

Příloha č. 1 - Specifikace produktů a služeb

Obsah

Příloha č. 1 - Specifikace produktů a služeb	- 1 -
1. Předmět plnění.....	- 1 -
2. Technické podmínky.....	- 2 -
2.1. Software (zpřístupnění a užití) a softwarové licence a související služby	- 2 -
2.2. Microsoft Unified Enterprise Support / Technická podpora prostředí Microsoft	- 3 -
2.3. MONPORT – Portálový nástroj pro správu, monitoring a optimalizaci softwarových a cloudových aktiv zadavatele.....	- 4 -
2.4. Doplnkové služby.....	- 5 -

1. Předmět plnění

Předmětem plnění je poskytování uživatelských práv („Licencí“) k programovým produktům Microsoft Corporation v rámci vhodného licenčního programu pro akademické instituce, např. Microsoft Enrollment for Education Solution (dále jen „EES“) a Microsoft Select Plus (dále jen „Select“), a dodatečných služeb, technické podpory spojené s využitím licencí/služeb zadavatelem, kontrola souladu s licenčními podmínkami, zpracování informací a nastavení procesů pro bezpečnost informací dle standardů ISMS spojených s využitím licencí na Univerzitě Karlově (dále jen „UK“) a to pro užití souboru software (dále jen „SW“) určené pro minimálně 8 000 zaměstnaneckých licencí s možností rozšíření až na 12 000 zaměstnaneckých licencí a pro 60 000 studentských licencí.

V případě služby z programu EES půjde o časově omezené licence, teritoriálně neomezené, nevýhradní.

Poskytovatel je povinen zajistit maximální kompatibilitu požadovaného SW se stávajícím prostředím zadavatele v rámci pokrytí požadavky (prostředí koncových stanic/uživatelů i serverů na platformě produktů firmy Microsoft) v rozsahu této zakázky. Pojem maximální kompatibility se rozumí možnost implementovat SW, jehož licence k užití jsou požadovány, bez nutnosti změn (od kompletní náhrady až do úrovně základní konfigurace) serverového a desktopového SW dosud implementovaného v prostředí zadavatele. Zadavatel připouští dodání produktů/služeb i v jiném multilicenčním programu než EES, ale zároveň vyžaduje, aby nabídka obsahovala všechny služby, práva a benefity, a to minimálně v rozsahu licenčního programu Microsoft EES:

- Windows 11 Education A3 upgrade nebo novější
- Microsoft M365 A3 for faculty/Student use Benefit
- Microsoft M365 A5 for faculty
- Office 365 A1 for fakulty/ Student
- Licence M365 Apps (Device)
- Enterprise Mobility + Security A3
 - Intune for Education
 - Azure Active Directory Premium Plan 1
 - Azure Information Protection Premium Plan 1
 - Advanced Threat Analytics

- Minecraft: Edukativní Edition
- Neomezené počty on-Premise Exchange serverů, SharePoint serverů
- Právo instalovat uživatelům Microsoft Office Professional Plus

Požadované licence a služby programu EES jsou uvedeny jednotlivě v Příloze č. 2 (Položkový rozpočet) v části A.

Požadované licence a služby programu Select Plus jsou uvedeny jednotlivě v Příloze č. 2 (Položkový rozpočet) v části B.

2. Technické podmínky

Poskytovatel je povinen zajistit splnění níže uvedených technických podmínek:

2.1. Software (zpřístupnění a užití) a softwarové licence a související služby

Požadovaný SW obsahuje licence pro použití následujících komponent/služeb (v libovolné jazykové mutaci).

- SW - Stolní operační systém (dále jen OS) - zde je míněn upgrade OS na poslední existující verzi, popřípadě libovolnou předchozí dle vlastního uvážení zadavatele, včetně užívání služby získávání oprav a bezpečnostních záplat.
- Kancelářský SW v poslední existující verzi, popřípadě libovolné předchozí dle vlastního uvážení zadavatele, ve složení minimálně textový editor, tabulkový procesor, aplikace pro tvorbu prezentací, databázová aplikace, aplikace pro tvorbu marketingových materiálů včetně realizace příslušných procesů a poštovní klient umožňující nejvyšší formu spolupráce včetně zabezpečení se serverovým SW pro elektronickou poštu nasazeným v infrastruktuře zadavatele.
- Licence pro připojení stanice k následujícím službám – základní serverový OS (poskytující služby file server, aplikační server, doménový řadič a libovolný členský server), server elektronické pošty včetně zabezpečení, server pro správu a management sítě, server služeb intranetu, databázový server, server umožňující komunikaci uživatelů v reálném čase, včetně video a audio konference, antivirové řešení pro stanice
- Serverový SW umožňující spolupráci uživatelů v reálném čase formou zasílání okamžitých zpráv, rozšířenou o možnost zabezpečené audio a video konference s možností interně pořádané konference.
- SW pro efektivní řízení projektu a programu k zajištění plánování, řízení a spolupráci pro jednotlivce, týmy a organizaci v nejvyšší dostupné edici.
- Serverový SW pro shromažďování, zpracování a využití informací o spolupracujících subjektech s podporou oboustranné komunikace mezi zadavatelem a členy vybraných týmů s možností zřídit plný nebo omezený uživatelský přístup
- Možnost využití služby portálu zajišťujícího funkci licenční knihy s možností evidovat veškerý zadavatelem získaný software. Tato služba bude poskytovat zadavateli možnost zapsat jakýkoliv zadavatelem i dříve a od jiných výrobců získaný software včetně jeho umístění na jednotlivé uživatele, počítače či servery či pracoviště. Služba bude umožňovat výpis zapsaných licencí per uživatel, počítač, soupis neumístěných licencí (k dispozici) apod. tak aby zadavatel měl kdykoliv možnost doložit umístění licencí na jednotlivé počítače

Označením „SW“, „serverový SW“ a „SW služba“ včetně všech výčtů tohoto SW je bez výjimky míněn SW od jednoho a vždy stejného výrobce.

2.2. Microsoft Unified Enterprise Support / Technická podpora prostředí Microsoft ¹

Varianta A (služba Microsoft Unified Enterprise Support)

Poskytovatel je povinen zajistit službu poskytování technické a servisní podpory zadavateli pro prostředí Microsoft – produkt typu Microsoft Unified Enterprise Support (https://www.microsoft.com/licensing/docs/documents/download/Unified_Enterprise_Support_USSD%28CZE%29%28Sep2024%29.pdf).

Varianta B (poskytovatel nabízí vlastní alternativní službu technické podpory)

Poskytovatel je povinen zajistit službu poskytování technické a servisní podpory zadavateli pro prostředí Microsoft v níže uvedeném rozsahu. Poskytovatel se zavazuje se po dobu trvání rámcové smlouvy mít uzavřenu platnou prémiovou podporu od výrobce SW (společnosti Microsoft) formou „Microsoft Premier Support for Partners“ (nebo jejího nástupce/ekvivalentu), která umožňuje případnou rychlou eskalaci technických problémů s produkty přímo výrobcí do vývojových týmů.

- 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
- Proaktivní správa prostředí Microsoft včetně služeb jako IaaS, PaaS, AI Vision, Logic Apps, Azure Automate, Azure Virtual Desktop a Sentinel. Konfigurace, správa, udržitelnost a pravidelné nastavení dle best practices Microsoftu
- 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 (důležitost bude označena objednatelem při nahlášení požadavku) a je schopný měsíčně reportovat splnění těchto kritérií.

¹ Před podpisem smlouvy bude upřesněno, zda poskytovatel nabídl pro poskytování technické podpory prostředí Microsoft produkt spol Microsoft Unified Enterprise Support nebo svou alternativní službu.

důležitost požadavku	Minimální response time
A (nejvyšší důležitost)	odezva do 2 hodin
B (střední důležitost)	odezva do 4 hodin
C (nejnižší důležitost)	odezva do 8 hodin

Dobou odezvy se rozumí písemná (email, ev. záznam v ServiceDesk systému) nebo telefonická reakce odborného technika s potvrzením, že začíná nahlášený požadavek řešit. Dobou odezvy se nerozumí automatické potvrzení o převzetí požadavku v ServiceDesk systému nebo automatická odpověď na zaslaný email.

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

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

Poskytovatel 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 40 hodin ročně
- Proaktivní podpora (SA): minimálně 60 hodin ročně
- Součástí podpory je přidělený SDM“ (Service Delivery Manager)
- Podporu v pracovních dnech v době od 8:00 hod. do 17:00 hodin
- Komunikace 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.

2.3. MONPORT – Portálový nástroj pro správu, monitoring a optimalizaci softwarových a cloudových aktiv zadavatele

Nadstavbový produkt pracující nad nativními portály Microsoft (a případně jiných výrobců SW), který rozšiřuje a integruje jejich funkci s minimálními požadavky:

- Centralizovaný přehled a proces pro nabídky a objednávky SW v rámci organizace zadavatele
- Nástroj je certifikovaný pro FinOps v rámci asociace FinOps Foundation
- Automatizace vykazování a rozúčtování, správa sdílených nákladů.
- Nastavitelné schvalovací workflows pro jednotlivé osoby/katedry/fakulty
- Alokování a reportování faktur dle osob/kateder/fakult/součástí
- Možnost rozúčtování nákladů na jednotlivé účetní jednotky zadavatele
- Možnost spravovat objednávky/nabídky centrálně pro všechny organizační části zadavatele
- Možnost definovat standardizované softwarové balíčky pro usnadnění objednávacího procesu
- Možnost zadávání poptávek (průzkumů trhu) na SW

- Katalog softwaru a služeb s aktuálními ceníky pro definované výrobce SW
- 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 pomocí API dostupného pro systémy zadavatele.
- Možnost využití pro inventarizaci 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 Business Center, Admin portal apod. – sjednocení prostředí více multilicenčních programů

Možnost rozšíření portálu o modul pro detailní reporting prostředí

- Sledování skladby předplatných v prostředí vendora
 - 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...)
- Dohled nad využíváním jednotlivých služeb Microsoft, možnost sledování využití dle osob/kateder/fakult/součástí
 - Časový přehled využívání služeb
 - Přehled o nevyužívaných online službách
 - Přehled o vytížení poštovních služeb v průběhu času
 - Přehled o velikosti/kapacitě poštovních schránek uživatelů
 - Pravidelný reportovací mechanismus dle potřebných preferencí

2.4. Doplnkové služby

Doplňkovým předmětem plnění je nákup služeb souvisejících s uplatněním nakoupených produktů v prostředí zadavatele. Jedná se zejména o služby typu administrace uzavřené dohody, technické a konzultační služby, poskytování služby Service/Helpdesk a další dle požadavků zadavatele.

Služba 1

Konzultace v oblasti licenční podpory produktů (Software Asset Management dle standartu „ITAM Standards Committee“ a ISMS) bude poskytovat komplexní licenční poradenství k zakoupeným i plánovaným produktům Microsoft, optimalizaci licenčního portofila, poskytování poradenství v oblasti nejvhodnějšího modelu licencování v rámci Volume Licensing programů a to v českém jazyce certifikovanými pracovníky poskytovatele (dle aktuálních certifikačních standardů a požadavků společnosti Microsoft) a dále zpracování informací a nastavení procesů pro bezpečnost informací dle standardů ISMS (resp. NIS2).

FinOps služby, návrhy na efektivní řízení nákladů Microsoft cloudových služeb Azure čerpaných i v rámci jiných kontraktů.

Součástí je i projektové řízení daného konkrétního projektu v případě požadavku zadavatele. Služba bude poskytována na dílčí objednávku zadavatele.

Služba 2

Konzultační a poradenské služby související s uplatněním produktů v prostředí zadavatele bude poskytovat poradenství z pohledu zajištění odborných prací certifikovanými konsultanty v oblasti

nasazení softwarových produktů informačních systémů, hardwarového a cloudového prostředí Zadavatele. Jedná se například o analýzu prostředí z hlediska možností nasazení vhodných produktů a scénářů, zajištění nasazení nových edic produktů, change management, adopce uživatelů včetně školení, zálohovací a disaster recovery plány a scénáře apod. tak aby zadavatel dokázal zakoupené produkty efektivně využívat.

Analýza architektury provozovaných systémů, doporučení změn s ohledem na licenční podmínky, odhalování funkčních vad a návrhy na jejich odstranění. Dále podpora při práci s Azure DevOps, Repos a Pipelines.

Součástí je i projektové řízení daného konkrétního projektu v případě požadavků zadavatele. Služba bude poskytována na dílčí objednávku zadavatele.

Služba 3

Odborné technické práce v prostředí zadavatele a/nebo změny technologií Microsoft v prostředí zadavatele dle specifikace zadavatele a zahrnuje zejména odborné práce typu governance, migrace, zálohování a další prováděné certifikovanými pracovníky poskytovatele v prostředí zadavatele. Například zprovoznění, nastavení, konfigurování, správa, profylaxe, implementace integrace s řešením jiných dodavatelů, služby zálohování prostředí Microsoft 365 nebo jiné služby dle požadavků zadavatele, kterým nejsou součástí služeb v bodě 2.2. Součástí je i projektové řízení daného konkrétního projektu v případě požadavků zadavatele. Služba bude poskytována na dílčí objednávku zadavatele.