

SMLOUVA

o prodloužení podpory a rozšíření licencí Omnissa Workspace ONE, provedení implementace nové verze a poskytování zákaznické podpory mobilních zařízení pod správou EMM (Enterprise Mobility Management)

(č. 49822025)

podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění

Čl. 1. Smluvní strany

1.1. OBJEDNATEL: Plzeňský kraj

se sídlem: Škroupova 18, 306 13 Plzeň

IČO: 70890366

DIČ: CZ 70890366

zastoupený: hejtmanem MUDr. Kamalem Farhanem

k podpisu smlouvy

oprávněna: ředitelka Krajského úřadu Plzeňského kraje Mgr. Štěpánka Szabó, MBA

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., pobočka Plzeň

č.ú.: 1063003350/5500

(dále jen „objednatel“)

a

1.2. DODAVATEL: System4u a.s.

se sídlem: Lidická 48, Brno 602 00

IČO: 26945231

DIČ: CZ26945231

jednající: Martin Koláček, člen představenstva

bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s.

č.ú.: 2105936365/2700

zápis v obchodním rejstříku B 7780 vedená u Krajského soudu v Brně

(dále jen „dodavatel“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu v návaznosti na realizaci veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „Omnissa Workspace ONE“

(URL veřejné zakázky na profilu zadavatele v E-ZAK <https://ezak.cnpk.cz/vz00012260>)

Čl. 2. Předmět smlouvy

- 2.1.1. Dodavatel se zavazuje prodloužit a rozšířit podporu stávajících 200 ks licencí Omnissa Workspace ONE na novou formu licencí Omnissa Workspace ONE Mobile Essentials - SaaS do 31. 12. 2028 (stávající licence mají předplacenou podporu do 31. 12. 2025) včetně rozšíření o Omnissa Workspace ONE Desktop Essentials - SaaS - Per Device na celkový počet 275 ks licencí:

Popis licencí	Počet licencí
Omnissa Workspace ONE Mobile Essentials - SaaS - Per Device - Production Support - 36 Months – Prepaid - do 31. 12. 2028	220
Omnissa Workspace ONE Mobile Essentials - SaaS - Per User - Production Support - 36 Months - Prepaid - do 31. 12. 2028	30
Omnissa Workspace ONE Desktop Essentials - SaaS - Per Device – Production Support - 36 Months - Prepaid - do 31. 12. 2028	25

- 2.1.2. Dodavatel se zavazuje provést implementaci nové verze systému MDM Systém. Jedná se o provedení migrace z on-premise prostředí Workspace ONE do Omnissa cloud z důvodu ukončování podpory Workspace ONE on-premises. Výčet hlavních činností dodavatele v rámci implementace Omnissa Cloud je následující:

- zrevidování a aktualizace potřeb zákazníka,
- příprava projektu,
- návrh politik a nastavení EMM,
- instalace / konfigurace produkčního systému v cloudu (vytvoření profilů pro 3 platformy iOS, Android a MacOS),
- příprava migračního scénáře,
- testování na pilotní skupině uživatelů,
- zpracování připomínek do konfigurace a opakování testování,
- předání systému do ostrého provozu,
- samotnou migraci zařízení/uživatelů provádí sám zákazník (za podpory stávajícího poskytovatele služby)
- zpracování dokumentace.

- 2.1.3. Dodavatel se dále zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou poskytovat objednateli zákaznickou podporu pro všechna spravovaná zařízení pod Omnissa Workspace ONE, a to v režimu 8/5 s garancí SLA, v období od 01. 01. 2026 do 31. 12. 2028.

SLUŽBA: Podpora 8/5 s garancí SLA

- 2.1.4. Rozsah smluvními stranami dohodnuté zákaznické podpory zařízení je následující:

- Nepřetržitý monitoring pro předcházení chybám a možným problémům v infrastruktuře EMM.
- Informování objednatele o aktuálních novinkách a plánovaných aktualizacích produktů.
- Proaktivní spolupráce při aplikaci novinek a doporučení, v rámci existujícího rozsahu implementace
- On-line sledování stavu požadavku objednatele přes HelpDesk dodavatele.
- Režim lidské podpory v pracovní době Po-Pá v čase od 8:00 hod do 17:00 hod
- Odezva na jakýkoli problém ve sjednané lhůtě do 4 hodin od jeho nahlášení.
- Poskytování podpory v českém jazyce.
- Poskytování podpory v období 01. 01. 2026 - 31. 12. 2028.

- 2.1.5. Součástí zákaznické podpory jsou i služby v této smlouvě výslovně nespécifikované, které však jsou k řádnému provádění předmětu smlouvy nezbytné a o kterých dodavatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto služeb však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu podpory.

- 2.1.6. Veškeré případné další práce nad rámec podpory požadované ze strany objednatele budou účtovány v minimálním rozsahu 1 MD a musí být předem odsouhlaseny oběma stranami. Mezi případné další práce nad rámec podpory se řadí např. rozšíření existující implementace o novou mobilní či desktopovou platformu, apod.

Čl. 3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1. Práva a povinnosti objednatele

- 3.1.1. Objednatel se zavazuje poskytovat dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění zákaznické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předat dodavateli potřebné nebo důvodně dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb.
- 3.1.2. Objednatel zajistí nahlášení svého požadavku prostřednictvím:
- služby HelpDesk dodavatele na adrese [REDACTED]@system4u.com NEBO [REDACTED]
 - v případě nedostupnosti služby HelpDesk elektronicky na emailovou adresu: [REDACTED] NEBO telefonicky na čísle: [REDACTED]
- 3.1.3. Nahlášením požadavku se rozumí rovněž nahlášení závady systému, ve kterém objednatel uvede tyto údaje:
- datum a čas nahlášení závady (většinou doplní HelpDesk systém sám),
 - popis závady,
 - stanovení kategorie závady na základě této smlouvy (bod 3.2.3. níže),
 - jméno, telefon a email ohlašovatele závady.

Kategorii závady stanovenou objednatelům může dodavatel změnit po konzultaci s objednatelům.

- 3.1.4. Odstranění závady dodavatelem je nahlášeno objednateli příchozím emailem se změnou stavu incidentu. Objednatel zkontroluje funkčnost systému a potvrdí zpětně dodavateli, že je závada odstraněna.
- 3.1.5. Objednatel je povinen informovat dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na systému provedl sám.
- 3.1.6. Objednatel potvrdí zpětně dodavateli, že jeho požadavek byl vyřízen (ke spokojenosti objednatele).
- 3.1.7. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh zákaznické podpory nebude rušen zásahy třetích osob.
- 3.1.8. Objednatel je oprávněn uplatnit případné připomínky ke způsobu a kvalitě poskytování zákaznické podpory.

3.2. Práva a povinnosti dodavatele

- 3.2.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat objednateli zákaznickou podporu v režimu Po – Pá 8:00 – 17:00 hod a s garancí SLA následovně:
- Režim lidské podpory v českém jazyce v pracovní době Po-Pá v čase od 8:00 hod do 17:00 hod (pracovní hodiny).
 - Odezva na jakýkoliv nahlášený problém/ požadavek v dohodnuté lhůtě (SLA).

3.2.2. Dodavatel se zavazuje poskytovat zákaznickou podporu v následujících garantovaných časech plnění, tj. v následujících dohodnutých parametrech SLA:

- a) Vyřešení požadavku, který nahláší celkovou nefunkčnost systému EMM, do 17:00 následujícího pracovního dne od zadání požadavku.
- b) Vyřešení ostatních požadavků do 3 pracovních dnů, v rámci pracovních hodin, od zadání požadavku.
- c) Pokud lze požadavky podle bodu a) nebo b) vyřešit pouze novou nebo opravnou verzí softwaru EMM nebo jiného souvisejícího softwaru, počítá se lhůta pro vyřešení požadavků od doby, kdy bude tato nová nebo opravná verze dostupná.

3.2.3. Dodavatel se zavazuje k řešení závad systému, přičemž každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:

- **Kritická závada** – závada, která má takový vliv na funkčnost systému z pohledu správy i užívání koncovými uživateli, že není možné se systémem plnohodnotně pracovat.
- **Hlavní závada** – závada, která neumožňuje používání komponent systému, které jsou v daný moment stěžejní vzhledem k řešené omezené funkčnosti systému.
- **Drobná závada** – závada, která významně neovlivňuje funkčnost systému z pohledu provozu a správy systému.

3.2.4. Dodavatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě systému zahájit práce na odstranění závady, a to ve lhůtách dle následující tabulky. Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech (pondělí až pátek) od 8.00 do 17.00 hodin (pracovní hodiny), tj. 1 pracovní den = 9 hod. V jednotlivých buňkách jsou vždy uvedené hodiny SLA započítávané v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin a jejich projekce do počtu pracovních dnů. Dále jsou v buňkách definovány smluvní pokuty za překročení maximálních lhůt odstraňování závady.

Kategorie závady	Časová lhůta (SLA) pro odezvu na nahlášenou závadu	Smluvní pokuta za každou hodinu prodlení s reakcí na nahlášenou závadu
Kritická	do 4 hod od nahlášení	500,- Kč
Hlavní	do 48 hod od nahlášení	200,- Kč
Drobná	do 120 hod od nahlášení	100,- Kč

3.2.5. Dodavatel je povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na vyřešení nahlášené závady. Oznámením dodavatele o způsobu řešení se rozumí konkrétní informace kontaktní osobě objednatele.

3.2.6. Dodavatel je povinen respektovat případné pokyny a připomínky objednatele ke způsobu odstraňování závady nebo poskytování zákaznické podpory.

Čl. 4. Doba trvání smlouvy

4.1.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 01. 01. 2026 do 31. 12. 2028.

4.1.2. V informačním systému Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., v platném znění bude tato smlouva uveřejněna nejpozději do 5 kalendářních dnů od jejího uzavření.

4.1.3. Předčasné ukončení účinnosti této smlouvy je možné jen na základě dohody smluvních stran, učiněné v písemné formě.

Čl. 5. Místo a doba plnění

- 5.1.1. Za účelem umožnění poskytování služeb zákaznické podpory bude dodavateli umožněn a zřízen vzdálený přístup do infrastruktury objednatele. Forma vzdáleného přístupu je primární způsob poskytování služeb na základě této smlouvy. Vzdálený přístup řeší samostatně uzavíraná smlouva o vzdáleném přístupu.
- 5.1.2. Prodloužení podpory a rozšíření předmětných EMM licencí v počtu 275 ks: od 01. 01. 2026 do 31. 12. 2028. Po aktivaci prodloužení licencí obdrží relevantní informaci kontaktní osoba objednatele na svůj email [REDACTED]
- 5.1.3. Poskytování zákaznické podpory zařízení pod správou EMM: od 01. 01. 2026 do 31. 12. 2028
- 5.1.4. Datová centra, ve kterých bude provozována cloudová infrastruktura systému Omnissa Workspace ONE bude provozována na území EU.

Čl. 6. Cena a platební podmínky

- 6.1.1. Cena za prodloužení podpory stávajících licencí a rozšíření licencí Omnissa Workspace ONE v počtu 275 ks (01.01.2026 - 31.12.2028) činí celkem Kč bez DPH: 582 551,25 Kč.
- 6.1.2. Cena za implementaci nové cloud verze Omnissa Workspace ONE a za provedení migrace ze stávajícího on-premise činí celkem v Kč bez DPH: 139 000,00 Kč.
- 6.1.3. Cena za poskytování zákaznické podpory, v režimu 8/5 s garancí SLA, pro všechna spravovaná zařízení pod Omnissa Workspace ONE (01.01.2026 – 31.12.2028) činí celkem Kč bez DPH: 576 000,00 Kč.
- 6.1.4. Cena za další práce dodavatele nad rámec zákaznické podpory (tj. další činnosti dodavatele na základě požadavku objednatele v souvislosti s předmětem této smlouvy) za 1 MD činí Kč bez DPH: 15 200,00 Kč.
- 6.1.5. Výše uvedené ceny za smluvní činnosti dodavatele jsou stanoveny jako ceny konečné a úplné.
- 6.1.6. Ceny budou dodavateli uhrazeny na základě jím vystavené faktury (daňového dokladu). Za činnosti dodavatele uvedené v bodech 6.1.1. až 6.1.3. bude objednatelem provedena jednorázová úhrada, a to předem, na celou dobu trvání smluvního závazku dodavatele (tj. do 31.12.2028). Na tyto činnosti vystaví dodavatel jednu fakturu (s rozpisem smluvních činností dodavatele), a to nejdříve den následující po dni zveřejnění této smlouvy v registru smluv.
- 6.1.7. Činnosti dodavatele uvedené v bodě 6.1.4. budou fakturovány a uhrazeny podle skutečného čerpání hodin práce dodavatele, které budou vyúčtovány za každé čtvrtletí, a to zpětně s výčtem odpracovaných hodin za konkrétní činnosti dodavatele. Pokud v daném čtvrtletí nebudou objednatelem čerpány další práce dodavatele, nebude na dané období provedena fakturace. Objednatel si vyhrazuje oprávnění čerpat tyto další práce dle aktuální potřeby a negarantuje dodavateli žádný odběr hodin za měsíc ani čtvrtletí.
- 6.1.8. Daň z přidané hodnoty bude k fakturované ceně připočtena ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.1.9. Objednatel je oprávněn iniciovat, dle disponibilnosti finančních prostředků, vystavení zálohové faktury na činnosti dodavatele uvedené v bodech 6.1.1. až 6.1.3, a to až do výše 100 % ceny za tyto předplacené činnosti.

- 6.1.10. Splatnost faktury je dohodnuta na 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení na adresu sídla objednatele (pisemná faktura) či do elektronické podatelny posta@plzensky-kraj.cz (elektronická faktura).
- 6.1.11. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů (zejména zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění).
- 6.1.12. V případě, že faktura – daňový doklad nebude obsahovat stanovené náležitosti nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět dodavateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury – daňového dokladu.
- 6.1.13. Cena bude dodavateli zaplacená bezhotovostní formou převodem na jeho bankovní účet. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu dodavatele.

Čl. 7. Mlčenlivost

- 7.1.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.
- 7.1.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které použijí k plnění předmětu této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 7.1.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyžrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 7.1.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
- a) obecně známé,
 - b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou,
 - c) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
 - d) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy,
 - e) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů.
- 7.1.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému poskytování služeb na základě této smlouvy.
- 7.1.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů.

Čl. 8. Záruka

- 8.1.1. Dodavatel poskytuje záruku na to, že je oprávněn poskytnout předmět plnění dle této smlouvy objednateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická či užívací práva žádné třetí strany.

- 8.1.2. Dodavatel nese odpovědnost za to, že zákaznická podpora bude poskytována v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovala potřebám objednatele.

Čl. 9. Kontaktní osoby

- 9.1.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami v záležitostech plnění této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob. Každá smluvní strana jmenuje kontaktní osobu. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenovanou kontaktní osobu, je však povinna vyrozumět o každé změně druhou smluvní stranu. Změna kontaktní osoby je vůči druhé straně účinná teprve okamžikem prokazatelného doručení takového vyrozumění. V případě změny kontaktních osob nebudou smluvní strany uzavírat dodatek k této smlouvě.

Kontaktní osobou za objednatele je:

██████████, informatik oddělení správy serverů a sítě
Odbor informatiky Krajského úřadu Plzeňského kraje
telefon: ██████████, mobil: ██████████
e-mail: ██████████

Kontaktní osobou za dodavatele je:

██████████ obchodní ředitel
e-mail: ██████████
mobil: ██████████

- 9.1.2. Komunikace mezi kontaktními osobami bude uskutečňována v elektronické podobě e-mailem nebo telefonicky.
- 9.1.3. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami bude činěna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně, přičemž písemná forma je zachována i v případě emailové zprávy.

Čl. 10. Smluvní pokuty

- 10.1.1. Pro případ prodlení se zaplacením smluvní ceny se objednatel zavazuje dodavateli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,03 % z fakturované ceny za každý den prodlení.
- 10.1.2. Zahájení řešení nahlášených závad v dohodnutých časech (tj. dodržování SLA), uvedených v čl. 3. bodě 3.2.4. této smlouvy, je zajištěno smluvní pokutou ve výši uvedené (v bodě 3.2.4. smlouvy) pro každý typ závady za každý případ a délku prodlení.
- 10.1.3. Pro každý zjištěný případ porušení mlčenlivosti dle článku 7. této smlouvy se stanovuje smluvní pokuta ve výši 5.000,- Kč.
- 10.1.4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody.
- 10.1.5. Výši smluvních pokut shodně považují obě smluvní strany za přiměřené. Smluvní pokuta je splatná do 30-ti dnů od doručení jejího vyúčtování na základě faktury.

Čl. 11. Závěrečná ustanovení

- 11.1.1. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

- 11.1.2. Jakékoli změny či doplňky této smlouvy je možné platně učinit pouze na základě vzájemné dohody formou písemných a vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 11.1.3. Obě smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně případných dodatků bude uveřejněna v informačním systému Registru smluv. Splnění této zákonné povinnosti zajistí strana objednatele.
- 11.1.4. Tato smlouva je smluvními stranami uzavírána elektronicky a je vyhotovena v elektronické podobě v 1 vyhotovení s elektronickými podpisy obou smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů. Každá smluvní strana obdrží elektronickou podobu smlouvy s elektronickými podpisy oprávněných zástupců smluvních stran.
- 11.1.5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Tato smlouva vstupuje v účinnost dnem 01. 01. 2026.
- 11.1.6. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, že si ji před jejím podpisem přečetly a s celým jejím obsahem souhlasí.
- 11.1.7. O uzavření této smlouvy rozhodla ředitelka Krajského úřadu Plzeňského kraje v souladu s ust. čl. 2 odst. 2 písm. a) a čl. 5 odst. 1 Podpisového a kompetenčního řádu Plzeňského kraje a Krajského úřadu Plzeňského kraje, schváleného usnesením Rady Plzeňského kraje č. 2265/18 ze dne 27. 8. 2018.

V Brně, dne dle elektronického podpisu

Za dodavatele:



Martin Koláček
Člen představenstva
(podepsáno elektronicky)

V Plzni, dne dle elektronického podpisu

Za objednatele:



Mgr. Štěpánka Szabó, MBA
Ředitelka Krajského úřadu Plzeňského kraje
(podepsáno elektronicky)