



Smlouva o



„Zajištění pronájmu softwarových licencí a souvisejících služeb pro osobní počítače a servery“

Uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

Smluvní strany

Objednatel: Česká republika – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
Sídlo: Karmelitská 529/5, 118 12 Praha-Malá Strana
Jednající: Ing. Václavem Jelenem, vrchním ředitelem sekce informatiky, statistiky a analýz
PhDr. Mgr. Václavem Velčovským, Ph.D., vrchním ředitelem sekce mezinárodních vztahů, EU a ESIF
IČO: 00022985
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 

(dále jen „Objednatel“)

Dodavatel: SoftwareONE Czech Republic s.r.o.
Sídlo: Vyskočilova 1410/1, 140 00 Praha 4
Zastoupen: Petr Pánek a Lukáš Zima, prokuristé
IČO: 24207519
DIČ: CZ24207519
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
Společnost je zapsaná v OR Městského soudu v Praze, oddíl C spisová značka 188674

(dále jen „Dodavatel“)

(dále společně označovány jako „Smluvní strany“)

I. Předmět Smlouvy

1. Předmětem plnění této Smlouvy o zajištění pronájmu softwarových licencí a souvisejících služeb pro osobní počítače a servery (dále jen „Smlouva“) je zajištění pronájmu licencí a souvisejících služeb pro užití souboru software (dále jen „SW“) určené pro zaměstnance a další nezbytné pracovníky Objednatele do 30. 11. 2026.
2. Počet licencí pro období do 30. 11. 2024 bude upřesněn v dílčí objednávce vystavené Objednatelem. Pro následující dvě období bude nejpozději k 31. 10. 2024, resp. k 31. 10. 2025 Dodavateli zasláno formou objednávky upřesnění počtu licencí. Počet licencí pro všechna období bude vždy stanoven dle systemizace Objednatele účinné k datu vystavení dílčí objednávky doplněné o další nezbytné pracovníky.

Objednatel může v rámci uvedených dílčích objednávek počty jednotlivých licencí navyšovat i snižovat dle svých aktuálních potřeb.

Zároveň může objednatel mimo tyto výše uvedené dílčí objednávky, respektive termíny, kdykoli v průběhu účinnosti smlouvy na základě objednávek počty licencí navyšovat.

3. Doplnkové služby a technická podpora budou využívány pouze v případě požadavku Objednatele formou objednávky.

II. Termín a místo plnění

1. Dodavatel se zavazuje zajistit Objednateli pronájem licencí, dle přílohy č. 1 Smlouvy na základě písemných dílčích objednávek dle čl. I. odst. 2. Smlouvy.
2. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli doplňkové služby a technickou podporu, dle příloh č. 1 a č. 2 Smlouvy, na základě objednávky Objednatele, v termínu stanoveném Objednatelem, přičemž forma objednání může být listinná nebo elektronická (e-mailem, datová zpráva).
3. Místem plnění je Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, Karmelitská 529/5, 118 12 Praha 1 nebo místa, které Objednatel stanoví v objednávce.


III. Cena za předmět Smlouvy

1. Cena za pronájem softwarových licencí bude stanovena vždy jako součet součinů požadovaného počtu licencí na základě jednotlivých objednávek postupem dle čl. I odst. 2 Smlouvy a jednotkových cen jednotlivých licencí uvedených v příloze č. 1 Smlouvy.

2. Cena za poskytnuté doplňkové služby a technickou podporu dle přílohy č. 2 Smlouvy bude stanovena jako součet součinů požadovaného množství odebraných služeb a jejich jednotkových cen uvedených v příloze č. 1 Smlouvy. Doplňkové služby a technická podpora budou poskytovány na základě objednávky Objednatele.
3. Součástí Smlouvy je příloha č. 1, která obsahuje konkrétní ceny jednotlivých produktů a služeb.
4. Cena jednotlivých produktů a doplňkových služeb a technické podpory je cenou maximální a nepřekročitelnou a zahrnuje veškeré náklady spojené s plněním předmětu Smlouvy. Změna ceny je možná pouze v závislosti na změně předpisů upravujících výši DPH. V takovém případě může být cena odpovídajícím způsobem změněna.

IV.

Platební podmínky

1. Úhrada ceny bude provedena na základě zaslaných samostatných daňových dokladů – faktur. Přílohou faktur bude kopie předávacího protokolu odsouhlaseného zástupci obou smluvních stran pro licence a odsouhlaseného akceptačního protokolu za poskytnuté doplňkové služby a technickou podporu.
2. Doba splatnosti faktur je stanovena na 30 kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli. Faktura musí obsahovat náležitosti stanovené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pokud faktura neobsahuje všechny zákonem a Smlouvou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že Dodavatel je poté povinen doručit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není Objednatel v prodlení s úhradou.
3. Daňové doklady v elektronické podobě lze zasílat na e-mailovou adresu  nebo lze využít doručení do datové schránky Objednatele (ID datové schránky: vidaawt).
4. Objednatel neposkytne finanční zálohu.
5. Platby budou probíhat výhradně v Kč. Objednatel uhradí fakturu bezhotovostně převodem na účet Dodavatele. Za den zaplacení se považuje den, kdy finanční částka odešla z účtu Objednatele.
6. Faktury hrazené z prostředků technické pomoci operačního programu (dále jen OP) budou vždy označeny textem „Hrazeno z prostředků technické pomoci OP JAK“ a č.j. objednávky. Faktury budou vystaveny zvlášť pro operační program a zvlášť za plnění hrazené ze státního rozpočtu.
7. Objednatel si vyhrazuje právo závazné pokyny k fakturaci dále upřesnit.

V. Kontrola

1. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli maximální možnou součinnost při provádění kontroly plnění předmětu Smlouvy a umožnit Objednateli přístup na místo kontroly, předložit mu na vyžádání doklady vztahující se k předmětu Smlouvy a doložit i další významné skutečnosti požadované Objednatelem.
2. Dodavatel se zavazuje umožnit Objednateli výkon práva kontroly i po dobu, po kterou je povinen zajistit archivaci dokumentů.
3. Dodavatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
4. Dodavatel se zavazuje k uchování účetních záznamů a dalších relevantních podkladů souvisejících s dodávkou předmětu Smlouvy dle platných právních předpisů, nejméně však do 31. 12. 2040.
5. Dodavatel je navíc povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, z něhož je předmět Smlouvy hrazen, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním předmětu Smlouvy, a to až do 31. 12. 2040.

VI. Ostatní závazky Dodavatele

Dodavatel se dále zavazuje:

- neoprávněně nezasahovat do práva duševního vlastnictví třetích osob;
- nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy Objednatele a zdržet se veškerého jednání, které by mohlo Objednatele jakýmkoliv způsobem poškodit;
- zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění pro Objednatele, které jsou v pracovním nebo jiném obdobném poměru k Dodavateli nebo jsou k Dodavateli ve smluvním vztahu, se řídily vždy touto Smlouvou, dílčí objednávkou nebo objednávkou doplňkových služeb a technické podpory. Poruší-li taková osoba jakékoliv ustanovení Smlouvy nebo objednávky, hledí se na takové porušení, jako by je způsobil sám Dodavatel;
- zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví při plnění předmětu Smlouvy;
- nepostoupit pohledávky za Objednatelem jakékoli třetí osobě;
- nahradit Objednateli škodu způsobenou i případným poddodavatelem;

- zajistit ochranu osobních údajů v souladu s právními předpisy;
- zajistit návaznost nové prováděcí smlouvy EES, na předchozí prováděcí smlouvu EES číslo 79551466 ze dne 23. 11. 2020, tak aby bylo zajištěno nepřerušené licenční pokrytí dle licenčních podmínek společnosti Microsoft;
- mít v rámci plnění dle této smlouvy k dispozici tým 4 odborníků, splňujících tyto požadavky:
 - a) znalost českého jazyka slovem i písmem minimálně na úrovni pracovní komunikace,
 - b) dispozice odbornou certifikací, a to minimálně v následujícím rozsahu: alespoň 2 členové týmu:

alespoň 2 členové týmu:

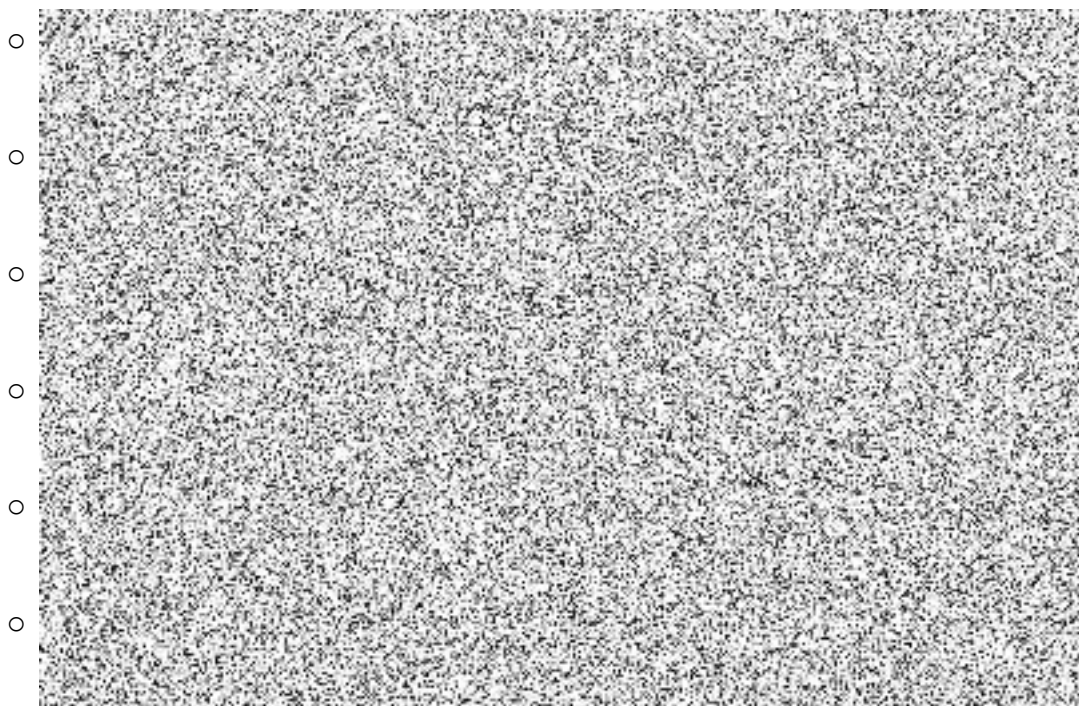
- 2x CSAM - IAITAM (IAITAM Certified Software Asset Manager) nebo ISO/IEC 19770-1:2017
- 2 x Designing and Providing Microsoft Volume Licensing Solutions to Large Organizations (74-678 nebo novější)
- 2 x Cloud Fundamentals (98-369 nebo novější)

alespoň 1 člen týmu:

- 1 x Security Fundamentals
- 1 x Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) - Office 365
- 1 x Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert
- 1 x Microsoft 365 Certified: Security Administrator Associate
- 1 x Microsoft 365 Certified: Messaging Administrator Associate
- 1 x Microsoft 365 Certified: Teams Administrator Associate
- 1 x Microsoft Certified: Security, Compliance and Identity Fundamentals
- 1 x Microsoft Specialist: Architecting Microsoft Azure Solutions / Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert
- 1 x pracovník dodavatele, který je držitelem platné certifikace v rozsahu ISO 27001 foundation, nebo stejná úroveň jako foundation (např. Interní auditor) nebo vyšší.
- 1 x CISA Certificate Information System Auditor
- 1 x ITIL Foundation Certificate in IT Service Management
- 1 x PRINCE2® Foundation

Každý člen realizačního týmu může být držitelem více uvedených certifikací. Tým bude rozdělen na vedoucího a 5 členů.

Níže uvedení první členové týmu byli schváleni Objednatelem podpisem této Smlouvy a Dodavatel se zavazuje, že při plnění dle této Smlouvy, dílčích objednávek a objednávek doplňkových služeb a technické podpory bude využívat výhradně tyto osoby v dále uvedených funkcích:



Dodavatel je oprávněn učinit změnu některé z osob uvedených shora pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Náhrada osoby je možná pouze za osobu obdobně kvalifikovanou, tj. splňující podmínky uvedené shora v tomto článku. V případě, že Dodavatelem navržená osoba nebude tyto podmínky splňovat, je Objednatel oprávněn takovou osobu odmítnout. V takovém případě je Dodavatel povinen nabídnout osobu jinou.

VII.

Smluvní pokuta a úrok z prodlení

1. Pokud Dodavatel nedodrží ustanovení článku II. odstavec 1. a 2., je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % za každý den prodlení z ceny předmětu Smlouvy bez DPH.
2. Dodavatel se zavazuje k uhrazení smluvní pokuty Objednateli za porušení povinnosti mlčenlivosti ve výši 100.000,- Kč za každé takové zjištění porušení povinnosti. Za porušení ostatních ustanovení článku VI. uhradí Dodavatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé takové porušení.
3. Při prodlení s platbou je Dodavatel oprávněn účtovat Objednateli nejvýše zákonný úrok z prodlení, jiné sankce vůči Objednateli jsou nepřípustné.

4. Smluvní pokuta je splatná do 10 dnů poté, co bude písemná výzva oprávněné strany o její zaplacení doručena druhé smluvní straně. Uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu případné škody.

VIII.

Ukončení platnosti Smlouvy

1. Platnost Smlouvy lze předčasně ukončit:
 - a) dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání všech vzájemných závazků a pohledávek smluvních stran,
 - b) odstoupením od Smlouvy v případech uvedených v odst. 2 – 5 tohoto článku,
 - c) vypovědí Smlouvy.
2. Kterákoli ze smluvních stran může od této Smlouvy okamžitě odstoupit, v případě, že druhá smluvní strana:
 - a) je i přes opakované písemné upozornění v prodlení s placením svého finančního závazku vůči ní déle než dva měsíce,
 - b) i přes opakované písemné upozornění nesplní některou ze smluvních povinností podle Smlouvy, ačkoli byla na možnost odstoupení od Smlouvy upozorněna. Za jednu ze smluvních povinností, při jejímž neplnění lze odstoupit, je považována déle než dva měsíce nevyhovující kvalita poskytovaných servisních služeb.
3. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Dodavatel je v prodlení s plněním svých povinností podle Smlouvy déle než třicet dnů a Dodavatel nezjedná nápravu do patnácti dnů od obdržení písemného upozornění Objednatele na neplnění Smlouvy.
4. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy také v případě, že Úřad pro ochranu hospodářské soutěže konstatuje, že veřejná zakázka, na jejímž základě byla podepsána Smlouva, byla zadána v rozporu s ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“).
5. Objednatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že vůči majetku Dodavatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku anebo i v případě, že insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení. Rovněž pak v případě, kdy Dodavatel vstoupí do likvidace.
6. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně.
7. Vypověď tuto Smlouvu je možné jen písemnou výpovědí, a to i bez uvedení důvodu.
8. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců. Lhůta počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

IX. Ostatní ujednání

1. K zajištění koordinace činností vyplývajících ze Smlouvy a dále k předání a převzetí předmětu Smlouvy jsou oprávněni:



2. Tato Smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě.
3. Smlouva může být měněna pouze formou číselovaných oboustranně odsouhlasených písemných dodatků, které budou nedílnou součástí Smlouvy. Za změnu Smlouvy se nepovažuje změna identifikačních údajů nebo kontaktních osob a údajů.
4. Nedílnou součástí Smlouvy je příloha č. 1 – rozpis licencí a doplňkové služby a technická podpora a příloha č. 2 - Specifikace poskytování technické podpory.
5. Objednatel si vyhrazuje právo neobjednat, či nevyčerpat služby v rozsahu dle přílohy č. 1 Smlouvy.
6. Vztahy, které nejsou touto Smlouvou upraveny, se řídí platnými a účinnými právními předpisy České republiky, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
7. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami, účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) a je sjednána na dobu do 30. 11. 2026. Objednávky vystavené dle čl. I odst. 2 a čl. II odst. 2 Smlouvy, jestliže výše hodnoty jejich předmětu je vyšší než 50 000 Kč bez daně z přidané hodnoty, nabývají účinnosti dnem jejich zveřejnění v registru smluv podle zákona o registru smluv.
8. V souladu se zákonem o registru smluv zajistí Objednatel uveřejnění celého textu Smlouvy, vyjma osobních údajů, a metadat Smlouvy v registru smluv včetně případných oprav uveřejnění s tím, že nezajistí-li Objednatel uveřejnění Smlouvy nebo metadat Smlouvy v registru smluv do 30 dnů od uzavření Smlouvy, pak je oprávněn zajistit jejich uveřejnění Dodavatel ve lhůtě tří měsíců od uzavření Smlouvy. Dodavatel bere na vědomí povinnost Objednatele uveřejnit Smlouvu také v souladu s ust. § 219 ZZVZ.
9. Smluvní strany prohlašují, že si text Smlouvy důkladně přečetly, s jeho obsahem souhlasí a že Smlouva byla uzavřena podle jejich skutečné, svobodné a vážné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz toho pod ni připojují své podpisy.

Příloha č. 1 - Rozpis licencí a doplňkové služby a technická podpora

Příloha č. 2 – Specifikace poskytování technické podpory, doprovodných produktů
a souvisejících služeb s uplatněním produktů Microsoft v prostředí zadavatele

za Objednatele:



Ing. Václav Jelen

vrchní ředitel sekce informatiky, statistiky a analýz

za Dodavatele:



Petr Pánek

prokurista



PhDr. Mgr. Václav Velčovský, Ph.D.,

vrchní ředitel sekce mezinárodních vztahů, EU a ESIF



Lukáš Zima

prokurista

Příloha č.: 1 - Rozpis licencí a doplňkové služby a technická podpora

a) Softwarové licence EES a související služby

číslo položky	kód produktu	Název a popis produktu	cena za 1 licenci za rok bez DPH (Kč)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			

*) Produkt H51-00098 lze nahradit jiným rovnocenným řešením (službou dodavatele) s parametry dle Přílohy č. 2 **)Technická specifikace požadavků na produkt je podrobně uvedena v Příloze č. 2. Zadavatel bude odebírat licence/služby dle svých aktuálních potřeb a podmínek výrobce na základě dílčích objednávek. Předpokládané odebrané množství je pouze orientační údaj sloužící k stanovení ceny pro posouzení nabídky ve výběrovém řízení, přičemž nezavazuje odběratele k odběru tohoto počtu. Uvedený počet zařízení je stanovený jako přibližný, to znamená, že zadavatel je oprávněn určovat konkrétní množství a dobu plnění jednotlivých dílčích dodávek podle svých okamžitých aktuálních potřeb s respektováním podmínek výrobce (licenční smlouvy) bez penalizace či jiného postihu ze strany dodavatele. Zadavatel může objednat nižší i vyšší počet licencí/služeb než předpokládaný.

Dodavatel bude garantovat nabídnutou cenu pro objednávky po dobu platnosti smlouvy jako maximálně přípustnou.

Dodavatel je po celou dobu účinnosti smlouvy povinen bezúplatně zajistit následující služby:

Název služby	Předmět a rozsah služby
Konzultace v oblasti licenční podpory produktů - Software Asset Management	Tato služba bude poskytovat komplexní licenční poradenství k zakoupeným i plánovaným produktům Microsoft v českém jazyce certifikovanými pracovníky dodavatele (dle aktuálních certifikačních standardů a požadavků společnosti Microsoft). Součástí je i projektové řízení daného konkrétního projektu.
Poskytování poradenství v oblasti nejvhodnějšího modelu licencování v rámci Volume Licensing programů	Tato služba bude poskytovat komplexní licenční poradenství k Volume Licensing programům v českém jazyce. Vysvětlí odlišné podmínky užití programových produktů s ohledem na efektivní a optimální využití finančních prostředků. Kvalifikovaní pracovníci s příslušnou certifikací budou poskytovat poradenské služby na místě. Uchazeč též zpřístupní takové programy zadavateli. Součástí je i projektové řízení daného konkrétního projektu.
Aktivace, správa, či údržba licenčních stránek zadavatele u vendora, aktivace a správa anuitních benefitů a další	Tato služba bude poskytovat komplexní licenční poradenství k Volume Licensing programům v českém jazyce. Vysvětlí odlišné podmínky užití programových produktů s ohledem na efektivní a optimální využití finančních prostředků. Kvalifikovaní pracovníci s příslušnou certifikací budou poskytovat poradenské služby na místě. Uchazeč též zpřístupní takové programy zadavateli. Součástí je i projektové řízení daného konkrétního projektu.

b) Doplnkové služby a technická podpora

číslo položky	Název doplňkové služby	Předmět a rozsah doplňkové služby	cenové parametry	jednotková cena bez DPH
35A	Analytické činnosti (programování, migrační, konfigurační, konzultační a instalační služby)	Tato služba zahrnuje odborné technické práce a konzultace prováděné certifikovanými pracovníky dodavatele v prostředí zadavatele spadající pod Plánovaný rozsáhlejší rozvoj. Například činnost analytika, architekta, projektového vedoucího, programátorů atd.	Cena za službu celkem bez DPH / MD (ManDay)	
35B	Administrační činnosti (migrační, konfigurační, konzultační a instalační služby)	Tato služba zahrnuje odborné technické práce a konzultace prováděné certifikovanými pracovníky dodavatele v prostředí zadavatele spadající pod Plánovaný rozsáhlejší rozvoj. Administrační a konzultační činnosti nižší úrovně nevyžadující činnost analytika, architekta, projektového vedoucího, programátorů atd.	Cena za službu celkem bez DPH / MD (ManDay)	
36A	Technická podpora, roční paušál	Tato služba zahrnuje poskytování reaktivního a proaktivního servisu Microsoft prostředí Zadavatele, včetně poskytování služeb Service/HelpDesku. Tato služba je podrobněji specifikována příloze č. 2 Smlouvy - Specifikace poskytování technické podpory. Služba je poskytována formou ročního paušálu.	Roční paušál (cena za daný počet hodin, viz Příloha č. 2 - Specifikace poskytování technické podpory)	
36B	Technická podpora, objednávky hodinové práce	Tato služba zahrnuje poskytování reaktivního a proaktivního servisu Microsoft prostředí Zadavatele, včetně poskytování služeb Service/HelpDesku. Tato služba je podrobněji specifikována příloze č. 2 Smlouvy - Specifikace poskytování technické podpory. Služba je poskytována nad rámec ročního paušálu formou objednávek hodinové práce.	Hodinová sazba pro podporu nad roční paušál / rok (viz Příloha č. 2 - Specifikace poskytování technické podpory)	

Příloha č. 2 - Specifikace poskytování technické podpory, doprovodných produktů a souvisejících služeb s uplatněním produktů Microsoft v prostředí Objednatele.

1) Technická podpora prostředí Microsoft

Požadavky na službu poskytování technické a servisní podpory Objednateli pro prostředí Microsoft – produkt Microsoft Premier Support Standard (SKU: H51-00098), lze nahradit jiným rovnocenným či nástupnickým řešením (například Microsoft Unified Support) nebo alternativní služba Dodavatele zahrnující pravidelné služby Objednateli. Za tyto služby bude Dodavatelé náležet paušální roční platba dle smlouvy. Tyto služby (včetně Microsoft Premier Support či nástupnické služby) musí splňovat následující minimální parametry:

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

Service/Help Desk zadávání požadavků:

- telefonicky,
- e-mailem,
- přímý přístup do systému evidence požadavků přes WEB rozhraní.

ServiceDesk je schopen akceptovat a zpracovat

- ✓ reaktivní technickou podporu s možností eskalace na výrobce,
- ✓ proaktivní požadavky – objednávky proaktivních služeb,
- ✓ odborné poradenství,
- ✓ doporučení pro proaktivní odstraňování zjištěných funkčních vad,
- ✓ odbornou a licenční konzultační podporu týkající se Microsoft prostředí,
- ✓ 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:

Důležitost	Popis situace u Objednatele	Rychlost reakce
A (nejvyšší důležitost)	Incident způsobí závažné omezení běžného fungování Objednatele, případně závažně omezí poskytování jeho služeb.	Odezva do 2 hodin
B (střední důležitost)	Incident způsobí částečné omezení běžného fungování Objednatele. Výpadek nebrání poskytování klíčových služeb.	Odezva do 4 hodin
C (nejnižší důležitost)	Incident způsobí problém bez významného dopadu na běžné fungování Objednatele.	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 Objednateli předloží číslo ticketu, jako doklad provedené eskalace.

Rozsah podpory:

- ✓ celkem 200 hodin ročně,
- ✓ reaktivní podpora,
- ✓ proaktivní podpora,

- ✓ součástí podpory je přidělený Technical Account Manager,
- ✓ podpora v pracovních dnech v době od 8:00 hod. do 17:00 hodin,
- ✓ komunikace v českém jazyce,
- ✓ dostupnost systému evidence požadavků přes WEB rozhraní 24/7.

Nevyčerpané hodiny se převádějí do dalšího roku po dobu platnosti smlouvy. Práce do výše uvedeného rozsahu budou hrazeny v podobě ročního paušálu, jehož cena je uvedena v příloze č.: 1 - Tabulka pro výpočet nabídkové ceny, jako číslo položky 36A. Objednatel má možnost si pro každý jednotlivý rok po dobu účinnosti Smlouvy podporu formou ročního paušálu objednat či neobjednat. Pokud si Objednatel například pro první rok paušální podporu objedná a nevyčerpá celý její rozsah, převádí se automaticky nevyčerpané hodiny této podpory do dalších let (v případě, kdy si Objednatel paušální podporu pro následující roky objedná). Dodavatel bude každý měsíc předkládat přehled již vyčerpaných hodin s rozpadem na jednotlivé úkony, přičemž Objednatel bude tento přehled schvalovat. Práce nad rámec budou účtovány hodinovou sazbou dle kategorie doplňkových služeb viz příloha č.: 1 - Tabulka pro výpočet nabídkové ceny, jako číslo položky 36B na základě dílčí objednávky Objednatele.

Veškeré konzultační činnosti s rozsahem do 2 hodin jsou poskytovány Dodavatelem zdarma nezávisle na tom, zda má Objednatel aktuálně objednanou službu „Technická podpora prostředí Microsoft“.

Reaktivní podpora

Reaktivní podpora spočívá v poskytování technické podpory, která bude poskytnuta na základě nahlášení požadavku oprávněnou osobou Objednatele a jeho přijetí Dodavatelem. Cílem reaktivní podpory je řešení požadavků vedoucí k obnovení plné funkčnosti služeb a produktů Microsoft poskytovaných Objednateli.

Podrobná specifikace reaktivní podpory:

- řešení incidentů vedoucí k obnovení provozu služeb a produktů Microsoft poskytovaných Objednateli,
- řešení incidentů vedoucí k odstranění chyb služeb a produktů Microsoft poskytovaných Objednateli,
- řešení bezpečnostních incidentů souvisejících s provozem služeb a produktů Microsoft poskytovaných Objednateli
- atd.

Proaktivní podpora

Proaktivní podpora zahrnuje zejména odborné konzultace, technické práce (např. konfigurace) a ostatní služby nespádající do reaktivní podpory, které jsou poskytovány na základě nahlášení požadavku oprávněnou osobou Objednatele a jeho přijetí Dodavatelem. Cílem proaktivní podpory je optimalizace provozu a plánování změn a rozvoje služeb a produktů Microsoft poskytovaných Objednateli.

Podrobná specifikace proaktivní podpory:

- určení potřeb Objednatele a způsobu, jak je pomocí M365 a dalších řešení naplnit,
- vyhodnocení aktuální infrastruktury IT, možnosti jejího vylepšení,
- plánování dalšího rozvoje a plánu budoucích investic,
- konfigurace služeb a produktů Microsoft poskytovaných Objednateli na míru a přizpůsobení specifickým potřebám Objednatele,
- profylaktické prohlídky systémů Microsoft,
- návrhy na řešení bezpečnostních zranitelností služeb a produktů Microsoft poskytovaných Objednateli,
- instalace aktualizací, opravných balíčků,

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

2) **Vzdělávací portál pro podporu adaptace uživatelů (change management) v prostředí Microsoft v tenantu Objednatele**

Cílem pořízení portálu je aktivní podpora při zavádění nových způsobů práce a osvojování MS technologií formou poskytování navigačního a vzdělávacího portálu s materiály scénářů, návody k online službám a uživatelským fórem.

Vzdělávací portál musí poskytovat návody obsahující klíčové informace pro uživatele o nejdůležitějších součástech Microsoft 365. Materiály musí obsahovat informace o využití konkrétních služeb a příklady praktických scénářů.

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 Objednatele bez nutnosti využití dalších aplikací (např. Teams). Současně musí být možno uživatelům komunikovat odkaz v příslušných e-mailech zasílaných v rámci informování o novinkách služby Office 365. Portál musí být možno nasadit i do on-premise infrastruktury Objednatele.

Základní sada materiálů musí obsahovat minimálně tyto oblasti:

- online schůzky a komunikace (Microsoft Teams),
- živé události a video-konference (Microsoft Teams),
- týmová spolupráce (Microsoft Teams),
- dotazníky a průzkumy (Microsoft Forms),
- sdílené poznámky (OneNote),
- pošta a kalendář (Outlook),
- dokumenty (OneDrive, SharePoint Online),
- týmové úkoly (Microsoft Planner),
- bezpečnost (Práce s vícefaktorovou autentizací, Klasifikace dokumentů v Průzkumníkovi či aplikacích Office, Klasifikace e-mailových zpráv v Outlooku,...),
- portál musí umožňovat zahrnovat také např. záznamy z proběhlých školení.

Materiály obsažené na portálu musí být aktuální ke dni dodání licencí/služeb a musí zahrnovat pravidelné aktualizace minimálně 1x ročně. Objednatel požaduje, aby nabízená licence obsahovala možnost provozovat portál minimálně v českém a anglickém jazyce dle volby koncového uživatele.

Součástí dodávky vzdělávacího portálu je workshop s IT a uživateli 1x za 6 měsíců v rozsahu do 1 dne – představení novinek v Microsoft prostředí. Školení se bude konat v sídle Objednatele v Praze (prostory zajistí Objednatel).

Portál musí být licencovaný na uživatele formou licence pro neomezený počet uživatelů (aktuálně odhadovaný počet uživatelů je cca 1500).

3) **Portálový nástroj pro správu, monitoring a optimalizaci softwarových a cloudových aktiv Objednatele:**

Objednatel požaduje nadstavbový produkt pracující nad nativními portály Microsoft (a případně jiných výrobců SW), který rozšiřuje a integruje jejich funkce s minimálními požadavky:

- centralizovaný přehled a proces pro nabídky a objednávky SW v rámci organizace Objednatele,
- nastavitelné schvalovací workflows pro jednotlivé pracoviště,

- alokování a reportování faktur dle osob/oddělení/pobočky,
- možnost rozúčtování nákladů na jednotlivé účetní jednotky Objednatele,
- možnost spravovat objednávky/nabídky centrálně pro všechny pobočky Objednatele,
- 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,
- možnost využití pro inventarizace veškerého historicky zakoupeného SW včetně odpovídajících nabývacích dokladů,
- nastavitelné automatizované upozorňovací služby –, expirace smluv/licencí 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 přiřazení jednotlivých služeb v rámci Office 365 prostředí jednotlivým uživatelům,
 - možnost nastavení a sledování rozpočtů pro předem definované jednotky uživatelů,
 - trackování sdílení dat z prostředí Objednatele,
 - monitoring bezpečného využívání (OS, vyhledávač, změny hesel, používání MFA...),
- monitoring přistupujících 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.

Objednatel požaduje licence pro neomezený počet uživatelů/zařízení (aktuálně odhadovaný počet zařízení/uživatelů je cca 1500).

4) Zálohování Microsoft Office 365 v prostředí MŠMT

Objednatel bude disponovat diskovou kapacitou na pokrytí zálohovacích potřeb prostředí Office 365. Nabízené řešení může, a nemusí tuto kapacitu využívat – není to nezbytná podmínka. V případě využití jiného úložiště, než je uvedené úložiště Objednatele, je Dodavatel povinen do ceny započítat rovněž i cenu takového úložiště. Odhad potřebného prostoru v případě služby je 50 TB s předpokládaným denním přírůstkem 0,5 GB po dobu 3 let provozu.

Požadavky na funkcionalitu zálohovacího řešení

- řešení musí zálohovat data Microsoft Exchange Online,
- řešení musí zálohovat data Microsoft Sharepoint Online,
- řešení musí zálohovat data Microsoft OneDrive for Business,
- řešení musí podporovat vícefaktorové ověřování (MFA),
- v případě že řešení je licencované per uživatel, tak minimální počet licencí musí odpovídat počtu licencí pro uživatele objednaných Objednatelem,
- řešení musí umožňovat podrobné obnovy všech položek Microsoft Exchange (poštovní schránka, pošta, kontakt, položka kalendáře, položka složky „Trvale smazané položky“),
- řešení musí umožňovat granularní obnovu všech prvků Microsoft Sharepoint (možnost obnovit položky, weby),

- řešení musí umožňovat granulární obnovu všech součástí Microsoft OneDrive (možnost obnovit soubory, složky nebo celé účty OneDrive),
- řešení musí umožnit obnovení položek do složky Doručená pošta v Office 365, místní složky Doručená pošta Exchange a soubor ve formátu PST,
- řešení musí být schopno integrace s dalšími řešeními přes PowerShell a RESTful API,
- řešení musí umožňovat hybridní scénáře zálohování / obnovy (např. Zálohování provedené z lokální instance Exchange, obnovení na Exchange Online v Office365),
- řešení musí umožňovat podrobné vyhledávání zabezpečených dat (eDiscovery),
- řešení musí podporovat technologii kopie záloh z primárního úložiště typu Object Storage do sekundárního úložiště Object Storage Archive, a to i mezi různými typy cloudů (S3 – Azure Blob Archive, S3 – AWS S3 Glacier, Azure Blob – AWS S3 Glacier, atd),
- součástí musí být i kompletní technická podpora ze strany výrobce minimálně po dobu trvání předplatného,
- součástí maintenance (technická podpora ze strany výrobce) je bezplatná možnost stahování aktualizací včetně přechodu na novější verzi produktu, technickou a servisní podporu k produktu, kterou lze žádat prostřednictvím webu, e-mailu a telefonu,
- řešení musí umožňovat generování reportů minimálně úspěch/neúspěch jobu,
- v případě služby je backup retention čas 12 měsíců,
- v případě služby nesmí data opustit prostor EU,
- v případě služby při ukončení používání služby musí mít Objednatel minimálně 30 dnů na stažení dat,
- řešení musí být dimenzováno z hlediska rychlosti tak, aby během 24 hodin proběhla inkrementální záloha o typické velikosti 5 GB.

5) Plánovaný rozsáhlejší rozvoj

Pod pojmem „Plánovaný rozsáhlejší rozvoj“ se rozumí provádění analýz a úprav realizovaných výhradně na základě požadavku Objednatele (respektive s jeho souhlasem), případně jakékoliv činnosti objednané Objednatelem mimo službu „Technické podpory prostředí Microsoft“.

Plánovaný rozsáhlejší rozvoj bude účtován dle kategorie doplňkových služeb viz příloha č. 1 - Tabulka pro výpočet nabídkové ceny, jako položky 35A (Analytické činnosti) a 35B (Administrační činnosti) na základě dílčí objednávky Objednatele.

Požadavky na plánovaný rozsáhlejší rozvoj:

- tato služba zahrnuje např. odborné technické práce a konzultace prováděné certifikovanými pracovníky Dodavatele v prostředí Objednatele. Součástí je i projektové řízení daného konkrétního projektu. Tyto Dodavatel provede bezodkladně, nejpozději však do 14 kalendářních dnů. Zpracované úpravy má Objednatel právo otestovat a potvrdit jejich správné fungování. V případě zjištěného chybného zpracování opraví toto Dodavatel nejpozději do 5 kalendářních dnů,
- pokud Dodavatel poskytne Objednateli pro požadované komplikované činnosti a činnosti velkého rozsahu relevantní informace vztahující se k pracnosti, je možné se souhlasem Objednatele výše uvedené lhůty prodloužit.