

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

(pro města nad 3000 obyvatel a další organizace)

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
Zastoupená Bankovní spojení (dále jen poskytovatel)	Ing. Arnoštem Hanzlem, jednatelem [REDACTED]

a

Organizace:	Městská část Praha2
Adresa:	nám. Míru 20, Praha 2
PSČ	120 39
Starosta:	Jan Korseska
Zodp. osoba:	Bc. Jan Kolář
IČO:	00063461
DIČ:	CZ00063461
E-mail:	petr.stepan@praha2.cz
Telefon:	+420 236044225

(dále jen uživatel)

## Předmět plnění

Poskytovatel bude provádět technickou podporu informačního systému MUNIS a dalších jeho produktů, pro uživatele dle platného ceníku služeb poskytovatele ve variantě.

MA  MB  MC

za následujících podmínek:

Osoba pověřená k jednání o servisu za uživatele: Ing. Petr Štěpán

Osoba pověřená k jednání o servisu za poskytovatele: [REDACTED]

### 1. Povinnosti poskytovatele:

#### 1.1 Kontrola systému

Poskytovatel zajistí minimálně 2× ročně návštěvu servisního pracovníka, při které bude provedena zběžná kontrola systému a konzultace s jednotlivými uživateli.

*Varianta MA, MB*

Čerpání této služby v rámci paušálu dle bodu 3.1 je v rozsahu 3 hodin za kalendářní pololetí.

*Varianta MC*

Čerpání této služby je hrazeno dle bodu 3.2.

#### 1.2 Operativní servis a konzultace

*Varianta MA, MB, MC*

Poskytovatel zajistí návštěvu servisního pracovníka pro účely konzultací, školení a servisních úkonů nad rámec služeb dle bodu 1.1 na výzvu uživatele v požadovaném rozsahu. Čerpání této služby je hrazeno dle bodu 3.2.

#### 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. Čerpání této služby není v rámci paušálu dle bodu 3.1 omezeno. Složitější úkony budou řešeny prostřednictvím portálu helpdesk dle bodu 1.4, popřípadě osobní návštěvou servisního pracovníka dle bodu 1.1 nebo 1.5.

## 1.4 Helpdesk

Řešení nestandardního chování systému a zodpovězení jednoduchých metodických dotazů, popřípadě jednoduchých hromadných změn dat v případě, že situace vyžaduje rychlé vyřešení problému a není nutná osobní návštěva servisního pracovníka.

*Varianta MA, MB, MC*

Čerpání této služby není omezeno.

## 1.5 Pohotovost

V případě nestandardní situace, kdy nelze systém řádně užívat a nelze jej zprovoznit s využitím služeb definovaných v bodu 1.3 a 1.4 zajistí poskytovatel návštěvu servisního pracovníka, který zahájí práce na zprovoznění systému. Čerpání této služby je hrazeno dle bodu 3.2. Lhůty jsou počítány v rámci pracovních dnů.

*Varianta MA*

do 24 hodin od nahlášení požadavku uživatelem.

*Varianta MB*

do 72 hodin od nahlášení požadavku uživatelem.

*Varianta MC*

do 72 hodin od nahlášení požadavku uživatelem, pokud to dovolují kapacity poskytovatele.

## 1.6 Programátorské práce, implementace, hromadná školení, konfigurace a servis síťových OS, bezpečnost

*Varianta MA, MB, MC*

Individuální práce na výzvu uživatele v rozsahu dohodnutém mezi poskytovatelem a uživatelem. Čerpání této služby je hrazeno dle bodu 3.2.

## 1.7 Analytické práce

*Varianta MA, MB, MC*

Analytické práce na výzvu uživatele v rozsahu dohodnutém mezi poskytovatelem a uživatelem. Čerpání této služby je hrazeno dle bodu 3.2.

## 2. Povinnosti uživatele:

- 2.1 Uživatel je povinen evidovat nestandardní chování systému včetně chybových hlášení. Tyto situace nahlásí zástupci poskytovatele nejpozději při nejbližší návštěvě.
- 2.2 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.
- 2.3 Uživatel umožní přístup k informačnímu systému pro účely servisu dle požadavků Poskytovatele a zajistí přítomnost odpovědného pracovníka.
- 2.4 Poskytovatel je oprávněn požadovat odstavení informačního systému na dobu nezbytně nutnou k provedení servisních zásahů. Za dobu odstávky nepřísluší uživateli náhrada.
- 2.5 V případě požadavku na pohotovostní výjezd zajistí uživatel přístup k počítačům podle potřeby i mimo běžnou pracovní dobu.
- 2.6 V případě změny zodpovědné osoby nebo kontaktního telefonního čísla je uživatel povinen neprodleně sdělit nové skutečnosti poskytovateli.

## 3. Platební podmínky

### 3.1 Paušální poplatek

Uživatel uhradí Poskytovateli měsíční paušální poplatek vždy za kalendářní čtvrtletí k 15. dni prvního měsíce čtvrtletí.

#### Cena plnění (bez DPH):

*Varianta MA*

7 180 Kč

*Varianta MB*

3 200 Kč

*Varianta MC*

bez poplatku

### 3.2 Platby nad rámec paušálu

Budou hrazeny hodinovou sazbou se splatností 14 dnů po vzniku zdanitelného plnění.

#### Cena plnění (bez DPH):

##### *Varianta MA*

Servis v místě zákazníka dle Ceníku, bod 1.1, 1.2	1 130,- Kč/hod.
Helpdesk dle Ceníku, bod 1.4	bez poplatku
Servis v místě zákazníka dle Ceníku, bod 1.5 do 24 hod.	2 050,- Kč/hod.
Servis v místě zákazníka dle Ceníku, bod 1.5 do 72 hod.	1 130,- Kč/hod.
Programátorské a jiné práce dle Ceníku, bod 1.6	1 480,- Kč/hod.
Analytické práce dle Ceníku, bod 1.7	1 820,- Kč/hod.
Cestovní náklady dle skutečně ujetých km	16,00 Kč/km

##### *Varianta MB*

Servis v místě zákazníka dle Ceníku, bod 1.1, 1.2	1 250,- Kč/hod.
Helpdesk dle Ceníku, bod 1.4	bez poplatku
Servis v místě zákazníka dle Ceníku, bod 1.5 do 24 hod.	2 950,- Kč/hod.
Servis v místě zákazníka dle Ceníku, bod 1.5 do 72 hod.	1 480,- Kč/hod.
Programátorské a jiné práce dle Ceníku, bod 1.6	1 710,- Kč/hod.
Analytické práce dle Ceníku, bod 1.7	2 050,- Kč/hod.
Cestovní náklady dle skutečně ujetých km	16,00 Kč/km

##### *Varianta MC*

Servis v místě zákazníka dle Ceníku, bod 1.1, 1.2	1 580,- Kč/hod.
Helpdesk dle Ceníku, bod 1.4	bez poplatku
Servis v místě zákazníka dle Ceníku, bod 1.5 do 24 hod.	3 960,- Kč/hod.
Servis v místě zákazníka dle Ceníku, bod 1.5 do 72 hod.	1 980,- Kč/hod.
Programátorské a jiné práce dle Ceníku, bod 1.6	2 100,- Kč/hod.
Analytické práce dle Ceníku, bod 1.7	2 440,- Kč/hod.
Cestovní náklady dle skutečně ujetých km	16,00 Kč/km

3.2.1 Ceny se vztahují na každou započatou hodinu práce instruktora (minimálně 2 hodiny).

3.2.2 Při požadavku na servis mimo běžnou pracovní dobu se hodinová sazba zvyšuje až na trojnásobek příslušné hodinové sazby. O této skutečnosti bude uživatel informován při objednání servisního zásahu. Běžnou pracovní dobou se rozumí Po–Pá 8–18 hodin s výjimkou státem uznaných svátků.

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

## 4. Ochrana osobních údajů

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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.

- 4.4 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.
- 4.5 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.

## 5. Všeobecná ustanovení

- 5.1 Tuto smlouvu lze vypovědět pouze písemně s výpovědní lhůtou 3 měsíce.
- 5.2 Změna varianty technické podpory je možná na základě písemné žádosti uživatele ke konci běžného období.
- 5.3 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.
- 5.4 V případě nedodržení stanovené lhůty při pohotovostním výjezdu ze strany poskytovatele se snižuje hodinová sazba vždy o 50 % za každý pracovní den prodlení.
- 5.5 Předmět plnění dle této smlouvy se vztahuje pouze na informační systém MUNIS a další produkty poskytovatele, přičemž ustanovení licenčních smluv není dotčeno.
- 5.6 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.
- 5.7 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.
- 5.8 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.
- 5.9 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.
- 5.10 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

.....  
uživatel

.....  
poskytovatel



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

služby \ varianta smlouvy o TP	MA/ZA	MB/ZB	MC/ZC	MD/ZD <sup>1)</sup>	
1.1 kontrola systému	0 <sup>2)</sup>	0 <sup>2)</sup>	1 580	1 900	Kč/hod.
1.2 operativní servis a konzultace	1 130	1 250	1 580	1 900	
1.3 telefonický hotline	0 <sup>4)</sup>	0 <sup>4)</sup>	0 <sup>4)</sup>	0 <sup>4)</sup>	
1.4 helpdesk	0 <sup>3)</sup>	0 <sup>3)</sup>	0 <sup>3)</sup>	0 <sup>3)</sup>	
1.5 pohotovost 72 h	1 130	1 480	1 980 <sup>1)</sup>	2 650 <sup>1)</sup>	
1.5 pohotovost 24 h	2 050	2 950 <sup>1.1)</sup>	3 960 <sup>1.1)</sup>	5 290 <sup>1.1)</sup>	
1.6 programátorské práce **	1 480	1 710	2 100	2 100	
1.7 analytické práce	1 820	2 050	2 440	2 440	
1.8 vzdálený servis (1 připojení)***	0	640 <sup>5)</sup>	640	640	
paušální poplatek	7 180 /měs	3 220 /měs			
Cestovní náklady (dle skutečně ujetých km)				16,00	Kč/km

Ceny jsou uvedeny bez DPH

<sup>1)</sup> pokud to dovolují kapacity poskytovatele

<sup>1.1)</sup> pokud to dovolují kapacity poskytovatele (dvojnásobek ceny předchozího řádku)

<sup>2)</sup> v rozsahu 3 hodiny za kalendářní pololetí

<sup>3)</sup> řešení nestandardního chování systému a zodpovězení jednoduchých metodických dotazů

<sup>4)</sup> v rozsahu max. 10 minut na jeden incident, dostupnost závisí na aktuálních kapacitách poskytovatele

<sup>5)</sup> 3 incidenty měsíčně bez propojovacího poplatku

<sup>1)</sup> touto kategorií se řídí ceny služeb u uživatelů, kteří nemají uzavřenu smlouvu o TP, nebo mají uzavřenou smlouvu o TP, která neodpovídá velikosti obce nad 3 000 obyvatel

\*\* + implementace, export dat, hromadná školení, konfigurace a servis síťových OS, bezpečnost

\*\*\*) 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.*