

# Smlouva o technické podpoře informačního systému MUNIS a dalších produktů společnosti Triada

(pro uživatele síťových instalací IS MUNIS pro města a obce do 3000 obyvatel)

Společnost se sídlem IČO, DIČ: Triada, spol. s r. o.,  
U Svobodárny 12, Praha 9  
43871020, CZ43871020  
zapsána Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 5091  
Ing. Arnoštem Hanzlem, jednatelem

Zastoupená Bankovní spojení  
(dále jen poskytovatel)

a

Organizace:	Městská část Praha - Nedvězí
Adresa:	Únorová 15/3
PSČ	103 00
Starosta:	Karolina Trnková
Zodp. osoba:	
IČO, DIČ:	00240416/ CZ00240416
E-mail:	
Telefon:	

(dále jen uživatel)

## 1. Předmět plnění (ZAŠKRTNĚTE zvolenou variantu)

Poskytovatel bude provádět technickou podporu pro uživatele ve variantě

- Varianta LA – speciální servis LAN  
 Varianta LB – zvýhodněný pravidelný servis LAN  
 Varianta LC – pravidelný servis LAN  
 Varianta LD – servis na vyžádání LAN

za podmínek definovaných v příloze.

## 2. Povinnosti uživatele

- Uživatel je povinen evidovat nestandardní chování systému včetně chybových hlášení. Tyto situace nahlásí zástupci poskytovatele nejpozději při nejbližší návštěvě.
- Uživatel je povinen provádět pravidelné zálohování systému a dále provést zálohu systému před prováděním servisních zásahů uživatelem i poskytovatelem. Dojde-li k porušení integrity dat, považuje se za odpovídající nápravu obnovení dat z poslední použitelné zálohy.
- V případě požadavku na pohotovostní výjezd zajistí uživatel přístup k počítačům podle potřeby i mimo běžnou pracovní dobu.
- V případě změny zodpovědné osoby nebo kontaktního telefonního čísla je uživatel povinen neprodleně sdělit nové skutečnosti poskytovateli.

### 3. *Platební podmínky*

Veškeré ceny a platební podmínky uvedené v této smlouvě jsou platné ke dni podpisu smlouvy a dále se řídí platným ceníkem služeb poskytovatele.

Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou bez DPH.

Cestovní náklady se hradí dle skutečně ujetých km smluvní cenou vyplývající z platného ceníku služeb poskytovatele.

#### 3.1. Paušální poplatky

3.1.1. Paušální poplatek je splatný k 15. dni běžného období.

3.1.2. Běžné období u ročního paušálního poplatku začíná vždy 1. dubna a končí 31. března.

#### 3.2. Platby nad rámec paušálu

3.2.1. Budou hrazeny hodinovou sazbou dle platného ceníku služeb poskytovatele se splatností 14 dnů po vzniku zdanitelného plnění.

3.2.2. Ceny se vztahují na každou započatou hodinu práce instruktora (min. 2 hod).

3.2.3. V případě požadavku uživatele na servis mimo běžnou pracovní dobu se hodinová sazba zvyšuje až o 50 %.

### 4. *Sankce*

V případě nedodržení stanovené lhůty při pohotovostním výjezdu ze strany poskytovatele se snižuje hodinová sazba vždy o 50 % za každý pracovní den prodlení.

### 5. *Ochrana osobních údajů*

5.1. Uživatel (jako správce a zpracovatel osobních údajů) a poskytovatel sjednávají, že účelem poskytování služeb dle této smlouvy není systematické nakládání s osobními údaji zpracovávanými uživatelem jakožto správcem nebo zpracovatelem. Ze strany poskytovatele tak nedochází ke zpracování osobních údajů shromážděných, spravovaných anebo zpracovávaných uživatelem ve smyslu "zpracování" dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679.

5.2. Tato smlouva a k ní přiložený ceník služeb se vztahují pouze na servisní zásahy, při kterých nedochází ze strany poskytovatele ke zpracování osobních údajů dle předchozího odstavce. Poskytovatel je v souladu s touto smlouvou a dle sjednaného ceníku oprávněn a povinen poskytovat pouze takové zásahy do informačního systému, technickou podporu a metodické vedení, při kterém nedojde k přesunu osobních údajů mimo sféru vlivu uživatele anebo jím pověřených osob. Uživatel a poskytovatel sjednávají, že případné servisní zásahy prováděné vzdáleně budou prováděny výhradně pod přímou kontrolou uživatele nebo jím pověřené osoby.

5.3. V případě požadavku uživatele na provedení servisního zásahu, který by naplňoval znaky zpracování osobních údajů ve smyslu výše uvedeného nařízení, musí strany uzavřít Smlouvu o zpracování osobních údajů, ve které bude takový zásah konkretizován. Cena takového zásahu je cenou smluvní.

5.4. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích a dalších skutečnostech, se kterými se seznámí během výkonu svých povinností dle této smlouvy, nepředávat je jakýmkoliv dalším subjektům vyjma plnění své zákonné povinnosti, nakládat s nimi jen v rozsahu a míře nutné k naplnění svých smluvních povinností dle této smlouvy a svých zákonných povinností, a zároveň zajistit, aby jím pověřené osoby technickou podporu fakticky vykonávající byly s těmito povinnostmi obeznámeny a dodržovaly je.

5.5. Poskytovatel se zavazuje jakékoliv osobní údaje předané mu v jakékoliv formě uživatelem nebo jím pověřenou osobou, a to za účelem nezbytným pro plnění této smlouvy, dostatečným způsobem zajistit proti neoprávněné změně, ztrátě nebo jinému zneužití, ze kterého by mohlo plynout vysoké riziko pro práva subjektů osobních údajů, a bezprostředně po dokončení servisního zásahu takové údaje vymazat nebo zničit.

**6. Všeobecná ustanovení**

- 6.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a lze ji vypovědět pouze písemně s roční výpovědní lhůtou.
- 6.2. Změna varianty technické podpory je možná na základě písemné žádosti uživatele ke konci běžného období.
- 6.3. Pokud má poskytovatel pohledávky vůči uživateli s prošlou lhůtou splatnosti o více než 14 dnů, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit plnění smlouvy až do úplného zaplacení všech pohledávek.
- 6.4. Předmět plnění dle této smlouvy se vztahuje pouze na informační systém MUNIS a další produkty poskytovatele, přičemž ustanovení licenčních smluv není dotčeno.
- 6.5. Servis je možno poskytovat i na jiný software pouze pokud je tato možnost zakotvena v licenčních podmínkách daného produktu a je v technických možnostech poskytovatele. Tyto práce jsou hrazeny dle platného ceníku poskytovatele.
- 6.6. Poskytovatel jako správce osobních údajů informuje uživatele, že osobní a kontaktní údaje poskytnuté uživatelem v této smlouvě a jejích přílohách a dodatcích a v souvislosti s jejím plněním shromažďuje a uchovává za podmínek platné právní úpravy k následujícím účelům: a.) plnění právních povinností vyplývajících zejména z práva pracovního, práva sociálního zabezpečení a práva daňového, b.) realizaci tohoto smluvního vztahu, c.) k naplnění oprávněných zájmů poskytovatele, zejména dalšího rozvoje a optimalizace služeb poskytovaných dle této smlouvy, a obchodním a marketingovým aktivitám poskytovatele.
- 6.7. Uživatel jako správce osobních údajů informuje poskytovatele, že osobní a kontaktní údaje poskytnuté poskytovatelem v této smlouvě a jejích přílohách a dodatcích a v souvislosti s jejím plněním shromažďuje a uchovává za podmínek platné právní úpravy k následujícím účelům: a.) plnění právních povinností vyplývajících zejména z práva pracovního, práva sociálního zabezpečení a práva daňového, b.) realizaci tohoto smluvního vztahu.
- 6.8. Osobní údaje získané podle předchozích článků budou zpracovávány nejméně po dobu trvání smlouvy, popřípadě pro dobu nutnou k zajištění práv a povinností z ní vyplývajících anebo k zajištění zákonné povinnosti.
- 6.9. Strany jako správci osobních údajů zajistí, aby byl subjekt osobních údajů, jehož osobní údaje poskytnou v této smlouvě nebo v souvislosti s jejím plněním druhé straně, o takovém poskytnutí řádně a včas informován v rozsahu vyžadovaném právní úpravou. Subjekty osobních údajů poskytnutých podle předchozích odstavců mají právo požadovat od správce osobních údajů přístup k osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování a dále právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad na ochranu osobních údajů, [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz).

v PRAZE

dne 8. 4. 2020

TRIADA

TRIADA, spol. s r. o.



poskytovatel

uživatel  
**MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA – NEDVĚZÍ**  
**ÚŘAD MĚSTSKÉ ČÁSTI 1**  
 IČ: 00240516  
 Únorová 15/3, 103 00 Praha 10

Příloha: Výňatek z ceníku služeb poskytovatele platného ke dni podpisu smlouvy o technické podpoře.

Předmět plnění / cena	Varianta LA		Varianta LB		Varianta LC	
	rozsah	cena	rozsah	cena	rozsah	cena
1.1 Kontrola systému Celková kontrola systému, antivirová kontrola, kontrola aktuálnosti programového vybavení a konzultace s jednotlivými uživateli.	pravidelná, půldenní (3 hodiny) návštěva v každém čtvrtletí	<b>zdarma</b>	pravidelná, půldenní (3hodiny) návštěva v každém pololetí	<b>zdarma</b>	na výzvu uživatele (minimálně 2x ročně)	1250 Kč/hod.
1.2 Operativní servis a konzultace Poskytovatel zajistí návštěvu servisního pracovníka pro účely dalších konzultací, školení a servisních úkonů nad rámec definovaný v 1 na výzvu uživatele v požadovaném rozsahu	do 10 pracovních dnů od nahlášení požadavku uživatelem	660 Kč/hod.	do 10 pracovních dnů od nahlášení požadavku uživatelem	800 Kč/hod.	do 10 pracovních dnů od nahlášení požadavku uživatelem	1 250 Kč/hod.
1.3 Telefonický hotline Telefonická poradenská služba je k dispozici v pracovní dny v době od 8.00 do 15.00 hodin. Je určena pro zodpovězení jednoduchých dotazů v rozsahu max. 10 minut na jeden incident. Dostupnost závisí na aktuálních kapacitách poskytovatele. Složitější úkony budou řešeny prostřednictvím portálu helpdesk, popřípadě osobní návštěvou konzultanta.	0 Kč					
1.4 Helpdesk Řešení nestandardního chování systému, zodpovězení jednoduchých technických dotazů, konzultace k provádění servisních úkonů (např. aktualizace IS Munis) či technického nastavení IS Munis a pomoc v případě nejistoty s konkrétním krokem v daném modulu.	0 Kč					
1.5 Pohotovost V případě nestandardní situace, kdy nelze systém řádně užívat a nelze jej zprovoznit s využitím služeb definovaných v 1.3 a 1.4 zajistí poskytovatel návštěvu servisního pracovníka, který zahájí práce na zprovoznění systému. Lhůty jsou počítány v rámci pracovních dnů. Pod pojem pohotovost nepatří provádění pravidelných aktualizací.  <i><sup>1)</sup> pokud to dovolují kapacity poskytovatele</i>	do 72 hodin od nahlášení požadavku uživatelem	660 Kč/hod.	do 72 hodin od nahlášení požadavku uživatelem	1 100 Kč/hod.	do 72 hodin od nahlášení požadavku uživatelem <sup>1)</sup>	1 600 Kč/hod.
	do 24 hodin od nahlášení požadavku uživatelem	1 320 Kč/hod.	do 24 hodin od nahlášení požadavku uživatelem <sup>1)</sup>	2 200 Kč/hod.	do 24 hodin od nahlášení požadavku uživatelem <sup>1)</sup>	3 200 Kč/hod.
1.6 Programátorské práce, konfigurace a servis síťových OS, implementace, bezpečnost	na výzvu uživatele	1100 Kč/hod.	na výzvu uživatele	1 300 Kč/hod.	na výzvu uživatele	1 700 Kč/hod.
1.7 Analytické práce	na výzvu uživatele	1 400 Kč/hod.	na výzvu uživatele	1 600 Kč/hod.	na výzvu uživatele	2 000 Kč/hod.
1.8 Vzdálený servis (1 připojení) Propojovací poplatek (+ hodinová sazba dle 1.2, účtováno po 15 min., prvních 15 min. zdarma). Posouzení vhodnosti poskytnutí služby 1.8 vzdálený servis je v každém konkrétním případě výhradně v kompetenci poskytovatele.	3 incidenty měsíčně bez propojovacího poplatku	450 Kč/připoj.	6 incidentů za kalendářní čtvrtletí bez propojovacího poplatku	450 Kč/připoj.		450 Kč/připoj.
1.9 Paušální poplatek Roční sazba za nadstandardní servis		7 080 Kč/čtvrtletí		10 410 Kč/rok		-

**Varianta LD<sup>1)</sup> je shodná s variantou LC s těmito rozdíly:**

(\*touto kategorií se řídí ceny služeb u uživatelů, kteří nemají uzavřenu smlouvu o TP pro provoz v síti)

1.1: Kontrola systému: sazba 1530 Kč/hod.

1.2: Operativní servis a konzultace: sazba 1530 Kč/hod.

1.3: Telefonický hotline za podmínek jako ve variantě LC.

1.4: Helpdesk za podmínek jako ve variantě LC.

1.5: Pohotovost za podmínek jako ve var. LC: plnění do 24h / 72h od nahlášení požadavku uživatelem: sazba 4 360 / 2 180 Kč/hod.

1.6: Programátorské práce, konfigurace a servis síťových OS, implementace, bezpečnost: sazba 1 700 Kč/hod.

1.7: Analytické práce: sazba 2 000 Kč/hod.

1.8: Vzdálený servis (1 připojení): sazba 450 Kč/připojení.

**Cestovní náklady dle skutečně ujetých km: sazba 12,00 Kč/km.**