**Příloha č. 6b zadávací dokumentace ve veřejné zakázce**

**RÁMCOVÁ DOHODA NA NÁKUP LICENCÍ MICROSOFT 2025-2028**

**TECHNICKÁ SPECIFIKACE – SPECIFIKACE SLUŽEB**

**(Doplňkové služby k poptávaným technologiím Microsoft)**

# TECHNICKÁ PODPORA PROSTŘEDÍ MICROSOFT

*Požadavky na službu poskytování technické a servisní podpory zadavateli pro prostředí Microsoft (např. produkt „Microsoft Premier Support Standard“ (SKU: H51-00098) nebo „Microsoft Unified support“ nebo alternativní služba dodavatele).*

*Služba bude hrazena prostřednictvím paušální roční platby.*

Základní parametry služby:

* Service/Help Desk pro Microsoft prostředí zadavatele.
* 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 webové rozhraní

Service/Help Desk 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 dobou reakce podle důležitosti požadavku a je schopný měsíčně reportovat splnění těchto kritérií. Minimální požadovaná doba reakce na zadaný požadavek podle jeho důležitosti:

* A (nejvyšší důležitost): reakce do 4 hodin
* B (střední důležitost): reakce do 8 hodin
* C (nejnižší důležitost): reakce do 24 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 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 25 hodin ročně
* Proaktivní podpora (SA): minimálně 10 hodin ročně
* Součástí podpory je přidělený „SDM“ (Service Delivery Manager)
* Podpora v pracovních dnech v době od 08:00 do 17:00 hod.
* Komunikace v českém jazyce

Nevyčerpané hodiny se převádějí do dalšího roku po dobu maximálně 12 měsíců nebo do konce platnosti smlouvy. Práce nad rámec paušálního rozsahu budou účtovány denní sazbou dle kategorie doplňkových služeb na základě dílčí objednávky zadavatele.

**Služba bude poskytována na dílčí objednávku zadavatele.**

# PORTÁLOVÝ NÁSTROJ PRO SPRÁVU A OPTIMALIZACI SW AKTIV

*Tato služba bude poskytovat portálový nástroj pro správu, monitoring a optimalizaci softwarových a cloudových aktiv zapojených organizací. Jedná se o nadstavbový produkt pracující nad nativními portály Microsoft (a případně jiných výrobců SW), který rozšiřuje a integruje jejich funkci s minimálními požadavky:*

* Nástroj je certifikovaný pro FinOps v rámci asociace FinOps Fundation.
* Nástroj umožní zastřešit prostředí podřízených organizaci i magistrátu včetně implementace hierarchické struktury přístupů a práv.
* Centralizovaný přehled a proces pro nabídky a objednávky SW v rámci organizace zadavatele.
* Nastavitelné schvalovací workflow pro jednotlivé osoby / odbory / organizace.
* Alokování a reportování faktur dle osob / odborů / organizací.
* Možnost rozúčtování nákladů na jednotlivé účetní jednotky.
* Možnost spravovat objednávky / nabídky centrálně pro všechny organizace.
* Možnost definovat standardizované softwarové balíčky pro usnadnění objednávacího procesu.
* Možnost zadávání poptávek (průzkumů trhu) na SW od dalších výrobců:
	+ Katalog softwaru a služeb s aktuálními ceníky pro definované výrobce SW (rozšiřitelný i na jiné výrobce než Microsoft).
	+ Možnost zobrazení přehledu nabídek vybraných vydavatelů SW.
	+ Zobrazení cen v lokální měně přepočtem dle kursu ČNB.
* Centralizovaný přehled všech faktur za SW s možností propojení do vnitřních systémů Zadavatele.
* Možnost využití pro inventarizace veškerého historicky zakoupeného SW včetně odpovídajících nabývacích dokladů.
* Nastavitelné automatizované upozorňovací služby – splatnost faktur, exspirace 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:
	+ 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.

**Služba bude poskytována na dílčí objednávku zadavatele.**

# KONZULTACE V OBLASTI LICENČNÍ PODPORY PRODUKTŮ – SOFTWARE ASSET MANAGEMENT (SAM)

*Tato služba bude poskytovat komplexní licenční poradenství k zakoupeným i plánovaným produktům Microsoft v českém jazyce kvalifikovanými pracovníky uvedených v seznamu realizačního týmu, kterými účastník prokáže kvalifikaci (dle aktuálních certifikačních standardů a požadavků společnosti Microsoft). Služba vysvětlí odlišné podmínky užití programových produktů s ohledem na efektivní a optimální využití finančních prostředků.*

*Součástí je rovněž poskytování poradenství v oblasti nejvhodnějšího modelu licencování v rámci Volume Licensing program. Součástí je dále poradenství při udržování licenční čistoty a optimalizaci SW portfolia Microsoft. Součástí jsou FinOps služby v multitenantním cloudovém prostředí zadavatele.*

* Před každým výročím smlouvy provedení SAM s cílem identifikovat nutný dokup / úpravu licencí. Výstupem bude Zpráva o stavu prostředí Microsoft a návrh na provedení True Up dle podmínek výrobce.
* Zpráva o stavu prostředí Microsoft bude obsahovat výsledky z provedeného skenu prostředí a licenční porovnání o využívaných a pořízených licencí.
* Doporučení dodavatele z pohledu optimalizace verzí používaných produktů.
* Analýza architektury a funkcí provozovaných systémů ve vazbě na licenční podmínky.
* Konzultace případných změn v architektuře systémů ve vazbě na licenční podmínky.
* Proaktivní odhalení vad v architektuře využívajících používané licence.

**Služba bude poskytována na dílčí objednávku zadavatele.**

# KONZULTAČNÍ A PORADENSKÉ SLUŽBY SOUVISEJÍCÍ S UPLATNĚNÍM PRODUKTŮ V 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.*

Předmětem této služby je například:

* Zabezpečení odborných prací certifikovanými konzultanty v oblasti nasazení softwarových produktů informačních systémů, hardwarového a cloudového prostředí zadavatele.
* Analýza prostředí z hlediska možností nasazení vhodných produktů a scénářů, zajištění nasazení nových edic produktů apod.
* Součinnost při kontrole a auditu dodavatele v souladu s §16 vyhlášky č. 82/2018 Sb.

**Služba bude poskytována na dílčí objednávku zadavatele.**

# MIGRAČNÍ A KONFIGURAČNÍ SLUŽBY

Implementace nebo změny technologií Microsoft v prostředí zadavatele dle specifikace zadavatele.

Tato služba zahrnuje odborné technické práce prováděné certifikovanými pracovníky dodavatele v prostředí zadavatele. 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.**

Zprostředkování výše uvedených služeb zajistí dodavatel prostřednictvím kontaktní osoby dodavatele, která bude Objednateli k dispozici v běžné pracovní době, tj. v čase 08:30 – 17:00.

Dodavatel je oprávněn řešit požadavek na uvedení kontaktní osoby např. prostřednictvím přístupu Objednatele k Service desku nebo jinému kontaktnímu kanálu Dodavatele.