

Příloha č. 2 – Seznam pověřených zaměstnanců a hlášení/evidence požadavků

Hlášení/evidence požadavků:

Pověření pracovníci objednatele nahlašují svoje požadavky telefonicky, e-mailem (tzn. na e-mail Suportního oddělení uvedený níže v tabulce kontaktů ELOS Technologies) nebo prostřednictvím tzv. servisního portálu zhotovitele, který je dostupný 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin) na URL adrese <https://podpora.elostech.cz>. Tento portál musí prokazatelně evidovat přesné datum a čas vložení požadavku, reakci na požadavek a jeho vyřešení. Pokud byl požadavek evidován telefonicky, musí být následně zaevidován zhotovitelem do servisního portálu dle skutečnosti.

Vyhlášení a ukončení technické podpory v povodňovém režimu:

Pověření pracovníci objednatele nahlašují nebo ruší režim zvýšené pohotovosti v povodňovém režimu telefonicky, e-mailem (tzn. na e-mail Suportního oddělení uvedený níže v tabulce kontaktů ELOS Technologies) nebo prostřednictvím tzv. servisního portálu zhotovitele, který je dostupný 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin) na URL adrese <https://podpora.elostech.cz>. Tento portál musí prokazatelně evidovat přesné datum a čas nahlášení nebo zrušení režimu zvýšené pohotovosti a délku jejího trvání.

Seznam pověřených zaměstnanců:

Tento seznam slouží pro komunikaci mezi objednatelem a zhotovitelem při vznášení požadavku na servisní činnost a při předání a převzetí dílčí části předmětu díla.

Pověřený zaměstnanec objednatele		
Příjmení Jméno	E-mail.	Tel. spojení

Pověřený zaměstnanec zhotovitele			
Příjmení Jméno	E-mail.	Tel. spojení	Vyžadovaný minimální stupeň certifikace
			Red Hat Certified Architect (RHCA)