**Příloha č. 1 ke smlouvě 34 / 2022**

**Rozsah servisních služeb zahrnutých v paušální platbě**

**MERIT GROUP a.s.**

identifikační číslo: 64609995

sídlo: Březinova 136/7, 779 00 Olomouc

zápis ve veřejném rejstříku: obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 1221

statutární orgán: xxxxxxxxxxx, předseda správní rady

(dále také jako „***poskytovatel***“)

a

**Střední škola, základní škola a mateřská škola pro sluchově postižené, Olomouc, Kosmonautů 4**

identifikační číslo: 00844071

sídlo: Kosmonautů 881/4, 779 00 Olomouc

zápis ve veřejném rejstříku: nezapsaná

statutární orgán: Mgr. Martina Michalíková  – ředitelka školy

(dále také jako „***objednatel***“ či „***zákazník***“)

1. **ROZSAH POSKYTOVANÝCH SERVISNÍCH SLUŽEB:**

**Rozsah servisních služeb**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategorie poskytovaných služeb** | **Počet hodin za měsíc** |
| Pohotovostní servis zařízení | společně s ostatními službami v rozsahu maximálně „celkem k čerpání hodin“ |
| Profylaktický servis zařízení | společně s ostatními službami v rozsahu maximálně „celkem k čerpání hodin“ |
| Instalace, konfigurace zařízení | společně s ostatními službami v rozsahu maximálně „celkem k čerpání hodin“ |
| Konzultační a poradenská činnost v oblasti výpočetní techniky včetně návrhů řešení za účelem rozvoje a modernizace výpočetní techniky | společně s ostatními službami v rozsahu maximálně „celkem k čerpání hodin“ |

**\* do rozsahu hodin může být zahrnuta i doba vzdálené správy**

|  |
| --- |
| 6 |

**CELKEM K ČERPÁNÍ HODIN/Y**

**Specifikace poskytovaných služeb:**

Pohotovostní servis zařízení uvedených v bodě F)

* Zahrnuje diagnostiku nahlášeného poruchového stavu, návrh řešení a odstranění závady v co nejkratším čase.

**POHOTOVOSTNÍ REŽIM:**

částečný: pracovní dny od 7 do 18 hodin

nepřetržitý: 24 hodin 5 dní v týdnu s výjimkou víkendů a státních svátků

nepřetržitý: 24 hodin 7 dní v týdnu

|  |
| --- |
| 24 |

**REAKČNÍ ČAS HODIN/Y**

Profylaktický servis zařízení uvedených v bodě F)

Pravidelné návštěva v místě zákazníka – 1x měsíčně

Bezpečnostní a doporučené aktualizace operačních systému dle výrobce

Aktualizace softwarového vybavení jednotlivých stanic  
 Aktualizace ovladačů dle doporučení výrobce  
 Aktualizace bezpečnostního softwarového řešení  
 Periodická bezpečnostní kontrola na používání nelegálního software  
 Vzdálená aktualizace serverů  
 Vzdálený dohled nad chodem systému, jako celku  
 Proaktivní monitoring událostí – SMS, e-mail  
 Řešení běžných požadavků ze strany uživatelů  
 Telefonický, e-mailový Helpdesk  
 Tvorba a údržba dokumentací stavu technického vybavení na straně zákazníka  
 Vedení licenčního deníku  
 Dohled zálohování  
 Pravidelná kontrola funkčnosti obnovy ze zálohy - půlročně  
 Hardwarové profylaxe

Dodržování standardů chování dle ITIL

Instalace, konfigurace zařízení uvedených v bodě F)

Součinnost při vyřizování reklamací  
 Instalace, konfigurace, migrace dodávaného zboží  
 Přizpůsobení dle požadavků zákazníka  
 Nastavení dle doporučených standardů

## Konzultační a poradenská činnost v oblasti výpočetní techniky včetně návrhů řešení za účelem rozvoje a modernizace výpočetní techniky

Telefonické poradenství a další služby po telefonu (např.: rada po telefonu, zjištění informací o prvku IT, nebo jiná služba proveditelná po telefonu nebo prostřednictvím e-mailu).  
 Úprava řešení související s použitím nových verzí produktů či novými vlastnostmi požadovanými zákazníkem.  
 Poskytování metodických, aplikačních a technických informací k vydaným i připravovaným verzím produktů a podpora při instalaci vyšších verzí produktů a řešení.  
 Školení uživatelů/administrátorů, návrh rozvoje atd.  
 Komunikace se subdodavateli  
 Koordinace prací se subdodavateli

**Servisní místa:**

V sídle a na všech pobočkách objednatele.

1. **CENA POSKYTOVANÝCH SERVISNÍCH SLUŽEB**

|  |
| --- |
| 6.800,- |

**SJEDNANÁ CENA KČ PLUS DPH MĚSÍČNĚ**

|  |
| --- |
| 1.000,- |

**CENA NAD RÁMEC KČ PLUS DPH ZA HODINU**

**SERVISNÍ TECHNIK**

Cena nad rámec je stanovena pro pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin.

Při poskytování servisních služeb nad rámec smlouvy v době od 6:00 do 8:00 hodin a od 17:00 do 24:00 hodin bude cena nad rámec navýšena o příplatek 25 %.

V době od 24:00 do 6:00 hodin a ve dnech svátků nebo ve dnech pracovního volna bude cena nad rámec navýšena o příplatek 50 %.

Cestovné nad rámec je stanoveno na 12 Kč plus DPH za kilometr.

1. **SERVISNÍ OKNO**

|  |
| --- |
| Pátek, 12:00 – 17:00 |

**SJEDNANÉ SERVISNÍ OKNO**

*V uvedeném čase budou prováděny servisní činnosti, které mohou dočasně omezit provoz servisovaných zařízení.*

1. **TRVÁNÍ SMLOUVY**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Doba trvání smlouvy | Doba neurčitá | se závazkem  bez závazku |
|  |  | závazek  12 měsíců  24 měsíců |
|  | Doba určitá | 12 měsíců  24 měsíců |

|  |  |
| --- | --- |
| Datum smluveného započetí plnění | 1. 2. 2022 |
|  |  |

1. **KONTAKTNÍ OSOBY:**

*xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx*

1. **SPECIFIKACE SERVISOVANÉ TECHNIKY:**
2. Virtuální servery (včetně systémového SW) celkem až 1 ks
3. Prvky pevné sítě – přepínače, kabeláž celkem až 13 ks (přepínače)
4. Prvky bezdrátové sítě – kontroler + AP celkem až 10 ks
5. Disková pole NAS celkem až 1 ks
6. Firewally celkem až 1 ks
7. Pracovní stanice celkem až 92 ks

Poskytovatel: Objednatel:

V Olomouci dne …………………… V Olomouci dne ……………………

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**MERIT GROUP a.s. Střední škola, základní škola a mateřská škola pro sluch. postižené, Olomouc, Kosmonautů 4**

*poskytovatel uživatel*

xxxxxxxxxxx, předseda správní rady Mgr. Martina Michalíková – ředitelka školy