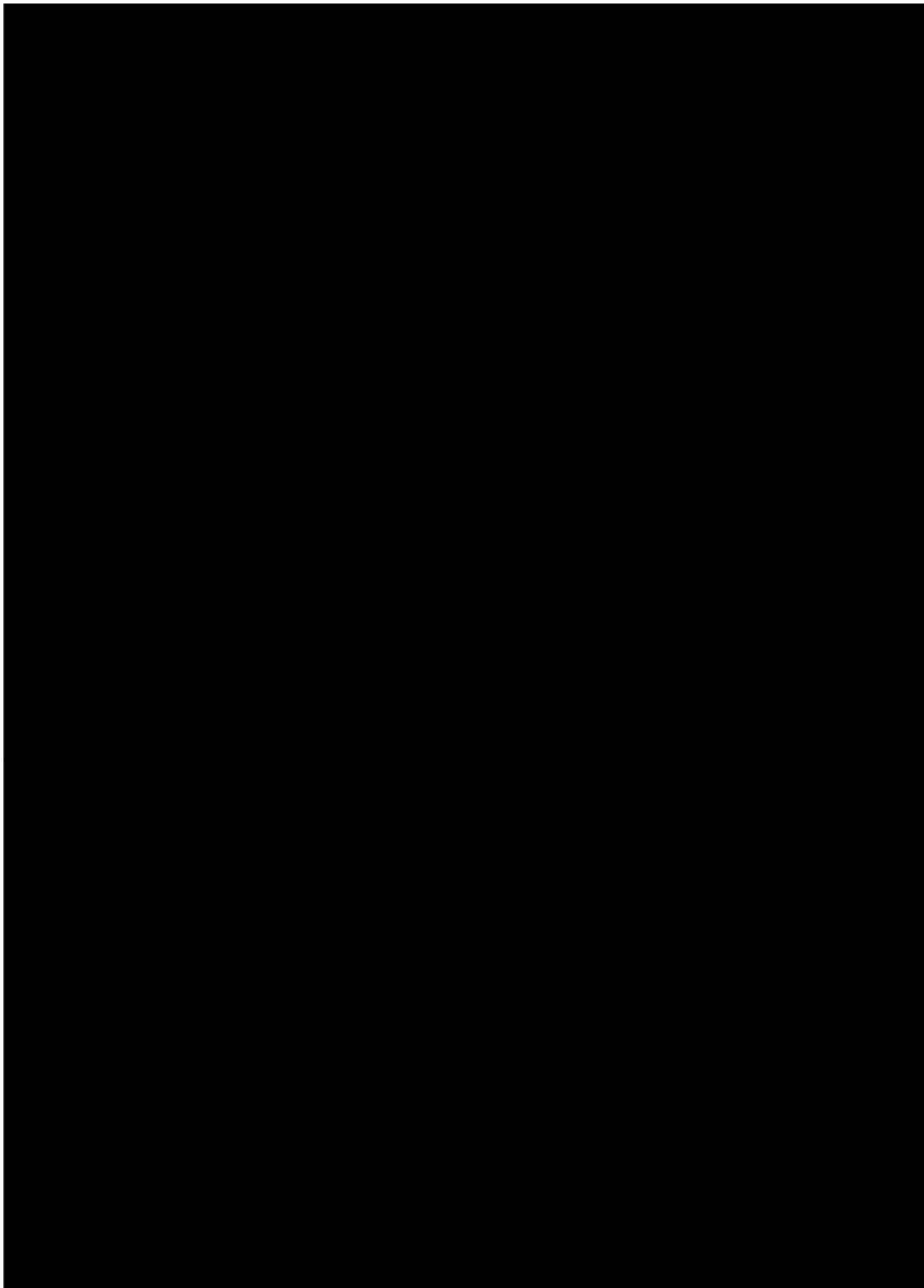


a

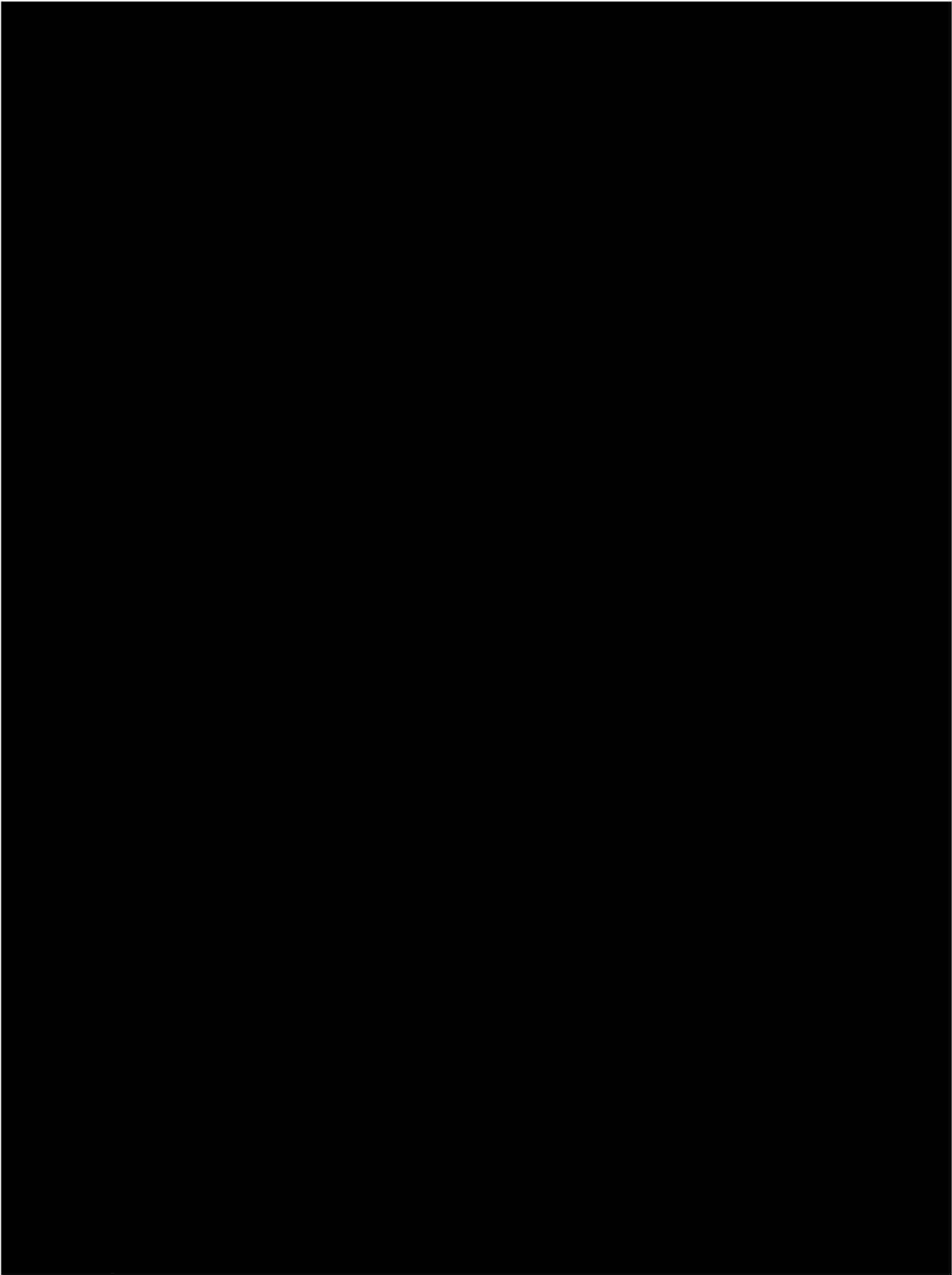


filtr:

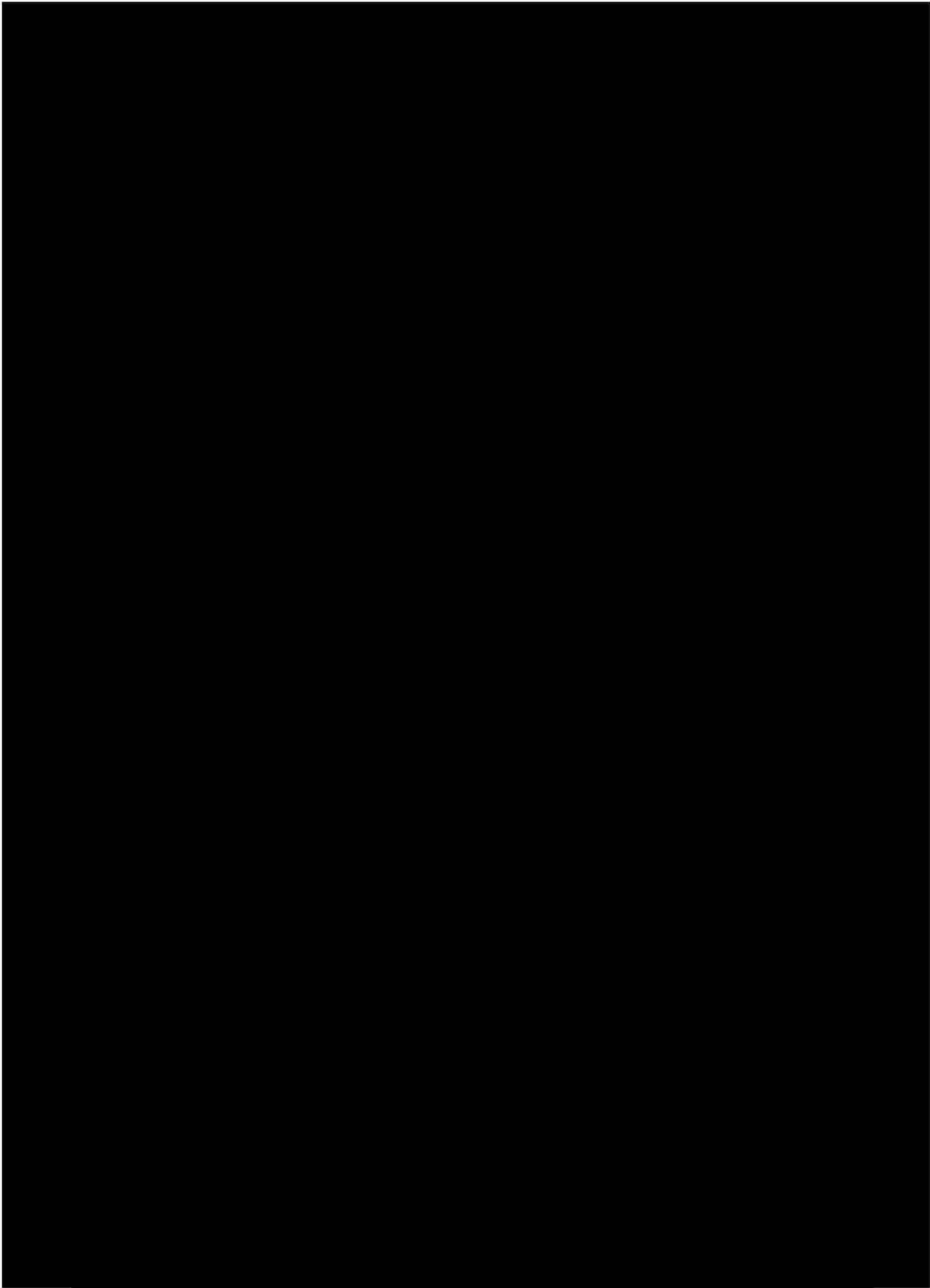
a

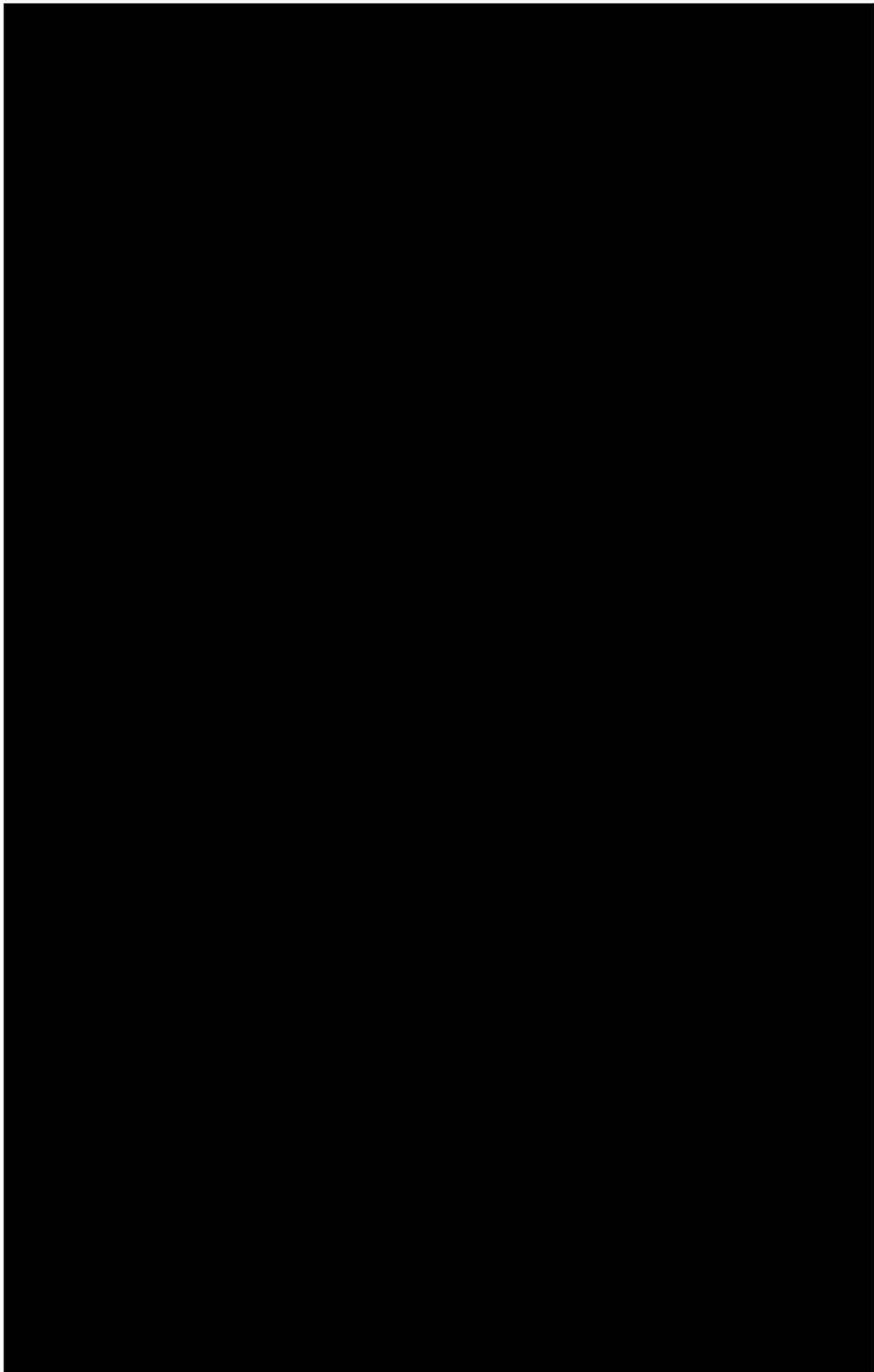


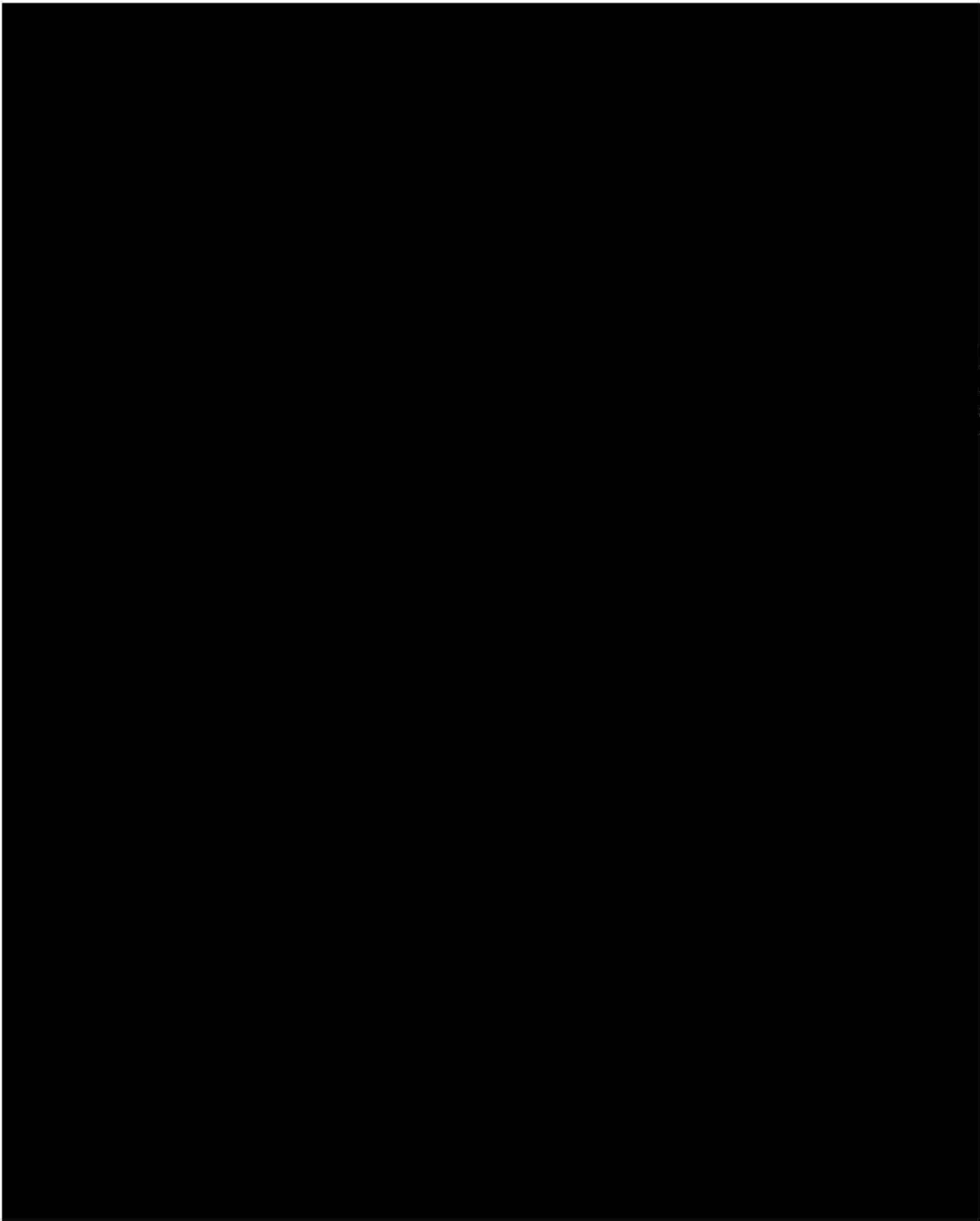
² Standardně se zásilky vkládají do skartační nádoby, v některých případech (např. reklamní kampaně si příslušný útvar vyžádá vrácení zásilek. Jedná se o zásilky, které lze identifikovat podle vnějšího vzhledu obálky. Takové obálky jsou shromažďovány a předávány danému útvaru.



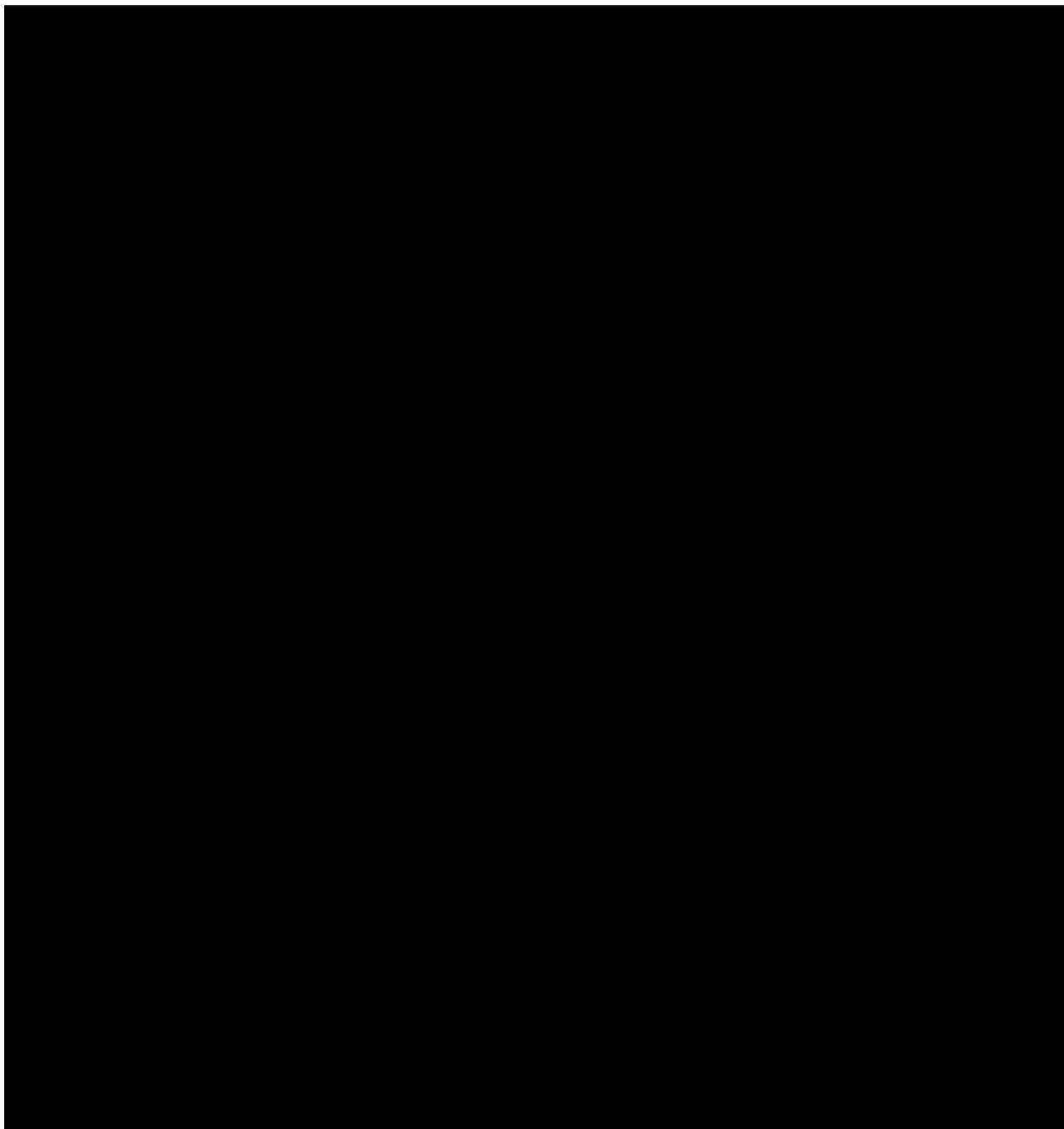
Rozsah procesu:

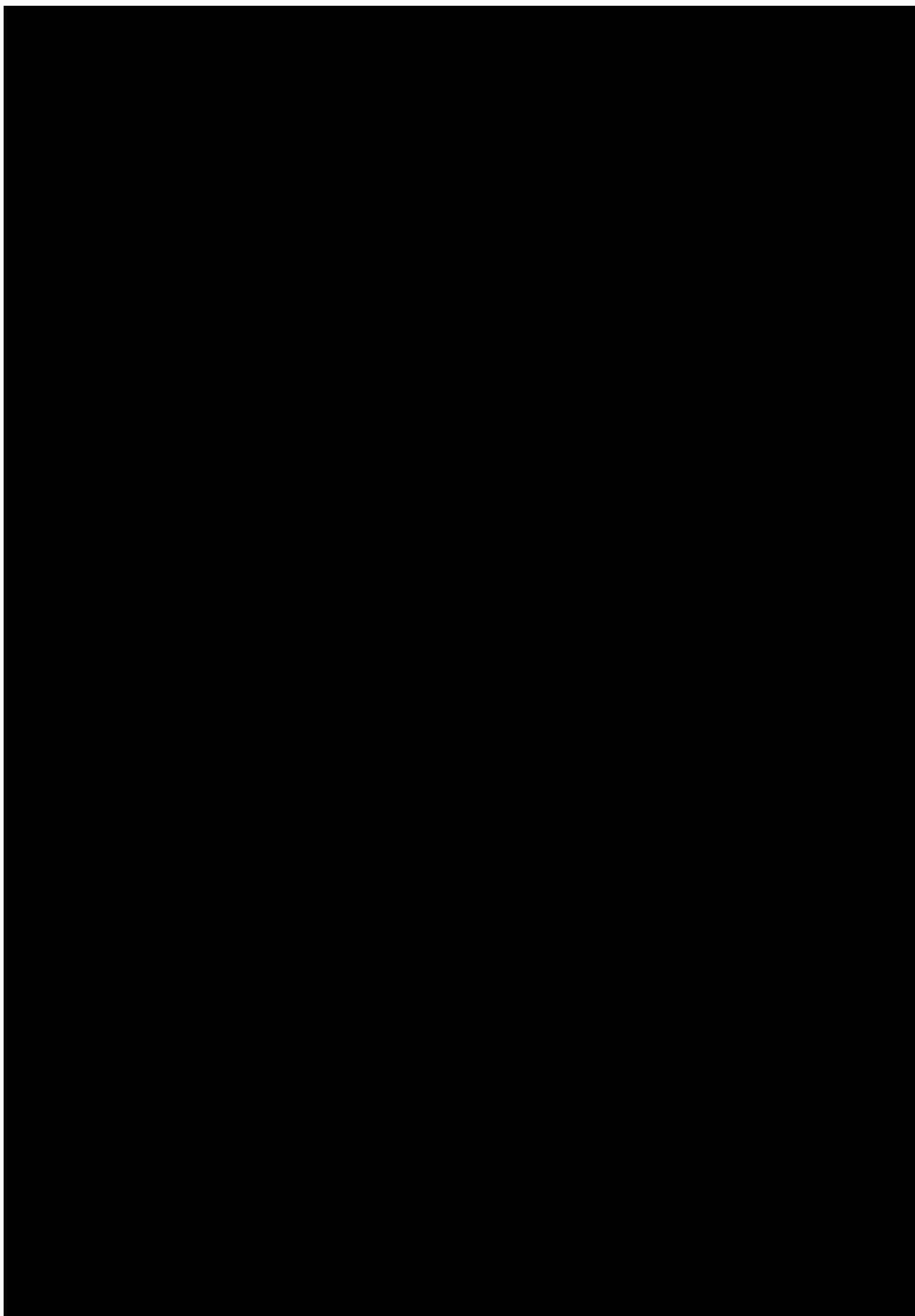




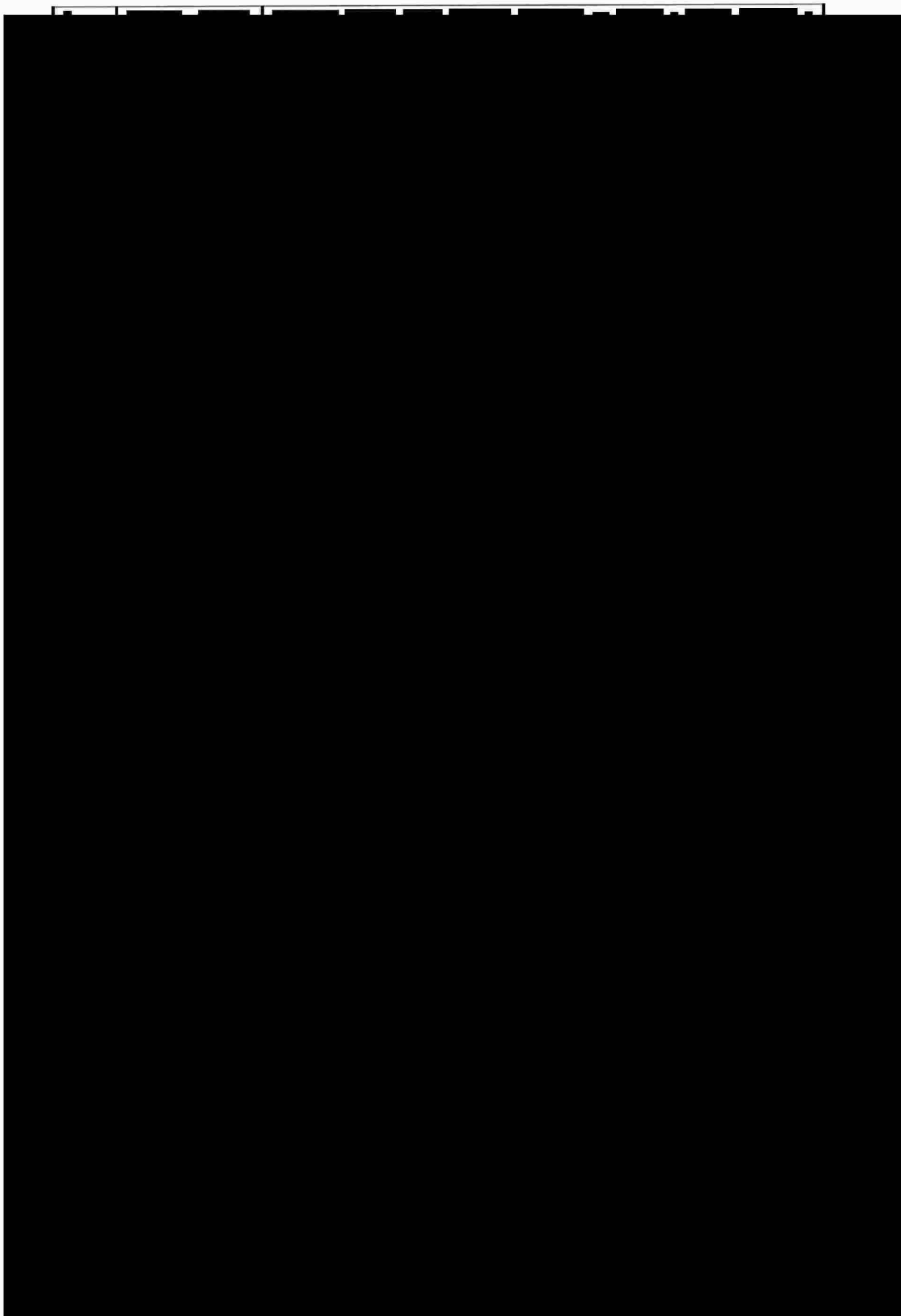


typu pošty:
[redacted] ale i
[redacted] odečíst
[redacted] období.

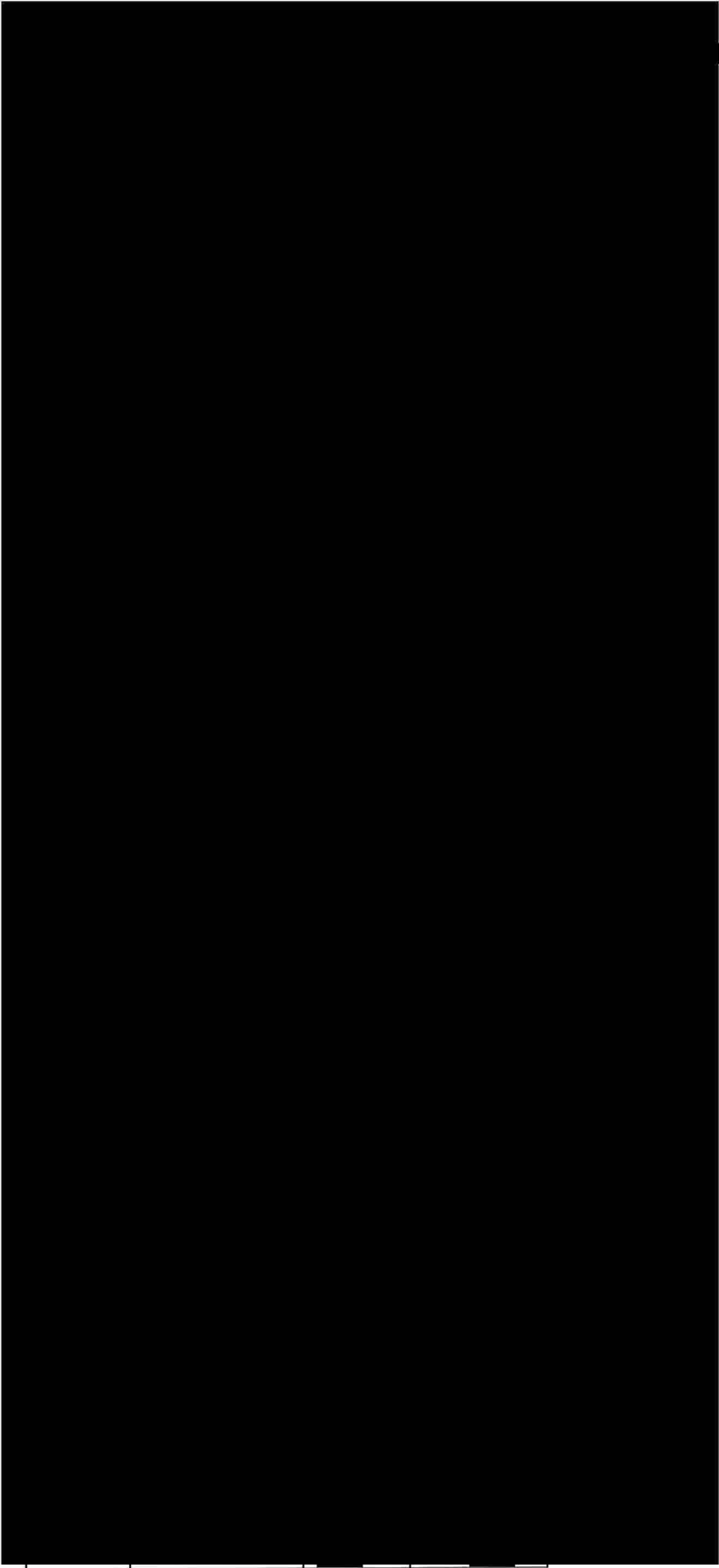




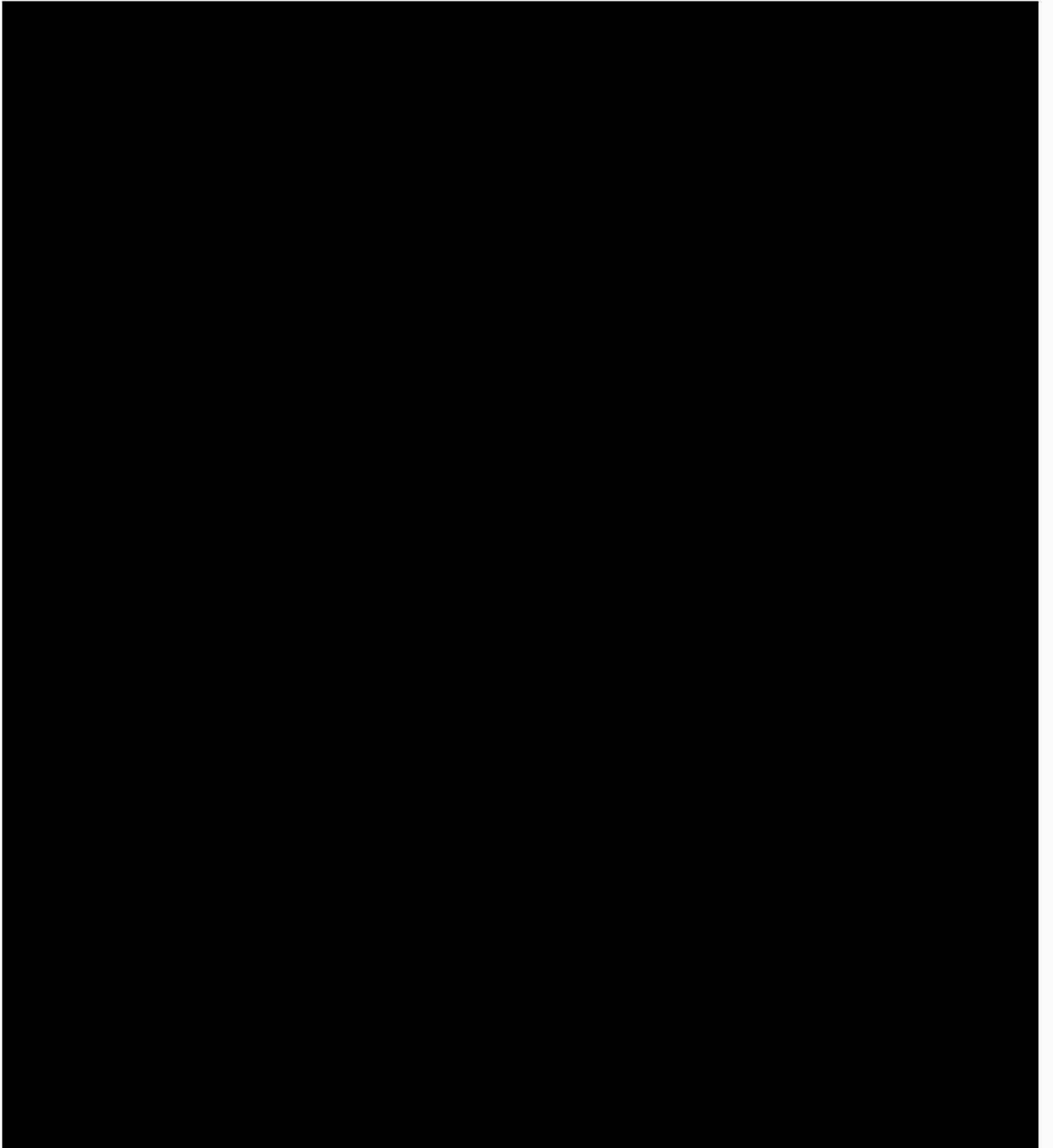
<i>krok</i>	<i>název</i>	<i>popis</i>
-------------	--------------	--------------

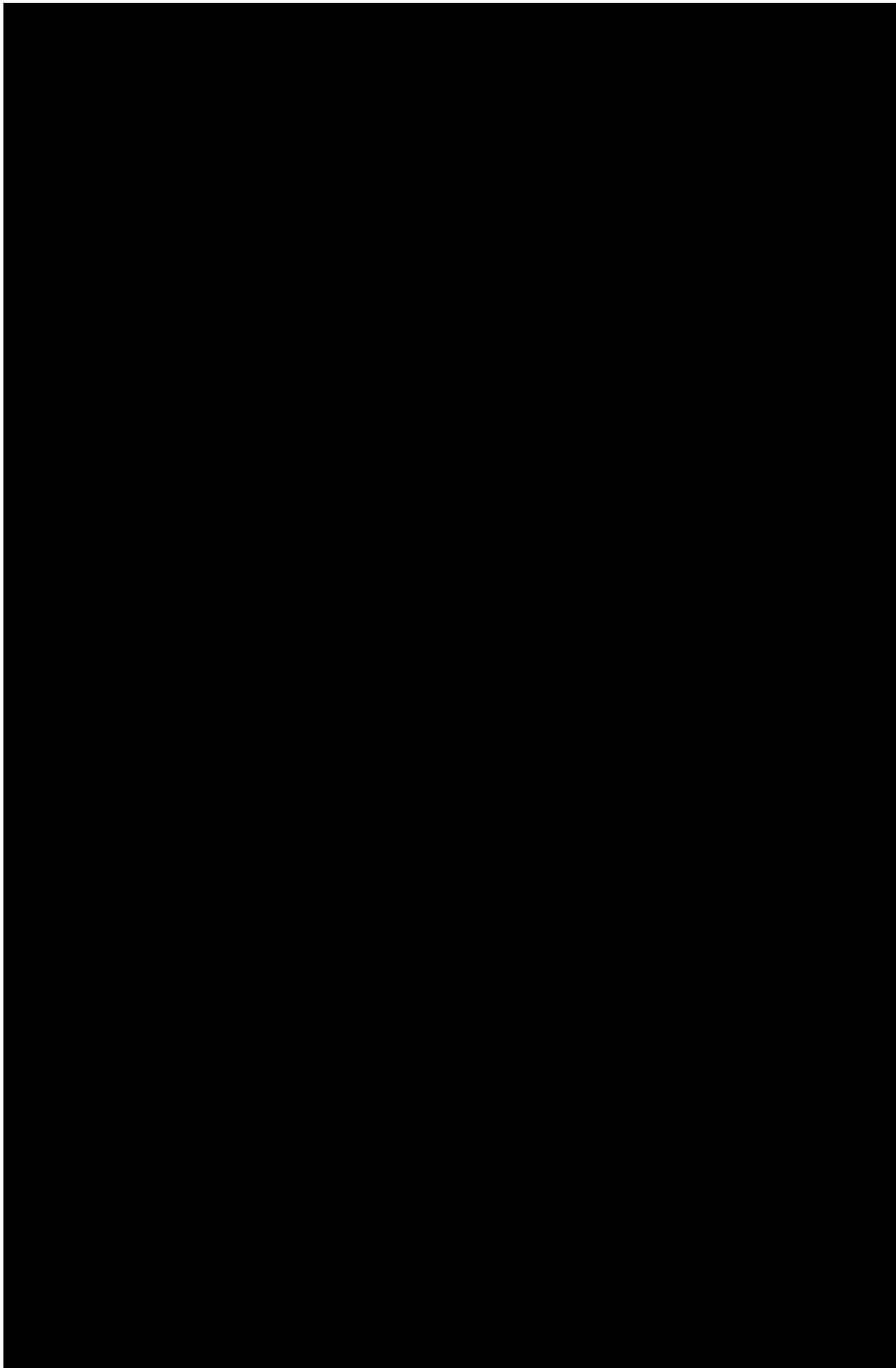


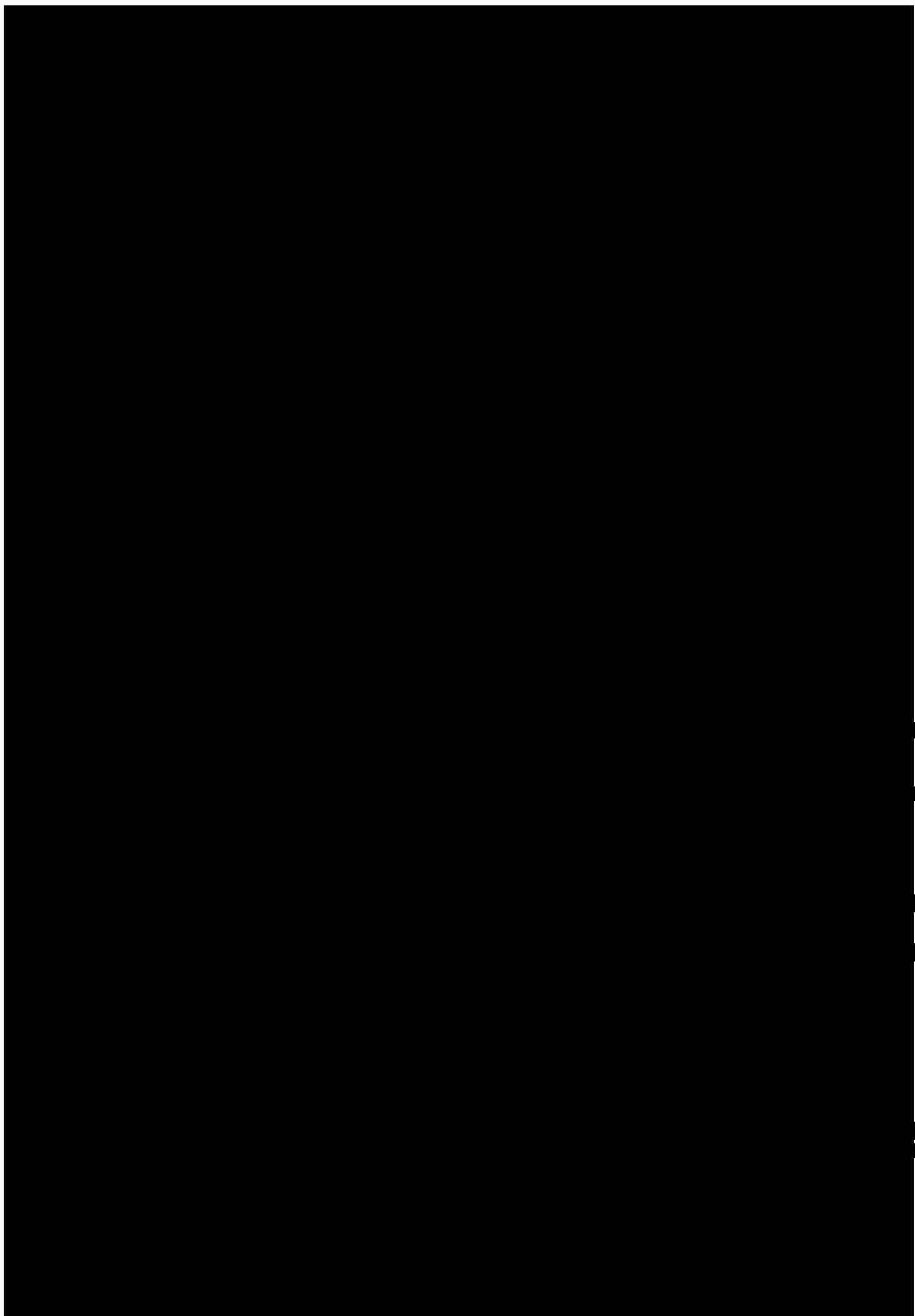
Naměřené časy



po dobu 10 dnů

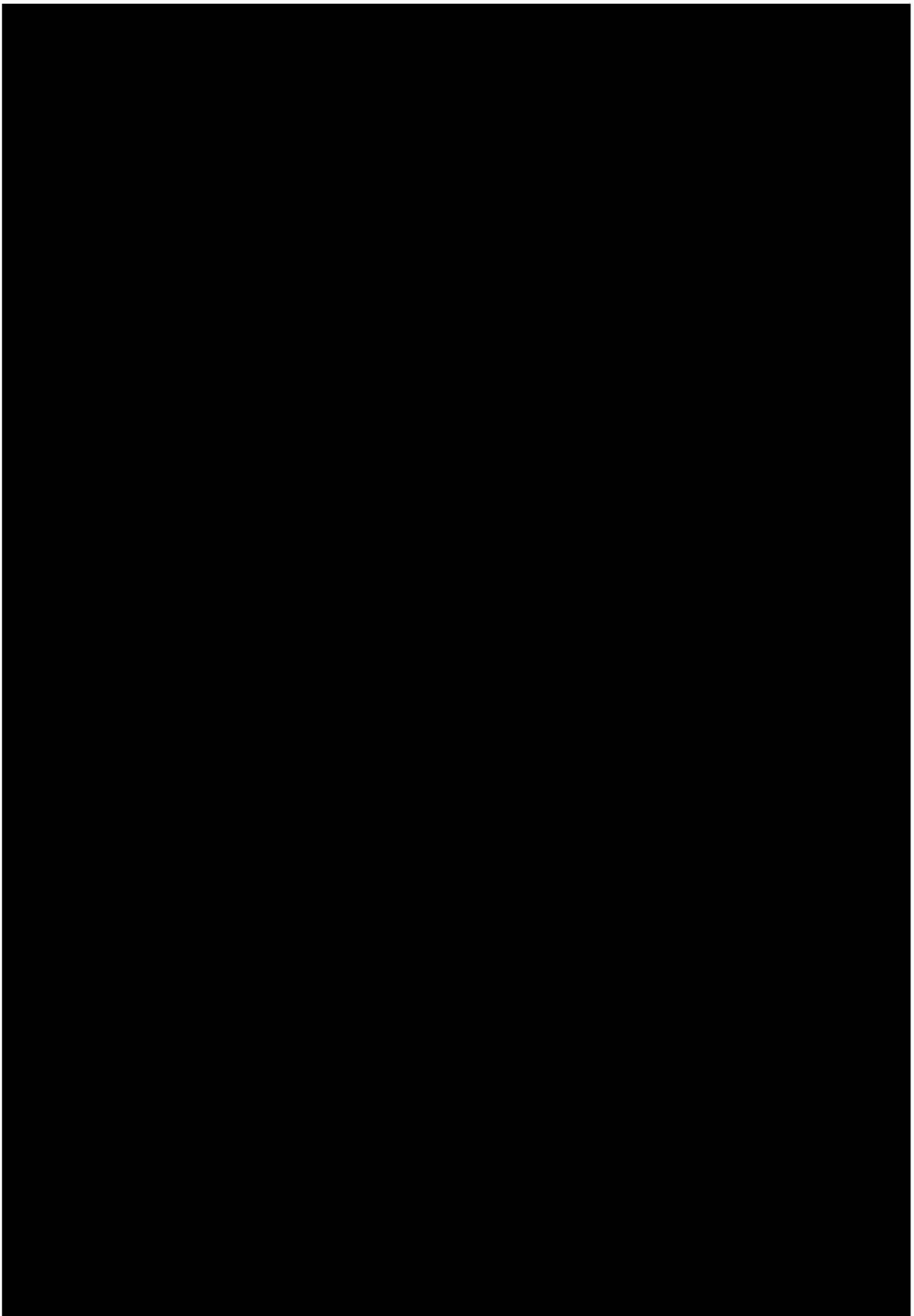




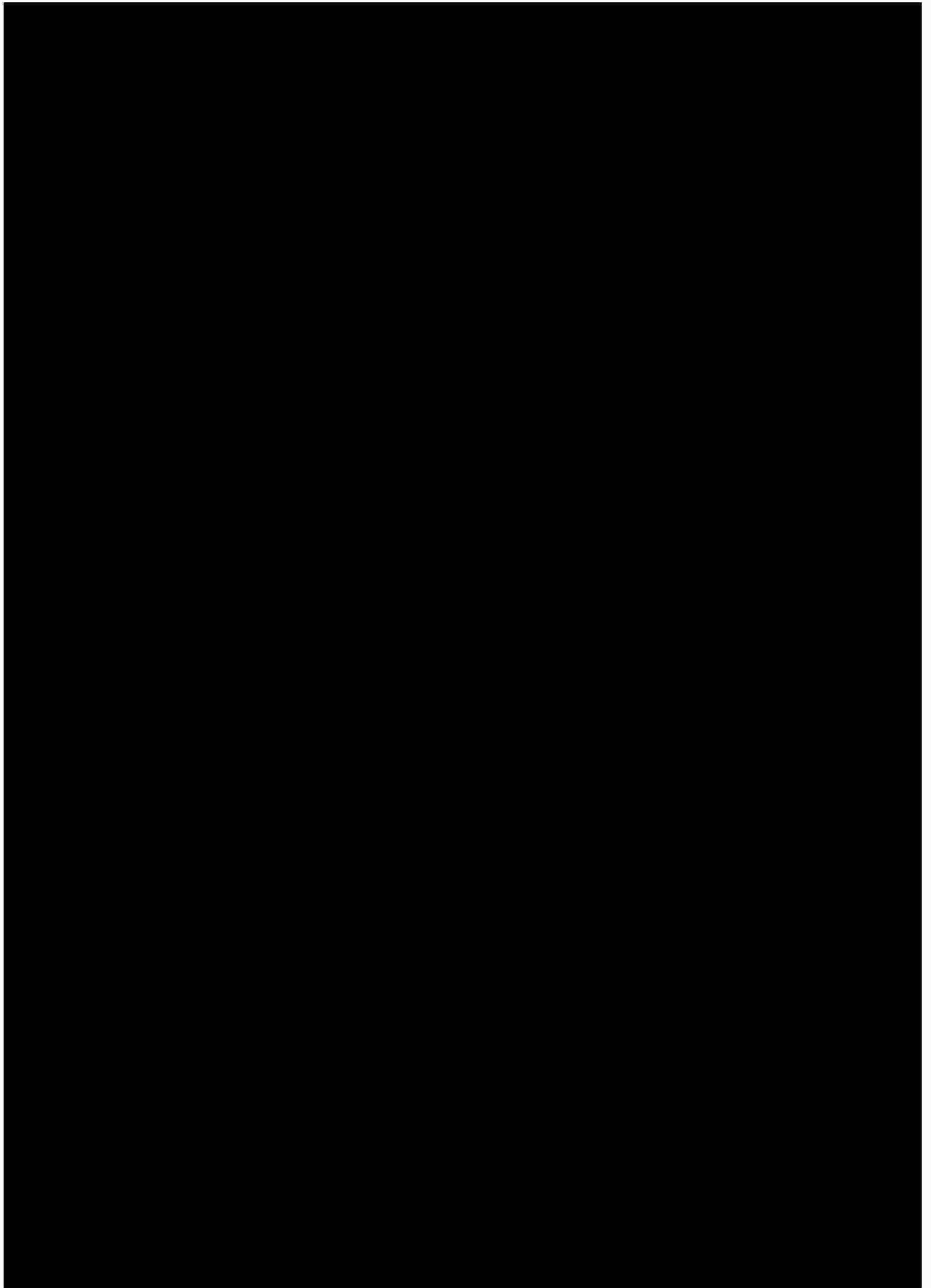


k

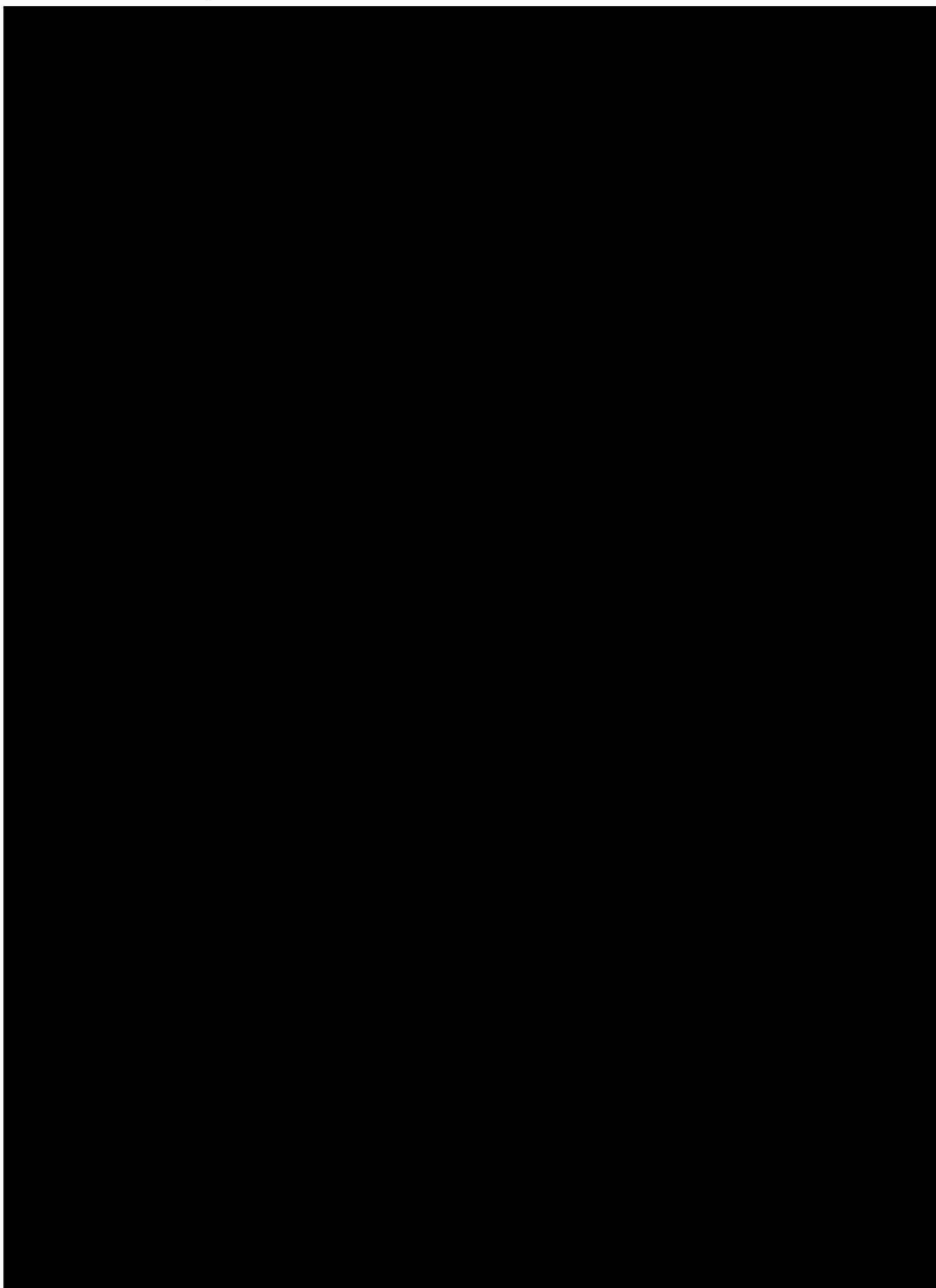
den	Čas (v min)
-----	-------------



4. Rozvoz a svoz pošty po budově Radlická

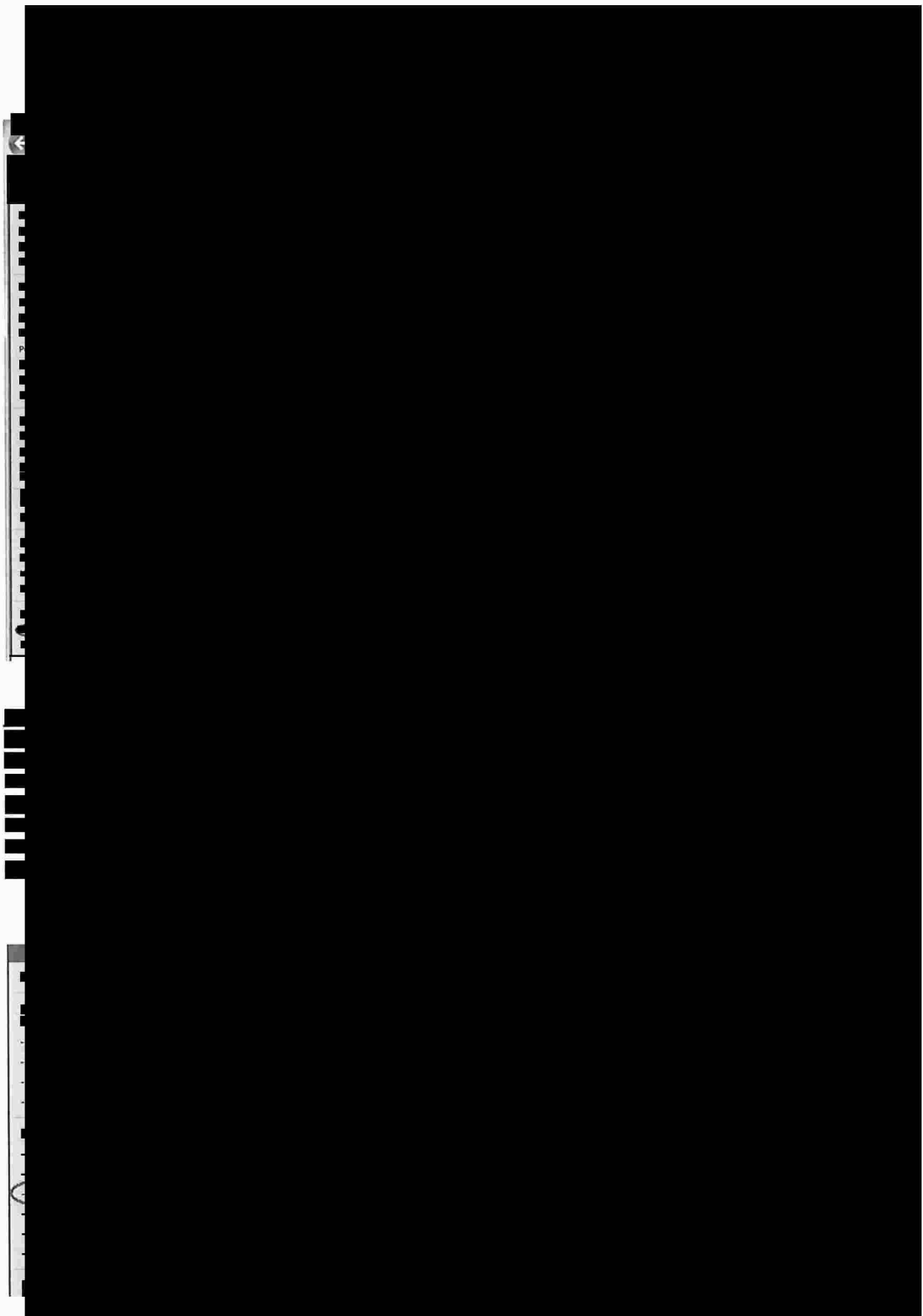


Naměřené časy

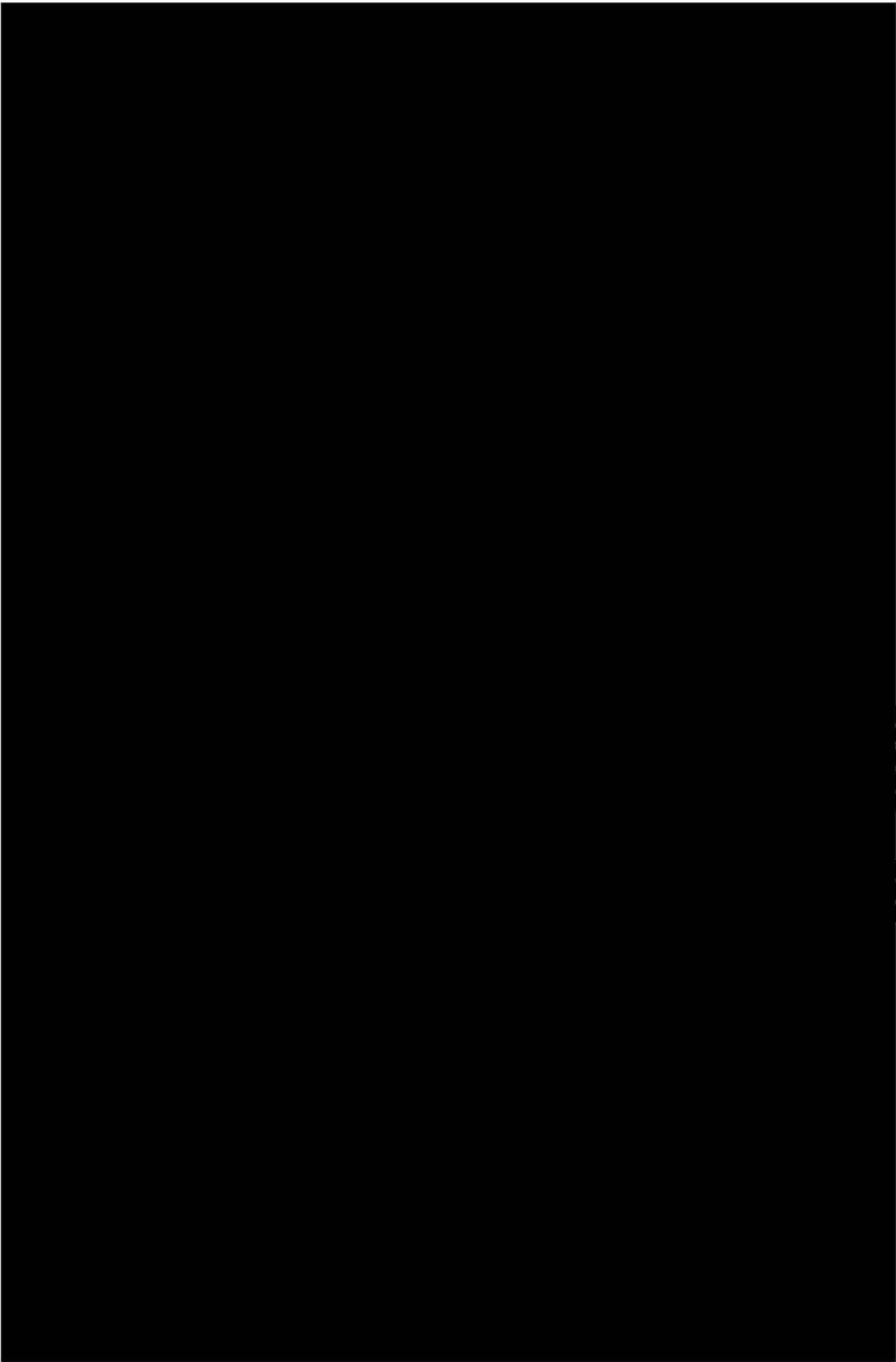


lze

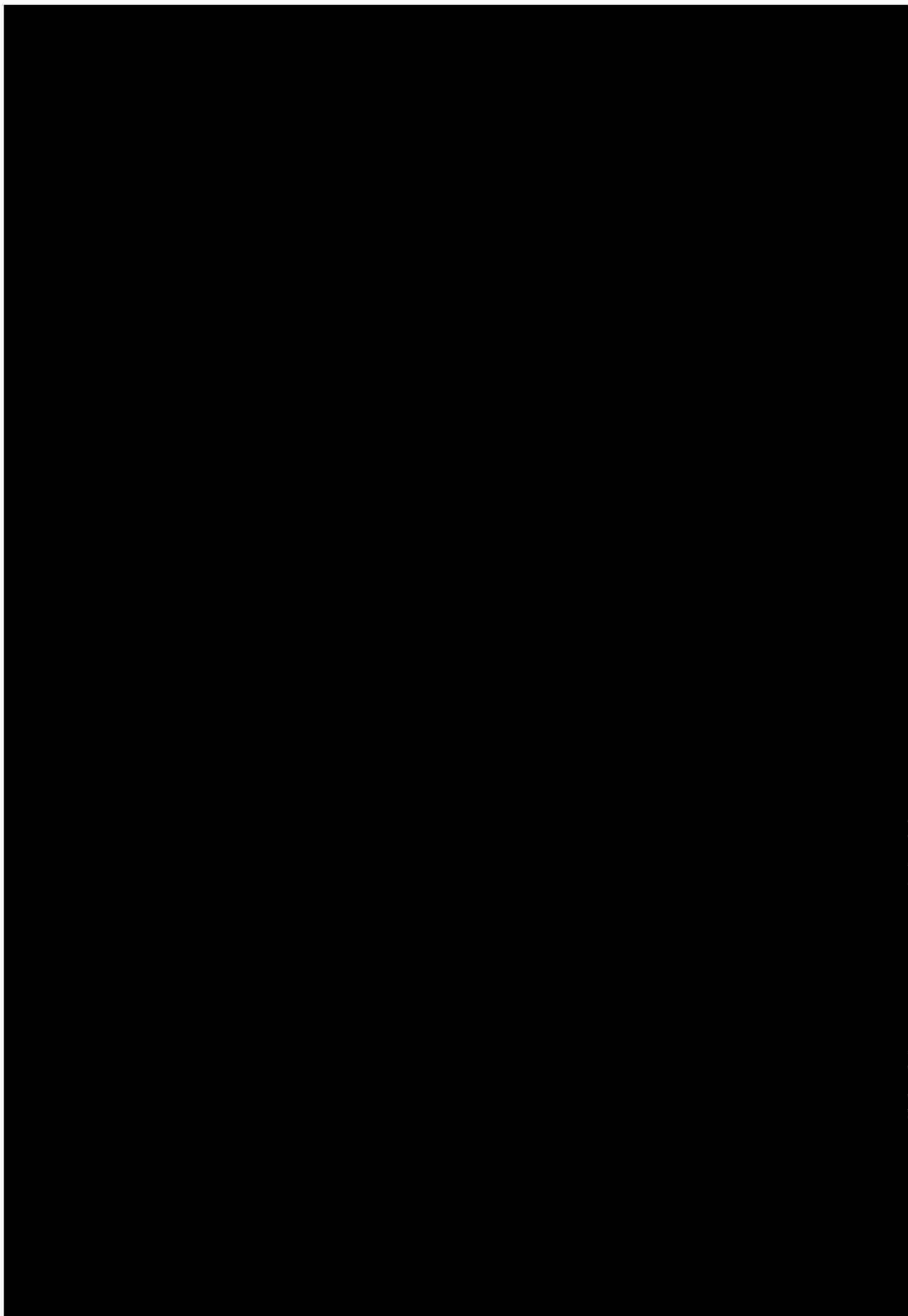
Počet odeslané pošty

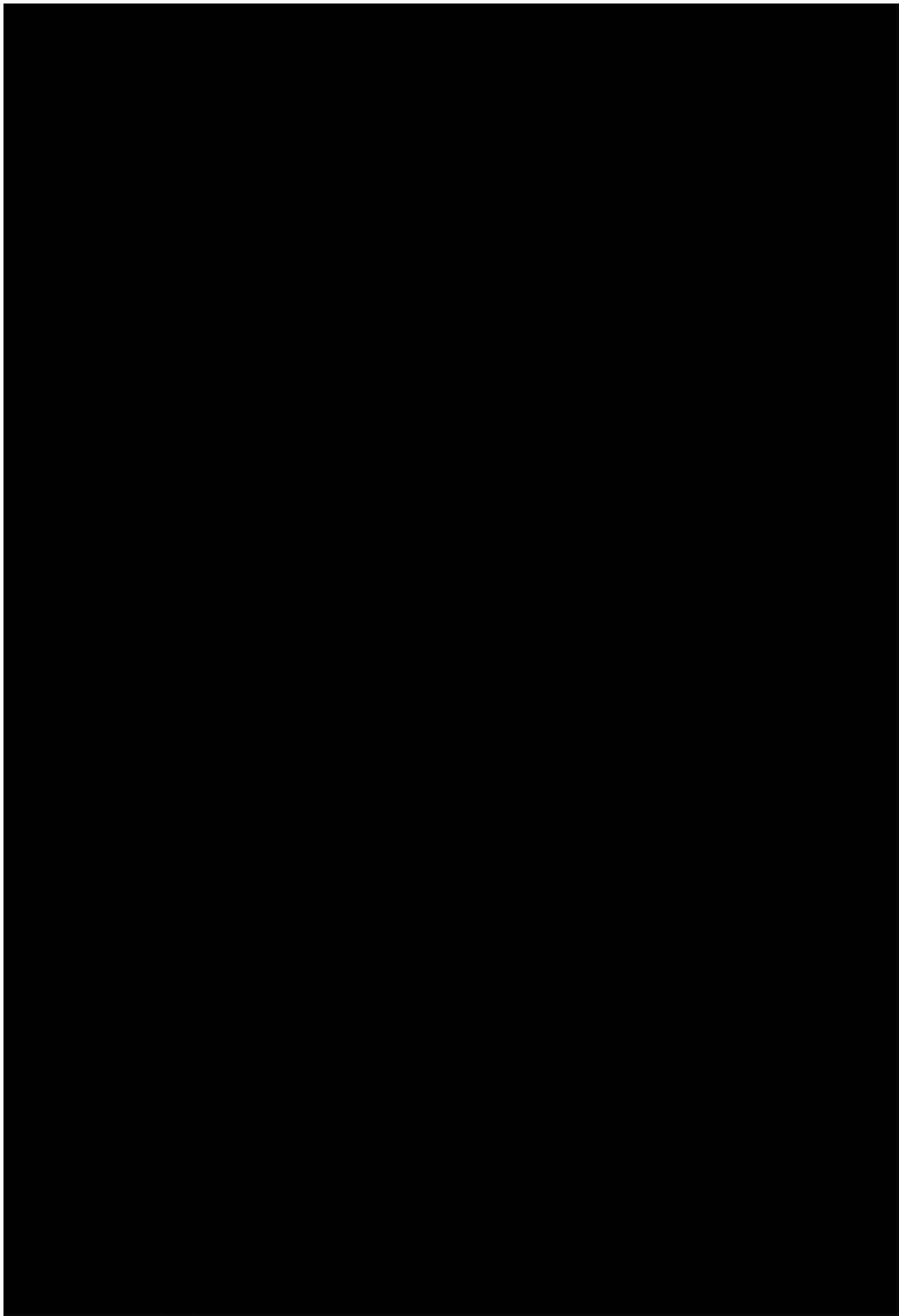


2. Počet dokumentů vytvořených podatelnou v daném dnu



... které
...
...
... typů
... svozy
...
... a
... do





Zachovat stávající stav.

9. Činnosti podateľny SHQ



Příloha č. 10 - Seznam reportů

