

I. SMLUVNÍ STRANY

1) Společnost DESIGN CIS, s.r.o. (dále jen *Poskytovatel*)

IČ: 623 602 30, DIČ: CZ 623 602 30, se sídlem Fialova 963/12, 787 01 Šumperk,
zastoupená: [redacted] jednatelem a ředitelem společnosti,
zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Ostravě oddíl C, vložka C 8074

2) Společnost Základní škola Šumperk, ul. dr. E. Beneše 1 (dále jen *Zákazník*) (dále jen *Zákazník*)

IČ: 00852295
se sídlem: Dr. E. Beneše 1/974, 787 01 Šumperk
zastoupená: Mgr. Jakubem Dolníčkem, ředitelem školy

II. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- Předmětem servisní smlouvy *SLA - PARTNER+* (dále jen *SLA*) jsou řízené služby monitoringu, správy, servisu, provozu a rozvoje ICT *Zákazníka* (dále jen *ICT*) v lokalitě **Šumperk** s cílem garance funkcionality, efektivního provozu, obnovy a dalšího rozvoje, a to na základě vzájemné dohody mezi *Zákazníkem* a *Poskytovatelem*, uvedené v této *SLA* a případných dodatcích, které jsou její nedílnou součástí.
- Součástí plnění této *SLA* je níže uvedená specifikace služeb:**

HelpDesk	1.01	Telefon // mobil // email: [redacted] (pracovní dny 8:00-16:00) Email: [redacted] (7 x 24)
-----------------	-------------	---

Garantované služby	<i>Smluvní reakční doba</i>	1.02	Garance doby příjezdu servisního technika nebo zahájení řešení problémů v rozsahu dané <i>SLA</i> a dle zvoleného stupně pohotovosti.
	<i>Zajištění funkcionality</i>	1.03	Údržba a servis předmětného ICT s garancí funkcionality zařízení, technického, odborného a servisního zázemí, a garanci záruk za provedené služby a činnosti.
	<i>Zvýhodněná sazba</i>	1.04	Zvýhodněné hodinové sazby na všechny kategorie prováděných servisních prací a služeb v oblasti zajištění, provozu a rozvoje ICT, a dále objemové slevy za služby.
	<i>Prodloužená splatnost</i>	1.05	Prodloužená splatnost faktur a finanční kredit na poskytovaný smluvní servis, služby a řešení ICT.
	<i>Servisní středisko</i>	1.06	Garance kompetencí kvalifikovaných a proškolených pracovníků při řešení daného problému v rozsahu poskytovaných servisních služeb ICT.

Přidaná hodnota	<i>Distribuční servis</i>	1.07	Doprava techniky a zařízení v dohodnuté době na místo určené, včetně montáže, instalace, ověření funkčnosti a seznámení s obsluhou.
	<i>Zákaznický servis</i>	1.08	Individuální schůzky s obchodními konzultanty za účelem analýzy potřeb, efektivnosti, bezpečnosti a optimalizace provozu a rozvoje.
	<i>Informační servis</i>	1.09	Informace o aktuálních novinkách, produktech a trendech v oboru; zpracování nabídek na základě znalosti prostředí <i>zákazníka</i> .
	<i>Vzdálený servis</i>	1.10	Vzdálený servis a řešení klíčových problémů a požadavků ICT <i>Zákazníka</i> (<i>úspora nákladů, zkrácení reakční doby a doby odstranění závady</i>).
	<i>Ekologická likvidace</i>	1.11	Likvidace opotřebeného zařízení a spotřebního materiálu, odborné posudky a analýzy, vystavování vyřazovacích protokolů.

III. REAKČNÍ DOBA

Reakční doba *	48 hodin	24 hodin	8 hodin	4 hodiny
Měsíční sazba	300,- Kč	700,- Kč	1 500,- Kč	2 900,- Kč
Zvolená služba	✓	x	x	x

**) Reakční doba je doba od prokazatelného nahlášení požadavku *zákazníkem* na kontaktní místo *odavatele* v pracovní době (8:00 - 16:00), do doby započítání řešení vzniklého požadavku v rámci stanovené pracovní doby (pracovní den od 8:00 – do 16:00). *Poskytovatel* se v praxi bude vždy snažit, v závislosti na se svých kapacitních možnostech, tuto dobu maximálně zkrátit.*

IV. SPECIFIKACE SLUŽEB

1) **Hodinové sazby dle náročnosti zásahu:** [střední firmy a instituce, základní, střední a vyšší odborné školy]

SLA zahrnuje pouze odborné servisní práce a činnosti, zajišťované kvalifikovaným a odborně certifikovaným servisním personálem, zpoplatněné hodinovou sazbou (dále jen HS).

Hodinové sazby (HS)*	Rutinní činnosti (MP)	HW a SW práce (SW-I)	HW a SW práce (SW-II)	Projektční práce (PP)
ceniková sazba	700,- Kč	800,- Kč	900,- Kč	1 000,- Kč
Zvýhodněná sazba (SLA s reakční dobou)	600,- Kč	690,- Kč	780,- Kč	870,- Kč
Zvýhodněná sazba (více jak 8 hod./měsíc)	550,- Kč	640,- Kč	730,- Kč	820,- Kč
Zvýhodněná sazba (více jak 12 hod./měsíc)	X	590,- Kč	680,- Kč	770,- Kč

*) Sazba v rámci fyzického / vzdáleného servisu je účtována za každou započatou půl hodinu.

2) **Kategorizace zásahů a činností:**

(M. P.) Rutinní činnosti	Přemísťování techniky, běžné servisní prohlídky a mechanická údržba lokálních počítačů a tiskáren, nezahnující SW práce, instalace a optimalizace nastavení; Běžné opravy, údržba a montáž datových rozvodů a kabeláže.
(I. Úroveň) HW a SW práce	Správa, instalace, konfigurace a údržba OS a aplikačních SW stolních a přenosných počítačů včetně souvisejících HW prací; Správa, instalace, konfigurace a údržba tiskáren a malých MF strojů; Správa, instalace a nastavení aktivních prvků datových sítí, optimalizace topologie.
(II. Úroveň) HW a SW práce	Správa, instalace, konfigurace a údržba OS a jeho nadstaveb včetně souvisejících HW prací; Správa, instalace, konfigurace a údržba síťových MF strojů; Vzdálený monitoring, správa a údržba OS serverů, aplikačních SW a databází; roční revize, HW/SW audity, analýzy a mapování datových sítí.
(III. Úroveň) ** Projektční práce	Analytické, programátorské, vývojové a projektční práce spojené s návrhem, realizací a rozvojem serverových databází, SW aplikací třetích stran a zakázkových SW, tvorbou ICT koncepcí a strategií, zpracováním rozvojových projektů a záměrů.

3) **Zvýhodněné servisní hodiny**

- Předplacené servisní hodiny v rámci měsíčního paušálu

Obj.	Zn.	Objemové slevy z předplacených hodin [≥ 4 hod./měsíc] • [maximální hodinová tolerance/ měsíc + 25 %] • [nevyčerpané předplacené hodiny/měsíc se nepřenáší]	Hodinová sazba	Hodiny	Měsíční paušál
-	PH1	Předplacené SW I a SW II (od 4 hod./měsíc)	[690,- Kč]	99	-,-
-	PH2	Předplacené SW I a SW II (od 8 hod./měsíc)	[640,- Kč]	99	-,-
-	PH3	Předplacené SW I a SW II (od 12 hod./měsíc)	[590,- Kč]	99	-,-
X	IP *	Individuálně stanovený měsíční paušál	Neomezeně	-	3 600,-

4) **Práce mimo pracovní dobu:**

Expresní příplatek * [zkrácená reakční doba] + 550,- Kč

Tarifní příplatek	Práce v pracovní dny od 16:00-20:00	Práce v pracovní dny 6:00-8:00 // 20:00-22:00	Práce v noci, ve dnech pracovního volna a klidu a o státních svátcích
Hodinová sazba	+ 15 %	+ 25 %	50 %

*) Zákazník může požádat, v případě volných kapacit poskytovatele, o naléhavý servisní zásah nad garantovanou reakční dobou. V tomto případě je k servisnímu výjezdu účtován expresní příplatek.

SERVISNÍ SMLOUVA „SLA - PARTNER + /VF“ 01/2026 - PN

5) Servisní poplatky za nadstandardní služby SLA :

Obj.	Zn.	Specifické servisní služby – úhrada měsíční sazbou	Měsíční sazba
✓	VM	Vzdálený monitoring vyjmenovaných zařízení [dle počtu a náročnosti kritické infrastruktury]	1 600,- Kč
-	NIS	Služby a činnosti pověřené osoby dle nového zákona o KB č. 264/2024 Sb. [v rozsahu Vyhlášky č. 410/2025 Sb. o bezpečnostních opatřeních poskytovatele regulované služby v režimu nižších povinností]	-
-	TM	Servisní technik na mobilním telefonu (max. 5 min; max. 60 min / měsíc)	-
-	ND	Pohotovostní sklad vyjmenovaného spotřebního materiálu a ND	-
-	DE	Detailní evidence HW a SW konfigurací v databázi dodavatele	-
-	HD	Systém sledování a vyhodnocování servisních požadavků (HelpDesk)	-
-	UN	Sledování a vyhodnocování nákladů na tisk (spotřeba na stroj/ uživatele)	-

Obj.	Zn.	Specifické servisní služby – úhrada dle dohody nad rámec SLA	Četnost
-	RB	Revize funkcionality EZS, dohledových a IP kamerových systémů	1 x rok
-	RD	Revize a kontrola propustnosti rozvodů a topologií datových sítí	1 x rok
-	VA	Vstupní/průběžný HW a SW audit (evidence stavu pro plán rozvoje ICT)	1 x rok
-	NA	Vstupní/průběžný nákladový audit (optimalizace využití a nákladů MFS)	1 x rok
-	PS	Preventivní periodické prohlídky, údržba a čištění koncových stanic ICT	2 x rok
-	TS	Preventivní periodické prohlídky, čištění a údržba tiskových a MF strojů	4 x rok

6) Servisní výjezd dle jednotlivých pásem:

Dojezdový tarif *	I. tarifní pásmo Šumperk	II. tarifní pásmo (do 15 km)	III. tarifní pásmo (do 25 km)	IV. tarifní pásmo (nad 25 km)
Servisní výjezd	120,- Kč	280,- Kč	440,- Kč	13 Kč / km
Započetí práce	500,- Kč	750,- Kč	1 000,- Kč	1 000,- Kč

*) V případě výrazného navýšení prodejních cen PHM může dojít úměrně k navýšení ceny servisního výjezdu.

V. FAKTURACE

Smluvní strany se dohodly na platbách tímto způsobem:

- Služby, které byly poskytnuty v rámci uzavřené SLA v daném měsíci, jsou účtovány vždy nejpozději k 15-tému dni, následujícího kalendářního měsíce po dobu trvání SLA se splatností 21 dnů.
- DUZP je poslední den kalendářního měsíce, ve kterém byl servis, služba nebo prodej realizován. Všechny uvedené ceny jsou bez daně z přidané hodnoty (DPH).

VI. STYČNÉ OSOBY

1) Kontaktní osoby – Poskytovatel			
Primární kontakt	Zaměření	Telef./Mobil	e-mail:
Asistentka OÚ	Péče o Zákazníky (Hot Line požadavky klientů)		
Servisní podpora	Servis a technická podpora (Help Desk)		
Obchodní podpora	Obchodní konzultant		

2) Kontaktní osoby - Zákazník			
Primární kontakt	Zaměření	Telef./Mobil	e-mail:
	ICT koordinátor		

VII. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 1) **Vzdálený servis**, který bude požadován a předem odsouhlasen zákazníkem, bude účtován dle skutečně vynaloženého času na základě vystaveného **servisního protokolu**. Pro stanovení doby servisních úkonů je započítatelným podílem času 0,5 hodiny.
- 2) Ostatní servisní zásahy a činnosti budou odsouhlaseny **Zákazníkem** na **servisním** nebo **předávacím protokolu**. Pro stanovení doby servisních úkonů je započítatelným podílem času 0,5 hodiny. Do stanovení doby servisních úkonů se nezapočítává čas technika na cestě.
- 3) Tato smlouva se nevztahuje na Smluvní zakázky, Projekční práce a činnosti řešené samostatnou Objednávkou nebo Smlouvou o dílo uzavřenou mezi dodavatelem a zákazníkem.
- 4) **Poskytovatel** se zavazuje provádět veškeré služby svědomitě, s optimální funkční ekonomičností a vést o své činnosti průkaznou dokumentaci. Ukončením jakékoliv služby se rozumí splnění podmínek zadání, seznámení zákazníka s řešením, předání odpovídající dokumentace a podepsání předávacího protokolu (*neplatí pro servisní zásah formou vzdáleného servisu*).
- 5) **Poskytovatel** se zaručuje dodržovat všeobecně platné nařízení a dbát pokynů **Zákazníka** v oblasti bezpečnosti práce a požární ochrany.
- 6) **Poskytovatel** si je vědom, že se může dostat k informacím, které nesmí být poskytnuty třetí straně nebo využity pro účely mimo předmět této smlouvy.
- 7) **Zákazník** se zavazuje umožnit dodavateli přístup na pracoviště zákazníka, souvisí-li toto s řešenou problematikou.
- 8) Všechny ceny služeb uvedené v této SLA jsou uvedeny bez DPH, které bude účtováno dle platných předpisů.

VIII. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 1) Tato SLA může být měněna pouze písemnou formou jako číslované dodatky a nabývá platnosti dnem jejího podpisu, kdy je vyhotovena ve 2 exemplářích, z nichž jeden obdrží Zákazník a jeden Poskytovatel.
- 2) Nedílnou součástí této SLA je příloha „Všeobecné obchodní podmínky společnosti DESIGN CIS, s.r.o. a případně další přílohy, upřesňující specifické služby, definované v ad 5), hlava IV., (byly-li v rámci SLA uzavřeny).
- 3) SLA mezi oběma smluvními stranami se uzavírá na dobu neurčitou, přičemž obě smluvní strany potvrzují autentičnost této SLA svým podpisem.
- 4) Plnění předmětu SLA bude zahájeno dnem **01. 01. 2026**. SLA lze písemně po vzájemné dohodě upravit formou písemných dodatků. SLA lze dále písemně vypovědět s výpovědní dobou **3 měsíců**, počínající od následujícího měsíce, kdy jedna smluvní strana obdrží písemnou výpověď od druhé smluvní strany.
- 5) Právní vztahy, založené touto SLA, se řídí vedle smluvních ujednání plynoucích z této SLA, především úpravou, obsaženou v Občanském zákoníku a dále „Všeobecnými obchodními podmínkami DESIGN CIS, s.r.o.“, které jsou nedílnou přílohou této SLA.
- 6) Podpisem této SLA zanikají veškeré předchozí smlouvy SLA uzavřené mezi poskytovatelem a zákazníkem, s datem platným před podpisem této SLA.



Funkce: ředitel školy



Funkce: ředitel a jednatel společnosti