

Smlouva o technické podpoře systému MUNIS

Společnost	TRIADA spol. s r.o.,
se sídlem	U Svobodárny 12, Praha 9,
IČO:	43871020
	zapsána Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 5091
zastoupená	Ing.Arnoštem Hanzlem, jednatelem
bankovní spojení	KB Praha 8, XXXXX

(dále jen poskytovatel)

a

Město: Litoměřice
IČO: 263958
zastoupené: Mgr. Ladislav Chlupáč
bankovní spojení: XXXXX KB Litoměřice

(dále jen uživatel)

Předmět plnění

Poskytovatel bude provádět technickou podporu informačního systému MUNIS pro Uživatele dle platného ceníku služeb poskytovatele ve variantě.

A
 B
 C

za následujících podmínek:

Osoba pověřená k jednání o servisu za uživatele: XXXXX

Osoba pověřená k jednání o servisu za poskytovatele: XXXXX

1. Povinnosti poskytovatele:

1.1 Telefonický hot-line

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, popřípadě osobní návštěvou servisního pracovníka.

1.2 Hot line 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.

Varianta A

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

Varianta B

Čerpání této služby v rámci paušálu dle bodu 3.1 je omezeno maximálně třemi incidenty měsíčně. Ostatní řešení budou hrazeny dle bodu 3.2.

Varianta C

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

1.3 Kontrola systému

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

Varianta A, B

Čerpání této služby v rámci paušálu dle bodu 3.1 je v rozsahu 2 půldenních (3 hodiny) návštěv za rok.

Varianta C

Čerpání této služby je hrazeno dle bodu 3.2.

1.4 Další servis a konzultace*Varianta A, B, C*

Poskytovatel zajistí návštěvu servisního pracovníka pro účely konzultací, školení a servisních úkonů nad rámec služeb dle bodu 1.3 na výzvu uživatele v požadovaném rozsahu. 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 1.1 a 1.2 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 A

do 24 hodin od nahlášení požadavku uživatelem

Varianta B

do 72 hodin od nahlášení požadavku uživatelem

Varianta C

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

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 odstavením 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. í

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 5%):

<i>Varianta A</i>	2 820,- Kč
<i>Varianta B</i>	1 130,- Kč
<i>Varianta C</i>	bez poplatku

3.2 Platby nad rámec paušálu

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

Cena plnění (bez DPH 5%):

<i>Varianta A</i>		
Korespondenční řešení incidentů dle 1.2		bez poplatku
Servis v místě zákazníka dle 1.3, 1.4		490,- Kč/hod
Servis v místě zákazníka dle 1.5	do 24 hod.	810,- Kč/hod

Servis v místě zákazníka dle 1.5	do 72 hod.	600,- Kč/hod
Cestovní náklady dle skutečně ujetých km		8,50 Kč/km
<i>Varianta B</i>		
Korespondenční řešení incidentů dle 1.2		380,- Kč/hod
Servis v místě zákazníka dle 1.3, 1.4		520,- Kč/hod
Servis v místě zákazníka dle 1.5	do 24 hod.	1620,-Kč/hod
Servis v místě zákazníka dle 1.5	do 72 hod.	810,-Kč/hod
Cestovní náklady dle skutečně ujetých km		8,50 Kč/km
<i>Varianta C</i>		
Korespondenční řešení incidentů dle 1.2		490,- Kč/hod
Servis v místě zákazníka dle 1.3, 1.4		690,- Kč/hod
Servis v místě zákazníka dle 1.5	do 24 hod.	1960,-Kč/hod
Servis v místě zákazníka dle 1.5	do 72 hod.	980,- Kč/hod
Cestovní náklady dle skutečně ujetých km		8,50 Kč/km

- ◆ Ceny se vztahují na každou započatou hodinu práce instruktora (minimálně 2 hodiny)
- ◆ 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 řídí se 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 programové vybavení Triada software, 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.
- ◆ Servis bude poskytován ze sídla poskytovatele - U svobodárny 12, Praha 9

V Litoměřicích dne