

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

Společnost
se sídlem
IČO:

Triada, spol. s r. o.,
U Svobodárny 12, Praha 9,
43871020

zastoupená
bankovní spojení

zapsána Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 5091
Ing. Arnoštem Hanzlem, jednatelem

(dále jen poskytovatel)

a

Organizace:
Sídlo:
IČO:
DIČ:
zastoupená, funkce:
bankovní spojení:
telefon, e-mail:

Městská část Praha 15
Boloňská 478/1
00231355
CZ00231355
Ing. Pavlem Klegou

(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:

Osoba pověřená k jednání o servisu za poskytovatele:

1. Povinnosti poskytovatele:

1.1 Kontrola systému

Poskytovatel zajistí minimálně 2× ročně návštěvu servisního pracovníka, při které bude provedena běžná 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, rozsah každé jednotlivé konzultace je omezen 10 minutami. Čerpání této služby není v rámci paušálu dle bodu 3.1 omezeno. Složitější úkony budou řešeny korespondenčně dle bodu 1.4, popřípadě osobní návštěvou servisního pracovníka dle bodu 1.1 nebo 1.5.

1.4 Hotline po Internetu (poštou)

Poskytovatel poskytne korespondenční řešení nestandardních situací, popřípadě jednoduchých hromadných změn dat v případě, že situace vyžaduje rychlé vyřešení problému a není nutná osobní návštěva servisního pracovníka.

Triada, spol. s r. o., U Svobodárny 12, 190 00 Praha 9-Libeň, tel. 284 001 284

fax 284 818 027, <http://www.triada.cz>, e-mail info@triada.cz

zapsána Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 5091

Varianta MA

Čerpání této služby není v rámci paušálu dle bodu 3.1 omezeno.

Varianta MB

Čerpání této služby v rámci paušálu dle bodu 3.1 je omezeno maximálně třemi incidenty měsíčně.

Další incidenty budou hrazeny dle bodu 3.2.

Varianta MC

Čerpání této služby je hrazeno dle bodu 3.2.

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, 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 Dataprojektor

Varianta MA, MB, MC

Použití prezentační techniky (dataprojektoru) na výzvu uživatele v rozsahu dohodnutém mezi poskytovatelem a uživatelem. Čerpání této služby je hrazeno dle bodu 3.2.

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.
- ◆ Uživatel umožní přístup k informačnímu systému pro účely servisu dle požadavků Poskytovatele a zajistí přítomnost odpovědného pracovníka.
- ◆ Poskytovatel je oprávněn požadovat odstavení informačního systému na dobu nezbytně nutnou k provedení servisních zásahů. Za dobu odstávky nepřísluší uživateli náhrada.
- ◆ 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

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

3 660 Kč

Varianta MB

1 590 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 1.1, 1.2

550,- Kč/hod.

Triada, spol. s r. o., U Svobodárny 12, 190 00 Praha 9-Libeň, tel. 284 001 284

fax 284 818 027, <http://www.triada.cz>, e-mail info@triada.cz

zapsána Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 5091

Korespondenční řešení incidentů dle 1.4		bez poplatku
Servis v místě zákazníka dle 1.5	do 24 hod.	910,- Kč/hod.
Servis v místě zákazníka dle 1.5	do 72 hod.	680,- Kč/hod.
Programátorské a jiné práce dle 1.6		825,- Kč/hod.
Dataprojektor dle 1.7		260,- Kč/hod.
Cestovní náklady dle skutečně ujetých km		9,80 Kč/km
<i>Varianta MB</i>		
Servis v místě zákazníka dle 1.1, 1.2		590,- Kč/hod.
Korespondenční řešení incidentů dle 1.4		430,- Kč/hod.
Servis v místě zákazníka dle 1.5	do 24 hod.	1 820,- Kč/hod.
Servis v místě zákazníka dle 1.5	do 72 hod.	910,- Kč/hod.
Programátorské a jiné práce dle 1.6		950,- Kč/hod.
Dataprojektor dle 1.7		430,- Kč/hod.
Cestovní náklady dle skutečně ujetých km		9,80 Kč/km
<i>Varianta MC</i>		
Servis v místě zákazníka dle 1.1, 1.2		860,- Kč/hod.
Korespondenční řešení incidentů dle 1.4		610,- Kč/hod.
Servis v místě zákazníka dle 1.5	do 24 hod.	2 400,- Kč/hod.
Servis v místě zákazníka dle 1.5	do 72 hod.	1 200,- Kč/hod.
Programátorské a jiné práce dle 1.6		1 290,- Kč/hod.
Dataprojektor dle 1.7		550,- Kč/hod.
Cestovní náklady dle skutečně ujetých km		9,80 Kč/km

- ◆ Ceny se vztahují na každou započatou hodinu práce instruktora (minimálně 2 hodiny). Toto platí i pro ceny dle bodu 1.7.
- ◆ 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.
- ◆ Veškeré ceny a platební podmínky uvedené v této smlouvě jsou platné ke dni podpisu smlouvy a dále se řídí platným ceníkem služeb poskytovatele.

4. Všeobecná ustanovení

- ◆ V případě uzavření této smlouvy společně s dodávkou programového vybavení Triada se paušální poplatky po dobu 6 měsíců neplatí.
- ◆ Tuto smlouvu lze vypovědět pouze písemně s výpovědní lhůtou 3 měsíce, změna varianty technické podpory je možná na základě písemné žádosti uživatele ke konci běžného období.
- ◆ 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.
- ◆ V případě nedodržení stanovené lhůty při pohotovostním výjezdu ze strany poskytovatele se snižuje hodinová sazba vždy o 50 % za každý pracovní den prodlení.
- ◆ Předmět plnění dle této smlouvy se vztahuje pouze na informační systém MUNIS a další produkty poskytovatele, přičemž ustanovení licenčních smluv není dotčeno.
- ◆ 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.
- ◆ Veškeré změny této smlouvy lze řešit pouze písemnými dodatky na základě vzájemné dohody obou smluvních stran.
- ◆ Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran a účinnosti dnem 1. 1. 2011.

V Praze dne 22. 12. 2010

uživatel

poskytovatel

Triada, spol. s r. o., U Svobodárny 12, 190 00 Praha 9-Libeň, tel. 284 001 284
 fax 284 818 027, <http://www.triada.cz>, e-mail info@triada.cz
 zapsána Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 5091

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

služby \ varianta smlouvy o TP	MA	MB	MC	MD ¹⁾	
1.1 kontrola systému	0 ²⁾	0 ²⁾	860	980	Kč/hod.
1.2 operativní servis a konzultace	550	590	860	980	
1.3 telefonický hotline	0 ⁴⁾	0 ⁴⁾	0 ⁴⁾	0 ⁴⁾	
1.4 hot-line po internetu (poštou)	0	430 ^{3.3)}	610	780	
1.5 pohotovost 72 h	680	910	1200 ¹⁾	1630 ¹⁾	
1.5 pohotovost 24 h	910	1.1)	1.1)	1.1)	
1.6 programátorské práce **	825	950	1290	1470	
1.7 dataprojektor	260	430	550	710	
1.8 vzdálený servis (1 připojení)***	0	830 ⁵⁾	1090	1480	
pašální poplatek	3660 /měs	1590 /měs			
Cestovní náklady (dle skutečně ujetých km)				9,80	Kč/km

ceny jsou uvedeny bez DPH

- 1) pokud to dovolují kapacity poskytovatele
- 1.1) pokud to dovolují kapacity poskytovatele (dvojnásobek ceny předchozího řádku)
- 2) v rozsahu 3 hodiny za kalendářní pololetí
- 3.3) tři incidenty měsíčně v rozsahu prací do 1 hodiny zdarma
- 4) v rozsahu max. 10 minut na jeden incident
- 5) tři incidenty měsíčně bez propojovacího poplatku
- 1) touto kategorií se řídí ceny služeb u uživatelů, kteří nemají uzavřenu smlouvu o TP
- ** + implementace, konfigurace a servis síťových OS, bezpečnost
- ***) propojovací poplatek (+ hodinová sazba dle 1.2, účtováno po 30 min., prvních 30 min. zdarma)
posouzení vhodnosti poskytnutí služby 1.8 vzdálený servis je v každém konkrétním případě výhradně v kompetenci poskytovatele

Městská část Praha 15
Doložka

dle § 43 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze
Osvědčuji, že tato listina byla

a) zveřejněna na úřední desce Úřadu městské části

b) schválena usnesením rady zastupitelstva č. R 49 z 16.12.2010

c) byl udělen souhlas usnesením rady zastupitelstva č.

WPraxe dne 22.12.2010 V Praze dne 22.12.2010

.....
pověřený člen zastupitelstva pověřený člen zastupitelstva

-2-