



Příloha č. 1 v2 – Rozsah servisních služeb zahrnutých v paušální platbě

MERIT GROUP a.s.

identifikační číslo: 64609995
 sídlo: Březinova 136/7, 772 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

Dopravní podnik města Olomouce, a.s.

identifikační číslo: 47676639
 sídlo: Koželužská 563/1, 779 00 Olomouc
 zápis ve veřejném rejstříku: obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 803
 statutární orgán: Ing. Jaroslav Michalík, předseda představenstva
 Mgr. Petr Kocourek, MBA, LL.M., člen představenstva
 (dále také jako „**objednatel**“ či „**zákazník**“)

A) ROZSAH POSKYTOVANÝCH SERVISNÍCH SLUŽEB:

Rozsah servisních služeb

Kategorie poskytovaných služeb	Počet hodin za měsíc
Pohotovostní servis zařízení uvedených v bodě F)	společně s ostatními službami v rozsahu maximálně „celkem k čerpání hodin“
Profylaktický servis zařízení uvedených v bodě F)	společně s ostatními službami v rozsahu maximálně „celkem k čerpání hodin“
Instalace, konfigurace zařízení uvedených v bodě F)	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

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

CELKEM K ČERPÁNÍ

8

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

REAKČNÍ ČAS

4

HODIN/Y

Profylaktický servis zařízení uvedených v bodě F)

- Pravidelné návštěva v místě zákazníka – 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	8 500,-	KČ PLUS DPH MĚSÍČNĚ
CENA NAD RÁMEC SERVISNÍ TECHNIK	650,-	KČ PLUS DPH ZA HODINU
CENA NAD RÁMEC SW SPECILATISTA	1 200,-	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

20:00 – 4:00

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	7.6.2024

E) KONTAKTNÍ OSOBY:

Osoby oprávněné hlásit požadavky na servis:

Ing. Ákos Zsigrai
Mgr. Petr Plachý
Mgr. Pavel Kašpárek
Martin Reichel
Zdeněk Pazdera

F) SPECIFIKACE SERVISOVANÉ TECHNIKY:

1. HW servery (včetně systémového SW)	celkem až 5 ks
2. Virtuální servery (včetně systémového SW)	celkem až 50 ks
3. Prvky pevné sítě – přepínače, kabeláž	celkem až 40 ks (přepínače)
4. Prvky bezdrátové sítě – kontroler + AP	celkem až 60 ks
5. Disková pole	celkem až 2 ks
6. Zálohovací jednotky	celkem až 2 ks
7. Firewally	celkem až 2 ks

G) DALŠÍ UJEDNÁNÍ:

V rámci poskytovaných servisních služeb bude poskytovatel upozorňovat objednatele na potřebu zakoupení resp. prodloužení

- hardwarové servisní podpory výrobce,
- softwarové servisní podpory výrobce,
- licencí a
- jiných nehmotných produktů určených k provozu servisovaných objektů.

Objednatel může tyto produkty (dle svých interních předpisů) objednat u poskytovatele samostatnou objednávkou na základě poskytovatelem předložené nabídky.

Poskytovatel:

Objednatel:

V Olomouci dne

V Olomouci dne

**Bc. Milan
Medvedík** Digitálně podepsal
Bc. Milan Medvedík
Datum: 2024.06.07
10:46:20 +02'00'

**Ing. Jaroslav
Michalík** Digitálně podepsal
Ing. Jaroslav Michalík
Datum: 2024.06.13
11:57:05 +02'00'

MERIT GROUP a.s.

Petr Weigel
předseda správní rady

Dopravní podnik města Olomouce, a.s.

Ing. Jaroslav Michalík,
předseda představenstva

Mgr. Petr
Kocourek, MBA,
LL.M. Digitálně podepsal Mgr.
Petr Kocourek, MBA, LL.M.
Datum: 2024.06.10
07:19:44 +02'00'

Mgr. Petr Kocourek, MBA, LL.M.,
člen představenstva

