Smlouva o poskytování servisních a konzultačních služeb

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a příslušných ust. zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění (dále jen „Autorský zákon“), tuto Smlouvu o poskytování servisních a konzultačních služeb (dále jen "Smlouva"):

Účastníci smlouvy

**TRASK SOLUTIONS a.s.**

sídlem Milevská 2095/5, Krč, PSČ: 140 00 Praha 4, IČ: 62419641
zastoupená xxxxxxxxxxx
zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze sp. zn. B/16212

(dále jen „Poskytovatel“)

a

**RBP, zdravotní pojišťovna**

se sídlem: Michálkovická 967/108, Slezská Ostrava, 710 00 Ostrava, IČ: 47673036
zastoupená Ing. Antonínem Klimšou, MBA, výkonným ředitelem
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě sp. zn. AXIV 554
bankovní spojení: xxxxxxxxxxx

číslo účtu: xxxxxxxxxxx

(dále též „RBP“ nebo Zákazník)

# Smluvní strany

## **Zákazník prohlašuje, že je** **zaměstnaneckou zdravotní pojišťovnou řádně založenou a existující v souladu s právním řádem České republiky a jakožto takový má právo tuto Smlouvu uzavřít.**

## **Obchodní společnost TRASK SOLUTIONS a.s. (dále též jako „Trask“ nebo „Poskytovatel“), prohlašuje, že je obchodní společností řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, číslo vložky 16212, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněna tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.**

## **Smluvní strany uzavřely dne 21. 2. 2020 Smlouvu o dílo a licenční smlouvu Implementace Trask ZenID" (dále jen "Smlouva o Dílo"), na základě které Poskytovatel zhotovil a předal Zákazníkovi dílo, jak je toto ve Smlouvě o Dílo definované (dále jen "Dílo"). Vybraná ustanovení Smlouvy o Dílo platí i pro účely této Smlouvy, jak je níže výslovně uvedeno.**

# Předmět smlouvy

## **Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Zákazníkovi za úplatu a za dále stanovených podmínek servisní a konzultační služby a licenci k užití Díla, to vše specifikované v Příloze č.1, a to pro předmět podpory specifikovaný v Příloze č. 4 této Smlouvy. Zákazník pověřuje Poskytovatele poskytováním servisních a konzultačních služeb za podmínek stanovených touto Smlouvou. Poskytovatel souhlasí s poskytováním těchto služeb za podmínek stanovených touto Smlouvou.**

## **Poskytovatel prohlašuje, že má pro řádné plnění této Smlouvy zajištěné dostatečné odborné personální kapacity.**

# Poskytované služby

## Služby Poskytovatele budou poskytovány pro Systém specifikovaný v Příloze č. 4 této Smlouvy. Způsob poskytování a doba odezvy pro jednotlivé Služby je součástí Přílohy č. 1 této Smlouvy.

## 3Poskytovatel bude poskytovat servisní a konzultační služby a licenci k užití Díla v rozsahu a v době uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy, kdy poskytování servisních a konzultačních služeb bude prováděno s výjimkou státních svátků oficiálně vyhlášených na území České republiky.

## Za účelem prokázání poskytnutých prací bude Poskytovatel provádět úplnou a přesnou evidenci všech poskytnutých servisních a konzultačních služeb. Poskytovatel je povinen na vyžádání Zákazníka předložit potřebnou dokumentaci o provedených pracích.

## Kontaktní osoby zákazníka, oprávněné objednávat a potvrzovat servisní a konzultační služby, jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy. Způsob, jakým lze jednotlivé služby objednávat, je uveden v Příloze č. 4 této Smlouvy.

## Bez ohledu na cokoliv v této Smlouvě stanovené smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn využít pro plnění předmětu této smlouvy své stálé subdodavatele v postavení pracovníků, se kterými spolupracuje mimo pracovněprávní vztah, a kteří se pro účely této Smlouvy nepovažují za třetí osoby ve vztahu k Poskytovateli. V případě, že Poskytovatel bude při plnění smluvních závazků z této Smlouvy mu vyplývajících využívat takové pracovníky, odpovídá Zákazníkovi v plném rozsahu, jako by plnil sám.

# Cena a platební podmínky

## Cena za servisní a konzultační služby a licenci k užití Díla a cena za celkový počet vytěžených dokladů, jakož i pravidla jejich účtování, jsou stanoveny v Příloze č. 2 této Smlouvy.

## Poplatky za Služby jsou splatné na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem v měsíci bezprostředně následujícím po kalendářním měsíci, za které budou fakturovány, nebo v případě ceny licence k užití Díla a ceny za celkový počet vytěžených dokladů je splatnost stanovena dle Přílohy č. 2, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

## Všechny faktury – daňové doklady vystavené Poskytovatelem jsou splatné ve lhůtě do 30 dnů po jejich doručení elektronicky na adresu xxxxxxxxxxx.

## Dnem zaplacení se rozumí den odepsání příslušné částky z účtu Zákazníka. Poskytovatel se zavazuje na každé faktuře uvádět údaj o splatnosti faktury v souladu s touto Smlouvou; v případě rozporu v údajích má přednost znění této Smlouvy.

## Každá faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů a musí obsahovat též evidenční číslo této Smlouvy, pod kterým je vedena u Zákazníka. V případě, že faktura nebude splňovat uvedené náležitosti daňového dokladu, vrátí ji Zákazník Poskytovateli k přepracování. Lhůta splatnosti v tomto případě počíná běžet dnem doručení přepracované faktury.

## Všechny ceny, poplatky a další odvody splatné podle této Smlouvy jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“), pokud není stanoveno jinak. DPH bude účtováno a připočteno k ceně podle platných právních předpisů.

## V případě, že bude Poskytovatel uveden v seznamu tzv. nespolehlivých plátců ve smyslu ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „Zákon o DPH“), je Zákazník oprávněn uhradit část Ceny, odpovídající dani z přidané hodnoty v zákonné výši uplatněné Poskytovatelem v rámci příslušné faktury, přímo na účet příslušného správce daně Poskytovatele. Obdobně je Zákazník oprávněn postupovat také v případě, že Poskytovatel, který je plátcem DPH, neposkytne Zákazníkovi pro úhradu své pohledávky bankovní účet zveřejněný správcem daně ve smyslu ustanovení § 98 písm. d) Zákona o DPH. Pro vyloučení případných pochybností smluvní strany prohlašují, že úhrada na účet správce daně provedená Zákazníkem ve výše uvedených případech je pro účely této Smlouvy považována za uhrazení příslušné části závazku vůči Poskytovateli ze strany Zákazníkem.

## Ceny a poplatky dle Přílohy č. 2 této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn každoročně jednostranně zvýšit o míry inflace v předcházejícím kalendářním roce oficiálně zveřejněné Českým statistickým úřadem nebo jiným úřadem nebo orgánem Český statistický úřad nahrazujícím (a to vždy s účinností od 1. ledna příslušného kalendářního roku). Základem pro toto zvýšení je výše cen placených Zákazníkem v předchozím kalendářním roce. Toto zvýšení bude provedeno tak, že poté, co bude zveřejněna míra inflace za předcházející kalendářní rok, Poskytovatel vystaví jednostranným úkonem nové aktualizované znění Přílohy č. 2 této Smlouvy, které se stane její součástí, a dále fakturu – daňový doklad na částku ve výši rozdílu mezi příslušným peněžním plněním, které již Zákazník v průběhu kalendářního roku zaplatil a novou výší příslušného peněžního plnění, které má být hrazeno od 1. ledna daného roku po zvýšení o inflační nárůst. Tuto částku je Zákazník povinen uhradit do 14 dnů ode dne vystavení takové faktury. Další platby pak již budou ve výši po zvýšení o inflaci, jak uvedeno shora. Uvedený postup zvýšení cen se poprvé uplatní po uplynutí roku 2020.

# Místo plnění

## Servisní a konzultační služby budou poskytovány v sídle Poskytovatele nebo v sídle Zákazníka.

## Veškerý servisní personál i všichni ostatní zaměstnanci či zástupci Poskytovatele, kteří se budou podílet na plnění předmětu této Smlouvy, jsou povinni dodržovat interní předpisy Zákazníka, týkající se bezpečnosti a důvěrného charakteru informací, tvořících předmět obchodního tajemství Zákazníka, s nimiž při plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy přijdou do styku.

## Servisní personál a ostatní osoby Poskytovatele, podílející se na plnění této smlouvy, jsou oprávněni vstupovat v objektech Zákazníka pouze do míst, která budou dohodnuta mezi kontaktními osobami smluvních stran. Poskytovatel se zavazuje řídit se při plnění této Smlouvy v objektech Zákazníka jeho interními předpisy a dodržovat interní bezpečnostní pravidla a opatření, která jsou Poskytovateli známa v souvislosti s jeho působením u Zákazníka na základě dříve uzavřených smluv Poskytovatel souhlasí též se sledováním a zaznamenáváním své činnosti při plnění této Smlouvy.

## Zákazník je povinen zabezpečit vstupní poučení servisního personálu a ostatních osob Poskytovatele o dodržování interních bezpečnostních opatřeních platných při pobytu ve svých objektech.

# Záruka

## Poskytovatel zaručuje, že každá služba, kterou Poskytovatel poskytuje na základě této Smlouvy, bude provedena s vynaložením přiměřené odborné péče, znalostí a dovedností a bude odpovídat aktuálnímu popisu příslušné služby (včetně kritérií plnění) obsaženému ve Smlouvě, její příloze nebo jiném příslušném dokumentu vyhotoveném v souvislosti se Smlouvou či na jejím základě.

## Poskytovatel poskytuje na služby, které jsou předmětem této Smlouvy, záruku v délce tří měsíců od poskytnutí služby, tzn. v případě, pokud služba bude poskytnuta vadně, má Zákazník právo požadovat od Poskytovatele bezplatnou nápravu.

## Při plnění smluvních závazků z této Smlouvy vyplývajících se Poskytovatel zavazuje postupovat tak, aby nedošlo k poškození dobrého jména Zákazníka, a to ani v případě, že plnění Smlouvy bude částečně zajišťováno prostřednictvím jeho subdodavatelů.

# Práva a povinnosti smluvních stran

## Poskytovatel se zavazuje připravovat report včetně výkazu práce (dále jen „Výkaz“), který bude obsahovat:

* seznam všech poskytnutých služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy,
* informace o hodinách vyčerpaných na plnění dle této Smlouvy v průběhu každého kalendářního měsíce. Výkaz musí obsahovat informace o pracnosti služeb poskytnutých dle této Smlouvy pro každý jednotlivý požadavek.

## Výkaz bude vyhotoven a zaslán Zákazníkovi do 10 pracovních dnů po konci příslušného kalendářního měsíce ke schválení. Zákazník má právo rozporovat jednotlivé položky výkazu do 10 pracovních dnů po obdržení výkazu Poskytovatelem, po marném uplynutí této lhůty toto právo ztrácí a Výkaz je dále považován za odsouhlasený Zákazníkem. Zákazník a Poskytovatel jsou povinni výkaz práce schválit nejpozději do konce měsíce následujícího po konci příslušného kalendářního měsíce. Výkaz je považován za schválený vyjádřením souhlasu elektronickou odpovědí oprávněnými osobami uvedenými v příloze č. 3 této Smlouvy. Rozpor jednotlivých položek Výkazu Zákazníkem nemá odkladný účinek na fakturaci pravidelné měsíční paušální ceny Služby ve smyslu Přílohy č. 2, odst. 1.

## Zákazník se zavazuje:

* poskytnout Poskytovateli nutnou součinnost při provádění služeb dle této Smlouvy zejména v rozsahu požadovaných logů, konfigurací, výpisů z provozních deníků;
* poskytnout Poskytovateli na jeho vyžádání přístup do prostor či k zařízením Zákazníka, pokud je to potřebné pro řádné provedení služeb dle této Smlouvy, přičemž Poskytovatel bude dodržovat bezpečnostní předpisy Zákazníka;
* neprodleně informovat Poskytovatele o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na provedení služby řádně a včas;
* poskytnout účty pracovníkům Poskytovatele pro přihlášení do produkčního a testovacího prostředí pro realizaci aktivit nezbytných pro plnění služeb dle této Smlouvy.
* poskytnout vzdálený přístup pracovníkům Poskytovatele do produkčního a testovacího prostředí pomocí VPN přístupu přes internet.
* provádět hlášení veškerých požadavků (Incident, Problém, Servisní požadavek, Změnový požadavek) pomocí portálu podpory a pravidel uvedených v této Smlouvě.

# Pravidla při poskytování služeb

## Poskytovatel poskytuje Zákazníkovi servisní služby úrovně 3rd level support (dále jen „L3“), Zákazník zajišťuje svými pracovníky úrovně 1st level support a 2nd level support.

### 1st Level Support přitom představuje uživatelskou podporu, která zajišťuje přebírání, řešení běžných zdokumentovaných incidentů, problémů a dotazů od koncových uživatelů. Úkolem 1st level supportu je získání informací od koncového uživatele, na základě, kterých lze příčinu incidentu, problému rovnou odstranit nebo v případě nevyřešení předat na řešení do 2nd level supportu.

### 2nd Level Support představuje uživatelskou podporu, která zajišťuje řešení incidentů a problémů, které nebylo možné vyřešit na úrovni 1st level supportu, protože tato úroveň nedisponuje potřebnými znalostmi. Podpora této úrovně vyžaduje detailnější technické či procesní znalosti a tato úroveň má provozní odpovědnost k provozovanému systému.

### 3rd Level Support představuje podporu, která zajišťuje řešení incidentů, problémů a požadavků, které nebylo možné vyřešit na úrovni 2nd Level Support a vyžaduje hluboké technické či procesní znalosti.

## Dohodnuté komunikační prostředky pro hlášení požadavků Zákazníka Poskytovateli na služby jsou:

* portál podpory (JIRA) Poskytovatele na adrese https://support.trask.cz
* emailová adresa centra podpory Poskytovatele – support@trask.cz
* telefonní číslo Poskytovatele - 800 101 218

## Konkrétní požadavky na poskytování služeb dle této Smlouvy, jakož i všechny doplňující informace, bude Zákazník zasílat prostřednictvím portálu podpory Poskytovatele. V požadavku Zákazníka musí být vždy uveden konkrétní předmět požadavku (některá činnost popsaná v Příloze č. 1 této Smlouvy) a případně předpokládaný rozsah a požadovaný termín poskytnutí Služby. Uživatelská příručka popisující pravidla pro zadávání a průběh řešení jednotlivých případů je uvedena v Support handbooku, který je k dispozici na adrese https://support.trask.cz/Trask\_Support\_Handbook\_2018.pdf a Poskytovatel si vyhrazuje právo úpravy příručky bez předchozího upozornění Zákazníka.

## V případě nedostupnosti portálu podpory budou požadavky hlášeny elektronickou poštou nebo telefonicky, a to na e-mailovou adresu nebo telefonní číslo uvedené v bodě 8.2.

## Požadavky priority A definované v Příloze č. 1 musí být vždy hlášeny prostřednictvím telefonu uvedeného v bodu 8.2 a zadány do portálu podpory.

## V případě nahlášení požadavku telefonicky je Zákazník povinen vždy následně neprodleně zadat požadavek do portálu podpory.

## Služby dle této Smlouvy jsou prioritně poskytovány ze sídla Poskytovatele formou vzdálené konzultace a řešení po telefonu nebo s využitím internetu (vzdáleného přístupu). V případě, že poskytnutí služeb ze sídla Poskytovatele nebude z povahy řešeného požadavku možné, budou služby provedeny v sídle Zákazníka.

## Vytváření datových záloh (kopií) a obnova dat z těchto záloh není předmětem plnění dle této Smlouvy a Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za poškození či ztrátu uživatelských dat, ledaže k nim došlo v důsledku porušení závazků či vadného plnění Poskytovatele. Zákazník je povinen sám a na vlastní náklady zajišťovat datové zálohování a obnovu funkčnosti systému, adekvátně vlastním požadavkům na dostupnost systému, ledaže by potřeba obnovy funkčnosti systému vznikla v důsledku porušení závazků či vadného plnění Poskytovatele (v takovém případě nese náklady související s obnovou funkčnosti systému Poskytovatel). V případě vyžádání si součinnosti Zákazníkem od Poskytovatele, je Poskytovatel povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci služby Problem Management.

## Zákazník bere na vědomí, že pro řádné poskytování služeb dle této Smlouvy potřebuje Poskytovatel mít k dispozici vzdálený přístup k systému. Dostupnost vzdáleného připojení je považováno za nezbytnou součinnost Zákazníka.

# Sankce a náhrada škody

## V případě prodlení Poskytovatele s plněním parametrů poskytování služeb části Servisní služby – Incident Management stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy, je Zákazník vůči Poskytovateli oprávněn uplatnit smluvní pokutu z měsíčního paušální ceny za každou i započatou hodinu prodlení v rámci dostupnosti služby ve výši stanovené níže:

|  |  |
| --- | --- |
| Priorita | Smluvní pokuta za překročení parametru Čas na reakci |
| Priorita A | **1 %** |
| Priorita B, B**+** | **0,75 %** |
| Priorita C, C**+** | **0,5 %** |

## Smluvní pokuty je možné aplikovat kumulativně. Celková částka smluvních pokut je v součtu omezena částkou ve výši měsíční paušální ceny Poskytovatele pro daný měsíc, a to pro veškeré případy během každého jednotlivého měsíce.

## Celková částka smluvních pokut pro daný měsíc bude po vzájemném odsouhlasení vypořádána v rámci měsíční paušální ceny za období, v kterém je smluvní pokuta Zákazníkem uplatňována.

## Výpočet penalizace se provádí v době dostupnosti služby dle poskytování služeb Incident Managementu stanovených v Příloze č. 1 této Smlouvy.

## Smluvní strany se dále dohodly, že odpovědnost Poskytovatele k náhradě škody či nemajetkové újmy jím způsobené nikoliv úmyslně, z hrubé nedbalosti či na přirozených právech člověka porušením jakýchkoliv jeho závazků sjednaných touto Smlouvou či vyplývajících pro něj ze zákona v souvislosti s touto Smlouvou je omezena částkou 500 000,- Kč, kteroužto částku smluvní strany ve smyslu ust. § 2898 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, shodně považují a prohlašují za maximální částku náhrady škody či nemajetkové újmy, za kterou odpovídá Poskytovatel a kterou bude případně povinen uhradit.

# Kontaktní osoby

## Kontaktní osoby pověřené vedením věcných jednání, včetně kontaktních spojení, jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy.

## Změna kontaktních osob bude provedena písemným oznámením druhé smluvní straně bez nutnosti vyhotovení písemného dodatku k této Smlouvě.

# Ukončení Smlouvy

## Tato Smlouva se uzavírá na bodu určitou v trvání 1 roku, kdy tato doba trvání Smlouvy se automaticky prodlužuje o další rok, pokud kterákoli ze stran neoznámí nejméně 3 měsíce před uplynutím sjednané (i prodloužené) doby trvání této Smlouvy druhé straně, že si nepřeje prodloužení doby trvání Smlouvy. Tuto Smlouvu lze ukončit:

* písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí bude též vypořádání vzájemných závazků ze Smlouvy vyplývajících
* odstoupením kterékoliv ze smluvních stran pro podstatné porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou, pokud toto porušení trvá i poté, co byla smluvní strana, která závazek porušila, o porušení písemně informována druhou smluvní stranou a písemnou výzvou s náhradní lhůtou ke zjednání nápravy v trvání alespoň jednoho kalendářního měsíce vyzvána k nápravě.

## Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Poskytovatele se pro účely této Smlouvy považuje:

## v oblasti Incident Managementu překročení garantovaného času na reakci uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy:

* v případě priority A o dobu 2 pracovních dnů v rámci dostupnosti služby
* v případě priority B o dobu 5 pracovních dnů v rámci dostupnosti služby

## Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Zákazníka se pro účely této Smlouvy považuje zejména:

* prodlení s úhradou faktury v délce minimálně 60 pracovních dní
* opakované neplnění nezbytné součinnosti, která byla vyžádána a následně urgována Poskytovatelem.

## Smlouvu je možno ukončit i z dalších důvodů neuvedených výše, pokud vyplývají z obecně závazných právních předpisů.

# Ochrana osobních údajů

## Pro případ, že by jedna ze smluvních stran v průběhu plnění této Smlouvy pro druhou smluvní stranu zpracovávala osobní údaje fyzických osob, uzavírají smluvní strany současně touto smlouvou smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění (dále jen „ZZOU“) a NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“).

## Smluvní strana poskytující osobní údaje má pro účely ochrany osobních údajů postavení správce osobních údajů (dále též jako „správce“) a smluvní strana přijímající osobní údaje má postavení zpracovatele (dále též jako „zpracovatel“) ve smyslu ZZOU a GDPR. Správce prohlašuje, že ke zpracování osobních údajů zpřístupněných zpracovateli za účelem plnění této Smlouvy disponuje dostatečným právním titulem.

## Zpracovatel prohlašuje a zavazuje se zpracovávat osobní údaje výlučně v rozsahu odpovídajícímu účelu této Smlouvy a pouze pro účely zpracování dle předmětu této Smlouvy. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje výlučně v souladu s pokyny správce.

## Osobní údaje budou zpracovávány přesné, pravdivé, ověřené a aktuální. V případě, že se zpracovatel věrohodným způsobem dozví, že osobní údaje neodpovídají požadavku předchozí věty, je povinen je opravit a nesprávné údaje likvidovat a o těchto změnách bez odkladu informovat správce, případně informovat správce o nutnosti osobní údaje opravit.

## Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze po dobu nutnou k provedení takového zpracování.

## Zpracovatel se zavazuje zajistit bezpečnost osobních údajů, dodržovat příslušné právní předpisy a obecně závazné regulatorní požadavky.

## Zpracovatel se zavazuje na písemnou výzvu správce postupovat ve vztahu k ochraně osobních údajů v souladu s jeho pokyny a zlikvidovat nebo vrátit veškeré osobní údaje, které od správce obdržel, a to bez zbytečného odkladu.

## Další podmínky zpracování osobních údajů platí dle Přílohy č. 4/5 Smlouvy o Dílo.

# Závěrečná ustanovení

## Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Smluvní strany prohlašují, že Poskytovatel zahájil poskytování Služeb již před uzavřením této Smlouvy dne 22. 1. 2020. Smluvní vztah, na základě, kterého bylo poskytování Služeb zahájeno, je tímto plně nahrazen touto Smlouvou. Dosavadní závazky týkající se poskytování Služeb ke dni účinnosti této Smlouvy zanikají a jsou nahrazeny ujednáními obsaženými v této Smlouvě. Strany pro zamezení pochybnostem prohlašují, že Zákazník je oprávněn ponechat si všechny výstupy poskytnuté mu Poskytovatelem před uzavřením této Smlouvy a na tyto výstupy, včetně práva k jejich užití či odpovědnosti za vady, se v celém a neomezeném rozsahu použijí ustanovení této Smlouvy.

## Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.

## Veškerá ustanovení této Smlouvy jsou oddělitelná v tom smyslu, že neplatnost některého z nich nezpůsobí neplatnost Smlouvy jako celku. Pokud by se v důsledku vydání obecně závazného právního předpisu kterékoliv ustanovení této Smlouvy dostalo do rozporu s právním řádem a tento rozpor by způsoboval neplatnost této Smlouvy jako celku, bude tato smlouva posuzována jako by takové ustanovení nikdy neobsahovala a smluvní strany se v této věci budou řídit obecně závaznými právními předpisy.

## Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran. 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. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe. Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy. Kromě ujištění, která si strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmikoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této Smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Smlouvy. Strany se dále dohodly, že pro účely této Smlouvy se nepoužijí ustanovení § 1765 a 1766, § 1793 až 1795 a § 1805 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

## Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.

## Tato Smlouva byla vyhotovena a účastníky podepsána ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každý má stejnou platnost. Každá ze stran obdrží jedno (1) z těchto vyhotovení. Jakékoli opravy textu platí jen, byly-li oběma účastníky vlastnoručně parafovány.

## Nedílnou součást této Smlouvy tvoří:

* Příloha č. 1 – Parametry poskytovaných servisních a konzultačních služeb, licence
* Příloha č. 2 – Ceny servisních a konzultačních služeb, cena licencí
* Příloha č. 3 – Kontakty pro poskytování servisních a konzultačních služeb
* Příloha č. 4 – Specifikace Systému
* Příloha č. 5 – Specifikace ceny licence

Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva včetně jejích příloh je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech článcích této Smlouvy a jejích příloh připojují své podpisy.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V Praze, dne  |  | V Ostravě, dne |
|  |  |  |
| TRASK SOLUTIONS a.s.xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx |  | RBP, zdravotní pojišťovnaIng. Antonín Klimša, MBAvýkonný ředitel |
|  |
| xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx  |
|  |
| xxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxr |

Příloha č. 1 Parametry poskytovaných servisních

a konzultačních služeb, licence

# Vysvětlení pojmů

1. **Služby:** jsou servisní práce, údržba, podpora prováděné Poskytovatelem za účelem řádného fungování Systému Zákazníka, dále konzultace, poradenství a další činnosti zajišťované Poskytovatelem za účelem návrhu, vývoje a zlepšení provozování Systému blíže specifikované v této Smlouvě.
2. **Standardní software** dále též **Standardní software** třetích stran: znamená standardní softwarový produkt, který není speciálně vytvořený třetí stranou pro Zákazníka. Standardní software obsahuje soubor instrukcí tvořících program nebo postup nebo jiné informace včetně databází. Standardní software je dodáván pouze v běžném (strojovém) kódu a řídí se příslušným licenčním ujednáním.
3. **Systém:** je soustava Standardního software, pro který jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy.
4. **Dokumentace:** dokumentace Systému, tj. uživatelská pro všechny okruhy uživatelů, provozně-technická včetně instalačních postupů pro všechny okruhy provozovatelů, programátorská, zdrojové texty Softwarových aplikací dodaných Poskytovatelem, referenční postupy pro parametrizaci Softwarových aplikací a Standardního software a nastavení statických dat a jejich aktualizace vše dodaných na základě smlouvy o dílo.
5. **Vada Standardního software:** je rozpor mezi skutečnými vlastnostmi a výstupy při provozování Standardního software s vlastnostmi a výstupy, které jsou stanoveny v příslušné Dokumentaci Standardního software. Předpokládá se přitom, že Standardní software je využíván pro účely a v prostředí, o kterých lze na základě Dokumentace bezvýhradně a oprávněně předpokládat, že v něm bude konkrétní funkčnost plnohodnotně dostupná (např. je funkčnost v daném prostředí deklarována v Dokumentaci).
6. **Incident:** událost, která není součástí standardních operací služby (Systému) a která způsobuje nebo může způsobit přerušení nebo snížení poskytovaných funkcionalit služby (Systému).
7. **Problém:** příčina jednoho nebo více Incidentů. Kořenová příčina zpravidla není známa v době vzniku (zaznamenání) problému. Problém rovněž může nabývat formu známé chyby se známým alternativním řešením souvisejících incidentů.
8. **Servisní požadavek:** požadavek na provedení servisní činnosti vyžádané Zákazníkem pro zajištění provozu Systému.
9. **Změnový požadavek:** na základě předloženého požadavku Zákazníkem návrh realizace změny, který obsahuje detaily navrhované změny, pracnost změny, termín možného dodání změny.
10. **Definice priorit incidentu:**

Priorita A: Kritický nekorektní stav (havárie) produkčního Systému, který Zákazníkovi znemožňuje využívat zásadní funkčnosti podporovaného Systému a Zákazníkovi vznikají narůstající finanční ztráty plynoucí z existence Incidentu.

Priorita B+, B: Závažný nekorektní stav produkčního Systému, který Zákazníkovi znemožňuje využívat podstatné, nikoli však zásadní funkčnosti podporovaného Systému. Klienti Zákazníka mohou být ovlivněni situací v daném okamžiku nebo v blízké budoucnosti a na základě tohoto stavu dochází ke zhoršení reputace Zákazníka.

Priorita C+, C: Stav produkčního Systému, který Zákazníkovi znemožňuje využívat některé funkčnosti podporovaného Systému, nikoli však zásadní a podstatné funkčnosti Systému a který nesplňuje parametry priority A ani B+, B.

1. **Definice priority pro ostatní Služby:** pro Služby typu Problém, Servisní/ Změnový požadavek je použita priorita C.
2. **Zpráva o stavu řešení:** komentář v portálu podpory obsahující informace o průběhu řešení.
3. **Dostupnost:** dostupností se rozumí časový interval, kdy je služba poskytována Zákazníkovi. Mimo interval dostupnosti nelze aplikovat ani případné lhůty na reakci, dočasné vyřešení nebo na vyřešení, pokud se smluvní strany pro daný konkrétní případ nedohodnou jinak.
4. **Čas na reakci (Reaction Time):** je definován jako interval mezi zadáním případu (incident, problém, požadavek) do Portálu podpory Zákazníkem a zahájením poskytování služby Poskytovatelem. (Poznámka: v Portálu podpory identifikováno nastavením stavu In Progress).

# Parametry poskytovaných servisních služeb

Parametry poskytovaných servisních služeb v rámci úrovně L3 jsou následující:

## **Incident Management v úrovni L3**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Incident | Dostupnost | Čas na reakci | Čas na vyřešení |
| Priorita A | 5 x 8, 9:00-17:00 | 2 hodiny | 24 pracovních hodin |
| Priorita B, B+ | 5 x 8, 9:00-17:00 | 4 hodiny | 10 dní |
| Priorita C, C+ | 5 x 8, 9:00-17:00 |  8 hodin | 20 dní |

## **Problem, Change a Release Management**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Problem | Dostupnost | Čas na reakci |
| Priorita C | 5 x 8, 9:00-17:00 | 3 pracovní dny |

# Parametry poskytovaných konzultačních služeb

Parametry poskytovaných servisních služeb v rámci úrovně L3 jsou následující:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Konzultace | Dostupnost | Čas na reakci |
| Priorita C | 5x8 9:00-17:00 | 3 pracovní dny |

# Podmínky užití Díla (licence)

Objednatel na základě této Smlouvy nabývá pro území České republiky nevýhradní časově omezenou licenci k Dílu ve vztahu ke Standardnímu software, a to na dobu počínající dnem předání Díla, jak je tento okamžik definován v Příloze č. 2 Smlouvy o Dílo, pro kterou uhradil cenu uvedenou článku 4 a 5 Přílohy
č. 2, tj. právo užití Díla způsoby vyplývajícími z předmětu této Smlouvy, Přílohy č. 5 této Smlouvy a z účelu Díla a jeho dokumentace, byla-li zpracována, to vše v souladu s příslušnými ustanoveními Autorského zákona, a to bez jakýchkoliv dalších poplatků nebo jiné formy plateb nad rámec dohodnuté ceny podle
čl. 4. a 5 Přílohy č. 2 této Smlouvy.

Příloha č. 2

Cena servisních a konzultačních služeb, cena licencí

1. Pravidelná měsíční paušální cena za Služby stanovené v Příloze č. 1 poskytované pro předmět stanovený v Příloze č. 4 Smlouvy činí 35 000, -Kč bez DPH (slovy: třicet pět tisíc korun českých). Tuto měsíční paušální cenu je možné navýšit v návaznosti na rozvoj funkcionalit stávajících Softwarových aplikací anebo dodání nových Softwarových aplikací / Standardního software a jejich funkcionalit na základě vzájemné písemné dohody obou smluvních stran.
2. Ceny dle této Smlouvy jsou stanoveny v CZK bez DPH, které bude účtováno ve výši stanovené platnými právními předpisy. Ceny za služby nad rámec sjednaného plnění dle této Smlouvy (nad rámec paušální ceny dle bodu 1 této přílohy) se budou řídit sazbou za tyto Služby nad rámec sjednaného plnění dle této Smlouvy ve výši 12 500, - Kč bez DPH / MD. V případě práce od 17:00 – 9:00 a v případě prací o víkendech nebo dnech pracovního klidu vymezených dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů je tato sazba navýšena o 100 %. Všechny Služby podle této Smlouvy budou poskytnuty formou Time&Material a hrazeny na základě odsouhlasených výkazů práce a sazby uvedené výše.
3. V případě řešení požadavku v mimopražské lokalitě Zákazníka budou nejprve poskytnuty servisní anebo konzultační služby Poskytovatele z pracoviště Zákazníka v Praze. Jestliže nebude možno vyřešit požadavek v mimopražské lokalitě Zákazníka z pracoviště Zákazníka v Praze, bude společně s pracovníky podpory Zákazníka a Poskytovatele dohodnut termín výjezdu do mimopražské lokality a projednána cena zásahu v mimopražské lokalitě.
4. Cenu za licenci k užití Díla ve smyslu článku 4 Přílohy č. 1 této Smlouvy se skládá z
	1. ceny SW startovací licence v rozsahu dle Přílohy č. 5 této Smlouvy ve výši 196 000,- Kč bez DPH pro produkční prostředí, které jsou splatné ke dni předání Díla ve smyslu čl. 5.2. a 5.4. Smlouvy o Dílo a dále každý následující rok;

a

* 1. ceny za rozdíl za předchozí období 1 roku, jejíž výpočet je blíže specifikovaný v Příloze č. 5 této Smlouvy splatnost této části ceny je po uplynutí 1 roku od předání Díla ve smyslu čl. 5.2. a 5.4. Smlouvy o Dílo, a dále každý následující 1 rok.

Příloha č. 3

Kontakty pro poskytování servisních a konzultačních služeb

**kontaktní osoby Poskytovatele**:

xxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxx

Senior Manager, smluvní a obchodní jednání

xxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxx

Support Manager, koordinace poskytovaných služeb

**kontaktní osoby Zákazníka:**

xxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxx

Ředitel právní služby, smluvní a obchodní jednání

xxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxx

Vedoucí odboru IT projektů, koordinace poskytovaných služeb

**kontaktní osoby oprávněné požadovat poskytování Služeb nad rámec paušálních plateb:**

xxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxx

Ředitel IT

Příloha č. 4

Specifikace Systému

# Seznam komponent zařazených do Systému

Služby jsou poskytovány pro Systém, který se skládá z následujícího Standardního software dle posledního akceptovaného dokumentu, závazně popisujícího vlastnosti Systému nebo jeho části uzavřeného mezi oběma smluvními stranami této Smlouvy:

|  |  |
| --- | --- |
| **Typ** | **Název komponenty** |
| Standardní software  | ZenID, komponenta OCR  |
| ZenID, komponenta Censor |
| ZenID, komponenta Fraud check |
| ZenID, komponenta Face recognition |

Tab. č. 1

# Seznam komponent vyloučených z předmětu podpory

Všechny ostatní komponenty a infrastruktura Zákazníka, které nejsou uvedeny v Tab. č. 1, jsou z předmětu podpory vyloučeny.

# Seznam vyloučených servisních služeb

Součástí servisních služeb nejsou incidenty, které ovlivňují předmět podpory a jsou zároveň způsobeny:

* Neodborným zásahem Zákazníka nebo třetí strany (přímým nebo nepřímým) do dodaného Systému
* Nedodržením standardních postupů při provozu a správě Systému
* Nedostupností:
* Hardwarových komponent
* ostatních softwarových komponent neuvedených v Tab. č. 1, ale nutných pro chod Systému, např. operační systém
* Síťových komponent a konfigurací
* Růstem počtu přístupů nad rámec limitů definovaných v odsouhlasené dokumentaci
* Nezajištěním aktuálnosti prostředí spravovaného Zákazníkem
* Datovými přenosy – Poskytovatel podporuje pouze činnosti spojené s čtením/ukládáním dat z/do databáze z pohledu dodávaného Systému. Vlastní přenosy dat, správu a údržbu podpůrných (přenosových) tabulek a databázových procedur si zajišťuje Zákazník.
* Nasazením nových verzí Standardního software na produkční prostředí bez provedení a bez schválení výsledků testů v akceptačním prostředí na straně Zákazníka a zároveň bez předání akceptačních test a use cases Poskytovateli
* Nezajištěním podporované verze Standardního software uvedeného v Tab. č. 1 definované výrobcem v rámci životního cyklu Standardního software v produkčním a akceptačním prostředí spravovaného Zákazníkem

Součástí servisních služeb nejsou následující servisní činnosti:

* Zálohování datového obsahu aplikace
* Archivace datového obsahu aplikace
* Obnova datového obsahu aplikace ze záloh
* Patchování Standardního software
* Upgrade Standardního software

# Podporované prostředí

Služby jsou poskytovány pro produkční prostředí.

# Provozní odpovědnosti stran při provádění Služeb

Tabulka rozdělení provozních odpovědností smluvních stran:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Typ |  | Zákazník odpovídá za |  | Poskytovatel odpovídá za |
|  |  |  |  |  |
| Softwarová aplikace |  | * 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)
* klasifikaci a kategorizaci:

dopadkritičnost |  | * 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,
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Standardní software |  | * správu a provoz Standardního software
* nasazování patchů Standardního software
* evidenci veškerých změn konfigurací Standardního software
* součinnost při poskytování informací o realizovaných změnách konfigurací Standardního software, které si v případě potřeby Poskytovatel může vyžádat
 |  | * návrh opatření k zajištění provozuschopnosti Standardního software
* doporučení k nasazení patchů/ updatů Standardního software
 |

## **Incident management**

1. Rozdělení odpovědností v rámci Incident management je následující:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zákazník odpovídá za |  | Poskytovatel odpovídá za |
|  |  |  |
| * detekci, prvotní analýzu a diagnostiku incidentu
* zajištění potřebných logů
* registraci incidentu do Portálu podpory
* 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.
 |  | * analýzu a diagnostiku stavu aplikace
* úpravu aplikace včetně otestování úpravy, případně poskytnutí informací vedoucích k odstranění incidentu
* při bugfixu dodání Release notes
* zajištění vyřešení incidentu dle parametru SLA
* reporting
 |

1. Postupy hlášení incidentu

Prioritu incidentu určuje a zadává Zákazník. Zákazník má povinnost při hlášení incidentu na základě jeho priority postupovat podle popisu uvedeného v dokumentu Support Handbook dostupného v portále podpory na adrese <https://support.trask.cz/>

1. Seznam podkladů nutných pro zadání incidentu
* Při zadání incidentu do je Zákazník povinen definovat tyto základní atributy:
* typ = Incident,
* stručný popis incidentu,
* prioritu incidentu,
* komponentu (y) uvedené v Tab. č. 1 této přílohy, která (é) incident způsobují,
* informace o provedených diagnózách a jejich vyhodnocení ze strany Zákazníka.

V případě potřeby si Poskytovatel může vyžádat výpis z evidence změn Standardního software a HW.

1. Součinnost při řešení incidentu

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

1. 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 Zákazníka. Tato informace bude obsahovat stručný a věcný popis incidentu, zjištěný důvod a seznam přijatých opatření pro odstranění incidentu, včetně časového harmonogramu dalšího postupu.

## **Problem management**

1. Rozdělení odpovědností v rámci Problem management je následující:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zákazník odpovídá za  |  | Poskytovatel odpovídá za |
|  |  |  |
| * zadávání identifikovaných problémů do Portálu podpory
* schvalování navržených změn v případě, kdy je problém řešen změnou = Change managemennt
* zajištění odpovídajících zdrojů (technických, personálních) pro adekvátní řešení problému
* prosazení řešení problémů a poskytnutí součinnosti během řešení problémů
* zajištění stanoviska a plánu řešení identifikovaných problémů
* řízení životního cyklu problému
 |  | * identifikování problémů (jako příčinu incidentů, sledování aplikace) a jejich zadání do Portálu podpory
* návrh řešení zadaných problémů
* evidování průběhu řešení úkolů v rámci problém managementu a evidování množství spotřebovaného času na řešení
* reporting
 |

1. Případ typu „Problem“ je procesován pouze v rámci priorit „C“ nebo „C+“. Při zadání problému do Portálu podpory je Zákazník povinen definovat tyto základní atributy:
* typ = Problem,
* stručný popis problému,
* komponentu (y) uvedené v Tab. č. 1 této přílohy, která (é) problém způsobují,
* seznam incidentů, které jsou řešeny zadávaným problémem,
* detailní popis nalezené společné příčiny incidentů uvedených v seznamu.

## **Change management**

1. Rozdělení odpovědností v rámci Change management je následující:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zákazník odpovídá za  |  | Poskytovatel odpovídá za |
|  |  |  |
| * registraci a evidenci změn
* jejich prioritizace a kategorizace
* plánování a schválení k realizaci (s ohledem na Telease management)
* zajištění zdrojů pro realizaci změn včetně koordinace třetích stran
* řízení životního cyklu změn
 |  | * analýza změny – vyhodnocení dopadu
* návrh řešení změny
* realizaci schválené změny
* dokumentaci změny

release notespostup instalace |

1. Změna je procesována pouze v rámci priorit „C“ nebo „C+“. Při zadání změny do Portálu podpory je Zákazník povinen definovat tyto základní atributy:
* Typ = Change Request
* komponenta uvedená v Tab. č. 1 této přílohy vč. verze, která má být měněna,
* detailní popis změny,
* důvod a dopady změny,
* důsledky nerealizace změny,
* plán implementace – identifikace release, datum a čas nasazení,

## **Release management**

1. Rozdělení odpovědností v rámci Release management je následující:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Zákazník odpovídá za |  | Poskytovatel odpovídá za |
|  |  |  |
| * provoz a správu úložiště platných verzí aplikace, Standardního software
* definici releasů a plánu jejich vydávání
* uživatelské testování před uvolněním do produkčního prostředí
* zajištění součinnosti třetích stran při definování, realizaci, testování a podpoře nových releasů
 |  | * údržbu aplikační dokumentace
* evidenci nutných změn a oprav, které mají být součástí dalšího vydání
* vydávání doporučení k plánování releasů z pohledu funkčnosti aplikace
 |

1. Při zadání Release do Portálu podpory je Zákazník povinen definovat tyto základní atributy:
* typ = Service Request,
* komponentu (y) uvedené v Tab. č.1 této přílohy, které (ých) se release týká,
* uvedení původní verze a verze nasazované komponenty v rámci daného releasu návrh termínu

Příloha č. 5

Specifikace ceny licence

# Produkční prostředí

|  |  |
| --- | --- |
| **Položka / cenová hladina za 1 rok** | **Částka v Kč bez DPH** |
| SW startovací licence (Licence na vytěžení 20.000 dokladů) | 196.000,00 |
| Cenová hladina do 50.000 celkově vytěžených dokladů – cena za 1 vytěžený doklad nad 20 000 vytěžených dokladů | 16,10  |
| Cenová hladina do 75.000 celkově vytěžených dokladů – cena za 1 vytěžený doklad nad 20 000 vytěžených dokladů | 14,00 |
| Cenová hladina do 100.000 celkově vytěžených dokladů – cena za 1 vytěžený doklad nad 20 000 vytěžených dokladů | 9,90 |
| Cenová hladina do 150.000 celkově vytěžených dokladů – cena za 1 vytěžený doklad nad 20 000 vytěžených dokladů | 9,50 |
| Cenová hladina do 250.000 celkově vytěžených dokladů – cena za 1 vytěžený doklad nad 20 000 vytěžených dokladů | 7,00 |
| Cenová hladina do 500.000 celkově vytěžených dokladů – cena za 1 vytěžený doklad nad 20 000 vytěžených dokladů | 3,90 |

# Neprodukční prostředí

|  |  |
| --- | --- |
| **Položka** | **Částka v Kč bez DPH** |
| SW licence (Licence na vytěžení 1.000 dokladů) na rok | 6.000,00 |

# Pro výpočet ceny za rozdíl se postupuje následovně:

## Celkový počet vytěžených dokladů za uplynulé období 1 roku je použit pro stanovení cenové hladiny dle tabulky výše.

## Od počtu celkově vytěžených dokladů je odečten počet vytěžených dokladů uvedený v SW startovací licenci, což je 20 000 vytěžených dokladů, a takto vzniklý rozdíl je vynásoben částkou odpovídající cenové hladině – ceně 1 vytěženého dokladu nad 20 000 vytěžených dokladů dle tabulky výše, tzv. cena za rozdíl.

Celková cena licence za 1 rok je pak součtem ceny za SW startovací licenci splatné na začátku 1 roku a tzv. cenou za rozdíl splatné na konci 1 roku.

Vytěženým dokladem pro účely určení ceny se rozumí soubor, který je korektně přijat ke zpracování
v Trask ZenID, je dle vzhledu detektován jako podporovaný typ dokladu a následně na něm bylo provedeno OCR zpracování bez ohledu na vyhodnocení přesnosti vytěžených dat.

SW testovací licence je objemově omezená a nesmí být použita pro produkční prostředí/vytěžování dokladů.

Výše uvedené ceny jsou bez DPH.