

Smlouva o Technické podpoře

uzavřená dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen Smlouva)
č. 2025/205692/1

Smluvní strany:

1. **Objednatel:** Albrechtova střední škola, Český Těšín, příspěvková organizace
Tyršova 611/2, 737 01 Český Těšín
Zastoupená: Mgr. Pavlem Cieslarem, ředitelem školy
IČO: 00577235
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Zástupci ve věcech technických
- a
2. **Poskytovatel:** ORKA Systems, s.r.o.
Masarykovo náměstí 2457/10, 733 01 Karviná-Fryštát
Zastoupená: Tomaszem Michalskim, jednatelem společnosti
IČO: 27274861
DIČ: CZ27274861
Bankovní spojení: Fio banka, a.s., č.ú.

I. Předmět plnění

1. Předmětem smlouvy je poskytování technické podpory v oblasti správy počítačové sítě objednatele dle specifikace v článku II smlouvy.
2. Smlouva stanovuje rozsah a podmínky poskytovaných služeb.
3. Místem plnění smlouvy jsou sídlo objednatele nebo jím definovaná pracoviště
4. Objednatel se zavazuje hradit poskytovateli cenu služeb dle článku IV. této smlouvy.

II. Specifikace předmětu plnění

1. Pravidelná kontrola, monitoring a údržba informačního systému objednatele, výčet HW a SW je uveden v příloze č.1 smlouvy.
2. Pravidelná kontrola, monitoring a údržba VoIP telefonie, výčet HW a SW uveden v příloze č.2 smlouvy.
3. Rozšíření HW konfigurace dle přání objednatele. Zajištění hardwarového servisu nad rámec záručních oprav.
4. Podpora prostředí operačních systémů serverů/virtualizace (WinServer, Linux, VMWare)
5. Koordinace s jinými dodavateli IT služeb.
6. Doporučení na změny a optimalizaci informačního systému objednatele.
7. Poradenská činnost v oblasti hardware a software. Podpora v oblasti nákupu hardware, software a ostatního spotřebního materiálu z oblasti IT.

III. Podmínky pro poskytování služeb

III.a Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje plnit požadavky objednatele dle článku II. smlouvy.
2. Poskytovateli bude umožněno vykonávat potřebné úkony prostřednictvím vzdálené správy, kdy poskytovatel plně odpovídá za zabezpečenou komunikaci. Dále pak bude umožněn přístup k potřebnému HW a SW v případě, že bude nutná návštěva poskytovatele služeb přímo v objektu objednatele.
3. Poskytovatel určí k plnění smlouvy minimálně dva pověřené odborné pracovníky. Jména a kontakty budou předány při podpisu smlouvy objednateli v příloze č. 3 smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen dodržet reakční dobu stanovenou v článku III.c smlouvy.

III.b Povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost k zajištění plnění předmětu smlouvy dle článku II. smlouvy. Zejména přístup k podkladům, technickým prostředkům a informacím potřebným ke správě ICT.
2. Objednatel se zavazuje za podmínek stanovených ve smlouvě vykonané práce a služby převzít a za jejich provádění zaplatit cenu, která je stanovena dle článku IV. smlouvy.

III.c Hlášení požadavků a závad, reakční doba

1. 24/7 hlášení poruch a požadavků technické podpory na email: spravce@rapidnet.cz nebo formou SMS na telefonním čísle [REDACTED] ve tvaru: objednatel, popis závady, telefonický kontakt.
2. Požadavky zaslané formou emailu nebo sms jsou vyřizovány v pracovní dny od 7h do 17h bezodkladně, následně do 22h s reakcí do 2 hodin od nahlášení (řešení opravy, kontakt s uživatelem telefonicky na číslo uvedené jako kontaktní osoba ve smlouvě nebo na číslo volacího). Požadavky zaslané po 22h jsou řešeny následující den od 7h.
3. Hlášení poruch a požadavků telefonicky v pracovní dny na telefonním čísle [REDACTED] v čase 6.30-17h. V případě zmeškaného hovoru dispečink kontaktuje objednatele zpět na telefonní číslo volacího.
4. Reakční dobou se rozumí maximální doba od přijetí požadavku objednatele do začátku poskytnutí podpory poskytovatelem.
5. Poskytovatel se zavazuje k odstraňování případných závad co nejdříve. Stejně tak bude postupovat i v případě, kdy bude závada způsobena důsledky okolností vylučujících jeho odpovědnost ve smyslu občanského zákoníku. V případě, že poskytovatel nebude schopen poskytnout objednateli požadovanou službu z technických nebo objektivních důvodů, je povinen o tom poskytovatel neprodleně informovat objednatele a nabídnout vhodné řešení.

IV. Cena a platební podmínky

1. Dle zákona č.526/1990 Sb. o cenách, v platném znění, je cena za poskytnutí technické podpory smluvní a je určena jako měsíční poplatek ve výši:

Měsíční poplatek za poskytnutí technické podpory: 5.200,- Kč bez DPH.

2. Výše poplatku odpovídá rozsahu a druhu prací, které jsou prováděny ve stanoveném rozsahu 5 hodin měsíčně (kontroly min 1x týdně). Jedná se o tyto úkony:
 - monitoring a kontrola operačních systémů/virtualizace serverů - (Windows Server, Linux, VMWare),
 - monitoring a kontrola pravidelných záloh,
 - kontrola chybových hlášení zařízení - (systémové, aplikační logy),
 - bezpečnostní aktualizace serverů,
 - monitoring a kontrola páteřního routeru a aktivních prvků datové sítě - (switche, WiFi AP)
 - monitoring a kontrola VoIP ústředny a koncových VoIP prvků (telefony, vrátníky)
 - konzultační online podpora v oblasti IT v rozsahu 1h
3. Poskytování technické podpory nad rámec sjednaného paušálu v bodě 1. článku IV. smlouvy bude účtováno následující hodinovou sazbou:

Hodinová sazba: 750,- Kč bez DPH.

Hodinová sazba za poskytnutí podpory mimo základní dobu poskytování technické podpory (7.00-17.00): V pracovní dny 17.00-7.00 1,25* Hodinová sazba
Mimo pracovní dny, svátky = 1,5 * Hodinová sazba

4. Případné cestovní náhrady jsou účtovány následujícím způsobem:

Jízdné: 10,- Kč/km bez DPH

5. Ceny služeb jsou stanoveny na kalendářní rok 2025. Cena může být poskytovatelem dále upravena dle vývoje koeficientu inflace vyhlášeného Českým statistickým úřadem. Ceny jsou uvedeny bez příslušné sazby DPH.
6. Objednateli bude s vyúčtováním měsíčního poplatku za služby předložen písemný výkaz provedených úkonů nad rámec sjednaného paušálu. V případech, kdy bude nutné provést úkony nad rámec paušálu, bude objednatel informován předem telefonicky nebo na emailovou adresu objednatele. Poskytovatel bude požadovat schválení provedení úkonů a bude vyčíslena předběžná cena služeb nad rámec paušálu.
7. Zúčtovacím obdobím je kalendářní měsíc. Vyúčtování služeb je prováděno do 12 (dvanácti) dnů po skončení zúčtovacího období. Objednateli je vystaven daňový doklad. O této události je Objednatel informován emailem. Na požádání je možné zasílat

vyúčtování datovou schránkou.

V. Důvěrnost informací a ochrana osobních údajů

1. Obě strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které byly poskytnuty (ústně, písemně, prostřednictvím elektronických komunikací), a to jak během plnění smlouvy, tak i po jejím ukončení. Jde zejména o informace, které objednatel nebo poskytovatel označí jako tajné nebo důvěrné nebo o nichž podle právních předpisů povinen zachovávat mlčenlivost. Tato povinnost neplatí pro informace, které jsou vyžadovány ke zpřístupnění dle právních předpisů.
2. Poskytovatel má zavedeny postupy dle GDPR v souvislosti se zpracováním osobních údajů a zavazuje se k jejich dodržování tak, aby nakládání a uchovávání bylo chráněno proti zneužití.
3. Objednatel i poskytovatel se zavazují, že informace uvedené v této smlouvě tvoří předmět obchodního tajemství.

V. Ostatní ujednání

1. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran a je uzavírána na dobu určitou do 31.8.2026.
2. Případné spory obou stran se budou řešit přednostně dohodou.
3. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany objednatele se považuje opakované prodlení s placením smluvní ceny nebo její části.
4. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany poskytovatele se považuje opakované poskytování nekvalitních prací a služeb, na které byl poskytovatel opakovaně bezvýsledně prokazatelně upozorněn.
5. Tato smlouva je vypracována ve 2 vyhotoveních. Každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Znění smlouvy je možné měnit pouze písemně odsouhlasenými dodatky.
6. Smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.

V Českém Těšíně dne: 1.10.2025

Za objednatel:



V Karviné dne: 1.10.2025

Za poskytovatele:

