# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB IT (SLA)

uzavřená mezi:

Zákazník:
Středisko volného času Slovácko, příspěvková organizace
Hutník 1495
698 01 Veselí nad Moravou
IČO: 49939416
Zastoupená: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

a

Poskytovatel:
NEXT LEVEL IT s.r.o.
Nová 864
696 81 Bzenec
IČO: 06877303
Spisová značka: C 104779 vedená u Krajského soudu v Brně
Zastoupená: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## 1. Předmět smlouvy

Poskytovatel se zavazuje zajišťovat zákazníkovi dohled, správu a podporu IT infrastruktury v rozsahu níže uvedených služeb a podmínek.

## 2. Rozsah poskytovaných služeb

|  |  |
| --- | --- |
| Služba | Jednotky |
| Paušální dohled SLA | součást balíčku |
| Pracovní dny pro technickou podporu a helpdesk | Po–Pá 8:00–16:00 |
| Reakční doba na kritické incidenty | Do 8 hodin |
| Počet poskytovaných hodin za měsíc | 40 hodin |
| Monitorování a dohled 24/7 (RMM) | 15 |
| Síťové prvky (Wi-Fi, Router, Switch) | 15 |
| Antivirus | 15 |
| Active Directory | 1 |
| Lokalita ČR | 1 |
| Uživatelé | 10 |
| Pracovní stanice (Windows/Mac) | 10 |
| Cloudové služby – licence 365, pošta apod. | 10 |
| Tiskárny | 3 |
| Každá další lokalita ČR (SD-WAN, VPN) | 3 |

Základní balíček zahrnuje minimální jednotky. Veškeré nadlimitní jednotky jsou zahrnuty v celkové ceně. Případné další rozšíření služeb bude provedeno dodatkem ke smlouvě.

## 2a. Služby zahrnují zejména:

- Monitoring a správu serverů a pracovních stanic

- Pravidelné aktualizace a patch management

- Zabezpečení IT infrastruktury (antiviry, firewall, přístupy)

- Správu a konfiguraci zálohovacích systémů

- Uživatelskou podporu (helpdesk, vzdálená i fyzická asistence)

- Instalaci a údržbu firemních aplikací

- Reakci na bezpečnostní incidenty

- Konzultace ohledně IT rozvoje a digitalizace procesů

## 3. Cena služeb

Celková měsíční cena: 12 070 Kč bez DPH

- Základní paušální dohled SLA: 4 950 Kč
- Dle počtu jednotek: 7 120 Kč
- Fakturace probíhá poslední den v měsíci
- Splatnost faktury: 14 dní

## 4. Mimořádné výkony mimo pracovní dobu

Každá započatá hodina mimo Po–Pá 8:00–16:00, včetně víkendů a svátků: 1 250 Kč bez DPH
Doprava se účtuje ze sídla společnosti v Bzenci a zpět – 16 Kč / 1 km bez DPH

## 5. Místo plnění

Hlavní místo plnění: Veselí nad Moravou
Služba zahrnuje také pobočky v:
- Strážnici
- Bzenci
- Vřesovicích

## 6. Překročení hodinového limitu

V případě překročení měsíčního limitu 40 hodin bude zákazník předem informován. Zákazník následně rozhodne, zda budou práce nad rámec SLA provedeny. Tyto práce se účtují zvlášť dle aktuální hodinové sazby.

## 7. Mlčenlivost

Obě strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, informacích a datech, které se dozvěděly při plnění této smlouvy, a to i po jejím ukončení. Poskytovatel se rovněž zavazuje k důvěrnému a bezpečnému nakládání s jakýmikoliv daty zákazníka.

## 8. Závěrečná ustanovení

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
Výpovědní lhůta činí 3 měsíce, nebo dle vzájemné dohody.
Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma stranami.
Nevyužité hodiny se nepřevádějí do dalšího měsíce.
Veškeré změny této smlouvy musí být provedeny písemným dodatkem.

V Bzenci dne

Za Středisko volného času Slovácko

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(podpis)

Za NEXT LEVEL IT s.r.o.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
(podpis)