Příloha č. 1 ke smlouvě 46 / 2022
Rozsah servisních služeb zahrnutých v paušální platbě

MERIT GROUP a.s.
identifikační číslo:
sídlo: Březinova 136/7, 779 00 Olomouc
zápis ve veřejném rejstříku:
statutární orgán: předseda správní rady
(dále také jako „***poskytovatel***“)

a
Základní škola Svatoplukova 7, Šternberk, příspěvková organizace
identifikační číslo:
sídlo: Svatoplukova 7, 785 01 Šternberk
zastoupena: ředitel školy
(dále také jako „***objednatel***“ či „***zákazník***“)

A) 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**

CELKEM K ČERPÁNÍ 10 **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:

☒ standardní: pracovní dny od 8 do 17 hodin
☐ 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

REAKČNÍ ČAS | NBD | **HODIN/Y**

Profylaktický servis zařízení uvedených v bodě F)

☒ Pravidelné návštěva v místě zákazníka – 2x 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.

B) CENA POSKYTOVANÝCH SERVISNÍCH SLUŽEB

SJEDNANÁ CENA	11.000,-	**KČ PLUS DPH MĚSÍČNĚ**
CENA NAD RÁMEC SERVISNÍ TECHNIK	1.000,-	**KČ PLUS DPH ZA HODINU**

V měsíci červenec a srpen se služby neposkytují.

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.

C) SERVISNÍ OKNO

SJEDNANÉ SERVISNÍ OKNO	Pátek, 12:00 – 17:00

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

D) 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	1.3.2022

E) KONTAKTNÍ OSOBY:

Osoby oprávněné hlásit požadavky na servis:

1. [redacted] koordinátor ICT
2. [redacted] – zástupce ŘŠ
3. [redacted]. – tajemnice školy

F) SPECIFIKACE SERVISOVANÉ TECHNIKY:

1.	HW servery (včetně systémového SW)	celkem až 3 ks
2.	Virtuální servery (včetně systémového SW)	celkem až 6 ks
3.	Prvky pevné sítě – přepínače, kabeláž	celkem až 10 ks (přepínače)
4.	Prvky bezdrátové sítě – kontroler + AP	celkem až 27 ks
5.	Disková pole NAS	celkem až 1 ks
6.	Firewally	celkem až 1 ks
7.	Pracovní stanice	celkem až 163 ks

Poskytovatel:

V Olomouci dne ……

[redacted]

……

MERIT GROUP a.s.

[redacted]

předseda správní rady

Objednatel:

V Olomouci dne ……

[redacted]

……

Základní škola Svatoplukova

[redacted]

ředitel školy