



S00JP01A6WMF

statutární město Zlín

se sídlem Zlín, náměstí Míru 12, PSČ 760 01

zastoupené Ing. et Ing. Jiřím Korcem, primátorem

zástupce ve věcech smluvních: Jiří Robenek, MBA, člen Rady města Zlína

zástupce ve věcech technických: [redacted] vedoucí Odboru informatiky

odpovědný útvar: Odbor informatiky

IČO: 00283924

DIČ: CZ00283924

bankovní spojení: Česká spořitelna a. s., č. ú. 3048982/0800

tel.: [redacted]

(dále jen „objednatel“)

a

SoftwareONE Czech Republic s.r.o.

se sídlem Vyskočilova 1410/1, 140 00 Praha 4

zastoupená [redacted]

zástupce ve [redacted]

zástupce ve [redacted]

IČO: 24207519

DIČ: CZ24207519

zapsána v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 188674

[redacted]
(dále jen „dodavatel“)

uzavírají tuto

**S M L O U V U
O P O S K Y T N U T Í U Ž Í V A C Í C H P R Á V**

dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

číslo smlouvy objednatele:	3600250182
číslo smlouvy dodavatele:	
číslo veřejné zakázky:	N006/24/V00039329

Článek I.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele poskytnout níže uvedené plnění objednateli a současně závazek objednatele zaplatit dodavateli za řádně poskytnuté plnění sjednanou cenu (čl. VI.) v souladu s podmínkami této smlouvy.
2. Tato smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení na podlimitní veřejnou zakázku nazvanou „**Poskytnutí uživatelských práv k produktům společnosti Microsoft**“.
3. Účelem smlouvy je zajištění přístupu k online službě EDU A3 pro zaměstnance a žáky určených škol na sjednanou dobu.
4. Předmětem plnění dodavatele je poskytnutí uživatelských práv k programovým produktům společnosti Microsoft Corporation v rámci licenčního programu Microsoft Enrollment for Education Solutions (dále „EES“) a poskytování dalších služeb spojených s využitím licencí právníky osobám vykonávajícím činnost základních škol, zřizovaných statutárním městem Zlínem. Dalšími službami

spojenými s využitím licencí jsou administrativní správa EES smlouvy včetně zpracování výročních objednávek.

5. Předmět plnění zahrnuje:

- a) dodávku produktu Microsoft 365 EDU A3 po dobu 36 měsíců pro zaměstnance škol včetně licencí pro žáky
- b) technickou podporu na objednávku
- c) další související služby – portál pro správu, monitoring a optimalizaci SW aktiv zadavatele

Podrobná specifikace předmětu plnění dle bodů a) až c) je uvedena v příloze č. 4 výzvy k podání nabídek (příloha č. 1 této smlouvy).

- 6. Zadavatel požaduje zajištění přístupu pro 840 zaměstnanců škol včetně licencí pro žáky v poměru 1:40 zdarma. Počet licencí je odvozen od počtu pedagogů a zaměstnanců, kteří pracují pro danou organizaci dle definice Microsoft „Education Qualified User“ (EQU). Předpokládaný počet EQU ke dni zahájení zadávacího řízení je uveden v příloze č. 5 zadávací dokumentace (příloha č. 2 této smlouvy) a může se v průběhu plnění měnit dle aktuálních potřeb zadavatele v souladu s licenčními podmínkami.
- 7. Objednatel si vyhrazuje v souladu s § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., možnost změny počtu licencí, a to vždy k termínu výročí smlouvy, aniž by byla dotčena cena za 1 licenci. Změna počtu licencí není důvodem pro uzavření dodatku ke smlouvě. Změna počtu licencí bude vyjádřena objednávkou vystavenou objednatel, na kterou dodavatel vystaví fakturu v souladu s čl. VII. této smlouvy.
- 8. Podklady pro plnění předmětu smlouvy tvoří podmínky k zadávacímu řízení pro podlimitní veřejnou zakázku na služby nazvanou "Poskytnutí uživatelských práv k produktům společnosti Microsoft", a to
 - a. výzva k podání nabídky a k prokázání splnění kvalifikace včetně příloh,
 - b. nabídka dodavatele v předmětném zadávacím řízení
 - c. oceněný rozpis licencí pro jednotlivé školy (příloha č. 2 této smlouvy)
- 9. Dodavatel prohlašuje, že mu před podpisem této smlouvy byly předány všechny podklady a prohlašuje, že se s nimi, stejně jako s ostatními přílohami tohoto zadávacího řízení jako odborně způsobilý subjekt seznámil. Dodavatel také prohlašuje, že podrobně prostudoval zadávací dokumentaci a na základě toho přistoupil ke zpracování nabídky.
- 10. Objednatel v souladu s § 6 odst. 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů požaduje, aby dodavatel při plnění předmětu smlouvy dodržoval vzhledem k povaze a smyslu veřejné zakázky zásady sociálně a environmentálně odpovědného zadávání ve smyslu zákona. Dodavatel je povinen při plnění veřejné zakázky zajistit zejména legální zaměstnání, férové a důstojné pracovní podmínky, odpovídající úroveň bezpečnosti osob, které se budou na plnění předmětu veřejné zakázky podílet, a zohlednit dopad plnění veřejné zakázky na životní prostředí. O splnění těchto podmínek je dodavatel povinen předložit čestné prohlášení. Dodavatel je povinen výše uvedený požadavek zajistit odpovídajícím způsobem rovněž u svých poddodavatelů.

Článek II.

Doba a místo plnění

1. Doba plnění

Termín zahájení plnění: do 30 dnů od nabytí účinnosti této smlouvy

Ukončení plnění: 36 měsíců od zahájení plnění

Dodržení termínu plnění díla dodavatelem je závislé na řádné a včasné součinnosti objednatel dohodnuté v této smlouvě. Po dobu prodloužení objednatel s poskytnutím součinnosti není dodavatel v prodloužení s plněním závazku. Takto stanovený termín plnění může být měněn jen v případě dohody o změně smlouvy, ve smyslu článku IX. této smlouvy.

2. Místo plnění

Místem plnění je sídlo objednatele a základní školy zřízené objednatelem, uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.

III.

Práva a povinnosti dodavatele

1. Dodavatel je povinen poskytnout sjednané plnění objednateli řádně a včas, v souladu se všemi podmínkami této smlouvy.
2. Dodavatel se v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy zavazuje:
 - a) po celou dobu trvání této smlouvy zajistit pro objednatele licence softwarových produktů v rámci smlouvy a v souladu s podmínkami licenční smlouvy Microsoft EES, a vykonat veškeré činnosti, ke kterým se zavázal, v dohodnutém rozsahu, času a kvalitě, v souladu s podklady pro uzavření této smlouvy, které jsou tvořeny nabídkou dodavatele v rámci zadávacího řízení pro veřejnou zakázku
 - b) zajistit pro objednatele technickou podporu po sjednanou dobu ve sjednaném rozsahu (viz příloha č. 4 zadávací dokumentace), na tel. [REDAKCE] nebo e-mailem na adrese [REDAKCE]. Není-li výslovně požadováno jinak, tato služba bude poskytnuta výhradně v českém jazyce.
 - c) poskytovat související služby – portál pro správu a monitoring a optimalizaci SW aktiv zadavatele
 - d) předkládat objednateli náměty k rozvoji poskytovaných služeb, které mohou vést ke zlepšení funkcionality, výkonu nebo dostupnosti IS objednatele;
 - e) poskytnout potřebnou součinnost třetím stranám, které se podílejí na provozu IS objednatele
 - f) veškeré podklady, předané mu objednatelem, použít pouze pro účely této smlouvy a zabezpečit jejich řádné vrácení objednateli, bude-li to objektivně možné, vzhledem k jejich povaze a způsobu použití;
 - g) podklady, informace a výsledky poskytovaných služeb, získané při realizaci plnění, poskytnout třetím osobám, případně je použít k jiným účelům, pouze na základě písemného souhlasu objednatele a za podmínek jím stanovených; dodavatel je oprávněn předávat informace společnosti Microsoft v souvislosti s plněním smlouvy a vždy jen v nezbytně nutném rozsahu, aniž by musel vždy v jednotlivém případě žádat zadavatele o souhlas.
3. Dodavatel prohlašuje, že je oprávněným dodavatelem licencí, které jsou předmětem této smlouvy, disponuje dostatečnými odbornými znalostmi a technickým zázemím, nezbytným pro plnění předmětu této smlouvy, a že bude tyto kapacity udržovat po celou dobu plnění smlouvy. Objednatel je oprávněn si kdykoliv vyžádat informace a doklady o odbornosti osob, jejichž prostřednictvím je plněno.

Článek IV.

Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje, že za řádně poskytnuté plnění v souladu se všemi podmínkami této smlouvy zaplatí dodavateli cenu sjednanou v článku VI. této smlouvy.
2. Objednatel se dále zavazuje poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost pro splnění jeho závazku dle této smlouvy v termínech dle této smlouvy, případně zajistit jejich poskytnutí třetími osobami v těchto termínech, a to zejména:
 - a) vytvoření nezbytných organizačních a provozních podmínek na straně objednatele;
 - b) nahlásit dodavateli změnu počtu požadovaných licencí nejpozději v den výročí uzavření smlouvy
 - c) další součinnost, na které se smluvní strany písemně dohodnou.

3. Objednatel je v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy oprávněn zejména:
 - a) udělovat dodavateli závazné pokyny pro výkon všech činností, ke kterým se poskytovatel na základě této smlouvy zavázal; tyto pokyny jsou závazné, není tím však dotčena odpovědnost poskytovatele za včasné upozornění objednatele na jejich nevhodnou povahu;
 - b) požadovat plnění dodavatele dle této smlouvy v závislosti na aktuální provozní potřebě objednatele;
4. Objednatel se zavazuje připomínky a zjištěné chyby adresovat dodavateli prostřednictvím elektronické pošty, s uvedením závažnosti problému, popisu chyby a kdy a za jakých okolností se chyba vyskytla, a jak se projevuje, popis předchozích kroků a ostatních vstupů s návrhem na odstranění chyby, nebo řešení připomínky.

V.

Předání a převzetí předmětu plnění

1. Za dodávku předmětu plnění se považuje předání objednateli dokladů potřebných pro užívání předmětu plnění dle této smlouvy. Dodavatel připraví protokol o předání a převzetí plnění poskytnutého podle této smlouvy, který bude podepsán oběma smluvními stranami. Podpisem protokolu oběma smluvními stranami dochází k předání a převzetí licencí.
2. Objednatel je oprávněn odmítnout převzít plnění od dodavatele, pokud plnění nebude z hlediska obsahu nebo funkčních vlastností odpovídat zadání objednatele. Důvody odmítnutí převzetí plnění dodavatele budou objednatel specifikovány a současně bude smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění dodavatele objednateli.

Článek VI.

Cena

1. Cena za plnění předmětu této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran jako cena maximální a nejvýše přípustná, bez možnosti navyšování, a to ve výši:

	Cena bez DPH v Kč	DPH v Kč	Cena včetně DPH v Kč
a) Cena za poskytnutí licencí za 36 měsíců	3 520 440,00 Kč	739 292,40 Kč	4 259 732,40 Kč
b) Cena za technickou podporu na objednávku pro 1 školu za 12 měsíců	12 000,00 Kč	2 520,00 Kč	14 520,00 Kč
c) Cena za související služby za 36 měsíců	3,00 Kč	0,63 Kč	3,63 Kč
Nabídková cena – součet řádků a) + b) + c)	3 532 443,00 Kč	741 813,03 Kč	4 274 256,03 Kč
d) Cena za poskytnutí licencí za 12 měsíců	1 173 480,00 Kč	246 430,80 Kč	1 419 910,80 Kč
e) Cena za související služby za 12 měsíců	1,00 Kč	0,21 Kč	1,21 Kč

2. Dodavatel dále v Rozpisu licencí pro jednotlivé školy (příloha č. 5 výzvy k podání nabídek) uvede cenu za licence pro jednotlivé školy za 12 měsíců, a to cenu bez DPH, DPH a cenu včetně DPH.

Celková částka bude uvedena v řádku d) výše. Oceněný rozpis licencí pro jednotlivé školy je nedílnou součástí a přílohou č. 2 smlouvy o poskytnutí uživatelských práv.

3. Součástí nabídkové ceny licencí je rovněž administrativní správa EES smlouvy včetně zpracování výročních objednávek. Nabídková cena musí obsahovat veškeré náklady dodavatele na tyto služby.
4. Nabídková cena zahrnuje veškerou činnost, potřebnou k řádnému provedení veřejné zakázky. Dodavatel prohlašuje, že zohlednil ve své nabídkové ceně veškeré předvídatelné okolnosti a podmínky, které jsou spojeny s předmětem plnění této veřejné zakázky, a které mohou mít jakýkoliv vliv na cenu nabídky, a tato cena zahrnuje veškeré náklady, rizika, zisk a finanční vlivy spojené s plněním předmětu smlouvy. Dodavatel je vázán touto cenou do úplného ukončení plnění.
5. Změna (překročení) nabídkové ceny je možná pouze v případě, že v průběhu realizace předmětu plnění veřejné zakázky dojde
 - a) k navýšení počtu licencí – v tomto případě bude postupováno dle čl. I bod 6. a 7. této smlouvy, bez nutnosti uzavření dodatku
 - b) ke změnám sazeb DPH - v tomto případě budou ceny upraveny podle výše sazeb DPH platných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění, bez nutnosti uzavření dodatku.

Článek VII.

Platební podmínky

1. Objednatel neposkytuje zálohy.
2. Cena za poskytnutí uživatelských práv bude hrazena na základě daňových dokladů (faktur), vystavených dodavatelem, s náležitostmi dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).
3. Dodavatel vystaví daňový doklad (fakturu) za 1. období plnění do jednoho týdne po podpisu předávacího protokolu dle čl. V. bodu 1 této smlouvy. Den podpisu protokolu oběma smluvními stranami je dnem uskutečnění zdanitelného plnění. Daňový doklad za 1. období plnění bude vystaven podle počtu poskytnutých licencí na 12 kalendářních měsíců, a bude zahrnovat i cenu za poskytnutí technické podpory a za související služby za dobu 12 měsíců.
4. Daňové doklady vystavené za další období pak budou vystaveny dodavatelem vždy podle počtu licencí za 12 kalendářních měsíců a budou zahrnovat cenu za poskytnutí licencí a cenu za související služby. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je 1. den daného období. Daňový doklad bude vystaven do sedmi dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění.
5. Daňový doklad (fakturu) doručí dodavatel objednateli do sedmi (7) kalendářních dnů ode dne vystavení.
6. V případě, že daňový doklad (faktura) nebude obsahovat potřebné náležitosti dle § 29 zákona o DPH, nebo bude obsahovat chybné či neúplné údaje, je objednatel oprávněn vrátit doklad dodavateli k opravě či doplnění. Vrácení daňového dokladu (faktury) musí být provedeno do data splatnosti. Po vrácení nového či opraveného dokladu (faktury) počíná běžet nová lhůta splatnosti.
7. Úhrada daňového dokladu (faktury) bude uskutečněna formou převodu finančních prostředků na účet dodavatele, uvedený v záhlaví této smlouvy se lhůtou splatnosti daňového dokladu (faktury) do 30 dnů ode dne jeho vystavení
8. Uskutečnou platbou, resp. termínem úhrady se rozumí den odepsání finančních prostředků z bankovního účtu objednatele.
9. V případě nedostatku finančních prostředků na úhradu ceny za dílo je objednatel oprávněn jednostranně změnit předpokládaný termín zahájení plnění díla, a to písemným sdělením adresovaným dodavateli.

Článek VIII.

Zapojení a ochrana poddodavatelů

1. Při zapojení jakéhokoliv poddodavatele do plnění veřejné zakázky je o tom poskytovatel povinen písemně informovat objednatele a zároveň mu předložit:
 - a) identifikační údaje poddodavatele dle § 28 odst. 1 písm. g) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“)
 - b) informaci o tom, kterou konkrétní část veřejné zakázky bude příslušný poddodavatel plnit,
 - c) potvrzení (i jen e-mailové) příslušného poddodavatele o tom, že byl seznámen s možností a podmínkami přímé platby poddodavatelům,
2. V případě porušení povinnosti podle odst. 1 má objednatel právo vůči poskytovateli na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý zjištěný případ porušení.
3. Poskytovatel je povinen uhradit svým poddodavatelům cenu ve sjednané výši a za jimi sjednaných podmínek.
4. Objednatel si v souladu s § 106 ZZVZ vyhrazuje možnost úhrady splatných částek odpovídajících dodávkám nebo službám poskytnutých poddodavatelem, a to na základě písemné žádosti poddodavatele, jestliže je poskytovatel v prodlení s úhradou příslušné částky poddodavateli po dobu nejméně 45 dnů.
5. Poddodavatel může objednatele žádat o úhradu splatné částky pouze za takové plnění, jehož realizace byla uvedena v soupisu skutečně provedených dodávek/služeb, vystaveném poskytovatelem a odsouhlaseném objednatelem nebo jeho zástupcem; o odsouhlasení soupisu skutečně provedených prací objednatelem nebo jeho zástupcem je povinen poskytovatel informovat poddodavatele na základě žádosti poddodavatele.
6. Přímá platba poddodavateli bude objednatelem provedena na základě daňového dokladu - faktury vystaveného poddodavatelem objednateli, která bude obsahovat informaci o výši částky, která má být přímo uhrazena poddodavateli (dále jen „**částka k přímé úhradě**“). Nedílnou součástí faktury bude také:
 - a) kopie dokladu o existujícím závazku mezi poskytovatelem a poddodavatelem (objednávka, smlouva či jiný obdobný dokument) a výši sjednané ceny (případně cen za dílčí plnění) ve vazbě na plnění veřejné zakázky dle této smlouvy,
 - b) poskytovatelem odsouhlasený (podepsaný) soupis skutečně provedených prací/dodávek/služeb, vč. jejich ocenění nebo předávací protokol, ze kterého bude zřejmé, že částka k přímé úhradě uvedená na faktuře je stanovena ve správné výši; pokud poddodavatel není schopen doložit realizované plnění podepsaným soupisem skutečně provedených prací/dodávek/služeb, vč. jejich ocenění nebo předávacím protokolem, je poddodavatel oprávněn poskytnuté plnění doložit smlouvou s poskytovatelem a dokladem o uskutečnění plnění poddodavatele, pokud z nich plyne požadovaná částka a
 - c) informace o tom, kdy byla částka, kterou měl poskytovatel uhradit poddodavateli, splatná.
7. Částka k přímé úhradě, uvedená poddodavatelem na faktuře k úhradě objednatelem, nesmí být vyšší než částka odpovídající skutečně provedeným dodávkám nebo službám, kterou poskytovatel uvedl v této smlouvě jako cenu za poskytování služby.
8. Objednatel informuje poskytovatele o skutečnosti, že obdržel fakturu poddodavatele k přímé úhradě poddodavateli a též o dokumentech dle odst. 6. V případě, že poskytovatel do 10 dnů ode dne obdržení informace od objednatele neprokáže, že tvrzení uváděná poddodavatelem v dokumentech dle odst. 6 jsou nesprávná, má se za to, že s provedením přímé úhrady poddodavateli souhlasí.
9. Splatnost faktury činí **30** dnů ode dne jejího doručení objednateli. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit poskytovateli fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné údaje. Objednatel je oprávněn vrátit fakturu tehdy, pokud poskytovatel ve stanovené lhůtě prokázal, že tvrzení uváděná poddodavatelem v dokumentech dle odst. 6 jsou nesprávná. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet lhůta její splatnosti.
10. V případě, že plnění, o jehož přímou úhradu žádá poddodavatel objednatel, již bylo uhrazeno poskytovateli, objednatel uhradí poddodavateli částku k přímé úhradě a o tuto částku bude snížena následující platba nebo platby, které budou hrazeny objednatelem poskytovateli na základě této smlouvy; o zápočtu proti pohledávce poskytovatele musí objednatel poskytovatele písemně informovat. Není-li již budoucí platba, kterou by objednatel mohl započíst proti pohledávce poskytovatele, představuje výše částky uhrazená na základě této smlouvy objednatelem přímo poddodavateli výši smluvní pokuty za neplnění povinnosti poskytovatele dle odst. 3 a poskytovatel se

zavazuje tuto smluvní pokutu objednateli zaplatit nejpozději do 15 dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení

Článek IX. **Změny díla**

Případné změny smlouvy (s výjimkou změn dle čl. VI. odst. 5 této smlouvy) musí být sjednány formou písemného vzestupně číslovaného dodatku k této smlouvě, předem schváleného příslušným orgánem objednatele, tj. Radou města Zlína, popř. Zastupitelstvem města Zlína.

Článek X. **Pojištění odpovědnosti**

Dodavatel je povinen po dobu účinnosti této smlouvy mít sjednáno **pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem při výkonu činnosti třetí osobě** minimálně na pojistnou částku ve výši **3 500 000 Kč**. Pojištění bude uzavřeno dodavatelem a bude kryt rizika vyplývající z činnosti všech účastníků poskytování plnění dle této smlouvy. Pojistná smlouva musí být v platnosti po celou dobu plnění. Objednatel je oprávněn požadovat po dodavateli předložení této pojistné smlouvy a dodavatel je povinen ve lhůtě do 10 dnů od výzvy objednatele takovou pojistnou smlouvu předložit.

Článek XI. **Odpovědnost za vady a záruky**

1. Dodavatel odpovídá za vady, které má předmět plnění v době předání a převzetí. Za vady pozdější odpovídá tehdy, vznikly – li porušením jeho povinností.
2. Předmět plnění má vady, pokud neodpovídá svou kvalitou či rozsahem podmínkám stanoveným v této smlouvě nebo požadavkům platných právních předpisů a norem.

Pro účel této smlouvy se vadou rozumí:

- Neúplné poskytnutí nebo neposkytnutí plnění dle podmínek této smlouvy a dle Podrobné specifikace předmětu plnění
 - Nesplnění technické podpory dle Podrobné specifikace předmětu plnění
3. Dodavatel přebírá závazek a odpovědnost za vady předmětu plnění, které se na díle vyskytnou v průběhu záruční doby. **Dodavatel poskytuje záruku za jakost díla v délce trvání 36 měsíců.** Záruční doba počíná běžet předáním a převzetím předmětu plnění (článek V. bod 1. této smlouvy).
 4. Objednatel je povinen oznámit (vytknout) dodavateli vadu, která se vyskytla, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do sedmi (7) pracovních dnů poté, kdy objednatel vadu zjistil. Vytčení vady musí být zasláno dodavateli písemně prostřednictvím e-mailu či jiným vhodným způsobem na kontaktní údaje uvedené v záhlaví této smlouvy.
 5. Dodavatel je povinen ve lhůtě dvaceti čtyř (24) hodin ode dne vytknutí vady započít s odstraňováním vady na díle, či jeho části, která byla dodavateli vytknutím vady oznámena, a proces odstraňování vady ukončit do patnácti (15) pracovních dnů od dne započetí s odstraňováním.
 6. Smluvní strany se mohou písemně dohodnout na způsobu řešení reklamace. Pro vyloučení pochybností se ujednává, že pokud nebude dodavatel objednatelem požádán o jiné řešení reklamace, než je odstranění vytknuté vady, je dodavatel povinen učinit veškeré kroky vedoucí k bezodkladnému odstranění vytknuté vady. Dodavatel je povinen provést odstranění vytknuté vady v průběhu záruční doby bezplatně.
 7. Záruka se nevztahuje na vady, u kterých dodavatel prokáže, že byly způsobeny vnějšími událostmi, zejména neodborným zacházením objednatele, nedostatečnou údržbou, násilným poškozením, či živelnými pohromami.
 8. Veškeré licenční, servisní, reklamační, záruční a jiné podmínky ve vztahu k licencím a zpřístupnění software Microsoft se řídí podmínkami společnosti Microsoft určenými pro daný produkt.

Článek XII. **Smluvní pokuty**

1. Bude-li dodavatel v prodlení s provedením a předáním plnění dle této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z celkové ceny za dílo dle této smlouvy za každý započatý den prodlení.
2. Bude-li v případném reklamačním řízení objednatel požadovat odstranění vad v přiměřené lhůtě, a dodavatel tyto vady v termínu neodstraní, je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč za každou vadu a každý započatý den prodlení s jejich odstraněním.
3. V případě porušení povinností dle ustanovení čl. I bodu 10. této smlouvy (sociálně a environmentálně odpovědné zadávání) je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 2 000 Kč za každý případ porušení povinností.
4. V případě porušení povinností dle ustanovení čl. X. této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 2 000 Kč za každý započatý den prodlení.
5. Při porušení ochrany důvěrných informací je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli smluvní pokutu ve výši 1 000.000,- Kč za každé takovéto porušení.
6. Objednatel je oprávněn jednostranně započíst své nároky na zaplacení smluvní pokuty vůči nárokům dodavatele na úhradu ceny díla.
7. Smlouvením smluvních pokut není dotčeno právo objednatele požadovat náhradu škody způsobené mu dodavatelem. Objednatel je oprávněn požadovat po dodavateli náhradu škody vedle nároku na smluvní pokutu.

Článek XIII. **Úrok z prodlení**

V případě prodlení kterékoliv ze stran s plněním peněžitého závazku dohodnutého v této smlouvě je strana, která je v prodlení, povinna zaplatit druhé straně úrok z prodlení v zákonné výši denně z částky, ohledně které je v prodlení.

XIV. **Nepřevoditelnost práv a závazků**

Dodavatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu objednatele, s výjimkou příslušných ustanovení zvláštního právního předpisu upravujícího podmínky přeměn obchodních společností a družstev, postoupit svá práva a závazky vyplývající z této smlouvy na třetí osoby, a to včetně postoupení pohledávky, dluhu, ručení, zástavy i jakéhokoliv jiného způsobu zajištění závazku.

Článek XV. **Ochrana důvěrných informací**

1. Jedná se o ochranu důvěrných informací smluvních stran, se kterými se smluvní strany seznámí v rámci plnění dle této smlouvy.
2. Předmětem tohoto článku je vymezení důvěrných informací smluvních stran a převzetí závazku smluvních stran zachovat o těchto důvěrných informacích mlčenlivost a nesděliti je ani neumožniti k nim přístup třetím osobám, nebo je nevyužít ve svůj prospěch, nebo ve prospěch třetích osob, není-li v této smlouvě stanoveno jinak.
3. Důvěrnými informacemi se pro účely této smlouvy a po celou dobu trvání vzájemné spolupráce smluvních stran rozumí, bez ohledu na formu a způsob jejich sdělení či zachycení a až do doby jejich zveřejnění, jakékoli a všechny skutečnosti, které se smluvní strany v průběhu vzájemné spolupráce dozví, a/nebo které jí druhá smluvní strana v průběhu vzájemné spolupráce zpřístupní, jakož i sama existence těchto skutečností a vzájemné spolupráce smluvních stran (dále také „důvěrné informace“ či chráněné informace“).

4. Důvěrné informace ve smyslu ustanovení § 1730 občanského zákoníku touto smlouvou chráněné tvoří rovněž veškeré skutečnosti technické, ekonomické, právní a výrobní povahy v hmotné nebo nehmotné formě, které byly jednou ze smluvních stran takto označeny a byly poskytnuty druhé smluvní straně. Tyto skutečnosti nejsou v příslušných obchodních kruzích zpravidla běžně dostupné a obě smluvní strany mají zájem na jejich utajení a na odpovídajícím způsobu jejich ochrany.
5. Obě smluvní strany se zavazují, že veškeré skutečnosti spadající do oblasti obchodního tajemství a důvěrné informace nebudou dále rozšiřovat, nebo reprodukovat, a nezpřístupní je třetí straně. Současně se zavazují, že zabezpečí, aby převzaté dokumenty a případné analýzy obsahující důvěrné informace byly řádně evidovány. Smluvní strany se dále zavazují, že důvěrné informace nepoužijí v rozporu s jejich účelem ani účelem jejich poskytnutí pro své potřeby nebo ve prospěch třetích osob.
6. Obě Smluvní strany omezí počet zaměstnanců pro styk s těmito chráněnými informacemi a přijmou účinná opatření pro zamezení úniku informací.
7. V případě, že jedna smluvní strana bude nezbytně potřebovat k zajištění některé činnosti třetí stranu, může jí předat informace, které jsou předmětem ochrany dle této smlouvy, pouze s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany, a to za podmínky, že se třetí strana smluvně zaváže k jejich ochraně.
8. Povinnost plnit ustanovení dle tohoto článku se nevztahuje na chráněné informace, které:
 - a) mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy
 - b) byly písemným souhlasem druhé smluvní strany uvolněny od těchto omezení
 - c) jsou veřejně dostupné nebo byly zveřejněny jinak, než porušením povinnosti jedné ze smluvních stran;
 - d) příjemce je zná zcela prokazatelně dříve, než je sdělí smluvní strana;
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo věcně příslušným správním orgánem na základě zákona a jsou použity pouze k tomuto účelu.
9. Veškeré informace dle této smlouvy zůstanou vlastnictvím poskytující smluvní strany, včetně subjektů jejího organizačního uspořádání a budou přijímající smluvní stranou vráceny straně poskytující po zaslání písemného požadavku poskytující smluvní strany nebo v případě, nebude-li informace nebo poskytnuté údaje přijímající smluvní strana potřebovat.
10. Za porušení povinností týkajících se ochrany důvěrných informací podle této smlouvy má poškozená smluvní strana právo uplatnit u druhé smluvní strany, která tyto povinnosti porušila, nárok na zaplacení smluvní pokuty. Výše smluvní pokuty je stanovena ve čl. XII. bodě 5 této smlouvy.
11. Smluvní pokutu, na kterou vznikne poškozené smluvní straně nárok dle této smlouvy, je druhá smluvní strana povinna uhradit do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty. Má se za to, že řádným doručením druhé smluvní straně je připsání finanční částky odpovídající stanovené výši smluvní pokuty na účet druhé smluvní strany uvedený v záhlaví této smlouvy.
12. Dodavatel se výslovně zavazuje, že nezneužije důvěrných informací, o nichž se při dodávce díla dle této smlouvy dozví.

Článek XVI. **Bezpečnost informací**

1. Dodavatel je při plnění předmětu smlouvy pro potřeby zajištění kybernetické bezpečnosti zejména povinen dodržovat níže uvedené požadavky:
 - a) nepoužívat zpřístupněné informační systémy jiným způsobem, než pro potřeby plnění předmětu smlouvy,
 - b) zabránit přístupu k informačním systémům, zpřístupněným mu objednatelem, pro potřeby poskytování služby a k informacím v nich obsaženým neoprávněným osobám,
 - c) řešit požadavky a problémy bezpečnostního charakteru, vzniklé v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, s kontaktními osobami objednatele dle bodu 3 tohoto článku.

- d) v případě vzniku bezpečnostní události nebo bezpečnostního incidentu v průběhu plnění předmětu služby, postupovat při jejich zvládnutí podle pokynů objednatele a spolupracovat při nápravě,
- e) po dobu plnění předmětu smlouvy realizovat potřebná bezpečnostní opatření, zejména dle výše uvedených bodů b) až e).

2. Služby, specifikované v této smlouvě, mohou poskytovat pouze autorizované osoby poskytovatele. Smluvní strany se dohodly, že kontaktními osobami pro otázky bezpečnosti informací pro potřeby provádění díla jsou osoby uvedené v záhlaví smlouvy jako zástupci ve věcech technických.

Článek XVII.

Ochrana a zpracování osobních údajů

1. Při plnění této smlouvy se dodavatel vyhne jakémukoliv jednání, kdy by mohl přijít do styku s osobními údaji, kterých je objednatel správcem (dále jen „chráněné osobní údaje“).
2. Bez ohledu na ustanovení bodu 1. tohoto článku může objednatel dodavateli na základě zvláštního písemného zmocnění (listinnou či elektronickou formou, např. prostřednictvím service desku / help desku) a v jeho rámci povolit přístup k chráněným osobním údajům. Ve zmocnění objednatel vymezí:
- a) rozsah a účel zpřístupnění chráněných osobních údajů,
 - b) dobu zpřístupnění chráněných osobních údajů,
 - c) případná zvláštní bezpečnostní opatření,
 - d) případné podmínky zapojení další osoby, odlišné od autorizovaných osob poskytovatele,
 - e) případné podmínky zhotovení kopií zpřístupněných chráněných osobních údajů, včetně stanovení toho, jak s těmito chráněnými osobními údaji nakládat po uplynutí doby pro jejich zpřístupnění.

Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle článku 29 nařízení GDPR.

3. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním dle této smlouvy. Dodavatel se zejména zavazuje:
- a) s výjimkou uvedenou v bodě 2 tohoto článku, písm. e) nezhotožovat kopie osobních údajů,
 - b) osobní údaje využívat pouze pro účely plnění této smlouvy,
 - c) nesdělovat, nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu objednatele,
 - d) zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním dle této smlouvy, byli zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám, a aby tato povinnost mlčenlivosti trvala i po skončení jejich zaměstnání nebo provádění prací,
 - e) zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění dle této smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepožadovaly kopie osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu objednatele, a aby jejich činností, nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
4. Objednatel je oprávněn provádět kontrolu, zda dodavatel plní své povinnosti dle tohoto článku.

Článek XVIII.

Odstoupení od smlouvy

1. Objednatel má právo odstoupit od smlouvy

- a) V případě, že probíhá insolvenční řízení proti majetku dodavatele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek dodavatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurz zrušen proto, že majetek dodavatele byl zcela nepostačující
 - b) V případě podstatného porušení této smlouvy dodavatelem, zejména v případě
 - prodlení s provedením díla po dobu delší než 15 dnů
 - neoprávněného zastavení či přerušení dodávky předmětu díla na dobu delší než 7 dní
 - porušení smluvní povinnosti dle této smlouvy, které nebude odstraněno ani v dodatečně přiměřené lhůtě 10 dnů
 - kdy dodavatel využil k předmětu plnění dle této smlouvy poddodavatele v rozporu s nabídkou dodavatele v rámci zadávacího řízení na veřejnou zakázku nebo bez předchozího písemného souhlasu objednatele
 - c) V případě, kdy dodavatel pozbude autorizace k poskytování požadovaných licencí
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, kdy vyjde najevo, že poskytovatel uvedl v rámci zadávacího řízení nepravdivé či zkreslené informace, které by měly zřejmý vliv na výběr dodavatele na pro uzavření smlouvy.
 3. Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit rovněž za podmínek stanovených zákonem č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, nebo právními předpisy, v platném znění.
 4. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou dohodou smluvních stran.
 5. Objednatel je oprávněn přerušit plnění předmětu smlouvy v případě nedostatku finančních prostředků, a to bez možnosti uplatnění sankcí a nároku na náhradu škody vůči objednateli.
 6. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemným oznámením o odstoupení od této smlouvy druhé smluvní straně, účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení druhé straně. V pochybnostech se má za to, že odstoupení bylo doručeno do 10 dnů od jeho odeslání prostřednictvím datové schránky.

Článek XIX.

Závěrečná ustanovení

1. Objednatel poskytne dodavateli potřebnou součinnost k dodávce předmětu veřejné zakázky
2. Pokud dodavatel během realizace díla prokazatelně poškodí vlastní vinou majetek objednatele, je povinen zajistit jeho uvedení do původního stavu na vlastní náklady, a nebude-li to možné, nahradí škodu v penězích.
3. Tato smlouva a právní vztahy z ní vzniklé se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
4. Smluvní strany se dohodly na tom, že právní vztahy vznikající z této smlouvy se řídí právním řádem České republiky. Smluvní strany současně prohlašují, že jakékoliv spory vzniklé z této smlouvy budou řešit především dohodou. V případě, že by spor nebylo možné řešit dohodou, smluvní strany se dohodly na řešení sporu věcně a místně příslušnými soudy České republiky.
5. Dodavatel podpisem této smlouvy bere na vědomí:
 - (a) uveřejnění této smlouvy, včetně všech změn a dodatků, v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění předpisů následujících,
 - (b) zpracování svých osobních údajů obsažených v této smlouvě statutárním městem Zlínem, a to pro účely této smlouvy, účely evidenční, archivační a statistické, na dobu neurčitou,
 - (c) zveřejnění této smlouvy v registru smluv, ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
6. Dodavatel bere na vědomí, že statutární město Zlín, jako správce zpracovává osobní údaje

v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Zákonost zpracování vychází z čl. 6 odst. 1 písm. b), c) a f) uvedeného nařízení. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu stanovenou spisovým a skartačním plánem. Kontakty na pověřence pro ochranu osobních údajů, práva a povinnosti správce a subjektů osobních údajů a další informace ke zpracování osobních údajů jsou uvedeny na www.zlin.eu/gdpr.

8. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické formě, a každá smluvní strana k ní připojuje v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, svůj kvalifikovaný elektronický podpis. Tato smlouva nabývá platnosti dnem přiložení elektronického podpisu poslední smluvní strany a účinnosti dnem zveřejnění smlouvy vč. jejích příloh v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy dle zákona o registru smluv zajistí zasláním správcí registru smluv objednatel. Smluvní strany vysloveně souhlasí se zveřejněním této smlouvy v jejím plném rozsahu, včetně příloh a dodatků v registru smluv vedeném Ministerstvem vnitra ve smyslu zákona o registru smluv.
7. Změny této smlouvy (s výjimkou změn dle čl. VI. bodu 5 této smlouvy) lze činit pouze na základě dohody smluvních stran formou písemných a vzestupně číslovaných dodatků.
8. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, porozuměly jejímu obsahu, ujednání obsažená v této smlouvě odpovídají jejich pravé a svobodné vůli, na důkaz čehož připojují ke smlouvě své vlastnoruční podpisy.

Příloha č. 1: Podrobná specifikace předmětu plnění

Příloha č. 2: Oceněný rozpis licencí pro jednotlivé školy

schválení finančních prostředků:

doložka dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích
schváleno orgánem obce: Zastupitelstvo města Zlína
datum 12.12.2024, č. j. 3/16Z/2024

schválení veřejné zakázky:

doložka dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích
schváleno orgánem obce: Rada města Zlína
dne 2.12.2024 č. j. 39/23R/2024

schválení výběru dodavatele

doložka dle ustanovení § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích
schváleno orgánem obce: Rada města Zlína
dne 3. 2. 2025 č. j. 30/3R/2025

Ve Zlíně dne dle el. podpisu

V Praze dne dle el. podpisu

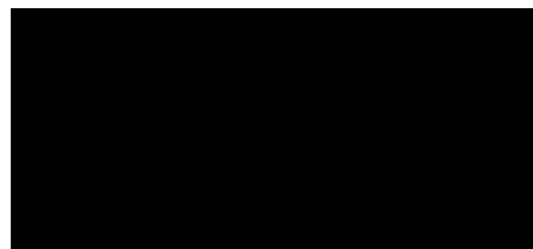
objednatel
statutární město Zlín

Jiří Robenek\, MBA

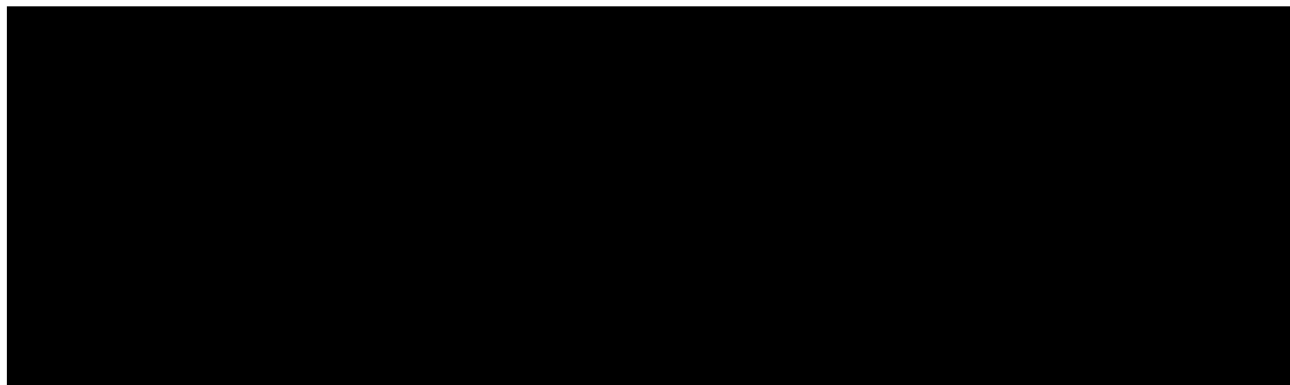


Digitální podpis: Jiří Robenek\
MBA, 12.02.2025 15:20

Jiří Robenek, MBA
člen Rady města Zlína



prokuristé



**Příloha č. 1 – Podrobná specifikace předmětu plnění – technické podmínky
(též jako příloha č. 1 Smlouvy)**

Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytnutí uživatelských práv k programovaným produktům společnosti Microsoft Corporation v rámci licenčního programu Microsoft Enrollment for Education Solutions (dále „EES“) a poskytování dalších služeb spojených s využitím licencí právníky osobám vykonávajícím činnost základních škol, zřizovaných statutárním městem Zlín a to v rozsahu níže uvedené specifikace:

1) Softwarové licence EES a související služby

a) Dodávka produktu Microsoft® 365 A3 který zahrnuje minimálně:

produkt	Popis produktu
AAD-38391	M365 EDU A3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr
AAD-38397	M365 EDU A3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr STUUseBnft

Licence/služby zahrnují všechny služby, práva a benefity minimálně v rozsahu licenčního programu Microsoft EES, zejména:

- Windows 11 Education A3 upgrade
- Office 365 A3
 - Office 365 A1+
 - Office 365 Professional Plus v lokální kopii pro zalicencované uživatele Office 365 A3/A5
 - Office Professional Plus pro použití v laboratořích nebo knihovnách
 - Teams
- Enterprise Mobility + Security A3
 - Intune for Education
 - Azure Active Directory Premium Plan 1
 - Azure Information Protection Premium Plan 1
 - Advanced Threat Analytics
- Minecraft: Education Edition
- Neomezené počty on-Premise Exchange serverů, Share Point serverů ani Skype For Business serverů

Součástí nabídkové ceny výše uvedených licencí je rovněž administrativní správa EES smlouvy včetně zpracování výročních objednávek, aktivace a správa EES benefitů. Nabídková cena musí obsahovat veškeré náklady dodavatele na tyto služby.

Konzultace v oblasti licenční podpory produktů - Software Asset Management spočívající v komplexním licenčním poradenství k zakoupeným i plánovaným produktům Microsoft

v českém jazyce certifikovanými pracovníky dodavatele (dle aktuálních certifikačních standardů a požadavků společnosti Microsoft). Tato služba bude poskytovat komplexní licenční poradenství certifikovanými pracovníky dodavatele k Volume Licensing programům v českém jazyce. Vysvětlí odlišné podmínky užití programových produktů s ohledem na efektivní a optimální využití finančních prostředků.

Počet licencí je odvozen od počtu pedagogů a zaměstnanců, kteří pracují pro danou organizaci dle definice Microsoft „Education Qualified User“ (EQU). Předpokládaný počet EQU a počet studentů je uveden v příloze č. 3 této zadávací dokumentace a může se v průběhu plnění měnit dle aktuálních potřeb zadavatele v souladu s licenčními podmínkami.

b) MON-PORT - Portálový nástroj pro správu, monitoring a optimalizaci softwarových a cloudových aktiv zřizovaných organizací nabyvatele:

Zadavatel požaduje 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 zřizovatele
- Nastavitelné schvalovací workflows pro jednotlivé osoby/odbory/školy
- Alokování a reportování faktur dle osob/odborů/škol
- Možnost rozúčtování nákladů na jednotlivé účetní jednotky organizací (škol)
- Možnost spravovat objednávky/nabídky centrálně pro všechny organizace 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 systému 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 přistupujících mobilních zařízení
- Dohled nad využíváním jednotlivých služeb Microsoft, možnost sledování využití dle osob/oddělení/škol
- 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 si vyhrazuje právo požadovat v rámci hodnocení nabídek předložit funkční vzorek (demo přístup do portálu) do 5 dnů od výzvy pro účely posouzení splnění technických podmínek.

2) Technická podpora prostředí Microsoft - Microsoft Premier Support / Microsoft Unified support/služba poskytovatele.

Služba poskytovaná na objednávku konkrétního školského zařízení.

Základní parametry služby:

- Service/HelpDesk pro Microsoft prostředí v školských zařízeních
- 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, nebo v případě chyby produktu Dodavatel neodkladně zajistí eskalaci na podporu výrobce (Microsoft) a zákazníkovi předloží číslo ticketu, jako doklad provedené eskalace.

Dodavatel bude 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).

Rozsah podpory:

- ✓ Reaktivní podpora (PRS): minimálně 10 hodin ročně
- ✓ Proaktivní podpora (SA): minimálně 2 hodiny 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. Práce nad rámec budou účtovány denní sazbou dle kategorie doplňkových služeb na základě dílčí objednávky zadavatele.

Pokud není výslovně požadováno jinak, předpokládá se poskytování těchto služeb výhradně v českém jazyce.

	Název organizace	Počet licencí AAD- 38391	Cena za jednu licenci	Cena celkem bez DPH/ rok	Cena celkem s DPH / rok
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
	Celkem:	840		1 173 480,00 Kč	1 419 910,80 Kč