**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)

[x]  Pravidelné návštěva v místě zákazníka – 1x měsíčně

[x]  Bezpečnostní a doporučené aktualizace operačních systému dle výrobce

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

[x]  Dodržování standardů chování dle ITIL

Instalace, konfigurace zařízení uvedených v bodě F)

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

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

[x]  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).
[x]  Úprava řešení související s použitím nových verzí produktů či novými vlastnostmi požadovanými zákazníkem.
[x]  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.
[x]  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 [x]  |
|  |  | 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