

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 1

Identifikace veřejné zakázky

Název: EES Licence Microsoft 2022

Druh veřejné zakázky: Dodávky

Druh zadávacího řízení: Zjednodušené podlimitní řízení

Adresa veřejné zakázky: <https://zakazky.muni.cz/vz00006345>

Identifikační údaje zadavatele

Název: Masarykova univerzita

Sídlo: Žerotínovo nám. 617/9, 601 77 Brno

IČ: 00216224

Zastoupen: prof. RNDr. Luďkem Matyskou, CSc., ředitelem Ústavu
výpočetní techniky na adrese Šumavská 416/15, 602 00 Brno
(podepsán elektronicky)

DŮVOD VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Zadavatel obdržel dne 18.03.2022 v 17:19:11 následující požadavek na vysvětlení zadávací dokumentace:

„Dobrý den,

prosíme o zodpovězení níže uvedených dotazů:

1) Zadavatel požaduje v rámci dodávky licencí požaduje doplňkové služby:

- poskytování technické podpory produktů telefonicky a e-mailem v neomezeném rozsahu,
- konzultace a poradenství k problematice licencování dodávaných produktů,
- zprostředkování přístupu k instalačním médiím a klíčům poskytovaných produktů,
- poskytování služby Help Desk (Hot Line) v rozsahu od 8:00 do 17:00 hodin v pracovních dnech,
- správa VLSC stránek, aktivace a správa SA benefitů

Jaká SLA je u jednotlivých služeb požadována (ze smlouvě ji zadavatel definuje jen u HelpDesku)?

2) Co konkrétně je myšleno službou „poskytování technické podpory produktů telefonicky a e-mailem v neomezeném rozsahu“? Neomezený rozsah služby by zvýšil cenu zakázky tak, že cena služeb by byla vyšší než samotná cena licencí a zakázka by se stala nadlimitní. Žádáme o upřesnění rozsahu, resp. stanovení transparentního kritéria - maximálního počtu člověkodnů, které zadavatel je oprávněn v rámci zakázky čerpat a které musí dodavatel do ceny licencí započítat.

Děkujeme.“

VYSVĚTLENÍ ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Poskytování služeb uvedených v dotazu není poskytováním uživatelské technické podpory pro běžné uživatele software. Zadavatel má za tímto účelem vlastní specializované pracovníky. Jedná se o podporu IT specialistům zadavatele ve věcech týkajících se licencí, jež jsou předmětem této smlouvy (např. jejich funkčnosti, licencování, návaznosti na jiné licenční programy).

Označením „neomezené“ neodkazuje na nutnost provozu call centra s nepřetržitým provozem, ale pouze na skutečnost, že poskytování není nijak omezeno, např. počtem vznesených dotazů, či člověkohodinami za měsíc. Zadavatel samozřejmě neví, jak mnoho této součinnosti bude při plnění smlouvy třeba, i s ohledem na skutečnost, že toto do značné míry závisí na vysoutěženém dodavateli a kvalitě poskytnutého plnění. V předešlých letech se však jednalo v průběhu roku vždy jen o jednotlivé nepočetné případy, a dodavatelé neměli problém tyto služby poskytovat, a to za ceny umožňující realizovat zakázku bez problémů ve zjednodušeném podlimitním řízení. Zadavatel předpokládá, že poskytování těchto služeb může probíhat přes hot-line nebo běžnou komunikací mezi kontaktními osobami, a nevyžaduje na jejich poskytování zvláštní komunikační kanál.

Omezování počtu dotazů či člověkohodin nepovažuje zadavatel za vhodné. Je obvyklé, že linky podpory nejsou nijak omezovány, a problém je řešen tak dlouho, dokud není poskytovatelem služby úspěšně vyřešen. Je vždy v zájmu zadavatele i dodavatele, aby se tak stalo vždy co nejrychleji, aby nedocházelo k neefektivnímu využívání času pracovníků.

S ohledem na výše uvedené, má zadavatel stávající znění smluvních podmínek za přiměřené.

prof. RNDr. Luděk Matyska, CSc.,
ředitel Ústavu výpočetní techniky
(podepsáno elektronicky)