

Smlouva o technické podpoře

pro uživatele sítěových instalací IS MUNIS a dalších produktů spol. Triáda

Společnost: Triáda, spol. s r.o.,
se sídlem: U Svobodárny 12, Praha 9,
IČO : 43871020
Zastoupená: Ing. Arnoštem Hanzlem, jednatelem
(dále jen poskytovatel)

a
Obec: Velen
Adresa: Hlavní 7 PSČ: 25063
Starosta Ing. Jiří Kazda IČO: 00240940
Zodp. os. Ing. Jiří Kazda DIČ: CZ00240940
e-mail: obec.velen@velen.cz telefon: 283932290
(dále jen uživatel)

1. Přednětí plnění (ZAŠKRTNĚTE zvolenou variantu)

Poskytovatel bude provádět technickou podporu pro uživatele ve variantě

- ☐ Varianta AA – speciální servis
☒ Varianta A – zvýhodněný pravidelný servis
☐ Varianta B – pravidelný servis
☐ Varianta C – servis na vyžádání

za podmínek definovaných v příloze.

2. Povinnosti uživatele

1. Uživatel je povinen evidovat nestandardní chování systému včetně chybových hlášení. Tyto situace nahlásí zástupci poskytovatele nejpozději při nejbližší návštěvě.
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.
3. V případě požadavku na pohotovostní výjezd zajistí uživatel přístup k počítačům podle potřeby i mimo běžnou pracovní dobu.
4. 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

3.1. Pausální poplatky

1. Pausální poplatek je splatný k 15. dni běžného období.
2. Běžné období u ročního pausálního poplatku začíná vždy 1. 4. a končí 31. 3.
3. Zvýhodněná sazba za kontrolu systému ve variantě A a AA dle bodu 1.1 je splatná předem spolu s pausálním poplatkem.

3.2. Platby nad rámec paušálu

1. Budou hrazeny hodinovou sazbou dle platného ceníku služeb poskytovatele se splatností 14 dnů po vzniku zdánlivého plnění.
2. Ceny se vztahují na každou započatou hodinu práce instruktora (min. 2 hod). Toto platí i pro ceny dle bodu 1.7.
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. Všeobecná ustanovení

1. V případě uzavření této smlouvy společně s dodávkou programového vybavení Triáda se pausální poplatek po dobu 6 měsíců neplatí.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a lze ji vypovědět pouze písemně s roční výpovědní lhůtou.
3. Změna varianty technické podpory je možná na základě písemné žádosti uživatele ke konci běžného období.
4. Pokud má uživatel pohledávky vůči poskytovateli s prošlou lhůtou splatnosti o více než 14 dnů, vyhrazuje si poskytovatel právo pozastavit plnění smlouvy až do úplného zaplacení všech pohledávek.
5. Přednětí plnění dle této smlouvy se vztahuje pouze na informační systém MUNIS a další produkty poskytovatele, přičemž ustanovení licenčních smluv není dotčeno.
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.

Ve VELKÉ

dne

3. listopadu 2012
Společnost: Triáda, spol. s r.o.
U Svobodárny 12
190 00 PRAHA 9
IČO: 43871020
Tel.: 284 001 284 Fax: 284 818 027

uživatel

poskytovatel

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

Předmět plnění / cena	Varianta A		Varianta B		Varianta C	
	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 (3hodiny) návštěva v každém čtvrtletí	280 Kč/hod.	na výzvu uživatele (minimálně 2x ročně)	610 Kč/hod.	na výzvu uživatele	730 Kč/hod.
1.2 Operativní servis a konzultace Poskytovatel zajišťí 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	430 Kč/hod.	do 10 pracovních dnů od nahlášení požadavku uživatelem	610 Kč/hod.	do 10 pracovních dnů od nahlášení požadavku uživatelem	730 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, rozsah každé jednotlivé konzultace je omezen 10 minutami. Složitější úkony budou řešeny korespondenčně, popřípadě osobní návštěvou servisního pracovníka.						
1.4 Hotline po Internetu (poštou) Korespondenční řešení nestandardních situací, popřípadě jednoduchých hromadných změn dat v případě, že situace vyžaduje rychlé vyřešení problému a není nutná osobní návštěva servisního pracovníka.	jeden incident měsíčně zdarma (v rozsahu prací do jedné hodiny)	nad rámec paušálu 280 Kč/hod.	na výzvu uživatele	470 Kč/hod.	na výzvu uživatele	610 Kč/hod.
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 zajišťí 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>1) pokud to dovolují kapacity poskytovatele</i>	do 72 hodin od nahlášení požadavku uživatelem	550 Kč/hod.	do 72 hodin od nahlášení požadavku uživatelem 1)	730 Kč/hod.	do 72 hodin od nahlášení požadavku uživatelem 1)	910 Kč/hod.
	do 24 hodin od nahlášení požadavku uživatelem 1)	1 100 Kč/hod.	do 24 hodin od nahlášení požadavku uživatelem 1)	1 460 Kč/hod.	do 24 hodin od nahlášení požadavku uživatelem 1)	1 820 Kč/hod.
1.6 Programátorské práce, implementace, bezpečnost	na výzvu uživatele	950 Kč/hod.	na výzvu uživatele	1 290 Kč/hod.	na výzvu uživatele	1 470 Kč/hod.
1.7 Dataprojektor	na výzvu uživatele	430 Kč/hod.	na výzvu uživatele	550 Kč/hod.	na výzvu uživatele	710 Kč/hod.
1.8 Vzdálený servis (1 připojení) 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.	na výzvu uživatele	830 Kč/připoj. poplatku	na výzvu uživatele	830 Kč/připoj.	na výzvu uživatele	980 Kč/připoj.
Paušální poplatek Roční sazba za nadstandardní servis.	3 740 Kč/rok	-	-	-	-	-
varianta AA je shodná s variantou A s tímto rozdíly:						

Varianta AA je shodná s variantou A s těmito rozdíly:

- 1.1: Kontrola systému: sazba 210 Kč/hod. (v rozsahu 3 hod./čtvrtletí).
- 1.2: Operativní servis a konzultace: sazba 320 Kč/hod.
- 1.5: Pohotovost: plnění do 24h / 72h od nahlášení požadavku uživatelem: sazba 660 Kč/hod / 460 Kč/hod.
- 1.6: Programátorské práce, implementace, bezpečnost: sazba 825 Kč/hod.
- 1.7: Dataprojektor: sazba 260 Kč/hod.
- 1.8: Vzdálený servis (1 připojení): sazba 830 Kč/připojení, tři incidenty měsíčně bez propojovacího poplatku. Paušální poplatek: 3 310 Kč/čtvrtletí.

Cestovní náklady dle skutečně ujetých km: sazba 9,80 Kč/km.