

Dále uvedeného dne, měsíce a roku byla uzavřena tato  
**Rámcová dohoda o dodávkách software, souvisejících služeb a  
technické podpore**

(dále jen „**Dohoda**“)

podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v aktuálním znění (dále jen „**ObčZ**“) mezi dále  
specifikovanými smluvními stranami:

**SoftwareONE Czech Republic s.r.o.**

IČ: 24207519

DIČ: CZ24207519

se sídlem Vyskočilova 1410/1, 140 00 Praha 4

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 188674

zastoupená xxxxx a xxxxx, prokuristy

dále jen jako „**Dodavatel**“ na straně jedné

a

**Vysoká škola chemicko-technologická v Praze**

IČ: 60461373

DIČ: CZ60461373

se sídlem Technická 1905/5, 166 28 Praha 6

zastoupená xxxxx, rektor

dále jen jako „**Zákazník**“ na straně druhé

Dodavatel a Zákazník budou pro účely této Dohody společně dále označováni jen jako „**Smluvní strany**“, každý z nich jednotlivě bez bližšího rozlišení pak jen jako „**Smluvní strana**“.

**PREAMBULE**

S ohledem na skutečnost, že:

- a) Dodavatel je obchodní společností, která se zabývá prodejem softwarových produktů a také poskytováním služeb spojených s užíváním a údržbou software včetně školících služeb;
- b) Dodavatel je držitelem příslušného statusu Microsoft, na základě kterého je oprávněn poskytovat produkty společnosti Microsoft třetím osobám, a to včetně práva poskytnout oprávnění ke všem způsobům užití licencí společnosti Microsoft třetím osobám, přičemž Zákazník uzavírá se společností Microsoft prováděcí smlouvu „Enrollment for Education Solutions“ a smlouvu „Microsoft Campus and School Agreement“.
- c) Zákazník má na základě řádně vedeného zadávacího řízení k veřejné zakázce s názvem „Rámcová dohoda na dodávku programového vybavení Microsoft v rámci licenčního programu Enrollment for Education Solution (EES) a poskytování souvisejících služeb a technické podpory pro roky 2022 - 2025“ zájem o nabytí software a čerpání souvisejících služeb prostřednictvím Dodavatele;

se Smluvní strany dohodly na uzavření této Dohody:

## L

### Předmět Dohody

- 1.1. Dodavatel se touto Dohodou zavazuje dodat Zákazníkovi plnění - softwarové produkty (dále jen „Software“), vymezené služby (dále jen „Služby“) a technickou podporu (dále jen „Podpora“), to vše vymezené v Příloze č. 1, tvořící nedílnou součást této Dohody a zajistit, že Zákazník získá v rámci dodávky softwarových produktů možnost nabýt licenci opravňující jej k užívání Software nebo příslušné služby.
- 1.2. Dodavatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi k softwarovým produktům Služby a Podporu specifikované v příloze č. 2 této Dohody, a to v rozsahu dle potřeb a dílčích objednávek Zákazníka.
- 1.3. Zákazník se zavazuje zaplatit Dodavateli za dodaný Software, za poskytnuté Služby a za poskytnutou Podporu cenu za podmínek sjednaných v této Dohodě.

## ■

### Dodání Software

- 2.1. Konkrétní dodávky Software, poskytování Služeb a Podpory podle této Dohody budou realizovány vždy na základě písemné výzvy nebo dílčí objednávky Zákazníka k dílčímu plnění, v níž bude Zákazníkem blíže potvrzen a specifikován poptávaný Software (jeho množství a druh jednotlivých licencí), rozsah požadovaných Služeb nebo rozsah požadované Podpory.
- 2.2. Zákazník jedenkrát za rok v rozmezí 30-60 dnů před výročním Dohody provede výzvu k dílčímu plnění (tzv. výroční objednávku) dle svých aktuálních potřeb a podmínek výrobce Software. Služby a Podporu poptává Zákazník na základě výzev k dílčímu plnění dle svých aktuálních potřeb.
- 2.3. Dodavatel je oprávněn dodat Software ve formě rozmnoženiny počítačového programu, tzn. zachycený na hmotném nosiči nebo prostřednictvím dálkového elektronického přenosu nebo dálkového elektronického přístupu nebo stažením Zákazníkem. V takovém případě se má za to, že Software byl dodán okamžikem, kdy Zákazník nabyl prostřednictvím dálkového zpřístupnění možnost Software užívat (tzn. kdy se do jeho dispozice dostaly přístupové údaje nebo sám Software).
- 2.4. Spolu s dodávkou Software se Dodavatel zavazuje Zákazníkovi předat veškeré doklady, které se Software a jeho dodávkou souvisí, ať už v podobě listinné nebo elektronické (jde zejména o uživatelské příručky a další materiály na jakémkoli médiu, které tvoří příslušenství Software a popisují, vysvětlují nebo pomáhají při využívání Software).
- 2.5. Software bude Dodavateli dodán ve lhůtě mezi Smluvními stranami dohodnuté. V případě absence výslovné dohody o termínu dodání bude Software dodán bez zbytečného odkladu.
- 2.6. Místem plnění této Dohody je sídlo Zákazníka - prostory VŠCHT Praha, Technická 1905/5, 166 28 Praha 6.
- 2.7. Dodání Software je Zákazník povinen Dodavateli při převzetí potvrdit. Při dodávce je Dodavatel povinen prokázat bezchybnost, kompletnost a způsobilost dodávky. V případě, že Dodavatel tuto povinnost nesplní, je Zákazník oprávněn dodávku odmítnout.

### III.

#### **Cena, platební podmínky, sankční ujednání, náhrada újmy**

- 3.1. Celková cena za plnění dle této Dohody (tj. za Software, Služby, Podporu) nepřesáhne za dobu její platnosti a účinnosti částku ve výši 12 000 000,- Kč bez DPH. Zákazník přitom není povinen tento limit vyčerpat.
- 3.2. Cena za Software, za poskytování Služeb a za poskytování Podpory se bude určovat podle položkové nabídky, která je uvedena v Příloze č. 1 a je nedílnou součástí této Dohody. Položkové ceny uvedené v Příloze č. 1 jsou stanoveny jako maximálně přípustné a nepřekročitelné, resp. ceny je možné překročit pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů týkajících se DPH. Ceny zahrnuje všechny náklady Dodavatele spojené s plnění jeho povinností dle této Dohody.
- 3.3. Cena za dodávku Software, za poskytnuté Služby, nebo za Podporu bude Zákazníkem hrazena v české měně na základě daňového dokladu - faktury. Faktura bude vystavena podle počtu poskytnutých licencí či poskytnutých Služeb nebo poskytnuté Podpory, a to jejich dodání nebo poskytnutí v souladu s touto Dohodou. Splatnost faktury bude 30 dnů ode dne doručení faktury Zákazníkovi.
- 3.4. Daňový doklad - faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude obsahovat předepsané náležitosti, je Zákazník oprávněn ji zaslat ve lhůtě splatnosti zpět Dodavateli k doplnění, aniž se dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Zákazníkovi.
- 3.5. Nedodrží-li Dodavatel lhůtu stanovenou pro dodání Software, pro poskytnutí Služeb nebo pro poskytnutí Podpory dle konkrétní písemné výzvy, je Zákazník oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení odpovídá výši 0,05 % z ceny dle konkrétní písemné výzvy, dle přílohy č. 1 této Dohody, a to za každý den prodlení.
- 3.6. Nedodrží-li Zákazník lhůtu splatnosti ceny uvedené v článku 3.3. Dohody, je povinen uhradit Dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % fakturované částky za každý den prodlení.
- 3.7. Smluvní strany sjednávají, že výši smluvních pokut uvedených v této Dohodě považují za přiměřenou. Smluvní strany sjednávají, že vylučují ust. § 2050 občanského zákoníku pro právní vztahy vzniklé dle této Dohody nebo na jejím základě nebo v souvislosti s ní.
- 3.8. Splatnost smluvních pokut činí 15 kalendářních dnů od doručení nároku na její uhrazení druhé Smluvní straně.
- 3.9. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Smluvních stran na úhradu způsobené újmy vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Dohody v plné výši.
- 3.10. Dodavatel odpovídá za způsobenou újmu porušením povinnosti dle této Dohody, opomenutím nebo zásadně nekvalitním dodáním předmětu koupě v plné výši.
- 3.11. Náhrada újmy se řídí platnými ustanoveními vztahujícími se k náhradě majetkové a nemajetkové újmy stanovené zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 3.12. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu škody se nepřipouští.

#### **IV.**

##### **Doba trvání Dohody**

- 4.1. Smluvní strany se dohodly, že se tato Dohoda sjednává na dobu 3 let počínaje dnem 1. 6. 2022, resp. dnem nabytí účinnosti této Dohody, a to dnem, který nastane později.
- 4.2. Závazky Smluvních stran vyplývající z této Dohody zanikají splněním, vzájemnou dohodou Smluvních stran nebo ze zákona.
- 4.3. Dohoda zaniká odstoupením jedné ze Smluvních stran. Právo na odstoupení může vzniknout na základě ustanovení Dohody nebo ze zákona.
- 4.4. Odstoupení od Dohody musí být provedeno písemně a prokazatelně doručeno druhé Smluvní straně. Doručením písemného oznámení o odstoupení se tato Dohoda ruší.
- 4.5. Smluvní strany považují za podstatné porušení Dohody:
  - 4.5.1. Zákazník je v prodlení s placením dle této Dohody déle než 30 dnů,
  - 4.5.2. Dodavatel je ve zpoždění s plněním dle této déle než 30 dnů,
  - 4.5.3. Dodavatel neprovádí předmět plnění v souladu s touto Dohodou,
  - 4.5.4. Dodavatel neodstraní případné vady vzniklé vadným plněním předmětu této Dohody.
- 4.6. Zanikne-li předčasně Dohoda, řídí se další užívání software licenčními podmínkami výrobce Microsoft v souladu s dokumenty dle písm. (b) Preambule.

#### **V.**

##### **Závazek Dodavatele**

- 5.1. Dodavatel se zavazuje poskytnout Zákazníkovi veškerou součinnost k tomu, aby Zákazník mohl dostát všem svým povinnostem, které mu vyplývají ze zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.

#### **VI.**

##### **Závěrečná ustanovení**

- 6.1. Tato Dohoda je vyhotovena v českém jazyce. Přílohu této Dohody tvoří: Příloha č. 1 – Položková nabídka, Příloha č. 2 – Podrobný popis předmětu plnění.
- 6.2. Tato Dohoda a veškeré právní vztahy z ní vzniklé či s ní související se řídí právním řádem České republiky, zejména ObčZ.
- 6.3. Tato Dohoda může být měněna pouze vzestupně číslovanými dodatky v písemné formě, řádně podepsanými oběma Smluvními stranami.
- 6.4. Dodavatel se rovněž zavazuje strpět uveřejnění této Dohody včetně případných dodatků Zákazníkem v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“).
- 6.5. Tato Dohoda nabývá platnosti v den připojení podpisu poslední smluvní strany a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv Ministerstva vnitra ČR. Uveřejnění Dohody v registru smluv provede Zákazník.
- 6.6. Všechna ujednání a podmínky v této Dohodě se budou vztahovat na a budou závazné pro právní nástupce Smluvních stran a budou je zavazovat, jako by byli v této Dohodě jmenováni a vyjádřeni; a kdekoliv je v této Dohodě zmínka o některé ze Smluvních stran, platí, že zahrnuje a vztahuje se na nástupce takové Smluvní strany.

6.7. Smluvní strany prohlašují, že Dohoda odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, že nebyla uzavřena v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, že jejímu vyhotovení v českém jazyce zcela rozumějí a na důkaz toho připojují své podpisy.

**Přílohy:**

Příloha č. 1 – Položková nabídka

Příloha č. 2 – Podrobný popis předmětu plnění

V Praze dne 16. 5. 2022

V Praze dne 12. 5. 2022

Zákazník

xxxxx

rektor

Vysoká škola chemicko-technologická v Praze

Dodavatel

xxxxx a xxxxx

prokuristé

SoftwareONE Czech Republic s.r.o.

## Příloha č. 1 Dohody – Položková nabídka

Dodavatel vyplní pouze žlutě podbarvené buňky, ostatní části není oprávněn měnit ani doplňovat.

### TAB 1 - položková nabídka software produktů /služeb/podpory

Softwareové produkty - licence/služby - pronájem (Microsoft Corporaton) v rámci licenčního programu pro vzdělávací instituce (EES)		EES						
označení / SKU	popis	celkem licencí *)	cena za 1 licenci za měsíc bez DPH**)	cena celkem za rok bez DPH	cena celkem za rok s DPH	cena celkem za 3 roky bez DPH	cena celkem za 3 roky s DPH	poznámky - Dodavatel uvede nabídnuté SKU a názvy produktů, pokud se liší od označení ve sloupečku SKU
5RS-00002	ExchgOnlrPlan1Edu ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr Alumni	15000	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	
AD-38391	M365 EDU A3 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	1500	93,00 Kč	1 674 000,00 Kč	2 025 540,00 Kč	5 022 000,00 Kč	6 076 620,00 Kč	
AD-38397	M365 EDU A3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr STUUseBnt	10000	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	
AD-38400	M365 EDU A5 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	150	191,00 Kč	343 800,00 Kč	415 998,00 Kč	1 031 400,00 Kč	1 247 994,00 Kč	
7MA-00001	ProjctPlan3EDU ShrdSvr ALNG Supával MVL PerUsr	50	118,00 Kč	70 800,00 Kč	85 688,00 Kč	212 400,00 Kč	257 004,00 Kč	
D87-01057	VisioPro ALNG LicSAPk MVL	1500	14,00 Kč	252 000,00 Kč	304 920,00 Kč	756 000,00 Kč	914 760,00 Kč	Company wide - pokrytí celé organizace
7JG-00341	SQLSvEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	20	2 714,00 Kč	651 360,00 Kč	788 145,60 Kč	1 954 080,00 Kč	2 364 436,80 Kč	
9EA-00271	WinSvrDCCore ALNG LicSAPk MVL 16Lic CoreLic	44	729,00 Kč	384 912,00 Kč	465 743,52 Kč	1 154 736,00 Kč	1 397 230,56 Kč	
H51-00098 ***)	Microsoft Premier Support Standard - Technická podpora prostředí Microsoft	1	22 950,00 Kč	275 400,00 Kč	333 234,00 Kč	828 200,00 Kč	999 702,00 Kč	SoftwareONE Microsoft Premium support
EDUPORT	Vzdělávací portál pro podporu Office 365 v tenantu Zadavatele	1500	9,00 Kč	162 000,00 Kč	196 020,00 Kč	486 000,00 Kč	588 060,00 Kč	Easy 365
MONPORT****)	Portálový nástroj pro správu, monitoring a optimalizaci softwarových a cloudových aktiv.Zadavatele	1	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč	PyraCloud
<b>CELKEM</b>				<b>3 814 272,00 Kč</b>	<b>4 615 269,12 Kč</b>	<b>11 442 816,00 Kč</b>	<b>13 845 807,36 Kč</b>	

\*) Počet uveden pro účely hodnocení nabídek. Zákazník bude odebrat licence dle svých aktuálních potřeb a dle pravidel Microsoft multilicenčních programů.

\*\*) Pokud je u položky možná pouze roční cena, uvede Dodavatel pro účely hodnocení 1/12 této roční ceny.

\*\*\*) Produkt H51-00098 lze nahradit jiným rovnocenným řešením (službou Dodavatele) s parametry dle Přílohy č. 2 Dohody.

\*\*\*\*) Tuto položku požaduje Zákazník jako součást ceny licenční části požadovaných v TAB 1.

### TAB 2 - doplňkové služby související s požadovanými SW produkty

Podpora poskytnutých licencí - doplňkové služby na objednávku zadavatele		celkem	
Služba	Název	cena za jednotku bez DPH **)	počet MD *)
Služba 1	Konzultace v oblasti licenční podpory produktů (Software Asset Management a ISMS)	16 500,00 Kč	6
Služba 2	Konzultační a poradenské služby související s uplatněním produktů	16 500,00 Kč	3
Služba 3	Migrační a konfigurační služby implementace nebo změny	16 500,00 Kč	3
<b>CELKEM</b>		<b>198 000,00 Kč</b>	

\*) Počet číselkódů (MD) uveden pro účely hodnocení nabídek. Zákazník bude odebrat služby dle svých aktuálních potřeb.

\*\*) cena za 1 číselkód (MD) - 8 pracovních hodin.

CELKOVÁ NABÍDKOVÁ CENA pro účely hodnocení nabídek	
cena celkem bez DPH	11 640 816,00 Kč
samoostatné DPH	2 444 571,36 Kč
cena včetně DPH	14 085 387,36 Kč

## Příloha č. 2 – Podrobný popis předmětu plnění

### 1. Produkty Microsoft v rámci licenčního programu pro akademické instituce včetně níže uvedených služeb Dodavatele zahrnutých v ceně licencí:

Služba licenční optimalizace využívaných produktů a kontinuální Software Asset Management (SAM) dle standardu „ITAM Standards Committee“.

- Kontrola souladu s licenčními podmínkami výrobce
- Zpracování informací a nastavení procesů pro bezpečnost informací dle standardů ISMS/GDPR s využitím pořízených produktů
- 2 měsíce před výročním smlouvy provedení SAM s cílem identifikovat nutný dokup licencí
- Zpráva o stavu prostředí Microsoft a návrh produktů do výroční objednávky
- Zpráva bude obsahovat výsledky skenu prostředí a licenční porovnání o využívaných a pořízených licencí.
- 1 x 6 měsíců provést workshop s novinkami v licenční oblasti Microsoft

**MONPORT - portálový nástroj pro správu, monitoring a optimalizaci softwarových a cloudových aktiv Zákazníka. Nadstavbový produkt pracující nad nativními portály Microsoft (a případně jiných výrobců SW), který rozšiřuje a integruje jejich funkci s minimálními požadavky:**

- Centralizovaný přehled a proces pro nabídky a objednávky SW v rámci organizace Zadavatele
- Nastavitelné schvalovací workflows pro jednotlivé osoby/katedry/fakulty
- Alokování a reportování faktur dle osob/kateder/fakult
- Možnost rozúčtování nákladů na jednotlivé účetní jednotky Zadavatele
- Možnost spravovat objednávky/nabídky centrálně pro všechny pobočky Zadavatele
- Možnost definovat standardizované softwarové balíčky pro usnadnění objednávacího procesu
- Možnost zadávání poptávek (průzkumů trhu) na SW od dalších výrobců
  - Katalog softwaru a služeb s aktuálními ceníky pro definované výrobce SW (rozšiřitelný i na jiné výrobce než Microsoft)
  - Možnost zobrazení přehledu nabídek vybraných vydavatelů SW
  - Zobrazení cen v lokální měně přepočtem dle kursu ČNB
- Centralizovaný přehled všech faktur za SW s možností propojení do vnitřních systémů Zadavatele
- Možnost využití pro inventarizace veškerého historicky zakoupeného SW včetně odpovídajících nabývacích dokladů
- Nastavitelné automatizované upozorňovací služby – splatnost faktur, expirace smlouvy atd.
- Přístup k instalačním médiím všech produktů společnosti Microsoft bez nutnosti přístupu na portály VLSC nebo Business Center – sjednocení prostředí více multilicenčních programů

Možnost rozšíření portálu o modul pro detailní reporting prostředí:

- Sledování skladby předplatných v prostředí vendora (Microsoft)
  - Přehled o přiřazování jednotlivých služeb v rámci Office 365 prostředí jednotlivým uživatelům
  - Možnost nastavení a sledování rozpočtů pro předem definované jednotky uživatelů
  - Trackování sdílení dat z prostředí Zadavatele
  - Monitoring bezpečného využívání (OS, vyhledávač, změny hesel, používání MFA...)
- Monitoring přístupujících mobilních zařízení

- Dohled nad využíváním jednotlivých služeb Microsoft, možnost sledování využití dle osob/oddělení
  - Přehled o nevyužívaných online službách
  - Přehled o vytížení poštovních služeb v průběhu času
  - Přehled o velikosti/kapacitě poštovních schránek uživatelů
  - Časový přehled využívání služeb
  - Pravidelný reportovací mechanismus dle potřebných preferencí

Zadavatel požaduje v ceně SW licence pro minimálně 15 000 uživatelů nebo neomezeně.

Označením - SW a serverový SW a SW služba včetně všech výctů tohoto SW je bez výjimky míněn SW jednoho a vždy stejného výrobce.

## 2. EUDOPORT - vzdělávací portál pro podporu Office 365 v tenantu Zákazníka:

Vzdělávací portál pro podporu Office 365 v tenantu Zadavatele musí poskytovat jednoduché návody v českém a anglickém jazyce (dle volby koncového uživatele) obsahující klíčové informace pro uživatele o nejdůležitějších částech Office365. Materiály musí obsahovat informace o tom na co konkrétní službu využít, příklady scénářů. Cílem pořízení portálu je aktivní podpora při zavádění nových způsobů práce a osvojování pořízených technologií formou poskytování navigačního a vzdělávacího portálu s materiály scénářů, návody k online službám a uživatelským fórem.

Materiály musí být k dispozici uživatelům integrovaně na portále zřízeném v rámci prostředí Office365 (ikona na tento portál musí být přidána do navigace služeb Office365) a být instalovány přímo v prostředí Zadavatele bez nutnosti využití dalších aplikací (např. Teams). Současně musí být možno uživatelům komunikovat odkaz v příslušných emailech zasílaných v rámci informování o novinkách služby Office 365.

Základní sada materiálů musí obsahovat minimálně tyto oblasti:

- Office365 Portál a služby (včetně přihlášení a základního ovládání a nastavení)
- Elektronická pošta a kalendář (včetně web přístupu)
- OneDrive pro Firmy
- Teams
- Delve
- Groups365

Návody pro vytipované scénáře (jako například vytvoření online schůzky atd.)

Návody ke každému tématu/nástroji musí být vždy minimálně ve dvou variantách: jednoduchá 1-2 stránková tzv. „tahák“ a vícestránková podrobnějšími detailními informacemi a případně navíc videonávod.

Materiály obsažené na portálu musí být aktuální ke dni dodání licencí/služeb.

Portál musí být licencovaný na uživatele formou licence pro minimálně 15 000 uživatelů nebo neomezeně.

Dodavatel předloží u všech požadovaných licencí nebo služeb podrobnou specifikaci, ze které bude patrné, že nabízené licence/služby splňují všechny technické požadavky Zadavatele.

## 3. Microsoft Premier Support Standard - Technická podpora prostředí Microsoft

Požadavky na službu poskytování technické a servisní podpory Zadavateli pro prostředí Microsoft – produkt Microsoft Premier Support Standard (SKU: H51-00098) nebo alternativní služba dodavatele zahrnující pravidelné služby Zadavateli. Za tyto služby bude dodavateli náležet paušální roční platba dle smlouvy:

- Service/HelpDesk pro Microsoft prostředí Zadavatele.
- Reaktivní a proaktivní servis Microsoft prostředí, včetně řešení incidentů a odstranění poruch.

**Service/Help Desk zadávání požadavků:**

- **Telefonicky**
- **Emailem**
- **Přímý přístup do systému evidence požadavků přes WEB rozhraní**



### ServiceDesk je schopen akceptovat a zpracovat

- Reaktivní technickou podporu s možností eskalace na výrobce (pokud neposkytuje přímo výrobce)
- Proaktivní požadavky – objednávky proaktivních služeb
- Odborné poradenství
- Doporučení pro proaktivní odstraňování zjištěných funkčních vad
- Odborná a licenční konzultační podpora týkající se Microsoft prostředí
- Poskytovat měsíční reporting využití technické podpory

ServiceDesk nabízí pevně nastavené SLA s response time podle důležitosti požadavku a je schopný měsíčně reportovat splnění těchto kritérií. Minimální požadovaný response time podle důležitosti požadavku:

- A (nejvyšší důležitost) odezva do 2 hodin
- B (střední důležitost) odezva do 4 hodin
- C (nejnižší důležitost) odezva do 8 hodin

V případě nejvyšší důležitosti je dodavatel povinen na žádost poskytnout technickou podporu onsite.

V případě nejvyšší důležitosti, nebo v případě chyby produktu dodavatel neodkladně zajistí eskalaci na podporu výrobce (Microsoft) a zákazníkovi předloží číslo ticketu, jako doklad provedené eskalace.

V případě poskytování alternativní služby dodavatele, je dodavatel povinen mít po dobu trvání rámcové smlouvy uzavřenou prémiovou podporu od výrobce SW (společnosti Microsoft) formou „Microsoft Premier Support for Partners“, která umožňuje případnou rychlou eskalaci technických problémů s produkty přímo výrobcem do vývojových týmů.

Dodavatel bude rovněž schopný zajistit dodávku proaktivních služeb z katalogu proaktivních služeb Microsoftu (Risk Assesmenty: RAP as a Service for AD, RAP as a Service for Security, profesionální školení WorkshopPlus).

Rozsah podpory:

- ✓ Reaktivní podpora (PRS): minimálně 40 hodin ročně
- ✓ Proaktivní podpora (SA): minimálně 60 hodin ročně
- ✓ Součástí podpory je přidělený „TAM“ (Technical Account Manager)
- ✓ Podporu v pracovních dnech v době od 8:00 hod. do 17:00 hodin
- ✓ Komunikaci v českém jazyce

Nevyčerpané hodiny se převádějí do dalšího roku po dobu maximálně 12 měsíců nebo do konce platnosti smlouvy.

## 4. Související služby a podpora poskytnutých licencí

Služba 1:

Konzultace v oblasti licenční podpory produktů (Software Asset Management a ISMS) bude poskytovat komplexní licenční poradenství k zakoupeným i plánovaným produktům Microsoft v českém jazyce certifikovaným pracovníky dodavatele (dle aktuálních certifikačních standardů a požadavků společnosti Microsoft) a dále zpracování informací a nastavení procesů pro bezpečnost informací dle standardů ISMS. Součástí je i projektové řízení daného konkrétního projektu. Služba bude poskytována na dílčí objednávku Zadavatele.

Služba 2:

Konzultační a poradenské služby související s uplatněním produktů v prostředí Zadavatele bude poskytovat poradenství z pohledu zajištění odborných prací certifikovanými konsultanty v oblasti nasazení softwarových produktů informačních systémů, hardwarového a cloudového prostředí Zadavatele. Jedná se například o analýzu prostředí z hlediska možností nasazení vhodných produktů a scénářů, zajištění nasazení nových edic produktů apod. tak, aby Zadavatel dokázal zakoupené produkty efektivně využívat. Součástí je i projektové řízení daného konkrétního projektu. Služba bude poskytována na dílčí objednávku Zadavatele.

Služba 3:

Migrační a konfigurační služby implementace nebo změny technologií Microsoft v prostředí odběratele dle specifikace odběratele zahrnuje zejména odborné technické práce (typu governance, migrace,...) jako jsou například zprovoznění, nastavení, konfigurování, správa, profylaxe nebo jiných služeb dle požadavků Zadavatele. Součástí je i projektové řízení daného konkrétního projektu. Služba bude poskytována na dílčí objednávku Zadavatele.