

**Vysvětlení zadávacích podmínek č. 1 k veřejné zakázce malého rozsahu „Servisní podpora produktů Microsoft“ uveřejněné na Profilu zadavatele dne 20. 8. 2024**

- zadavatel obdržel od jednoho z dodavatelů ucházejících se o tuto veřejnou zakázku malého rozsahu dne 27. 8. 2024 žádost o vysvětlení zadávacích podmínek. Zadavatel tímto poskytuje následující vysvětlení zadávacích podmínek:

Přesné znění dotazů:

Dotaz č. 1:

Vzhledem k navrhované struktuře smluvních pokut uvedených ve smlouvě navrhujeme zastřešit jejich maximální výši takto „10.11 Smluvní strany si pro případ porušení smluvních povinností sjednaly výše uvedené smluvní pokuty jejichž maximální výše je omezena dvojnásobkem uskutečněného plnění za uplynulý kalendářní rok“.

*Odpověď:*

*Zadavatel trvá na původním znění smlouvy, které reflektuje jeho potřeby a ochranu.*

Dotaz č. 2 a.:

K uvedeným podmínkám poskytování MS podpory, jejich struktuře a hodnocení jejich závažnosti navrhujeme úpravu tak, aby co nejlépe kopírovala strukturu podpory společnosti Microsoft ČR a současné běžné praxe na českém trhu. Uchazeč nedokáže ovlivnit případné incidenty spojené s provozem samotné platformy provozované jiným dodavatelem, např. platforma Microsoft 365 nebo Microsoft Azure provozovaná společností Microsoft. Uchazeč může v těchto případech pomoci s eskalací a spoluprací při řešení daného incidentu.

*Odpověď:*

*Dle připomínky dodavatele zadavatel provedl úpravu bodu 3.3.4 Přílohy č. 1 rámcové smlouvy č. 125/2024/PS/036 s názvem „Specifikace požadovaných služeb“ takto:*

*3.3.4 Úroveň LC (Cloud)*

*Úroveň podpory LC je určena pro systémy a služby umístěné v cloudovém prostředí, jejichž výpadek má přímý dopad na uživatele. Výpadek nebo omezení této kategorie služby znemožní plnit pracovní povinnosti významné části zaměstnanců. Typicky se jedná o systém Azure AD a aplikace M365. U této úrovně není možné řešit výpadek **nebo chybou funkcionalitu** služby zaviněný poskytovatelem (tj. společností Microsoft) nebo nedostupností prostřednictvím internetového připojení. Zde se jedná výhradně o služby konfiguračního charakteru a služby zálohování a obnovy.*

*V souvislosti s touto změnou zadávacích podmínek zadavatel poskytuje novou verzi Přílohy č. 1 rámcové smlouvy č. 125/2024/PS/036 s názvem „Specifikace požadovaných služeb“.*

*Zadavatel tímto plně nahrazuje Přílohu č. 1 rámcové smlouvy č. 125/2024/PS/036 s názvem „Specifikace požadovaných služeb“. Pro vyloučení jakýchkoli pochybností zadavatel stanovuje povinnost uchazeče použít v rámci své nabídky tuto upravenou Přílohu č. 1 rámcové smlouvy č. 125/2024/PS/036 s názvem „Specifikace požadovaných služeb“ ve verzi 2.*

- Navrhujeme doplnit upřesnění do Přílohy č. 1 smlouvy a bodu 3.6 tak, že s ohledem na povahu a rozsah Incidentu je uchazeč oprávněn stupeň závažnosti Incidentu překvalifikovat odlišně od hlášení Klienta a má povinnost o tom Klienta neprodleně informovat. V případě, že Klient neposkytl při hlášení Incidentu všechny požadované informace (přesný popis problému, e-mail a tel. kontakt, úroveň podpory), je Incident kvalifikován jako Incident nejnižší kategorie, tj. L3.

Odpověď:

*Kategorie závažnosti závad a požadavků jsou jasně definovány v kapitole 3.4 Přílohy č. 1 rámcové smlouvy č. 125/2024/PS/036 s názvem „Specifikace požadovaných služeb“. Pokud by zadavatel stanovil kategorii v rozporu s touto definicí, je samozřejmé, že dodavatel má právo opravu kategorizace požadovat.*

*Situaci, kdy zadavatel neposkytne všechny požadované informace, řeší odstavec 9.9 rámcové smlouvy č. 125/2024/PS/036, kde je uvedeno „... Smluvní strany výslovně uvádějí, že dodavatel není v prodlení s odstraňováním závad dle článku 3.6 přílohy č. 1 této smlouvy po dobu, kdy (i) není dodavateli poskytnuta ze strany klienta potřebná součinnost;...“*

*Zadavatel proto dle výše uvedeného trvá na původním znění.*

Dotaz č. 2 b.:

b. Uchazeč, ani společnost Microsoft neposkytuje službu s garancí doby odstranění problému, a tak za uchazeče můžeme garantovat tento požadavek jen na služby poskytované a řízené pouze uchazečem. Pokud tedy dojde u požadavku k eskalaci na výrobce, tj. na k eskalaci na technickou podporu Microsoftu, uchazeč bude tento ticket považovat za dokončený, neboť nemůže ticket přímo dál ovlivňovat. Proto navrhuje, že po eskalaci ticketu na technickou podporu společnosti Microsoft nebude možné vyžadovat smluvní pokutu podle článku 3.7 téže přílohy.

Odpověď:

*Situaci kdy je odstranění problému závislé na poskytovateli služby (společnosti Microsoft) řeší odstavec 9.9 rámcové smlouvy č. 125/2024/PS/036, kde je uvedeno „... Smluvní strany výslovně uvádějí, že dodavatel není v prodlení s odstraňováním závad dle článku 3.6 přílohy č. 1 této smlouvy po dobu, .... nebo (ii) k odstranění závady je třeba součinnosti ze strany společnosti Microsoft...“*

*Zadavatel proto dle výše uvedeného trvá na původním znění.*

**S ohledem na toto vysvětlení zadávacích podmínek zadavatel přiměřeně prodlužuje lhůtu pro podání nabídek a stanovuje novou lhůtu pro podání nabídek.**

**Nová lhůta pro podání nabídek k veřejné zakázce malého rozsahu s názvem „Servisní podpora produktů Microsoft“ je: 10. 9. 2024 do 9:00 hod.**

V Jenči dne 28. 8. 2024

**Mgr. Martin Kozl**  
vedoucí oddělení nákupu