

Dodatek č. 1 k SERVISNÍ SMLOUVĚ

Číslo smlouvy Poskytovatele: 100/2018, číslo smlouvy Objednatele: SO00446, kterou smluvní strany uzavřely dne 13.06.2018.

Smluvní strany

1. Poskytovatel: **MERIT GROUP a. s.**
zastoupený: Petrem Weigelem – ředitelem
se sídlem: Březinova 136/7, Hodolany, 779 00 Olomouc
zapsaný v obch. rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl B., vložka 1221
IČ: 64609995
DIČ: CZ64609995
Bankovní spojení: ČSOB, a. s., Olomouc č. ú.: 377897583/0300
Telefon/telefax: +420 585 226 185, +420 585 230 206

a

2. Objednatel: **město Zábřeh**
zastoupený: RNDr. Mgr. Františkem Johnem, Ph.D., starostou
kontaktní osoba: Mgr. Jana Kašíková, vedoucí Odboru informatiky MěÚ
se sídlem: Masarykovo nám. č. 510/6, 789 01 Zábřeh
IČ: 00303640
DIČ: CZ00303640
Bankovní spojení: ČSOB, a. s., č. ú.: 188491461/0300
Telefon/telefax: +420 583 468 111

I.

Smluvní strany se tímto dodatkem č. 1 dohodly na následující změně a doplnění výše uvedené Servisní smlouvy (dále jen „smlouva“):

II.

1. Článek II. Dílo – předmět plnění, odst. 1. se doplňuje takto:
 - provádět pravidelné kontroly vzdáleným přístupem.
2. Článek III. Povinnosti Poskytovatele a čas plnění, odst. 1. se doplňuje takto:
 - v případě zjištění závady HW nebo firmware na základě automatických notifikací informuje Poskytovatel neprodleně Objednatele a navrhne řešení k odstranění závady,
 - provádět záznamy o zjištěních a mimořádných událostech dle Přílohy č. 1.
3. Článek IV. Povinnosti Objednatele se doplňuje o odst. 2. v tomto znění:

Za účelem kontroly plnění smlouvy provádí Objednatel kontrolu vzdáleného dohledu a provádění pravidelných kontrol v sídle Poskytovatele minimálně jedenkrát ročně a to na základě předchozí dohody a stanovení termínu minimálně 5 pracovních dní předem.
4. Příloha č. 1 Smlouvy se nahrazuje Přílohou č. 1 tohoto dodatku.

III.

Ostatní ujednání smlouvy zůstávají beze změny.

IV.

Tento dodatek nabývá platnosti dnem připojení elektronického podpisu oběma smluvními stranami v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů. Dodatek nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv na portálu veřejné správy. Dodatek bude v registru smluv uveřejněn objednatelem.

Tento dodatek byl schválen Radou města Zábřeh na 66. schůzi dne 18.01.2022 pod č. usnesení 22/RM/66/OI/3338.

Smluvní strany prohlašují, že toto právní jednání bylo učiněno na základě jejich svobodné a vážné vůle, určitě a srozumitelně, v souladu s dobrými mravy a veřejným pořádkem, nikoliv v tísní, rozrušení nebo lehkomyšlně a s úmyslem spojit s ním takové právní účinky, které s takovým jednáním právní předpisy spojují. Na důkaz souhlasu s obsahem smlouvy následují podpisy smluvních stran.

V Olomouci

V Zábřeze

Petr Weigel
ředitel

RNDr. Mgr. František John, PhD.
starosta

PŘÍLOHA č. 1

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SERVISU

1. Osoby určené k ohlášení poruch uvedené v následujícím odstavci budou seznámeny se způsobem jejich ohlašování. Pokud bude hlášení provedeno jinou než určenou osobou nebo jiným než určeným způsobem, nebude toto hlášení považováno za přijaté. Na hlášení, která se z výše uvedených důvodů považují za nepřijatá, se nevztahuje lhůta nástupu k servisnímu zásahu.
2. Osoby určené k ohlášení poruch:
 - pracovníci Odboru informatiky MěÚ Zábřeh, úsek správy ICT
 - tajemnice MěÚ Zábřeh
 - technici Poskytovatele
3. Hlášení poruchy se provádí jedním z níže uvedených způsobů:
 - telefonicky na telefonní číslo servisního střediska +420 587 438 250
 - telefonicky na HelpDesk 24/7 +420 844 250 250
 - e-mailem na [REDACTED]
 - ústně při osobním setkání v sídle Objednatele nebo Poskytovatele
 - požadavkem (záznamem) na ServiceDesk MERIT <https://sd.merit.cz>
4. Objednatel odpovídá za to, že osoba, která provedla hlášení poruchy, zajistí potvrzení zásahu technika v ServiceDesk Poskytovatele a zaznamená všechny odpovídající údaje.
5. Pokud při nástupu na opravu servisních techniků na opravu poruchy nezajistí Objednatel servisním technikům přístup do všech prostor, kde bude potřebné provést úkony nezbytné k odstranění závady, bude jimi tento stav zaznamenán do listu deníku technika. Při vzniku této situace není povinností servisních techniků Poskytovatele vyhledat některou z osob oprávněných ke hlášení poruch, pokud jsou všechny mimo objekt Objednatele (zejména pokud jim skončila pracovní doba). Nástup na servisní zásah je v tomto případě považován za zmařený.
6. Skutečnost zmařeného servisního zásahu zaznamená servisní technik na ServiceDesk MERIT <https://sd.merit.cz>. Tímto zápisem se považuje porucha za odstraněnou a je nutné provést její opětovné nahlášení za podmínek určených touto smlouvou.
7. Poskytovatel provádí kontrolu servisované techniky, která je specifikovaná v příloze č. 2, **denně** a provádí se především tyto kontroly:
 - monitoring serverů včetně dostupnosti služeb, 15 min/den
 - kontrola logů aktivních prvků, 15 min/den
 - kontrola zálohování, 15 min/den

První pracovní den v měsíci provede Poskytovatel souhrnný záznam o prováděných kontrolách za uplynulý měsíc na ServiceDesk MERIT. V případě abnormálních zjištění provede pracovník Poskytovatele neprodleně záznam s podrobným popisem závady na ServiceDesk MERIT <https://sd.merit.cz> a zahájí řešení k odstranění závady.