

VYSVĚTLENÍ A ZMĚNA ZADÁVACÍ DOKUMENTACE Č. 1

Identifikace veřejné zakázky

Název: EES Licence Microsoft 2023

Druh veřejné zakázky: Dodávky

Druh zadávacího řízení: Zjednodušené podlimitní řízení

Adresa veřejné zakázky: <https://zakazky.muni.cz/vz00006595>

Identifikační údaje zadavatele

Název: Masarykova univerzita

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

IČ: 00216224

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

DŮVOD VYSVĚTLENÍ A ZMĚNY ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Zadavatel obdržel dne 17.10.2022 ve 14:12:53 následující požadavek na vysvětlení zadávací dokumentace:

„Předmět Žádost o vysvětlení zadávací dokumentace

Dobrý den, prosíme o zodpovězení níže uvedených dotazů:

Zadavatel kromě poskytnutí licencí požaduje rovněž doplňkové služby, konkrétně:

- 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.

Pro reálné nacenění hodnoty těchto služeb potřebujeme znát přibližný rozsah. Žádáme proto o upřesnění kolik člověkohodin, resp. jednotlivých incidentů požadujete v každé z doplňkových služeb nacenit.

Dále žádáme o upřesnění v jakém rozsahu (počet zkonsumovaných člověkohodin nebo počet jednotlivých incidentů) byly tyto doplňkové služby čerpány v letech 2021 a 2022

na základě identických smluv „SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SW PRODUKTŮ MICROSOFT A POSKYTOVÁNÍ SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB“ <https://smlouvy.gov.cz/smlouva/15852307> a <https://smlouvy.gov.cz/smlouva/20286563> a to v jednotlivých kategoriích doplňkových služeb. U doplňkové služby HOTLINE žádáme o rozdělení podle počtu incidentů dle priorit: 1 – Kritická, 2 – Běžná, 3 – Kontrolní

Děkujeme.“

VYSVĚTLENÍ A ZMĚNA ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Zadavatel rozhodl o vypuštění požadavku na hot-line. Upravené znění smluvních podmínek viz příloha.

K ostatním dotazovaným službám zadavatel uvádí, že jejich využívání je v současné době v řádu jednotek případů ročně, případně se jedná o služby nenáročné na administraci ze strany Poskytovatele. 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.

Zadavatel předpokládá, že poskytování těchto služeb může probíhat přes hot-line nebo běžnou komunikaci mezi kontaktními osobami, a nevyžaduje na jejich poskytování zvláštní komunikační kanál.

Omezování počtu dotazů či člověkohodin nepovažuje zadavatel za vhodné. Je obvyklé, že linky zákaznické 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.

PRODLOUŽENÍ LHŮTY PRO PODÁVÁNÍ NABÍDEK

Vzhledem k výše uvedeným změnám zadavatel rozhodl o prodloužení lhůty pro podání nabídek do 10. 11. 2022 do 10:00.

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