Dále uvedeného dne, měsíce a roku byla uzavřena tato

# Rámcová dohoda o dodávkách software, souvisejících služeb a technické podpoře

(dále jen „**Dohoda**“)

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

## Název: SoftwareONE Czech Republic s.r.o.

lČ: 24207519 DlČ: 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 DlČ: 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:

1. Dodavatel je obchodní společností, která se zabývá prodejem softwarových produktů a také poskytováním služeb spojených s užíváním a údržbou software včetně školících služeb;
2. 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".
3. 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 2025 - 2028" zájem o nabytí software a čerpání souvisejících služeb prostřednictvím Dodavatele;

se Smluvní strany dohodly na uzavření této Dohody:

I.

## Předmět Dohody

* 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. Dodavatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi k softwarovým produktům Služby a Podporu specifikované v příloze č. 2 této Dohody, a to v rozsahu dle potřeb Zákazníka.
	2. Zákazník se zavazuje zaplatit Dodavateli za dodaný Software, za poskytnuté Služby a za poskytnutou Podporu cenu za podmínek sjednaných v této Dohodě.

## II.

**Dodání Software**

* 1. Konkrétní dodávky Software, poskytování Služeb a Podpory podle této Dohody budou realizovány vždy na základě písemné výzvy (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. Zákazník jedenkrát za rok v rozmezí 30-60 dnů před výročím 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.
	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).
	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).
	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.
	6. Místem plnění této Dohody je sídlo Zákazníka - prostory VŠCHT Praha, Technická 1905/5, 166 28 Praha 6.
	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**

* 1. 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.

* 1. 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.
	2. 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. 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.
	4. Nedodrží-li Zákazník lhůtu splatnosti ceny uvedenou v článku 3.3. Dohody, je povinen uhradit Dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % fakturované částky za každý den prodlení.
	5. 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.
	6. Splatnost smluvních pokut činí 15 kalendářních dnů od doručení nároku na její uhrazení druhé Smluvní straně.
	7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Smluvních stran na úhradu způsobené újmy vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Dohody v plné výši.
	8. Dodavatel odpovídá za způsobenou újmu porušením povinnosti dle této Dohody, opomenutím nebo zásadně nekvalitním dodáním předmětu koupě v plné výši.
	9. 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.
	10. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu škody se nepřipouští.

## IV.

**Doba trvání Dohody**

* 1. Smluvní strany se dohodly, že se tato Dohoda sjednává na dobu 3 let počínaje dnem 1. 6. 2025, resp. dnem nabytí účinnosti této Dohody, a to dnem, který nastane později.
	2. Závazky Smluvních stran vyplývající z této Dohody zanikají splněním, vzájemnou dohodou Smluvních stran nebo ze zákona.
	3. Dohoda zaniká odstoupením jedné ze Smluvních stran. Právo na odstoupení může vzniknout na základě ustanovení Dohody nebo ze zákona.
	4. Odstoupení od Dohody musí být provedeno písemně a prokazatelně doručeno druhé Smluvní straně. Doručením písemného oznámení o odstoupení se tato Dohoda ruší.
	5. Smluvní strany považují za podstatné porušení Dohody:
		1. Zákazník je v prodlení s placením dle této Dohody déle než 30 dnů,
		2. Dodavatel je ve zpoždění s plněním dle této déle než 30 dnů,
		3. Dodavatel neprovádí předmět plnění v souladu s touto Dohodou,
		4. Dodavatel neodstraní případné vady vzniklé vadným plněním předmětu této Dohody.
	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**

* 1. Tato Dohoda je vyhotovena v českém jazyce. Přílohu této Dohody tvoří: Příloha č. 1 – Položková nabídka, Příloha č. 2 – Podrobný popis předmětu plnění.
	2. Tato Dohoda a veškeré právní vztahy z ní vzniklé či s ní související se řídí právním řádem České republiky, zejména ObčZ.
	3. Tato Dohoda může být měněna pouze vzestupně číslovanými dodatky v písemné formě, řádně podepsanými oběma Smluvními stranami.
	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“).
	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. 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.
	7. Smluvní strany prohlašují, že Dohoda odpovídá jejich pravé a svobodné vůli, že nebyla uzavřena v tísni za nápadně nevýhodných podmínek, že jejímu vyhotoveni 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 27.5.2025 V Praze dne 20.5.2025

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 částí není oprávněn měnit ani doplňovat.*

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Softwarové produkty - licence/služby - pronájem (Microsoft Corporaton) v rámci licenčního programu pro vzdělávací instituce (EES)** |
| **položka** | **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 název produktu, pokud se liší od označení ve sloupečku SKU** |
| 1 | 5RS-00002 | ExchgOnlnPlan1Edu ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr Alumni | 6000 | 0,00 Kč | 0,00 Kč | 0,00 Kč | 0,00 Kč | 0,00 Kč |  |
| 2 | AAD-38391 | M365 EDU A3 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr | 2300 | 123,00 Kč | 3 394 800,00 Kč | 4 107 708,00 Kč | 10 184 400,00 Kč | 12 323 124,00 Kč |  |
| 3 | AAD-38397 | M365 EDU A3 ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr STUUseBnft | 10000 | 0,00 Kč | 0,00 Kč | 0,00 Kč | 0,00 Kč | 0,00 Kč |  |
| 4 | AAD-38400 | M365 EDU A5 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr | 50 | 232,00 Kč | 139 200,00 Kč | 168 432,00 Kč | 417 600,00 Kč | 505 296,00 Kč |  |
| 5 | 7MA-00001 | ProjectPlan3EDU ShrdSvr ALNG Supával MVL PerUsr | 50 | 134,00 Kč | 80 400,00 Kč | 97 284,00 Kč | 241 200,00 Kč | 291 852,00 Kč |  |
| 6 | D87-01057 | VisioPro ALNG LicSAPk MVL | 2300 | 14,00 Kč | 386 400,00 Kč | 467 544,00 Kč | 1 159 200,00 Kč | 1 402 632,00 Kč |  |
| 7 | 7JQ-00341 | SQLSvrEntCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic | 20 | 3 312,00 Kč | 794 880,00 Kč | 961 804,80 Kč | 2 384 640,00 Kč | 2 885 414,40 Kč |  |
| 8 | 9EA-00271 | WinSvrDCCore ALNG LicSAPk MVL 16Lic CoreLic | 44 | 890,00 Kč | 469 920,00 Kč | 568 603,20 Kč | 1 409 760,00 Kč | 1 705 809,60 Kč |  |
| 9 | EP2-00538 | M365 Copilot Edu Sub Add-on | 10 | 710,00 Kč | 85 200,00 Kč | 103 092,00 Kč | 255 600,00 Kč | 309 276,00 Kč |  |
| 10 | YGP-00001 | M365 Extra Storage CAO Edu 10TB Sub Add-on | 1 | 7 161,00 Kč | 85 932,00 Kč | 103 977,72 Kč | 257 796,00 Kč | 311 933,16 Kč |  |
| 11 | F52-02144 | BizTalk Svr Ent ALng LSA 2L Core | 1 | 3 581,00 Kč | 42 972,00 Kč | 51 996,12 Kč | 128 916,00 Kč | 155 988,36 Kč |  |
| 12 | ZALOHOVANI \*\*) | Zálohování Microsoft 365 v prostředí VŠCHT - pro všechny uživatele M365 EDU A3/A5 | 1 | 95 913,00 Kč | 1 150 956,00 Kč | 1 392 656,76 Kč | 3 452 868,00 Kč | 4 177 970,28 Kč | Veeam Backup pro 2350 zaměstnanců a 10 000 studentů |
| 13 | H51-00098 \*\*\*) | Microsoft Premier Support Standard - Technická podpora prostředí Microsoft | 1 | 23 850,00 Kč | 286 200,00 Kč | 346 302,00 Kč | 858 600,00 Kč | 1 038 906,00 Kč | SoftwareOne Premium support |
|  | **CELKEM** | **6 916 860,00 Kč** | **8 369 400,60 Kč** | **20 750 580,00 Kč** | **25 108 201,80 Kč** |  |
|  |  |

*\*) Počet uveden pro účely hodnocení nabídek, Zákazník bude odebírat 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 jiný rovnocenným řešením (službou Dodavatele) s parametry dle Přílohy č. 2b – Příloha č. 2 Dohody – Podrobný popis předmětu plnění*

**Detailní technické požadavky pro položky 12, 13 jsou uvedeny v dokumentu Příloha č. 2b – Příloha č. 2 Dohody – Podrobný popis předmětu plnění**

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Podpora poskytnutých licencí - doplňkové služby na objednávku zadavatele** |
|  | **Služba** | **Název** | **předpokládaný počet MD \*)** | **cena za jednotku bez DPH \*\*)** | **cena celkem bez DPH** | **samostatné DPH** | **cena včetně DPH** |
| 14 | Služba 1 | Konzultace v oblasti licenční podpory produktů (Software Asset Management, ISMS, FInOps) | 6 | 17 500,00 Kč | 105 000,00 Kč | 22 050,00 Kč | **127 050,00 Kč** |
| 15 | Služba 2 | Konzultační a poradenské služby související s uplatněním produktů | 3 | 17 500,00 Kč | 52 500,00 Kč | 11 025,00 Kč | **63 525,00 Kč** |
| 16 | Služba 3 | Migrační a konfigurační služby implementace nebo změny | 3 | 17 500,00 Kč | 52 500,00 Kč | 11 025,00 Kč | **63 525,00 Kč** |
|  | **CELKEM** | **210 000,00 Kč** | **44 100,00 Kč** | 254 100,00 Kč |

*\*) Počet člověkodnů (MD) uveden pro účely hodnocení nabídek, Zákazník bude odebírat služby dle svých aktuálních potřeb.*

*\*\*) cena za 1 člověkoden (MD) - 8 pracovních hodin v běžné pracovní době*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **cena celkem bez DPH** | **samostatné DPH** | **cena včetně DPH** |
| **CELKOVÁ NABÍDKOVÁ CENA pro účely hodnocení nabídek** |  | **20 960 580,00 Kč** | 4 401 721,80 Kč | **25 362 301,80 Kč** |

# Příloha č. 2 – Podrobný popis předmětu plnění

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

1. **Zálohování Microsoft 365 v prostředí VŠCHT - pro všechny uživatele M365 EDU A3/A5 (položka 12)**

Zadavatel 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 zadavatele, 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),
	+ řešení musí zálohovat data Microsoft Teams jako součást služby Office365,
	+ řešení musí umožňovat přidání více předplatných sady Office365 a více místních serverů Exchange a Sharepoint,
	+ řešení nesmí nainstalovat žádné agenty v místních instancích Exchange a Sharepoint. Využívá interní aplikační APi,
	+ řešení nesmí vyžadovat vytváření dalších komponent / agentů na straně Office365,
	+ řešení musí mít škálovatelnou architekturu (server pro správu, úložiště). Komponenty zálohovacího systému nesmí být dodatečně licencovány,
	+ řešení musí ukládat data v nativním formátu Microsoft Exchange,
	+ řešení musí umožňovat ukládání dat na místní zdroje nebo na objektové úložiště (Microsoft Azure Blob, AWS S3 a další kompatibilní s protokolem S3),
	+ řešení musí umožňovat podrobné obnovy všech položek Microsoft Exchange (poštovní schránka, pošta, kontakt, položka kalendáře, položka složky „Trvale smazané položky“),
	+ řešení musí umožňovat obnovu Sharepoint do jiného než původního umístění,
	+ řešení musí umožňovat granulární 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 umožňovat granulární obnovu všech součástí Microsoft Teams. Možnost obnovit Team, Channel, conversations, documents,
	+ řešení musí umožnit obnovení položek do složky Doručená pošta v Office 365, místní složky Doručená pošta Exchange, soubor a ve formátu PST,
	+ 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 být schopno integrace s dalšími řešeními přes PowerShell a RESTful APi,
	+ řešení musí umožnit obnovení položek Exchange, OneDrive a SharePoint Personal Site koncovým uživatelem pomocí webového samoobslužného portálu,
	+ řešení musí umožnit obnovení položek Exchange, OneDrive a SharePoint Site a MS Teams operátorem s přiřazenou rolí pomocí webového portálu,
	+ řešení musí umožnit víceuživatelský přístup pro obnovy na úrovni skupin uživatelů (administrační portál),
	+ řešení musí podporovat technologii kopie záloh z primárního úložiště typu Object Storage to sekundárního úložiště typu Object Storage Archive, a to i mezi různými typy cloudů (S3 - Azure Blob Archive, S3 - AWS S3 Glacier, Azure Blob - AWS S3 Glacier),
	+ řešení musí podporovat úložiště se zapnutou technologií immutability - Object Lock - pro S3 Compatible, S3, Azure Blob pro úlohy kopie záloh.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 zadavatel 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.
1. **Microsoft Premier Support Standard - Technická podpora prostředí Microsoft (položka 13)**

Požadavky na službu poskytování technické a servisní podpory Zadavateli 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 zadavateli. Tyto služby (např Microsoft Premier Support či nástupnické služby) musí splňovat následující minimální parametry:

* + 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 výrobci 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
* Součásti podpory je přidělený „SDM“ (Service Delivery 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.

2

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

**Služba 1 (položka 16):**

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

* Kontrola souladu s licenčními podmínkami výrobce
* FinOps služby v multiclaudovém prostředí zadavatele.
* Zpracování informací a nastavení procesů pro bezpečnost informací dle standardů iSMS/GDPR s využitím pořízených produktů
* 2 měsíce před výročím 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

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 (položka 17):**

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 (položka 18):**

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

3