

Příloha č. 1 verze 5 ke smlouvě 80 / 2021
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: Bc. Milan Medvedík, místopředseda správní rady
(dále také jako „**poskytovatel**“)

a

Hřbitovy města Olomouce, příspěvková organizace

identifikační číslo: 00534943
sídlo: tř. Míru 138/102, 779 00 Olomouc - Neředín
zápis ve veřejném rejstříku: nezapsaná v obchodním rejstříku
statutární orgán: Ing. Dana Pluskalová, ředitelka
(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**4****HODIN****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:

- ☒ 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

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 objednatele.

B) CENA POSKYTOVANÝCH SERVISNÍCH SLUŽEB

SJEDNANÁ CENA

5.000

KČ PLUS DPH MĚSÍČNĚ

**CENA NAD RÁMEC
SERVISNÍ TECHNIK**

850

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 – nutný souhlas objednatele

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 smlouveného započetí plnění	
	1.1.2025

E) KONTAKTNÍ OSOBY:

Osoby oprávněné hlásit požadavky na servis:

- Ing. Dana Pluskalová
- Lenka Kvášová

F) SPECIFIKACE SERVISOVANÉ TECHNIKY:

- | | |
|--|-----------------|
| 1. HW servery (včetně systémového SW) | celkem až 0 ks |
| 2. Virtuální servery (včetně systémového SW) | celkem až 0 ks |
| 3. Prvky pevné sítě – přepínače, kabeláž | celkem až 5 ks |
| 4. Prvky bezdrátové sítě – kontroler + AP | celkem až 0 ks |
| 5. Disková pole | celkem až 0 ks |
| 6. Zálohovací jednotky | celkem až 0 ks |
| 7. Firewally | celkem až 0 ks |
| 8. Pracovní stanice | celkem až 10 ks |

Poskytovatel:

Objednatel:

V Olomouci dne

V Olomouci dne

**Bc. Milan
Medvedík**

Digitálně podepsal
Bc. Milan Medvedík
Datum: 2024.11.14
09:02:41 +01'00'

.....
MERIT GROUP a.s.

poskytovatel
Bc. Milan Medvedík
místopředseda správní rady

**Ing. Dana
Pluskalová**

Digitálně podepsal
Ing. Dana Pluskalová
Datum: 2024.11.25
13:08:42 +01'00'

.....
**Hřbitovy města Olomouce,
příspěvková organizace**

objednatel
Ing. Dana Pluskalová, ředitelka