**Příloha č. 1 verze 2 ke smlouvě 10 / 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: (dále také jako „***poskytovatel***“)    a | Petr Weigel, předseda správní rady |

**Základní škola Olomouc, tř. Spojenců 8, příspěvková organizace**

identifikační číslo: 60338571 sídlo: tř. Spojenců 702/8, 779 00 Olomouc

statutární orgán: Mgr. Miluše Zatloukalová, ředitelka 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**

|  |
| --- |
| 5 |

**CELKEM K ČERPÁNÍ HODIN/Y**

Šablona Šablona Šablona

**MERIT GROUP a.s.** Šablona

Šablona a./ Březinova 136/7, 779 00 Olomouc Šablona

t./ +420 585 226 185, f./ +420 585 230 206

Šablona

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:**

☒ 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

|  |
| --- |
| následující pracovní den |

**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.

**B) CENA POSKYTOVANÝCH SERVISNÍCH SLUŽEB**

|  |
| --- |
| 8.000,- |

**SJEDNANÁ CENA KČ PLUS DPH MĚSÍČNĚ,**

**v měsíci červenec se služba neposkytuje**

|  |
| --- |
| 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.

**C) SERVISNÍ OKNO**

|  |
| --- |
| Pátek, 12:00 – 17:00 |

**SJEDNANÉ SERVISNÍ OKNO**

*V uvedeném čase budou prováděny*

*servisní činnosti, které mohou dočasně omezit provoz servisovaných zařízení.*

**D) TRVÁNÍ SMLOUVY**

# → Za hranice všech technologií

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| Šablona |  | Šablona | Šablona |
| Šablona |  | Šablona | Šablona |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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. 7. 2024 |
|  |  |

1. **KONTAKTNÍ OSOBY:**

*Osoby oprávněné hlásit požadavky na servis:*

* + **Mgr. Miluše Zatloukalová**
  + **Mgr. Miroslav Navrátil**
  + **Mgr. Jiří Fleško**

1. **SPECIFIKACE SERVISOVANÉ TECHNIKY:**

* 1. Virtuální servery (včetně systémového SW) celkem až 2 ks
  2. Prvky pevné sítě – přepínače, kabeláž celkem až 3 ks (přepínače)
  3. Prvky bezdrátové sítě – kontroler + AP celkem až 7 ks
  4. Firewally celkem až 1 ks
  5. Pracovní stanice celkem až 100 ks

Poskytovatel: Objednatel:

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **MERIT GROUP a.s. Základní škola Olomouc, Tř. Spojenců** *poskytovatel uživatel*

Petr Weigel, předseda správní rady Mgr. Miluše Zatloukalová, ředitelka