

**Příloha č. 1 46 / 2023****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: Petr Weigel, předseda správní rady  
(dále také jako „**poskytovatel**“)

a

**Moravská filharmonie Olomouc, příspěvková organizace**

identifikační číslo: 00100617  
sídlo: Horní náměstí 23, 772 00 Olomouc  
zápis ve veřejném rejstříku: obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Ostravě, oddíl Pr, vložka 1015  
statutární orgán: Jonáš Harman – ředitel  
(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****MERIT GROUP a.s.**

a./ Březinova 136/7, 779 00 Olomouc  
t./ +420 585 226 185, f./ +420 585 230 206  
e./ merit@merit.cz, w./ www.merit.cz

IČO: 64609995, DIČ: CZ699000785

BÚ: ČSOB 377897583/0300

zapsán v obchodním rejstříku vedeném  
Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 1221

**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**

Příští pracovní den

**HODIN/Y****Profylaktický servis zařízení uvedených v bodě F)**

- Pravidelné návštěva v místě zákazníka nebo vzdálená profylaxe – 1x měsíčně
- Bezpečnostní a doporučené aktualizace operačního 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**

11.500
--------

**KČ PLUS DPH MĚSÍČNĚ****CENA NAD RÁMEC  
SERVISNÍ TECHNIK**

1.000
-------

**KČ PLUS DPH ZA HODINU**

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 <input type="checkbox"/>	bez závazku <input checked="" type="checkbox"/>
		závazek 12 měsíců <input type="checkbox"/>	24 měsíců <input type="checkbox"/>
	Doba určitá	12 měsíců <input type="checkbox"/>	24 měsíců <input type="checkbox"/>

Datum smlouveného započetí plnění	1.4.2023

**E) KONTAKTNÍ OSOBY:**

Osoby oprávněné hlásit požadavky na servis:

- XXXXXXXXXXXXXXXX
- XXXXXXXXXXXXXXXX

**F) SPECIFIKACE SERVISOVANÉ TECHNIKY:**

- |  |                 |
|--|-----------------|
| 1. HW servery (včetně systémového SW)        | celkem až 1 ks  |
| 2. Virtuální servery (včetně systémového SW) | celkem až 3 ks  |
| 3. Prvky pevné sítě – přepínače, kabeláž     | celkem až 5 ks  |
| 4. Prvky bezdrátové sítě – kontroler + AP    | celkem až 7 ks  |
| 5. Disková pole                              | celkem až 0 ks  |
| 6. Zálohovací jednotky                       | celkem až 0 ks  |
| 7. Firewally                                 | celkem až 1 ks  |
| 8. Pracovní stanice                          | celkem až 35 ks |

Poskytovatel:

Objednatel:

V Olomouci dne .....

V Olomouci dne .....

.....  
**MERIT GROUP a.s.**Petr Weigel  
předseda správní rady.....  
**Moravská filharmonie Olomouc**Jonáš Harman  
ředitel