

SMLOUVA č. 175310180

na zajištění technické podpory pro implementované MDM řešení produktu AirWatch

I. Smluvní strany

Česká republika – Ministerstvo obrany

Se sídlem: Tychonova 1, 160 01 Praha 6

IČO: 60162694

DIČ: CZ60162694

Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha, Na Příkopě 28, Praha 1

Číslo účtu: 404881/0710

Zaměstnanec pověřený jednáním:

ředitel odboru komunikačních a informačních systémů SVA MO

Ing. Petr ZÁBOREC

Se sídlem na adrese: Sekce vyzbrojování a akvizic MO

odbor komunikačních a informačních systémů

nám. Svobody 471/4

160 01 Praha 6

Kontaktní osoba ve věcech smluvních:

Ing. Jaroslav Skřivan, tel.: +420 973 215 196, fax: +420 973 215 232

Kontaktní osoba ve věcech technických:

ředitel VÚ 3255 Praha, tel.: +420 973 216 004, fax: +420 973 217 377 nebo

jím písemně pověřená osoba

Adresa pro doručování korespondence:

Sekce vyzbrojování a akvizic MO

odbor komunikačních a informačních systémů

nám. Svobody 471/4

160 01 Praha 6

(dále jen „objednatel“)

a

O2 Czech Republic a.s.

Zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322

Se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

IČO: 60193336

DIČ: CZ60193336

Bankovní spojení: UniCredit Bank

Číslo účtu: 500114004/2700

Osoba oprávněná k jednání:

Zuzana Šnajdarová, Top Account Manager,

na základě Pověření ze dne 19. 10. 2016

Kontaktní osoba: Zuzana Šnajdarová

Telefonické, faxové a e-mailové spojení:

telefon: +420 602 608 620

e-mail: zuzana.snajdarova@o2.cz

Adresa pro doručování korespondence:

O2 Czech Republic a.s.

Za Brumlovkou 266/2

140 22 Praha 4

(dále jen „poskytovatel“)

Smluvní strany uzavírají podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“) a příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AZ“) na veřejnou zakázku zadanou podle § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek tuto **smlouvu na zajištění technické podpory pro implementované MDM řešení produktu AirWatch (dále jen „smlouva“)**.

II. Účel smlouvy

Účelem této smlouvy je zajištění komplexní podpory pro bezchybné a efektivní provozování a užití aplikačního programového vybavení MDM řešení AirWatch Blue Management Suit (On Promise).

III. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli:
 - a) technickou podporu (Annual Maintenance) pro MDM AirWatch Blue Management Suite (On Premise) – **350 ks**.
 - b) komplexní podporu (SLA) pro MDM řešení AirWatch. SLA se vztahuje na všechny moduly a komponenty implementované v rámci MDM řešení AirWatch – maximálně **160 hodin během kalendářního roku (maximálně 320 hodin po dobu platnosti smlouvy)**.Bližší podmínky a specifikace předmětu smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 1 „**Specifikace předmětu smlouvy**“ této smlouvy.
(dále jen „**služba**“)
2. Závazek objednatele za řádně a včas poskytnutou službu zaplatit dohodnutou cenu.

IV. Cena za službu

1. Smluvní strany se ve smyslu zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dohodly na celkové ceně za poskytovanou službu specifikovanou v čl. III. této smlouvy ve výši maximálně:

484 138,- Kč bez DPH
(slovy: čtyřistaosmdesátčtyřitisícetřicet osm korun českých)
2. **Celková cena za poskytnutí služby včetně DPH činí maximálně 585 806,98 Kč. Z toho DPH ve výši 21 % činí 101 668,98 Kč.**
3. Cenový rozklad za poskytovanou službu je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.
4. Celková cena bez DPH dle odst. 1 tohoto článku smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a není jí možno překročit. Tato cena zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s plněním svých závazků, tj. náklady na dopravné a další související náklady. K ceně bez DPH bude připočtena výše DPH v aktuální zákonné sazbě.

V.

Místo a doba plnění smlouvy

1. Místem poskytování služby je Vojenský útvar 3255 Praha, ulice Generála Píky 1, Praha 6 - Dejvice.
2. Poskytovatel zahájí poskytování služby první den následující po podpisu smlouvy a ukončí dnem 30. listopadu 2018.

VI.

Podmínky poskytování služby

1. Smluvní strany se dohodly, že odpovědnou osobou objednatele k činnostem vyplývajícím z této smlouvy, včetně akceptace plnění, je ředitel VÚ 3255 Praha, tel. +420 973 216 004, fax: +420 973 217 377 nebo jím písemně pověřená osoba (dále jen „oprávněná osoba“).
2. Podrobné podmínky realizace smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 1 smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen poskytnout službu dle čl. III. odst. 1 písm. a) této smlouvy na základě dodacího listu, který je poskytovatel povinen osobně doručit oprávněné osobě objednatele v den zahájení poskytování služby dle čl. V odst. 2 této smlouvy. Z dodacího listu musí vyplývat, že objednatel je oprávněn využívat službu dle čl. III odst. 1 písm. a) této smlouvy následovně:
 - a) **první den následující po podpisu smlouvy do 30. listopadu 2017,**
 - b) **od 1. prosince 2017 do 30. listopadu 2018.**
4. Poskytovatel je povinen poskytnout službu dle čl. III. odst. 1 písm. b) této smlouvy na základě „**Objednávky služby Technická podpora MDM**“, která je přílohou č. 3 této smlouvy (dále jen „objednávka“) a „**Akceptačního protokolu o poskytnutí služby**“, který je přílohou č. 4 této smlouvy (dále jen „akceptační protokol“), který za objednatele schvaluje oprávněná osoba. Akceptační protokol je poskytovatel povinen osobně doručit oprávněné osobě objednatele v den ukončení poskytnuté služby. Z akceptačního protokolu musí vyplývat popis poskytnuté služby a počet vyčerpaných člověkohodin (ČH).
5. Oprávněná osoba objednatele má právo kdykoli kontrolovat plnění závazků poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje oprávněné osobě provedení této kontroly umožnit.
6. Zjistí-li objednatel, že poskytovatel postupuje při plnění závazků ze smlouvy v rozporu se svými povinnostmi vyplývajících z této smlouvy nebo z příslušných právních předpisů, je poskytovatel povinen na takovou výzvu objednatele vady odstranit a dále plnit řádně. Jestliže tak poskytovatel neučiní, a to ani v přiměřené lhůtě, kterou je objednatel oprávněn poskytnout, bude objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy pro její podstatné porušení.

VII.

Fakturační a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že objednatel nebude poskytovat za plnění předmětu této smlouvy zálohové platby.
2. Poskytovatel je oprávněn vystavit a doručit fakturu objednateli za poskytnutí služby dle čl. III odst. 1 písm. a) takto:
 - dle čl. VI odst. 3 písm. a) této smlouvy nejdéle do 10 (deseti) dnů po podpisu této smlouvy;

- dle čl. VI odst. 3 písm. b) této smlouvy nejdříve 15. ledna 2018.

K faktuře musí být připojen originál dodacího listu podepsaného oprávněnou osobou objednatele a poskytovatele. Na dodacím listu musí být uvedeno jméno oprávněné osoby objednatele a poskytovatele, jejich podpis, datum předání, razítko a musí být vyhotoven v českém jazyce.

3. Poskytovatel je oprávněn vystavit a doručit fakturu objednateli za poskytnutí služby dle čl. III odst. 1 písm. b) na základě akceptačního protokolu podepsaného oprávněnou osobou objednatele a poskytovatele. Na akceptačním protokolu musí být uvedeno jméno oprávněné osoby objednatele a poskytovatele, jejich podpis, datum předání a razítko a musí být vyhotoven v českém jazyce. Úhrada za poskytnutou službu bude prováděna formou čtvrtletních plateb dle platebního kalendáře, který uveden v následující tabulce:

PLATEBNÍ KALENDÁŘ		
Poř. číslo daňového dokladu	Období, za které je daňový doklad vystaven	Daňový doklad bude objednateli doručen nejpozději
1	první den následující po podpisu smlouvy – únor 2017	do 10. března 2017
2	březen 2017 – květen 2017	do 10. června 2017
3	červen 2017 – srpen 2017	do 10. září 2017
4	září 2017 – listopad 2017	do 10. prosince 2017
5	prosinec 2017 – únor 2018	do 10. března 2018
6	březen 2018 – květen 2018	do 10. června 2018
7	červen 2018 – srpen 2018	do 10. září 2018
8	září 2018 – listopad 2018	do 10. prosince 2018

4. Na faktuře - daňovém dokladu bude uvedena tato adresa objednatele:
- Česká republika - Ministerstvo obrany
 Tychonova 1
 160 01 Praha 6
 IČO: 60162694, DIČ: CZ60162694
 v zastoupení
 Sekce vyzbrojování a akvizic MO
 odbor komunikačních a informačních systémů
 nám. Svobody 471/4
 160 01 Praha 6
5. Faktura - daňový doklad musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 435 OZ. Kromě toho musí obsahovat tyto údaje a náležitosti:
- označení dokladu jako „**Daňový doklad – faktura**“ s uvedením evidenčního čísla;
 - obchodní firmu nebo jméno a příjmení, popřípadě název, dodatek ke jménu a příjmení nebo názvu, sídlo a místo podnikání poskytovatele s uvedením IČO a DIČ;
 - název a sídlo objednatele s uvedením IČO a DIČ;
 - číslo smlouvy, podle které se uskutečňuje plnění;
 - název přejímajícího podle smlouvy;
 - cenu v Kč bez DPH a včetně DPH;
 - označení peněžního ústavu a čísla účtu poskytovatele, na který má být poukázána platba;
 - počet příloh a razítko s podpisem odpovědné osoby poskytovatele za vystavení faktury;

- k faktuře bude přiložen dodací list v případě poskytnutí služby dle čl. III odst. 1 písm. a) nebo akceptační protokol v případě poskytnutí služby dle čl. III odst. 1 písm. b).
6. Poskytovatel je povinen vyhotovit fakturu ve 2 výtiscích (originál a kopie).
 7. Lhůta splatnosti faktury - daňového dokladu je 30 dnů ode dne jejího doručení objednateli. Bude-li faktura - daňový doklad doručena objednateli v období od 15. prosince příslušného kalendářního roku do 15. ledna roku následujícího, prodlužuje se splatnost takové faktury o 30 dnů. Faktura - daňový doklad je považována za uhrazenou dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele a jejím směřováním na účet poskytovatele.
 8. Všechny částky v Kč poukazované mezi objednatelem a poskytovatelem na základě smlouvy musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.
 9. Případný opravný daňový doklad je poskytovatel povinen vystavit a doručit objednateli do 14 dnů od vyžádání objednatelem. Doba splatnosti opravného daňového dokladu, tj. den připsání příslušné částky na účet objednatele, je 30 dnů ode dne jeho doručení.
 10. Objednatel je oprávněn fakturu - daňový doklad bez jejího uhrazení ve lhůtě její splatnosti vrátit, neobsahuje-li požadované náležitosti, není doložena požadovanými doklady nebo obsahuje nesprávné cenové údaje a náležitosti. Pro zachování lhůty pro vrácení faktury - daňového dokladu postačí její odeslání poskytovateli v době její splatnosti. Vrácení faktury - daňového dokladu musí objednatel písemně zdůvodnit. V případě jejího oprávněného vrácení poskytovatel vystaví novou fakturu - daňový doklad. Vrácením faktury - daňového dokladu přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží nová 30 denní lhůta splatnosti ode dne doručení nové (opravené) faktury - daňového dokladu objednateli. Poskytovatel je povinen novou fakturu - daňový doklad doručit objednateli do 5 dnů ode dne doručení oprávněně vrácené faktury - daňového dokladu poskytovateli.
 11. Pokud budou u poskytovatele shledány důvody k naplnění institutu ručení za daň podle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, bude objednatel při zasílání úplaty vždy postupovat zvláštním způsobem zajištění daně podle § 109a tohoto zákona.

VIII.

Záruka za jakost a vady poskytnutého plnění

1. Poskytovatel odpovídá za řádné provedení služby specifikované v článku III. odst. 1 této smlouvy v souladu s podmínkami smlouvy po celou dobu trvání smluvního vztahu a na poskytnutou službu poskytuje záruku.
2. Poskytovatel poskytuje záruku za jakost výsledku poskytovaných služeb dle čl. III. odst. 1 této smlouvy **po dobu 30 dnů** ode dne převzetí služby objednatelem.
3. Reklamací uplatňuje oprávněná osoba písemně cestou Supervizora KIS u poskytovatele na adrese e-mail: zuzana.snajdarova@o2.cz bezodkladně po zjištění vady poskytnuté služby. V reklamačním protokolu musí být vada popsána a uvedeno, jak se projevuje. Dále v tomto protokolu může oprávněná osoba uvést své požadavky, jakým způsobem požaduje vadu poskytnuté služby odstranit.
4. Vady na poskytnuté službě budou odstraněny poskytovatelem nejpozději do 30 dnů od jejich uplatnění u poskytovatele.

5. Objednatelem oznámená vada je považována za odstraněnou okamžikem převzetí odstraněné vady zaznamenaném v protokolu o odstranění vady potvrzeném oprávněnou osobou objednatele.
6. Odpovědnost za vady a nároky z vad poskytnutého plnění a předaném plnění se řídí ustanoveními § 2615 až § 2619 OZ.

IX.

Smluvní pokuty a úroky z prodlení

1. Nezahájí-li poskytovatel plnění služby v termínu uvedeném v čl. V. odst. 2 této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý započatý den prodlení, a to až do úplného splnění závazku nebo do zániku smluvního vztahu. Tím nejsou dotčena ustanovení článku XI. smlouvy. Okamžik práva fakturace vzniká prvním dnem prodlení. Pro posouzení skutečnosti, že ze strany poskytovatele došlo ke splnění jeho závazku jsou rozhodující údaje z akceptačního protokolu.
2. Neodstraní-li poskytovatel reklamovanou vadu ve lhůtě dle čl. VIII. odst. 4 této smlouvy, zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý započatý den prodlení, a to až do podpisu protokolu o odstranění vady. Tím nejsou dotčena ustanovení článku XI. smlouvy. Okamžik práva fakturace vzniká prvním dnem prodlení.
3. Neodstraní-li poskytovatel nahlášenou závadu definovanou v Příloze č. 1 této smlouvy v ustanovení „Komplexní podpora pro MDM AirWatch (SLA)“, písm. c) jako úroveň požadavku „P1 (problém)“ a „P2 (problém)“ do konce příštího pracovního dne, zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení. Tím nejsou dotčena ustanovení článku XI. smlouvy. Okamžik práva fakturace vzniká prvním dnem prodlení.
4. Neodstraní-li poskytovatel nahlášenou závadu definovanou v Příloze č. 1 této smlouvy v ustanovení „Komplexní podpora pro MDM AirWatch (SLA)“, písm. c) jako úroveň požadavku „P3 (incident)“ do 5 (pěti) pracovních dnů, zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každou započatou hodinu prodlení. Tím nejsou dotčena ustanovení článku XI. smlouvy. Okamžik práva fakturace vzniká prvním dnem prodlení.
5. Uplatnění institutu smluvní pokuty podle smlouvy nevylučuje současné uplatnění nároků na náhradu škody v celém rozsahu. Smluvní pokuty a úrok z prodlení je odpovědná smluvní strana povinna uhradit bez ohledu na skutečnost zda v důsledku porušení smluvních povinností došlo ke vzniku škody. Smluvní pokutu a úrok z prodlení je smluvní strana povinna uhradit nejpozději do 30 dnů po doručení jejich vyúčtování od strany oprávněné.
6. V případě prodlení objednatele s úhradou faktury - daňového dokladu zaplatí objednatel poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši za každý i započatý den prodlení.

X.

Zvláštní ujednání

1. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí právním řádem České republiky.
2. Ve smluvně výslovně neupravených otázkách se tento závazkový vztah řídí ustanoveními OZ.
3. Smluvní strany se dohodly, že si bezodkladně sdělí skutečnosti, které se týkají změn některého ze základních identifikačních údajů, včetně právního nástupnictví.

4. Poskytovatel odpovídá za případné porušení práv z průmyslového, nebo jiného duševního vlastnictví třetích osob, jestliže jsou součástí poskytované služby.
5. Smluvní strany se zavazují nepodávat o poskytování služby žádné informace třetím stranám bez toho, aby s informováním projevily předchozí oboustranný písemný souhlas. Toto ustanovení se netýká třetích osob – subdodavatelů poskytovatele, právních nástupců smluvních stran a zaměstnanců smluvních stran, kteří budou ve vzájemné komunikaci při plnění úkolů souvisejících s poskytováním služby této smlouvy.
6. V případě, že výsledkem poskytování služby bude jakýkoliv nehmotný majetek, jenž nevznikl plně či částečně v důsledku duševní činnosti objednatele a který je předmětem jakýchkoliv práv duševního vlastnictví (zejména autorského práva), pak si poskytovatel v maximálním povoleném rozsahu, stanoveném platnými právními předpisy, taková práva ponechá a objednateli udělí pouze nepřevoditelnou nevýhradní licenci na dobu trvání této smlouvy. Pokud se však objednatel bude podílet v souvislosti s poskytováním služeb na vytvoření jakéhokoliv nehmotného majetku, jenž je předmětem jakýchkoliv práv duševního vlastnictví (zejména autorského práva), budou se práva a povinnosti vyvstávající v této souvislosti řídit platnými právními předpisy.
7. Jednacím jazykem při jakémkoliv ústním jednání či písemném styku, souvisejícím s plněním této smlouvy, je český jazyk.
8. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním obsahu smlouvy.

XI.

Zánik smluvního vztahu

1. Smluvní strany se dohodly, že závazek ze smluvního vztahu zaniká v těchto případech:
 - a. splněním všech závazků řádně a včas,
 - b. písemnou dohodou smluvních stran, spojenou se vzájemným vyrovnáním účelně vynaložených a prokazatelně doložených nákladů,
 - c. jednostranným odstoupením od smlouvy pro její podstatné porušení některou ze smluvních stran s tím, že podstatným porušením smlouvy se rozumí neplnění závazků poskytovatele dle čl. III. a Přílohy č. 1, čl. V. odst. 2, čl. VI. a čl. VIII. této smlouvy řádně a/nebo včas,
 - d. jednostranným odstoupením objednatele od smlouvy pro případ vyhlášení insolvenčního řízení vůči majetku poskytovatele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo byl-li vůči majetku poskytovatele insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku k úhradě nákladů insolvenčního řízení,
 - e. jednostranným odstoupením objednatele od smlouvy v případě, že zjistí, že poskytovatel uvedl v nabídce nepravdivé informace nebo doklady, které měly nebo mohly mít vliv na výsledek zadávacího řízení.
2. Vzájemné vyrovnání poměrné části ceny za poskytnuté služby k vrácení se provede tak, že celková cena za poskytnuté služby se vydělí počtem dnů, za který se měla poskytovat a výsledek se vynásobí počtem dnů, ve kterých byla služba poskytována. Rozdíl mezi cenou za poskytnutou službu poskytovatelem a celkovou cenou za poskytnuté služby bude vrácen objednateli.

XII. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích o 8 stranách a čtyřech přílohách o 6 listech, přičemž poskytovatel i objednatel obdrží po jednom výtisku. Oba výtisky mají stejnou platnost.
2. Smlouva může být měněna či doplňována vzájemně odsouhlasenými a podepsanými písemnými a vzesupně očíslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí. Za změnu smlouvy se nepovažuje změna identifikačních údajů některé ze smluvních stran. Tato změna bude druhé smluvní straně písemně oznámena na adresu pro doručování korespondence.
3. Smluvní strany prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by uzavření smlouvy vylučovaly a berou na vědomí, že v plném rozsahu nesou veškeré právní důsledky plynoucí z vědomě jimi udaných nepravdivých údajů. Na důkaz svého souhlasu s obsahem smlouvy připojují pod ní své podpisy.
4. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou.
5. Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 „Specifikace předmětu smlouvy“	3 listy
Příloha č. 2 „Cenový rozklad“	1 list
Příloha č. 3 „Objednávka služby Technická podpora pro MDM“	1 list
Příloha č. 4 „Akceptační protokol o poskytnutí služby“	1 list

V Praze dne

Za objednatele:

Ing. Petr ZÁBOREC
ředitel

Razítko a podpis

V Praze dne

Za poskytovatele:

Zuzana ŠNAJDAROVÁ,
Top Account Manager,
na základě Pověření ze dne 19. 10. 2016

Razítko a podpis

Specifikace předmětu smlouvy

Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli:

- I. Technickou podporu (maintenance) pro Mobile Device Management AirWatch Blue Management Suite (On Premise)-350 ks
- II. Komplexní podporu (SLA) pro MDM řešení AirWatch. SLA se vztahuje na všechny moduly a komponenty implementované v rámci MDM řešení AirWatch:

Doba poskytování SLA služby komplexní podpory pro MDM řešení AirWatch je v pracovní dny od 8:00 do 16:00 (dále jen "pracovní doba"), pokud není ujednáno jinak u příslušné služby.

Povinnosti poskytovatele:

1. provádět aktivity spojené s upgrady a updaty MDM řešení, včetně podpory při řešení nastalých nestandardních stavů;
2. dodržovat pravidla a procedury stanovené objednatelem pro provoz MDM řešení;
3. poskytovat služby komplexní podpory MDM řešení v době vymezené smlouvou;
4. bez prodlení poskytovat v pracovní době relevantní informace vyžádané objednatelem.

Povinnosti objednatele:

1. poskytnout odpovídající pracovní prostor (kancelář) pro provádění činností v rámci těchto SLA a zajistit poskytovateli přístup do pracovních prostor na dobu nezbytně nutnou;
2. zajistit dostupnost kontaktní osoby MO v pracovní době;
3. zajistit přístup pracovníků poskytovatele do provozního prostředí MDM (tj. prostředí DMZ) v rozsahu pro poskytování služeb v rámci těchto SLA;
4. bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle této smlouvy (např. informace o změně verze MDM, instalace update, atd.);
5. provádět dílčí aktivity definované v rámci jednotlivých SLA dle vzájemně schválených postupů (zejména zálohy systému, kontroly logů databáze, aj.);
6. s předstihem stanovit témata konzultací a školení (nejméně 2 pracovní dny předem).

Definice stupňů podpory:

Úroveň	Popis
1. stupeň	Vrcholová správa – Poskytovatel (řešení problémů a změnových řízení v celém rozsahu řešení, požadavky v kompetenci vrcholových administrátorů MK a MDM řešení AirWatch)

Požadavek – formální sdělení s cílem dosáhnout zlepšení úrovně služby (projekty, výstupy, opětovné nastavení hesla, poskytnutí IT služeb novému uživateli apod.).

Incident – neplánované přerušení služby IT nebo omezení kvality služby IT. Každá služba, která by mohla mít v budoucnu dopad na službu IT je také incident.

Problém – primární příčina jednoho nebo více incidentů.

Systémová podpora – systémovou podporou rozumíme kvalifikovanou součinnost poskytovatele při odstraňování problémů ve funkcionalitě služby MDM, kdy není přímo ohrožen vlastní provoz služby, a součinnost při přípravě a realizaci změnových řízení. Cílem je zejména dosažení a udržení požadované kvality služby.

Servisní podpora – servisem služby se rozumí identifikace příčiny okamžité nedostupnosti služby a její odstranění tak, aby došlo k obnovení původní funkcionality v požadované kvalitě.

Popis technické podpory

Technickou podporou (maintenance) pro Mobile Device Management AirWatch Blue Management Suite je myšlena mandatorní roční údržba pro 350 ks licencí vlastněných objednatelem (viz licenční politika VMware AirWatch).

Popis SLA

Komplexní podpora pro MDM AirWatch (SLA)

a) Popis služby:

Služba komplexní podpory zahrnuje:

- řešení problémů s infrastrukturou AirWatch, řešení vad spojených s instalací a konfigurací Mobile Device Management On Premise AirWatch (MDM AW);
- součinnost při vrcholové administraci MDM AW a součinnost při administraci operačního systému (OS) nutného pro běh řešení MDM AW a SQL úložišť s provozními daty k MDM AW;
- součinnost při správě aktuálních modulů MDM AW, tj. modulů SEG (Secure Email Gateway), MAG (Mobile Access Gateway) a MDM (Admin Concole a Device Services), případně dalších modulů vztahujících se k danému MDM řešení;
- součinnost při průběžné kontrole stavu MDM AW (Healt Check);
- podpora při preventivní údržbě a kontrole konzistence provozní databáze systému SQL MDM AW (datového úložiště MDM AW);
- podporu při nestandardních situacích v provozu databáze MS SQL server 2008 R2 (a novější), vzniklých v souvislosti s nasazením a provozem opravných balíčků, majících vliv na bezproblémový provoz MDM AW;
- konzultace s cílem navrhnout optimální pracovní postupy uživatelů MDM AW pro MK (mobilní kancelář) a minimalizovat tak náklady objednatele;
- poskytnutí potřebných informací (včetně případné součinnosti) zástupcům objednatele k další optimalizaci a rozvoji MDM řešení AW (např. High Availability, Disaster Recovery, Health Check...);
- metodická pomoc administrátorům MDM řešení AW.

b) Obsah služby:

- služby se vztahují na všechny moduly a komponenty MDM AW implementované v rámci resortu MO;
- databázové a aplikační servery v rámci řešení MDM AW;
- provozní databázi provozovanou v rámci MDM AW.

c) Parametry služby:

Komplexní podpora (platí v pracovní době) zahrnuje:

- reakce na nahlášení požadavku je do 30 minut;
- komplexní podpora v pracovní době bude poskytována v jednotkách člověkohodin (ČH);
- čerpání komplexní podpory za rok se předpokládá v rozsahu do **160 ČH**;
- v případě výjezdu technika poskytovatele na objednatelem domluvené místo bude možné komplexní podporu čerpat v průběhu celého roku po blocích o nejméně 4 ČH;
- lhůta pro odstranění požadavků je uvedena v tabulce:

Úroveň požadavku	Popis charakteru závady	Lhůta na vyřešení požadavku
P1 (problém)	MDM AW nelze z důvodu závady produktu AW vůbec provozovat nebo má vada produktu kritický vliv na činnost uživatelů. Kritický stav (totální výpadek), systém vyžaduje okamžité řešení.	do konce příštího pracovního dne
P2 (problém)	Závada produktu MDM AW, která výrazně omezuje správnou funkcionalitu MDM pro MK, avšak produkt AirWatch je možné s omezením provozovat.	do konce příštího pracovního dne
P3 (incident)	Nekritická závada produktu MDM AW, která nemá na provoz výrazný vliv , MDM pro MK lze provozovat bez výrazného omezení.	do 5 pracovních dnů
P4	Technicko-provozní konzultace k MDM AW.	dle dohody
P5	Metodické konzultace k MDM AW.	dle dohody

d) Akceptační kritéria:

Vyřešením požadavku se rozumí splnění jednoho z níže uvedených kritérií poskytovatelem:

- sdělit objednateli postup řešení;
- řešení provést;
- poskytnout informaci jak získat a implementovat SW produkt řešící požadavek, nebo sám řešení provést;
- informovat objednatele, že požadavek je identifikován mimo rozsah plnění smlouvy;
- informovat objednatele, že požadavek je vyřešen v nové verzi SW produktu a poskytnout návrh dočasného řešení;
- informovat objednatele o odpovědi na eskalaci problému u třetí strany (v případě produktů třetích stran) a poskytnout návrh dočasného řešení;
- poskytnout návrh dočasného řešení;
- vyřešit požadavek změnou nastavení parametrů.

Dokladem o plnění „Komplexní podpory pro MDM AW“ pro potřeby poskytovatele je výkaz o čerpání hodin komplexní podpory (v ČH) včetně seznamu řešených požadavků a výkaz o poskytnutých konzultacích (v ČH).

e) Způsob vyžadování plnění:

Oprávněná osoba objednatele vyžaduje plnění služeb, které jsou předmětem této smlouvy, cestou SUPERVIZORA KIS AČR, který požadavek zasílá poskytovateli v pracovní době 08:00 až 16:00 hodin telefonem na číslo **800 333 777**, potvrzuje e-mailem: sd_ict@o2.cz jako „*Objednávka služby Technická podpora pro MDM*“ (viz příloha č. 3 této smlouvy). Při telefonickém nahlášení objednávky ji potvrdí objednatel poskytovateli faxem nebo emailem, a to do 30 minut od nahlášení. Při nahlášení závady je třeba uvést zejména její bezprostřední projev, průvodní jevy, dobu kdy (a od kdy) se závada vyskytla (vyskytuje), eventuálně popsat okolnosti, při nichž k závadě došlo (dochází). V případě kumulace závad na více místech určí objednatel také prioritu, v jakém pořadí požaduje závady odstraňovat s tím, že časové limity specifikované pod písm. c) této přílohy budou pro místa dalších závad dohodnuta samostatně. Datum, čas a průběh servisního zásahu se zapíše do „*Akceptačního protokolu o poskytnutí služby*“ (viz příloha č. 4 této smlouvy). Jeden výtisk tohoto protokolu zůstává na místě zásahu oprávněné osobě objednatele a druhý náleží poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje nejpozději do 7 dnů od ukončení plnění objednávky zaslat na kontaktní **e-mail: supervizor@army.cz** (SUPERVIZOR KIS AČR) kopie protokolů o poskytnutých službách.

CENOVÝ ROZKLAD SLUŽBY za období

Popis služby	První den následující po podpisu smlouvy - 30. listopadu 2017			1. prosince 2017 - 30. listopadu 2018		
	Maximální plánovaný počet kusů za období	Cena za 1 kus		Maximální plánovaný počet kusů za období	Cena za 1 kus	
		Kč bez DPH	Celková cena služby za období Kč bez DPH		Kč bez DPH	Celková cena služby za období Kč bez DPH
Technická podpora pro MDM AirWatch Blue Management Suite	350	417,34	146 069,00	350	417,34	146 069,00
DPH 21 %		87,64	30 674,49		87,64	30 674,49
Celkem Kč s DPH		504,98	176 743,49		504,98	176 743,49

Popis služby	První den následující po podpisu smlouvy - 30. listopadu 2017			1. prosince 2017 - 30. listopadu 2018		
	Maximální plánovaný počet hodin za období	Cena za 1 hodinu služby		Maximální plánovaný počet hodin za období	Cena za 1 hodinu služby	
		Kč bez DPH	Celková cena služby za období Kč bez DPH		Kč bez DPH	Celková cena služby za období Kč bez DPH
Komplexní podpora (SLA) pro MDM řešení AirWatch	160	600,00	96 000,00	160	600,00	96 000,00
DPH 21 %		126,00	20 160,00		126,00	20 160,00
Celkem Kč s DPH		726,00	116 160,00		726,00	116 160,00

MAXIMÁLNÍ CELKOVÁ CENA

za předmět plnění za období platnosti této smlouvy

Maximální celková cena bez DPH	484 138,00
DPH 21 %	101 668,98
Maximální celková cena včetně DPH	585 806,98

Objednávka služby Technická podpora pro MDM

Číslo smlouvy: 175310180

Datum nahlášení požadavku:

Čas nahlášení požadavku:

Objednatel:

Česká republika – Ministerstvo obrany

Tychonova 1
160 00 Praha 6

zástupce objednatele:

.....
Titul, Jméno Příjmení
.....

podpis

Poskytovatel:

O2 Czech Republic a.s.

Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4

zástupce poskytovatele:

.....
Titul, Jméno Příjmení
.....

podpis

Telefonní číslo:

E-mail:

Faxové číslo:

Telefonní číslo: 800 333 777

E-mail: sd_ict@o2.cz

Faxové číslo:

Popis závady:

Akceptační protokol o poskytnutí služby			
Číslo smlouvy objednatele:		Číslo smlouvy poskytovatele:	
Období, za které je daňový doklad vystaven:			
Objednatel:	Česká republika-Ministerstvo obrany Tychonova 1, 160 01 Praha 6 zastoupená ředitelem VÚ 3255 PRAHA	Poskytovatel:	O2 Czech Republic a.s. Za Brumlovkou 266/2 140 22 Praha 4
Průběh poskytnuté služby (přehled realizovaných objednávek):			
<p>Počet vyčerpaných člověkohodin:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Signature Not Verified</p> <p>Digitally signed by Zuzana Šnajdarova Date: 2017.02.22 13:34:10 Reason: tendermarket_zivatel=ZuzanaSnajdarova</p> </div>			
Potvrzení pověřené osoby objednatele:	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Signature Not Verified</p> <p>Digitally signed by Ing. Petr Záborec Date: 2017.02.22 15:27:15 Reason: tendermarket_zivatel=135000.1.2.zaborec</p> </div>	Potvrzení pověřené osoby poskytovatele:	
jméno, podpis, datum razítko		jméno, podpis, datum razítko	