



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

ID66666666666672532

Smlouva na dodávku licencí v rámci multilicenčního programu Microsoft Select Plus a souvisejících služeb

uzavřená ve smyslu ustanovení § 2371 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

Smluvní strany

1. T-Mobile Czech Republic a.s.

se sídlem: Tomíčková 2144/1, 149 00 Praha 4
zastoupen: Dagmar Elbastawisi, Head of Licence Competence Centre na základě pověření
IČ: 64949681
DIČ: CZ64949681
bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., Budějovická 1912, Praha 4
číslo účtu: 994404-242097001/0800
zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu, oddíl B, vložka 3787
(dále jen **"Poskytovatel"**)

2. Masarykova univerzita

se sídlem: Žerotínovo nám. 9, 601 77 Brno
zastoupena: prof. RNDr. Luděk Matyskou, CSc., ředitelem Ústavu výpočetní techniky na adrese Botanická 68a, 602 00 Brno, v souladu s platným organizačním řádem
IČ: 00216224
DIČ: CZ00216224
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Brno - město
číslo účtu: 85636621/0100
právní osoba, veřejná vysoká škola univerzitního typu podle zákona č. 111/1998 Sb., nezapsaná v obchodním rejstříku
(dále jen **"Nabyvatel"**),

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku na základě úplné shody o všech níže uvedených skutečnostech tuto smlouvu



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
INVESTICE DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI



I. Prohlášení smluvních stran

1. Poskytovatel prohlašuje, že je společností řádně založenou, právoplatně organizovanou a v dobrém postavení dle platného právního řádu České republiky.
2. Poskytovatel prohlašuje, že na jeho majetek nebyl prohlášen konkurz, nebylo zahájeno konkurzní nebo vyrovnávací řízení, že nebyl návrh na prohlášení konkurzu zamítnut pro nedostatek majetku, že není v likvidaci, že není proti němu vedeno insolvenční řízení a že není ve vztahu k Poskytovateli rozhodnuto o způsobu řešení úpadku v insolvenčním řízení.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn k realizaci předmětu smlouvy a dodání licencí dle článku II. této smlouvy a že je oprávněným prodejcem produktů společnosti Microsoft Ireland Operations Limited se sídlem Atrium Building Block B, Carmenhall Road, Sandyford Industrial Estate, Dublin 18, Irsko (dále jen „Microsoft“).
4. Poskytovatel prohlašuje, že je držitelem certifikace Microsoft Large Account Reseller, resp. Licensing Solution Partner a je oprávněn poskytovat práva užití k produktům firmy Microsoft formou velkoobjemového licencování dle smlouvy Microsoft Select Plus č. 6526657 uzavřené mezi Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR a zástupcem společnosti Microsoft Corporation pro Českou republiku.
5. Poskytovatel dále prohlašuje, že má dostatečné množství certifikovaných specialistů, aby mohl Nabyvateli řádně poskytovat konzultace spojené s používáním dodaných produktů. Poskytovatel prohlašuje, že je ve smyslu ust. § 5 občanského zákoníku odbornou osobou v dané oblasti.
6. Poskytovatel se dále zavazuje, že po celou dobu účinnosti Smlouvy bude disponovat dostatečným množstvím certifikovaných specialistů, a to nejméně v rozsahu nutném pro tyto partnerské Microsoft kompetence úrovně Gold: Volume Licensing, Software Asset Management, Server Platform, Communication, Messaging, Data Platform, tak aby mohl Nabyvateli řádně poskytovat konzultace spojené s používáním dodaných produktů.

II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění této smlouvy je dodávka softwarových produktů licenčního programu Microsoft Select Plus pro vzdělávání na základě Rámcové smlouvy Microsoft Select Plus uzavřené mezi Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR a zástupcem společnosti Microsoft Corporation pro Českou republiku s účinností od 1. 8. 2010 včetně souvisejících služeb:
 - a) poskytování technické podpory telefonické a e-mailové v neomezeném rozsahu,
 - b) konzultace a poradenství k problematice licenční politiky,
 - c) distribuce a aktualizace instalačních médií v sídle Nabyvatele,
 - d) administrace smlouvy, tj. vedení SW evidence, zajištění celních záležitostí, zpracování přehledu licencí,
 - e) pravidelné zasílání aktuálního ceníku,
 - f) poskytování služby Help Desk (Hot Line) v rozsahu od **8:00** do **17:00** hodin v pracovních dnech.

III. Způsob, místo a doba plnění smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že všechny objednávky licencí realizované dle této smlouvy budou v souladu s licenčními podmínkami licenčního modelu Objemového licencování Microsoft Select Plus.
2. Smluvní strany se dohodly, že Nabyvatel může objednávat u Poskytovatele originální dokumentaci k produktům nebo uživatelské publikace samostatnými pouze písemnými objednávkami.
3. Nabyvatel je oprávněn objednávat u Poskytovatele originální média nebo kopie těchto médií samostatnými písemnými objednávkami.
4. Nabyvatel je oprávněn objednávat u Poskytovatele instalační sady (CD nebo diskety) podle vlastního výběru, a to na základě samostatných písemných objednávek.
5. Nabyvatel odpovídá za úhradu případných škod vzniklých Poskytovateli porušením licenčních podmínek, k jejichž plnění se Nabyvatel zavázal převzetím licence.
6. Smluvní strany se dohodly, že služby, za jejichž poskytování nefakturuje Poskytovatel Nabyvateli samostatné částky, budou poskytovány průběžně po celou dobu účinnosti této smlouvy v souvislosti s plněním.
7. Smluvní strany sjednaly jako další služby poskytované bezplatně
 - a) reklamační řízení – licence,
 - b) reklamační řízení – média,
 - c) přístup ke znalostním databázím,
 - d) kompilace (vypalování) kompaktních disků s českou a anglickou mutací produktů,
 - e) poskytování informací, záplat systémů a updatů,
 - f) zprostředkování možnosti zkušebních instalací software,
 - g) zaškolení – CD Kity s instalačními médii.
8. Smluvní strany se dohodly, že místem plnění dle této smlouvy je Masarykova univerzita, Ústav výpočetní techniky, Botanická 68a, 602 00 Brno.

IV. Cena licencí a služeb

1. Nabyvatel se zavazuje za plnění předmětu smlouvy uhradit cenu dle aktuálního ceníku produktů Microsoft Select Plus platného k datu objednání licencí, ceny jsou konečné a jsou stanoveny v měně EUR.
2. Smluvní strany se dohodly, že cena uvedená v odst. 1 tohoto článku smlouvy je pevná, nepřekročitelná a nejvýše přípustná, zahrnuje plnění dle této smlouvy, dopravu na místo plnění a předání veškerých dokumentů potřebných k nakládání se zbožím.
3. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel poskytuje pro Nabyvatele slevu ve výši **17,8 % z aktuálního ceníku**.

Cena v Kč bez DPH = a x b x c

a - je koncová cena dle aktuálního ceníku produktů Microsoft Select Plus platného k datu objednání licencí v EUR

b - je kurz ČNB střed EUR k české koruně

c - je koeficient přepočtu navrhované slevy poskytnuté Poskytovatelem – 0,822

Částka DPH bude k ceně bez DPH připočtena v zákonné výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění jednotlivých dílčích dodávek.

V. Dodací lhůta

1. Smluvní strany se dohodly, že pokud se Poskytovatel s Nabyvatelem nedohodnou jinak, činí dodací lhůta **14 kalendářních dnů** ode dne odeslání příslušné Poskytovatelem akceptované objednávky Nabyvateli. V den zaslání příslušné objednávky může dle platných licenčních pravidel Nabyvatel dodaný SW instalovat pro svoje potřeby.

VI. Platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že veškerá vyúčtování budou provedena jednotlivými daňovými doklady – fakturami, které budou obsahovat veškeré zákonné náležitosti dle zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, dále číslo smlouvy, číslo příslušné objednávky, počet kusů jednotlivých licencí, popř. dalších objednaných služeb, jednotkovou cenu bez DPH, výši DPH, celkovou cenu bez DPH a celkovou cenu včetně DPH, případně informaci ohledně financování z Operačního programu Výzkum a vývoj pro inovace nebo Vzdělávání pro konkurenceschopnost. Datem uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy den poskytnutí služby nebo den dodání zboží, splatnost faktury bude **14 kalendářních dnů** ode dne jejího doručení Nabyvateli.
2. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu vždy poté, kdy bude Nabyvateli odeslána Poskytovatelem akceptovaná objednávka opatřená podpisem zmocněného zástupce Poskytovatele.
3. Smluvní strany se dohodly, že Nabyvatel neposkytne Poskytovateli žádné zálohové platby.
4. V případě, že faktura nebude obsahovat výše uvedené náležitosti, bude Nabyvatelem vrácena k opravení bez proplacení. V takovém případě lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení opravené či nově vyhotovené faktury.
5. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat předepsané náležitosti a tuto skutečnost zjistí až správce daně, veškeré následky z toho plynoucí nese Poskytovatel (doměření daně správcem daně, povinnost podat dodatečné daňové přiznání, sankce z toho plynoucí).

VII. Podmínky poskytování služby Help Desk (Hot line)

1. Smluvní strany se dohodly, že **služba Hot-line** bude poskytována Poskytovatelem v souladu s následujícími podmínkami a pravidly:
 - a) služba bude poskytována pouze na SW, který byl již Nabyvateli řádně dodán a zprovozněn (tedy nikoli na produkty v testovacím provozu),
 - b) služba bude poskytována telefonicky v českém jazyce, a to v pracovní dny v době od **8:00** do **17:00** hodin na českém telefonním čísle **+420 236 099 666** - v případě změny čísla bude o této skutečnosti Nabyvatel informován Poskytovatelem písemně nejpozději 5 pracovních dnů předem,
 - c) služba se zabývá řešením problémů, které není možno vyřešit za použití běžně dostupných zdrojů informací o SW, jmenovitě dle „**Uživatelské dokumentace**“ v tištěné nebo elektronické podobě, základní nápověda v SW, nenahrazuje však ani nesupluje školení,
 - d) službu jsou oprávněni kontaktovat pouze zaměstnanci Nabyvatele uvedeni v *Příloze č. 2 této smlouvy „Seznam pracovníků“*,

- e) zaměstnanec Nabyvatele, který kontaktuje službu, je povinen uvést veškeré údaje uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy "Hot line hlášení incidentů"

VIII. Smluvní pokuty

1. Smluvní strany se dohodly, že v případě prokazatelného prodlení Poskytovatele s plněním průběžných dílčích dodávek produktů Microsoft Select Plus je Nabyvatel oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05% z ceny plnění za každý i započatý den prodlení s jejich dodávkou.
2. V případě, že Nabyvatel nedodrží sjednaný termín splatnosti faktury (dílčího daňového dokladu), je Nabyvatel v prodlení a zaplatí ve prospěch Poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení s její úhradou.
3. Smluvní pokuty touto smlouvou sjednané se platí nezávisle na tom, zda a v jaké výši vznikne v těchto souvislostech Nabyvateli škoda, kterou lze vymáhat samostatně.

IX. Záruka

1. Záruka na software vyplývá z licenčních oprávnění k provozování dodaných softwarových produktů, které poskytují tzv. omezenou záruku (Limited Warranty). Omezená záruka je specifická pro jednotlivé produkty (obvykle 12 kalendářních měsíců na funkčnost) a je součástí licenčních ujednání, která jsou přiložena ke každému softwarovému produktu. Záruka na dodaný software se řídí ustanoveními občanského zákoníku v platném znění a je poskytována v souladu se zárukou na jednotlivé produkty poskytovanou výrobcem.
2. Záruka na instalační média dodané v rámci programu Microsoft Select Plus činí **36 kalendářních měsíců**. Pokud poskytne Poskytovatel Nabyvateli vadná instalační média, sjedná Poskytovatel nápravu do **10 pracovních dnů** ode dne nahlášení této vady Nabyvatelem.
3. V případě dodání vadného zboží je Nabyvatel oprávněn požadovat po Poskytovateli náhradní plnění. Lhůta pro dodání náhradního plnění je smluvními stranami sjednána v rozsahu **10 pracovních dnů** ode dne nahlášení.

X. Odpovědnost za užívací práva, odpovědnost za vady

1. Nabyvatel odpovídá za užívání dodaného SW v souladu s licenčními podmínkami (licenčním ujednáním) firmy Microsoft. Nabyvatel prohlašuje, že se s těmito podmínkami seznámil a souhlasí s nimi.
2. Nabyvatel odpovídá za úhradu případných škod vzniklých Poskytovateli porušením licenčních podmínek, k jejichž plnění se Nabyvatel zavázal převzetím licence.
3. Nabyvatel se stává legálním uživatelem licence (užívacích práv) okamžikem úhrady daňového dokladu (faktury) Poskytovateli.

XI. Povinnosti poskytovatele

1. Pokud Poskytovatel v okamžiku uskutečnění jakéhokoli zdanitelného plnění dle této smlouvy věděl nebo vědět měl a mohl, že
 - a) daň z přidané hodnoty ve výši dle zákona č. 235/2004 Sb., uvedenou na daňovém dokladu zcela nebo zčásti nezaplatí, nebo
 - b) dostal se nebo se dostane do postavení, kdy nemůže daň z přidané hodnoty ve výši dle zákona č. 235/2004 Sb., zaplatit, nebo
 - c) zkrátí daň nebo vylákal daňovou výhodu či se o zkrácení daně nebo vylákání daňové výhody pokusil nebo pokusit hodlá,je povinen neprodleně písemně informovat Nabyvatele o této či jakékoli jiné skutečnosti, jež by mohla mít vztah k nezaplacení daňového plnění dle zákona č. 235/2004 Sb., v platném znění. Poskytovatel je povinen neprodleně písemně informovat Nabyvatele o vzniku jakéhokoli svého daňového nedoplatku dle zákona č. 235/2004 Sb. a jeho zániku.
2. Nabyvatel si v případě obdržení informace o skutečnostech uvedených v odst. 1. tohoto článku smlouvy vyhrazuje právo uhradit za Poskytovatele daň ze zdanitelného plnění dle této smlouvy přímo jeho příslušnému správci daně, a to i v případě, že uvedené informace získá z jiných zdrojů než od Poskytovatele.
3. V případě, že Poskytovatel nedodrží informační povinnosti dle odst. 1. tohoto článku smlouvy a Finanční úřad uplatní u Nabyvatele ručení za nezaplacenou daň podle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., je Poskytovatel povinen uhradit Nabyvateli smluvní pokutu ve výši 110 % z výše ručení za nezaplacenou daň a její příslušenství uplatněné u Nabyvatele Finančním úřadem, nejméně však 10.000,- Kč. Uvedená smluvní pokuta je splatná do 30 dnů poté, co Nabyvatel písemně vyzval Poskytovatele k jejímu zaplacení.
4. Nárok na náhradu škody vzniklé Nabyvateli v souvislosti s ručením dle § 109 zákona č. 235/2004 Sb. zaniká zaplacením smluvní pokuty dle odst. 3. tohoto článku smlouvy.
5. V případě, že číslo bankovního účtu Poskytovatele uvedené v této smlouvě nebo na Poskytovatelem vystavených daňových dokladech nebude uveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 109 odst. 2 písm. c) zákona č. 235/2004 Sb., v platném znění, je Nabyvatel oprávněn uhradit Poskytovateli pouze tu část peněžitého závazku vyplývajícího z daňového dokladu, jež odpovídá výši základu daně, a zbylou část pak ve smyslu ust. § 109a zákona č. 235/2004 Sb., v platném znění, uhradit přímo správci daně. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu ust. § 109a zákona č. 235/2004 Sb., v platném znění, použije se tohoto odstavce obdobně.
6. Poskytovatel se zavazuje řídit Pravidly pro výběr dodavatelů v rámci Operačního programu Výzkum a Vývoj pro Inovace (dále také "OP VaVpI") dostupnými na www.msmt.cz, odkaz strukturální fondy, OP VaVpI období 2007-2013, Pravidly Operačního programu Vzdělávání pro konkurenceschopnost (dále také "OP VK") dostupnými na www.msmt.cz, odkaz strukturální fondy, odkaz OP VK období 2007-2013 a vnitřními předpisy zadavatele, týkajícími se zadávání veřejných zakázek.
7. Poskytovatel umožní všem subjektům oprávněným k výkonu kontroly projektu, z jehož prostředků je veřejná zakázka zadána a na základě "Smlouvy o dodávce licencí v rámci multilicenčního programu Microsoft Select a souvisejících služeb" hrazena, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této zakázky, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), nejméně však do 31. 12. 2025 a po tuto dobu doklady související s plněním této zakázky archivovat. Zadavatel je oprávněn po uplynutí deseti let od ukončení plnění podle této smlouvy od uchazeče výše uvedené dokumenty bezplatně převzít.
8. Poskytovatel, jako osoba povinná dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, v platném znění, se zavazuje spolupůsobit při výkonu finanční kontroly, mj. umožnit řídicím orgánům OP VK a OP VaVpI přístup i k těm částem nabídek, smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. obchodní tajemství, utajované skutečnosti), a to za předpokladu, že budou splněny požadavky

- kladené právními předpisy (např. § 11 písm. c) a d), § 12 odst. 2 písm. f) zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, v platném znění).
9. Smluvní strany tímto prohlašují, že je jim známa povinnost dodržet požadavky na publicitu v rámci programů strukturálních fondů stanovené v čl. 9 nařízení Komise (ES) č. 1828/2006 a Pravidel pro publicitu v rámci OP VaVpI a OP VK, a to ve všech relevantních dokumentech týkajících se předmětu plnění této smlouvy.
 10. V případě, že Poskytovatel přes svůj závazek plnit závazky z této smlouvy využije služeb subdodavatelů, je ve smlouvách se svými subdodavateli povinen umožnit řídicím orgánům OP VK a OP VaVpI kontrolu subdodavatelů Poskytovatele v rozsahu odstavce výše uvedeného.

XII. Mlčenlivost, obchodní tajemství

1. Poskytovatel se zavazuje, že neposkytne třetím osobám, ani sám nepoužije, informace o systémech Nabyvatele získané v rámci plnění této smlouvy k jiným než smlouvou stanoveným účelům bez písemného souhlasu Nabyvatele.
2. Smluvní strany se dohodly, že budou navzájem zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se při plnění této smlouvy přímo nebo nepřímo dozvědí a které lze považovat ve smyslu ustanovení obchodního zákoníku za obchodní tajemství či které jedna ze stran takto označí. Obsah této smlouvy je vnitřní záležitostí smluvních stran a žádná ze stran nemá právo bez souhlasu strany druhé o tomto obsahu informovat třetí osoby.

XIII. Doba plnění a zánik smluvního vztahu

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Plnění bude probíhat formou jednotlivých dílčích dodávek.
2. Platnost a účinnost smlouvy končí vyčerpáním částky 1 999 999,- Kč bez DPH nebo dnem 31. 12. 2014.
3. Nabyvatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě zjištění podstatného porušení povinností ze strany Poskytovatele. Za podstatné porušení smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje, že Poskytovatel neprovádí předmět smlouvy v souladu se smlouvou a že neodstraní případné vady vzniklé vadným plněním předmětu smlouvy.

XIV. Ostatní ustanovení

1. Strany prohlašují, že si navzájem poskytnou veškerou potřebnou součinnost k plnění dle této smlouvy.
2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k tomu, aby sjednané plnění podle této smlouvy bylo ve vzájemné spolupráci a součinnosti v maximální možné míře využito.
3. Spory a problematické situace vzniklé z této smlouvy, popřípadě z jejího výkladu, se strany zavazují řešit především vzájemným jednáním.

4. Smluvní strany souhlasí se vzájemným uváděním jména obchodní firmy, obecné charakteristiky poskytovaného či odebíraného plnění a formy spolupráce jako reference ve svých komerčních a marketingových materiálech.
5. Veškeré majetkové spory, které vzniknou z této smlouvy a které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním smluvních stran, předají smluvní strany spor věcně příslušnému soudu, přičemž místní příslušnost soudu se řídí sídlem Nabyvatele.
6. Je-li kterékoliv ustanovení této smlouvy neplatné či nevykonatelné, případně stane-li se takovým v budoucnu, nedotkne se taková neplatnost nebo nevykonatelnost platnosti či vykonatelnosti ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany v takovém případě vyvinou veškeré úsilí, aby takové vadné ustanovení nahradily ustanovením bezvadným, které se svým účelem nejvíce blíží ustanovení nahrazovanému. Do doby nahrazení platí, že na vztahy mezi smluvními stranami, které nejsou smluvně upraveny z důvodu neplatnosti některého ustanovení této smlouvy, se použije úprava, obsažená v obecně závazných právních předpisech České republiky.

XV. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních s platností originálu v jazyce českém, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
2. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými, vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Smluvní strany po přečtení této smlouvy prohlašují, že smlouva byla sepsána na základě pravdivých informací a souhlasných prohlášení obou smluvních stran, vážně, jasně, srozumitelně, nikoli v tísní a nikoli za podmínek zjevně nevýhodných pro kteroukoli ze smluvních stran, což stvrzují podpisy osob, jež jsou za smluvní strany oprávněny podepisovat a jejichž právo učinit tento právní úkon nebylo nikým omezeno.
4. Práva a povinnosti touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
5. Nabyvatel se zavazuje, že určí ihned po podpisu této smlouvy za svou stranu osobu, odpovědnou za jednání s Poskytovatelem.
6. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat se stávajícími dodavateli služeb systémového charakteru.
7. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a nebyla sjednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 - Hot-line hlášení incidentů

Příloha č. 2 - Seznam pracovníků Masarykovy univerzity oprávněných využívat služby Hot-line

Datum: 25.3.2014

Elbastawisi

Dagmar Elbastawisi

Head of Licence Competence Centre

na základě pověření

T-Mobile

T-Mobile Czech Republic a.s.
Tomášková 2144/1
149 00 Praha 4
IČ 649 49 681, DIČ CZ649 49 681

Datum: 26.3.2014

A. R. Matyska

261

prof. RNDr. Luděk Matyska, CSc
ředitel Ústavu výpočetní techniky

Masarykova univerzita
Ústav výpočetní techniky
602 00 Brno, Botanická 68a

HOTLINE HLÁŠENÍ INCIDENTŮ – ZÁKAZNICKÝ LIST

Právo volat na Hotline mají pouze zaměstnanci, jejichž jména jsou uvedena ve smlouvě nebo zákaznickém listu. Hotline je dostupná v pracovní dny od 8:00 hod do 17:00 hod. Požadavky na Hotline je možné zasílat i prostřednictvím faxu (zřetelně označený heslem HOTLINE) nebo e-mailem.

Hotline telefon	Hotline fax	Hotline E-mail
+420 236 099 666	+420 236 099 665	hotline@t-systems.cz

Povinné a doporučené části hlášení incidentu:

Hlášení incidentu bude přijato pouze od osob, které poskytnou při hlášení následující informace pro ověření autorizace (platí pro telefon) - žlutě zvýrazněné části slouží jako vzor pro vyplnění:

- Název společnosti (nabyvatel):** Masarykova univerzita
- Svoje jméno (bude ověřeno oproti seznamu kontaktních osob):** Pavlína Kasprzaková
- Telefonní číslo, ze kterého volá:** +420 549 496 798
- Stručný název problému - je užíván následně pro identifikaci problému vedle jednoznačné identifikace přiřazené incidentu při jeho zaznamenání.**
- Návrh určení priority problému
- Název a detailní informace o technickém zařízení, případně název, verze a detailní informace o programovém vybavení, které způsobilo incident
- Detailní popis incidentu včetně okolností, za kterých k němu došlo, zda incidentu předcházela jakákoli změna, které pokusy o řešení incidentu již byly provedeny (pokud byly prováděny), jak incident reprodukovat (pokud je to možné a smysluplné vzhledem k povaze incidentu) a veškeré informace, které mohou pomoci rychlé identifikaci a řešení incidentu.
- Požadovaný způsob řešení incidentu.

Povinné položky jsou 1, 2, 3, 4. Úspěšné a rychlé řešení incidentů závisí též na kvalitě poskytnutých informací. Hlášení obecně musí co nejpřesněji popisovat vzniklou informaci a nabyvatel musí v případě potřeby spolupracovat při upřesňování informací (i při vlastním řešení incidentu).

Priority a doby odezvy

Součástí hlášení incidentu je určení jeho priority, které provede nabyvatel. Tato prvotní priorita může být následně změněna dohodou mezi odpovědnými zaměstnanci poskytovatele Hotline a nabyvatele.

Doba odezvy a opravy běží od přijetí faxu potvrzujícího zadání požadavku. Zdržení z viny nabyvatele nebude započítáno do časových limitů.

Priorita	Definice úrovně	Odezva
1 – Kritická	Závažné ohrožení provozuschopnosti informačního systému nabyvatele.	Do 5 hod.
2 – Běžná	Problémy, neovlivňující podstatně provozuschopnost informačního systému.	Do 24 hod.
3 – Kontrolní	Problém nevyžadující okamžitou akci. Případná kontrola a akce v budoucnu.	Do 5 dní

Incidenty budou řešeny v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.

U incidentů priority 1 (kritické) bude v rámci možností řešení incidentu probíhat i mimo tuto vymezenou dobu. Nabyvatel učiní odpovídající opatření, aby řešení incidentu nebylo v těchto případech omezeno koncem pracovní doby na jeho pracovištích (přítomnost poučené osoby apod.).

Pozn.: Služba Hot-line není určena pro řešení dotazů, na které lze získat odpověď v manuálu či nápovědě daného produktu, nelze ani očekávat, že nabyvatel může být telefonicky vyškolen, jak používat produkt nebo jak v něm programovat uživatelské aplikace. Při řešení těchto problémů může poskytovatel vyjít vstříc nabyvateli nabídkou rozšiřujících placených služeb poskytovaných nad rámec dodávky SW licencí.

Před voláním na Hot-line je nabyvatel povinen vyzkoušet tyto kroky:

- Prostudovat dokumentaci a další tištěné informace dodávané s programem.
- Prohlédnout si nápovědu programu.
- Pokud si nabyvatel program nebo systém sám neinstaloval, bude se snažit získat maximum informací v tomto směru od osoby, která byla v jeho organizaci touto činností pověřena.
- Zákazník, volající službu Hot-line, musí být připraven poskytnout operátorovi Hot-line následující informace:
 - Jméno uživatele a název organizace, na kterou je produkt registrován.
 - Číslo verze produktu Microsoft, kterou používá.
 - Druh počítače, případně ostatní technické vybavení, které používá.
 - Operační systém, který používá.
 - Přesné znění zpráv zobrazených na obrazovce.
 - Přesný popis toho, co se stalo a co prováděl v době, kdy se problém objevil.
 - Popis postupu, který použil při odstraňování problému.

**SEZNAM PRACOVNÍKŮ MASARYKOVY UNIVERZITY
OPRÁVNĚNÝCH VYUŽÍVAT SLUŽBY HOT-LINE**

	Jméno	e-mail	Telefonní číslo
ÚVT:			
1.	Pavčina Kasprzaková, Mgr.	pavlina@ics.muni.cz	549 49 4997
2.	Radim Peša, Mgr.	pesa@ics.muni.cz	549 49 5859
3.	Kamil Malinka, Ph.D.	malinka@ics.muni.cz	549 49 5055
4.	David Leška, Ing.	leska@ics.muni.cz	549 49 3527
5.	Radek Vlach	vlach@ics.muni.cz	549 49 7823
6.	Aleš Roček, Ing.	rocek@ics.muni.cz	549 49 6006
7.	Radovan Šubrt, Ing.	subrt@ics.muni.cz	549 49 6516
Univerzitní Kampus Bohunice			
8.	Petr Puchner	puchner@ukb.muni.cz	549 49 4698
9.	Radek Měšťan, Bc.	rmestan@ukb.muni.cz	549 49 6654
10.	Miroslav Fiala, Mgr.	mfiala@ukb.muni.cz	549 49 5957
RMU:			
11.	Ondřej Kulíšek	kulisek@rect.muni.cz	549 49 3159
12.	Leoš Šabrňák	sabrnak@rect.muni.cz	549 49 6437
Právnická fakulta:			
13.	Zdeněk Hájek	Zdenek.Hajek@law.muni.cz	549 49 4026
14.	Martin Knotek, Mgr.	knotek@law.muni.cz	549 49 4962
Lékařská fakulta:			
15.	Pavel Kříž, PhD.	kriz@ukb.muni.cz	549 49 4130
Přírodovědecká fakulta:			
16.	Čestmír Greger, RNDr.	cestmir@sci.muni.cz	549 49 1407, 3978
UMS na Přírodovědecké fakultě:			
17.	Petr Vitík	vitik@math.muni.cz	549 49 1417
18.	Roman Plch, Ph.D.	plch@math.muni.cz	549 49 6499

19.	Milan Zink, Bc.	zink@math.muni.cz	549 49 4277
Filozofická fakulta:			
20.	Zdeněk Kubík, Ing.	kubik@phil.muni.cz	549 49 4475
21.	Tomáš Najbert	tox@phil.muni.cz	549 49 5649
Pedagogická fakulta:			
22.	Otto Kryzan, PaedDr.	kryzan@ped.muni.cz	549 49 1607
23.	Pavel Krejčí, Mgr.	krejci@ped.muni.cz	549 49 5195
Ekonomicko-správní fakulta:			
24.	Lukáš Šilhavý, DiS.	silhavy@econ.muni.cz	549 49 7755
25.	Bronislav Kolek, Ing.	kolek@econ.muni.cz	549 49 5225
Fakulta informatiky:			
26.	Šimon Suchomel, Mgr.	suchomel@fi.muni.cz	549 49 4644
27.	Zbyněk Mayer	mayer@fi.muni.cz	549 49 4372
Fakulta sociálních studií:			
28.	Libor Caha, Ing.	caha@fss.muni.cz	549 49 1907
29.	Radek Ošlejšek, RNDr. Ph.D.	oslejsek@fss.muni.cz	549 49 5186
30.	Marián Miško, Bc.	misko@fss.muni.cz	549 49 5259
31.	Petr Němec	xnemec@fss.muni.cz	549 49 4464
Fakulta sportovních studií:			
32.	Jiří Šišma, Ing.	sisma@fsps.muni.cz	549 49 8644
33.	Jiří Zwins, Bc.	zwins@ukb.muni.cz	549 49 4931
Správa kolejí a menz:			
34.	Václav Stárka, Bc.	starka@skm.muni.cz	549 49 2797
35.	Michal Malina, Ing.	malina@skm.muni.cz	549 49 2747
36.	Petr Čížek	cizekp@skm.muni.cz	549 49 2707
Středisko pro pomoc studentům se specifickými nároky			
37.	Tomáš Bukovský	bukovsky@teiresias.muni.cz	549 49 1110
38.	Jan Kalát, Bc.	kalat@teiresias.muni.cz	549 49 1110
39.	Svatoslav Ondra, Ing.	ondra@teiresias.muni.cz	549 49 1110
IBA			
40.	Roman Šmíd, Ph.D.	smid@iba.muni.cz	549 49 5162
41.	Daniel Klimeš, RNDr.	klimes@iba.muni.cz	549 49 4490
Univerzitní centrum Telč			

42.	Kamil Mrkvička, Ing.	167296@mail.muni.cz	549 49 1141
43.	Josef Plucar, Ing.	plucar@rect.muni.cz	549 49 1140