

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
KB Praha 8, €

Městská část Praha-Kunratice
Doručeno: 31.05.2018
18 028 0 00

listy 3 přílohy

druh:



mc35es6b49db03

(dále jen poskytovatel)

a

Město:
adresa:
IČO:
zastoupené:
bankovní spojení:

Městská část Praha-Kunratice, Úřad MČ
K Libuši 7/10, 148 00 Praha 4 - Kunratice
002 31 134
Ing. arch. Ivanou Kabelovou
ČS a.s. č. účtu: 2

(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: _____ tel. _____

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 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, 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 19 %):

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 19 %):

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 poplatek 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.

V Praze dne 2.3.2009

Jitka Voříšková
tajemnice ÚMČ Praha-Kunratice

.....
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