Příloha č. 5 – Pravidla pro change reguesty

**Smlouvy o poskytování služeb**

1. **Úvod**
   1. Tato příloha popisuje proces řízení změn konfigurace systému Klienta v rámci zpracovatelského systému dodavatele.
   2. Níže popsaný proces řízení změn se vtahuje na změny probíhající nebo nově zaváděné na podnět Klienta na základě nových obchodních nebo technických požadavků jím vznesených.
   3. Na žádosti o změnu stávající klientské konfigurace z důvodu selhání systému (systémové chyby) se nevztahuje níže popsaný proces řízení změn
2. **Použité pojmy a zkratky**
   1. V tomto dokumentu se používají tyto pojmy a zkratky
      * *Klient –* Objednatel
      * Zhotovitel
      * *žádost o změnu* – formální písemná žádost Klienta o modifikaci (rekonfiguraci) systému nebo jeho doplnění
      * *žadatel o změnu* – oprávněný zástupce Klienta, jenž podepisuje a formálně předkládá společnosti dodavatele písemnou žádost o změnu; Oprávněným zástupcem Klienta je primární nebo záložní kontakt pro smluvní záležitosti Objednatele dle přílohy 3 Smlouvy
      * *vyhodnocení změny* – vnitřní proces ve společnosti dodavatele, kdy se provádí vyhodnocení žádosti Klienta, což zahrnuje také plánování a tvorbu rozpočtu
      * *formulář žádosti o změnu* – šablona, kterou by měli Klient a dodavatel používat pro oficiální písemnou komunikaci ve věci žádosti o změnu.
3. **Popis procesu**
   1. Proces řízení změny má následující fáze:
      * podání žádosti o změnu
      * přijetí žádosti
      * vyhodnocení žádosti
      * schválení změny
      * provedení změny
   2. ***Fáze I – podání žádosti o změnu***
      1. Žadatel o změnu vyplní příslušné položky v žádosti o změnu.
      * První fáze začíná v okamžiku, kdy je žádost předložena společnosti dodavatele. Žádost musí být podepsána žadatelem o změnu a odeslána e-mailem příslušnému pracovníkovi dodavatele, což je primární nebo záložní kontakt pro smluvní záležitosti dodavatele dle přílohy 3 Smlouvy
      1. První fáze končí odesláním vyplněné žádosti společnosti dodavatele.
   3. ***Fáze II – přijetí žádosti***
      1. Druhá fáze začíná ve chvíli, když oprávněný pracovník dodavatele přijme elektronickou žádost o změnu. Žádost v písemné formě se vyžaduje za účelem archivace.
      2. Pracovníci dodavatele zašlou žadateli o změnu náležité vyrozumění o přijetí žádosti do 10 (deseti) pracovních dní ode dne doručení žádosti Klienta e-mailem. Pokud takové vyrozumění nebude Klientovi zasláno, má se za to, že žádost byla bez dalšího odmítnuta a proces vyhodnocení žádosti nebude dodavatelem účtován.
      3. V této fázi vyplní pracovník dodavatele v originálu žádosti příslušné položky, konkrétně:
      * přijetí (příp. odmítnutí) žádosti
      * předpokládaný termín konečného vyhodnocení žádosti ze strany dodavatele
      * kontaktní údaje pracovníka dodavatele přiděleného k řešení příslušné žádosti
      * předpokládané náklady na případné služby ze strany dodavatele v rámci procesu vyhodnocení
      1. Společnost dodavatele je oprávněna odmítnout žádost Klienta, která je neúplná nebo nesplňuje předepsané požadavky na formát.
      2. Bude-li společnost dodavatele považovat proces vyhodnocení za účtovatelnou službu, Klient potvrdí souhlas s poskytnutím takové služby a její cenou do 10 (deseti) pracovních dní po obdržení vyrozumění dodavatele o přijetí žádosti, které bude obsahovat upozornění na účtovatelnost procesu vyhodnocení a cenu za tento proces. Nevyjádří-li se Klient v uvedené lhůtě, má se za to, že žádost byla Klientem stažena. Přijetí případných nákladů spojených s vyhodnocením žádosti Klient potvrdí tím, že ve formuláři žádosti vyplní příslušné části a žádost odešle společnosti dodavatele.
      3. Smluvní strany se dohodly, že společnost dodavatele bude náklady spojené s vyhodnocováním žádostí určovat podle času a materiálu, přičemž účtovací jednotkou bude člověkoden v sazbě podle ceníku, který tvoří Přílohu 2 Smlouvy.
   4. ***Fáze III – vyhodnocení žádosti***
      1. Fáze vyhodnocování začíná v okamžiku, kdy
      * společnost dodavatele vyrozumí Klienta o přijetí podané žádosti, pakliže nejsou ze strany dodavatele určeny žádné náklady spojené s vyhodnocením žádosti
      * Klient schválí náklady spojené s vyhodnocením žádosti (jsou-li takové náklady společností dodavatele určeny)
      1. Společnost dodavatele je povinna předložit Klientovi výsledky vyhodnocení ve stanované lhůtě oznámené Klientovi. Maximální lhůta pro vyhodnocení by neměla být delší než 25 (dvacet pět) pracovních dní od okamžiku přijetí žádosti společností dodavatele. Nicméně společnost dodavatele se bude snažit, aby Klient byl o výsledku vyhodnocení informován v co nejkratším možném termínu, přičemž však musí najít rovnováhu mezi rychlostí vyhodnocení a jeho kvalitou.
      2. Bude-li se dodavatele domnívat, že ve stanovené lhůtě není možné vyhodnocení provést kvalitně, požádá Klienta o prodloužení lhůty pro vyhodnocení. Nebude-li dosaženo dohody o prodloužení lhůty pro vyhodnocení, společnost dodavatele výsledky vyhodnocení předloží v původní lhůtě, přičemž kvalita vyhodnocení musí být přiměřená času, který má společnost dodavatele k dispozici k jeho provedení.
      3. Je možné, že během vyhodnocování bude muset společnost dodavatele komunikovat a jednat s třetími osobami (např. subdodavateli, konzultanty atd.), proto si společnost dodavatele rezervuje právo využívat pro předložení výsledků vyhodnocení maximální lhůty, jak se stanovena v odst. 3.4.2 výše. Proto také společnost dodavatele doporučuje Klientovi, aby systémové změny a modifikace plánoval předem.
      4. Jestliže Klient v průběhu vyhodnocování změní požadavky a podmínky uvedené v žádosti, je společnost dodavatele oprávněna prodloužit lhůtu pro předložení výsledků hodnocení, a to o tolik pracovních dní, kolik již jich strávila vyhodnocováním původní žádosti. V takovém případě Klient žádost náležitě upraví a znovu ji předloží společnosti dodavatele.
      5. Společnost dodavatele může v případě potřeby po Klientovi požadovat, aby dodatečně vysvětlil požadavky stanovené v přepracované žádosti. Klient poskytne kvalifikovanou odpověď a součinnost v přiměřené lhůtě, nejpozději však do 5 (pěti) pracovních dní. Ocitne-li se Klient v jakémkoli prodlení s poskytnutím odpovědi nebo dodáním chybějícího údaje, je společnost dodavatele oprávněna prodloužit lhůtu pro vyhodnocení o tolik dní, kolik jich bude požadovat Klient na poskytnutí nezbytné informace.
      6. Společnost dodavatele vyplní v žádosti příslušné položky týkající se výsledku vyhodnocení. Fáze vyhodnocení končí v okamžiku, kdy společnost dodavatele žádost odešle zpět žadateli v elektronické podobě prostřednictvím e-mailu.
      7. Rozpočet na požadované změny společnost dodavatele určuje podle ceníku, který tvoří Přílohu 2 Smlouvy.
      8. Společnost dodavatele má na základě výsledku vyhodnocení právo požadované změny odmítnout, je-li taková žádost v rozporu s architekturou systému společnosti dodavatele, její činností v oblasti zpracování karetních transakcí a politikou. V takovém případě může společnost dodavatele Klientovi navrhnout případné alternativní řešení.
   5. ***Fáze IV – akceptace***
      1. Tato fáze začíná ve chvíli, kdy je Klientovi doručeno vyrozumění o kladném výsledku vyhodnocení, tj. výsledek bude obsahovat minimálně následující položky a) časovou náročnost, b) rozpočet na práci, c) náklady další s tím související, d) odhad, kdy mohou práce na straně dodavatele začít, e) rizika související s Change requestem, f) předpokládané nutné další vstupy Klienta.
      2. Klient se s výsledky vyhodnocení poskytnutými společností dodavatele podrobně seznámí a rozhodne o jejich akceptaci do 10 (deseti) dní od jejich doručení.
      3. Podle výsledku akceptace Klient ve formuláři žádosti o změnu vyplní příslušné části. Žádost musí být podepsána žadatelem o změnu a odeslána e-mailem příslušnému pracovníkovi společnosti dodavatele.
      4. Jsou-li výsledky vyhodnocení Klientem akceptovány, tato fáze se považuje za skončenou a následuje fáze provedení změny.
      5. Fáze akceptace se považuje za skončenou i v případě, že Klient výsledky vyhodnocení odmítne. V takovém případě nemají smluvní strany vůči sobě žádnou povinnost pokračovat v jakékoli činnosti související s již předloženou žádostí o změnu. Jestliže společnosti dodavatele v souvislosti s takovou žádostí vznikly jakékoli náklady na vyhodnocení, je Klient povinen takové náklady uhradit ve výši určené společností dodavatele a odsouhlasené Klientem dle čl. 3.3.5 výše. Na takovou platbu se vztahují platební podmínky stanovené v článku V Smlouvy přiměřeně.
      6. Nevyjádří-li se Klient ve lhůtě stanovené pro akceptaci, má se za to, že žádost byla Klientem stažena.
      7. Pokud Klient s podmínkami výsledku hodnocení v zásadě souhlasí a vyžaduje jen dílčí změny nebo doplnění, které nemají vliv na cenu, pak se smluvní strany dohodnout na upřesnění jak je uvedeno v čl. 3.6.3. nebo 3.6.4. níže.
   6. ***Fáze V – provedení změny***
      1. Prováděcí fáze začíná v okamžiku, kdy Klient akceptuje výsledek vyhodnocení a kdy obě strany podepíší formulář žádosti o změnu.
      2. Práce na provádění změny dle 3.6.1. jsou zahájeny ve lhůtách uvedených ve vyhodnocení provedeném společností dodavatele, nebo jak bude dohodnuto dle čl. 3.6.3. nebo 3.6.4
      3. Jestliže k uskutečnění požadované změny bude třeba méně než 25 (dvacet pět) člověkodní nebo pokud odhadované náklady nepřesahují částku 30,000 EUR (třicet tisíc eur), podepíšou oprávnění zástupci obou stran konečné znění žádosti o změnu, kde bude uveden rozsah prací, termíny dokončení požadované změny a s tím související náklady, přičemž žádost o změnu v tomto znění bude pro obě strany závazná.
      4. Jestliže k uskutečnění požadované změny bude třeba více než 25 (dvacet pět) člověkodní nebo pokud odhadované náklady přesáhnou částku 30,000 EUR (třicet tisíc eur), vyhotoví strany zvláštní dodatek ke stávající Smlouvě, který bude mít formu prováděcí dohody.
      5. V případě změn, jejichž provedení odpovídá ustanovením odst. 3.6.1, použijí se následující platební podmínky:
      * záloha ve výši 40 % (čtyřicet procent) na fakturu vystavenou ze strany dodavatele
      * 30 % (třicet procent) po podpisu protokolu o akceptaci výsledků uživatelského akceptačního testu před aktivací nových služeb pro Klienta v produkčním prostředí hostitele dodavatele
      * 30 % (třicet procent) po podpisu protokolu o konečné akceptaci do 20 (dvaceti) pracovních dní po aktivaci nových služeb v produkčním prostředí hostitele dodavatele

Smluvní strany se případně mohou dohodnout na jiných platebních podmínkách. Nedohodnou-li se strany na jiných platebních podmínkách do 10 (deseti) pracovních dní od okamžiku, kdy společnost dodavatele vystaví fakturu, použijí se výše uvedené standardní platební podmínky.

1. **Různá ustanovení**
   1. Klient může podat nejvýše 5 (pět) žádosti o změnu v jednom kalendářním měsíci.
   2. Potřebuje-li Klient z obchodních důvodů podat větší počet žádostí o změnu nad rámec stanoveného limitu, Klient a společnost dodavatele se před podáním žádosti o změnu dohodnou o povolení takové výjimky.
   3. V případě, že některé aspekty procesu řízení změn nejsou v tomto dokumentu jasně popsány, smluvní strany se budou snažit takovou situaci a případné neshody vyřešit v dobré vůli.