

SERVISNÍ SMLOUVA

na servis a správu datové sítě

OBJEDNATEL: Zdravotnická záchranná služba Zlínského kraje, příspěvková organizace
Sídlo: Peroutkovo nábřeží 434, 760 01 Zlín
IČ/DIČ: 62182137/ CZ62182137
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č.ú.: 1400012339/0800
Zastoupená: JUDr. Josefem Valentou, ředitelem

ZHOTOVITEL: VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.
Sídlo: Ostrava, Cihelní 1575/14, PSČ 702 00
Zapsaná v OR vedeného u Krajského soudu v Ostravě oddíl B, vložka 4229,
Datum zápisu 25. listopadu 2009
IČ/DIČ: 28606582/CZ28606582
Bankovní spojení: Česká spořitelna, č.ú.: 4312807389/0800
Zastoupená: Ing. Vladimír Měkota, místopředseda představenstva
Ing. Milan Juřík, člen představenstva

I PŘEDMĚT DÍLA

- I.1.1 Zhotovitel se zavazuje podle této smlouvy zajistit pro Objednatele proaktivní dohled a servisní služby na aktivní síťové prvky zajišťované pověřeným technikem Zhotovitele a dále plánovaný servis na vyzvu Objednatele. Objednatel se zavazuje sjednaný rozsah činnosti dle této smlouvy od zhotovitele převzít a zaplatit.
- I.1.2 Soupis zařízení Objednatele, na které se vztahuje tato smlouva je uveden v příloze č.1 této smlouvy.
- I.1.3 Místem prováděných servisních úkonů jsou jednotlivé objekty Objednatele.

II CENA DÍLA

Smluvní strany se dohodly na následujícím způsobu určení ceny:

- II.1.1 Paušální měsíční cena za servisní služby je stanovena dohodou smluvních stran při době odezvy dle čl. III.1.2. a při době vyřešení problému dle čl.III.1.3. této smlouvy a činí 7.200.- Kč bez DPH. Seznam servisovaných prvků je obsahem přílohy č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- II.1.2 Paušální částku dle odst. II.1.1. tohoto článku bude Zhotovitel účtovat Objednateli na základě daňového dokladu vystaveného jedenkrát za měsíc. Splatnost daňového dokladu je 30 dní ode dne jejího doručení Objednateli.
- II.1.3 V ostatních případech plateb za výkony Zhotovitele dle této smlouvy je Objednatel povinen tyto platby uhradit do 30 dnů od vystavení a doručení daňového dokladu za provedené služby a dodaný materiál. Pro fakturaci těchto výkonů se vychází z údajů provozního a servisního záznamu a z údajů servisního listu Zhotovitele.
- II.1.4 Cena díla zahrnuje:
- Přijímání hlášení servisních nebo změnových požadavků a incidentů objednatel týkajících se zařízení, které jsou předmětem servisu, příloha č. 1 této nabídky, servicedeskem poskytovatele. Způsob hlášení servisních požadavků na servicedesk je uveden v příloze č. 3.
 - Řešení všech servisních požadavků je prováděno jako tzv. „best effort“ – poskytovatel je povinen vynaložit veškeré úsilí, tak aby k vyřešení servisního požadavku došlo v co nejkratší době a bez zbytečných prodlev.
 - Proaktivní monitoring a dohled komponent dle přílohy č.1 této smlouvy v režimu 24x7.
 - Předplacené měsíční množství hodin je v rozsahu 7 hodin.
 - V případě nevyčerpání předplacených hodin lze tyto hodiny převést do dalšího období po dobu 12-ti měsíců.
 - Čerpáním volných hodin se rozumí činnost spojená s řešením aktuálních požadavků objednatel, které nespádají pod definici poruch nebo profylaktických kontrol. Jedná se zejména o tyto činnosti:
 - Základní monitoring předmětů servisu uvedených v příloze č. 1 této nabídky. Základní monitoring zahrnuje pravidelnou (1x měsíčně) kontrolu reportů, logů a stavů zařízení.
 - Instalace nových firmware a aktualizací.
 - Konfigurace a implementace nových funkcionalit a standardů.
 - Konzultační a poradenská činnost spojená s provozem síťové infrastruktury.
 - Fyzická přítomnost a podpora při řešení kritických situací bez možnosti vzdáleného řešení.

- Profylaktická kontrola zařízení uvedených v příloze č. 1 této nabídky. Profylaktická kontrola je prováděna v rozsahu 6 hodin za 6 měsíců v místě objednatele. Profylaxí se rozumí předem naplánovaná činnost, jejímž hlavním účelem je v co největší možné míře předejít případným poruchám nebo výpadkům infrastruktury.
- II.1.5 Cena díla nezahrnuje:
- náklady na servisní zásah nad rámec předplacených hodin
 - cenu náhradních dílů mimozáručního servisu
- II.1.6 Náklady vynaložené na servisní činnosti uvedené v bodu II.1.5. budou účtovány dle Ceníku prací, který je uveden v příloze č.2 této smlouvy.
- II.1.7 Za vyžádaný nebo plánovaný servis ve dnech pracovního volna, pracovního klidu a o státních svátcích je účtován příplatek ve výši 100% hodinové sazby, v pracovní dny v době od 16:00 do 08:00 hod. je účtován příplatek 50% za každou započatou hodinu dle platného ceníku zhotovitele (příloha č.2).
- II.1.8 V případě rozšíření seznamu dohledovaných zařízení uvedeném v příloze č.1 této smlouvy má Zhotovitel právo na navýšení měsíčního poplatku dle čl.II.1.1. shora s účinností ke dni podpisu aktualizované verze seznamu.
- II.1.9 Zhotovitel je oprávněn zvýšit paušální poplatek dle čl.II.1.1. této smlouvy za provedení díla k rozhodnému datu 1.1. kalendářního roku o míru inflace a dále k 1.7. v případě, že míra inflace za uplynulé 6 měsíční kalendářní období přesáhne, byť pouze v jednom kalendářním měsíci tohoto období výši 10 %. Pro stanovení míry inflace je závazný údaj zveřejněný ČSÚ v Aktuálních statistických informacích, kód publikace 0704, jako úhrnný index spotřebitelských cen.

III PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

III.1 POVINNOSTI ZHOTOVITELE

- III.1.1 Dodržet lhůty dle čl.III.1.2. a dle čl.III.1.3. pokud nebude písemným dodatkem k této smlouvě stanoveno jinak nebo pokud Zhotovitel a Objednavatel se písemně v jednotlivých případech nedohodnou na jiném času odstranění závady.
- III.1.2 Poskytnout dobu odezvy na vzniklou poruchu do 8 hodin od nahlášení závady pověřenou osobou Objednatele způsobem uvedeným v bodu III.3.8 .
- III.1.3 Poskytnout obnovení základních funkcí tzv. „best effort“ – poskytovatel je povinen vynaložit veškeré úsilí, tak aby k vyřešení servisního požadavku došlo v co nejkratší době a bez zbytečných prodlev.
- III.1.4 Všechny osoby poskytující služby dle této smlouvy jsou zaměstnanci Zhotovitele nebo jím pověřeného subdodavatele, a jako takoví podléhají výhradně řízení Zhotovitele a Zhotovitel odpovídá za jejich výkon prací dle této smlouvy.
- III.1.5 Poskytnout možnost telefonického kontaktu se servisním technikem (servis-line) po celou dobu servisní služby (viz čl.IX.4. - Základní časové pokrytí). Seznam servisních telefonních a faxových čísel Zhotovitele je uveden v příloze č.3 této smlouvy.

- III.1.6 Zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s předmětem smlouvy. Veškeré ústní a písemné informace předané Objednatelem bude považovat za důvěrné. Tato povinnost mlčenlivosti trvá po 1 rok následující po ukončení platnosti této smlouvy.
- III.1.7 Zhotovitel nezodpovídá za škody a ztráty, které vzniknou nesprávným používáním zařízení pracovníky Objednatele. Zhotovitel se zavazuje odstranit takto způsobené škody na náklady Objednatele dle platného ceníku prací, uvedeného v příloze č.2 této smlouvy.
- III.1.8 Zhotovitel neodpovídá za žádné poškození, ztrátu nebo zničení software nebo datových souborů na HW Objednatele, ledaže by vznikla přímým zaviněním pracovníků Zhotovitele.
- III.1.9 Zhotovitel poskytne pro řešení problému a obnovení funkce zařízení servisní specialisty a potřebné náhradní díly včetně jejich transportu na místo, dále nezbytné nástroje a diagnostické prostředky.
- III.1.10 Zhotovitel se zavazuje, že od okamžiku zahájení servisního zásahu budou potřebné práce v základním nebo rozšířeném časovém pokrytí prováděny tak dlouho, dokud nebudou zjištěné problémy vyřešeny.
- III.1.11 Vést evidenci servisních zásahů a evidenci nastavení všech komponent v Provozním a servisním záznamu.

III.2 BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

- III.2.1 Zhotovitel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele. Zhotovitel je povinen dodržet předpisy pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci.
- III.2.2 Zhotovitel se seznámí s riziky na pracovištích Objednatele, upozorní na ně své pracovníky a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům a jinému poškození zdraví.
- III.2.3 Zhotovitel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti na pracovištích Objednatele k ohrožení života a zdraví pracovníků Objednatele nebo dalších osob.
- III.2.4 Zhotovitel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti na pracovištích Objednatele vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.

III.3 POVINNOSTI OBJEDNATELE

Objednatel se zavazuje:

- III.3.1 Neprodleně uvědomit Zhotovitele, vyžaduje-li dohledované zařízení opravu nebo nefunguje-li správně.
- III.3.2 Informovat Zhotovitele o všech jemu známých skutečnostech, které by mohly ovlivnit průběh plnění díla.

- III.3.3 Umožnit Zhotoviteli přístup do všech prostor, v nichž se předpokládá činnost spojená s plněním díla, tento přístup bude umožněn v době určené Zhotovitelem. Nesplnění těchto podmínek může být důvodem ke změně plnění termínu servisního zásahu.
- III.3.4 Zapůjčit Zhotoviteli po dobu nezbytně nutnou vybrané části technické dokumentace, které budou přímo souviset s předmětem díla.
- III.3.5 Umožnit Zhotoviteli bezplatně přiměřené použití komunikačních prostředků (telefon, e-mail apod.) nutných pro výkon služeb.
- III.3.6 Veškeré ústní a písemné informace předané Zhotovitelem budou považovány za důvěrné a určené pouze pro vlastní potřebu Objednatele.
- III.3.7 Servisní zásah na vyžádání bude realizován na základě specifikovaného požadavku Objednatele k odstranění závady na dohledovaném zařízení či systému. Nahlášení bude provedeno pověřenou osobou Objednatele Zhotoviteli na hot-line linku, přes webové rozhraní Service Desk, popřípadě na email. Telefonní číslo, url adresa ServiceDesk a email na nahlášení závady jsou uvedeny v bodu „B) Přijem servisních požadavků“ přílohy č.3 této servisní smlouvy.
- III.3.8 Požadavek na servisní zásah vyžádaný objednatelem musí obsahovat datum nahlášení požadavku, čas nahlášení požadavku a konkrétní zadání požadavku.
- III.3.9 Potvrdit Zhotoviteli provedení servisního zásahu.
- III.3.10 Vytvořit Zhotoviteli podmínky nutné pro provedení servisních zásahů.
- III.3.11 V případě závady na dohledovaném zařízení dle předmětu smlouvy je Objednatel oprávněn tuto závadu sám odstranit pouze prostřednictvím vyškolené osoby. O tomto je povinen Objednatel provést záznam do systému o provozu. Zhotovitel neodpovídá za škody na předmětu smlouvy vzniklé neodborným zásahem jiné osoby.

III.4 AUTORSKÁ PRÁVA A VLASTNICTVÍ DÍLA

- III.4.1 Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona. Objednatel bere na vědomí, zhotovitel provádí servisní služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Zhotovitel žádnou odpovědnost.

IV PROVOZNÍ A SERVISNÍ ZÁZNAM

- IV.1.1 Jedná se o systém, který je určen k provádění záznamů o provozu dohledovaných zařízení pracovníky Zhotovitele a Objednatele. Je veden elektronickou formou u Zhotovitele.
- IV.1.2 Záznam se provede v případě požadavku nebo provádění servisního zásahu nebo úprav v nastavení, případně prodloužení termínu provedení servisního zásahu.
- IV.1.3 V textu záznamu se uvedou všechny podstatné skutečnosti, týkající se servisního zásahu a způsobu řešení ohlášené poruchy nebo závady.

V OKOLNOSTI VYLUČUJÍCÍ ODPOVĚDNOST – VYŠŠÍ MOC

- V.1.1 Smluvní strany této smlouvy budou zproštěny své odpovědnosti za nesplnění svých smluvních závazků částečně nebo úplně, jestliže a do té míry takové neplnění bylo způsobeno okolnostmi vyšší moci. Pokud okolnosti vyšší moci trvají ne déle než 3 měsíce, budou smluvní strany nadále vázány svými příslušnými závazky.
- V.1.2 Z okolnosti vyšší moci se pokládají takové nevyhnutelné události, které žádná strana této smlouvy nemohla předvídat v době uzavření smlouvy a které straně této smlouvy brání plnit smluvní závazky. Za okolnost vyšší moci se považují například války, invaze, občanské války, povstání a občanské nepokoje, embargo, zásah státu nebo vlády, živelné události, generální stávky. Za okolnosti vyšší moci se nepovažují zpoždění dodávek subdodavatelů, výpadky výroby, nedostatek energie, nejsou-li rovněž způsobeny okolnostmi vyšší moci, dále pak neoficiální stávky, stávky omezené na jednu továrnu.
- V.1.3 Strana této smlouvy, která usiluje o osvobození od smluvních závazků z důvodů vyšší moci, musí bez zpoždění, ale ne později než do 3 dnů, uvědomit druhou stranu o zásahu okolností vyšší moci, a to písemnou formou. Stejným způsobem oznámí druhé straně konec okolností vyšší moci. Strana odvolávající se vyšší moci musí druhé straně na vyžádání předložit uspokojivé důkazy o okolnostech, na které se odvolává, případně umožnit druhé straně osobně se přesvědčit o vzniku vyšší moci.
- V.1.4 V případě trvání okolností vyšší moci po dobu delší než 3 měsíce, se strany sejdou, aby se dohodly na dalších krocích a našly vzájemně přijatelné řešení. Nedospěje-li se k žádné dohodě, má každá strana právo odstoupit od smlouvy.

VI SMLUVNÍ POKUTY

- VI.1.1 V případě doloženého nedodržení termínů specifikovaných v článku III.1., zaviněných zhotovitelem, se zhotovitel zavazuje uhradit smluvní pokutu 0,05% z ročního poplatku za každý započatý den prodlení.
- VI.1.2 Opozdí-li se Objednatel s úhradou daňového dokladu dle článku II.1.2. a II.1.3. této smlouvy, zaplatí Zhotoviteli při prodlení splatnosti smluvní pokutu ve výši 0,05% z nezaplacené částky za každý den prodlení.
- VI.1.3 V případě prodlení Objednatele se zaplacením daňového dokladu Zhotovitele delším než 1 měsíc, je Zhotovitel oprávněn odmítnout provést servisní zásah, kdy v tomto případě nemá Objednatel práva vyplývající z titulu náhrady škody, smluvních pokut, apod.
- VI.1.4 Případný servisní zásah vyžádaný ze strany Objednatele, který bude prokázán jako neopodstatněný, bude fakturován Objednateli dle podmínek, jak jsou uvedeny v příloze č.2 této smlouvy.
- VI.1.5 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvní strany na náhradu škody vzniklé porušením smluvní povinnosti, které se smluvní pokuta týká.

VII UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- VII.1.1 Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.

- VII.1.2 Zhotovitel může od smlouvy odstoupit v případě, když je Objednatel v prodlení se zaplacením zálohy či faktury po dobu delší než dvou kalendářních měsíců
- VII.1.3 Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně, jinak je neplatné. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět, a to písemně s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná plynout od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni doručení výpovědi.
- VII.1.4 Odstoupení od smlouvy musí být doručeno druhé smluvní straně. Smluvní strany dohodly, že odstoupení od smlouvy je druhé straně doručeno po uplynutí tří dnů od jeho odeslání.

VIII DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- VIII.1.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- VIII.1.2 Smlouva je platná od prvního dne následujícího měsíce po podpisu smlouvy.

IX ZÁKLADNÍ POJMY

Níže v textu odstavce jsou definovány pojmy používané v této smlouvě o dílo:

IX.1 DOBA ODEZVY

Dobou odezvy se rozumí maximální čas, který uplyne od nahlášení problému do zahájení servisního zásahu, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

IX.2 DOBA VYŘEŠENÍ PROBLÉMU

Dobou vyřešení problému se rozumí maximální čas, garantovaný smluvními podmínkami, který uplyne od nahlášení problému do jeho vyřešení servisním specialistou Zhotovitele, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

IX.3 ZAHÁJENÍ SERVISNÍHO ZÁSAHU

Zahájením servisního zásahu se rozumí okamžik, kdy se servisní specialista Zhotovitele dostaví na místo k řešení problému. V případě vyřešení nahlášeného problému po telefonu nebo přes vzdálené připojení se za zahájení servisního zásahu považuje počátek telefonické konzultace servisního specialisty Zhotovitele s příslušným pracovníkem Objednatele, případně okamžik vzdáleného připojení do operačního systému zařízení.

IX.4 DOBA OBNOVENÍ FUNKCE

Dobou obnovení funkce se rozumí maximální čas, garantovaný smluvními podmínkami, který uplyne od nahlášení problému a dobou vyřešení nahlášeného problému servisním specialistou Zhotovitele, pokud není v konkrétním případě po dohodě s Objednatelem stanoveno jinak.

IX.5 ZÁKLADNÍ ČASOVÉ POKRYTÍ

Základním časovým pokrytím se rozumí denní doba od 7:00 do 19:00 hodin, pracovní dny pondělí až pátek, pokud některý z těchto dnů není státním svátkem České republiky. (12x5)

IX.6 ROZŠÍŘENÉ ČASOVÉ POKRYTÍ

Rozšířeným časovým pokrytím se rozumí doba, která jakkoliv rozšiřuje základní časové pokrytí, a to až po nepřetržité pokrytí 24 hodin denně po 7 dní v týdnu. (24x7)

X OSTATNÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ

- X.1.1 Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dva.
- X.1.2 Tuto smlouvu lze doplňovat, upřesňovat či měnit pouze číslovanými písemnými dodatky, které se po odsouhlasení a podpisu oběma smluvními stranami stávají nedílnou součástí této smlouvy.
- X.1.3 Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran.
- X.1.4 Smluvní strany prohlašují, že je jim znám celý obsah smlouvy a že tuto smlouvu uzavřely na základě své svobodné a vážné vůle. Na důkaz této skutečnosti připojují svoje podpisy.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Soupis zařízení a objektů Objednatele, na které se vztahuje tato smlouva

Příloha č. 2: Ceník prací

Příloha č. 3: Seznam servisních telefonních čísel a pověřených osob Zhotovitele a Objednatele

Výše uvedené přílohy č. 1, č. 2 a č. 3 jsou nedílnou součástí této smlouvy.

Ve Zlíně, dne 24 -09- 2018

V Ostravě, dne 27. 9. 2018

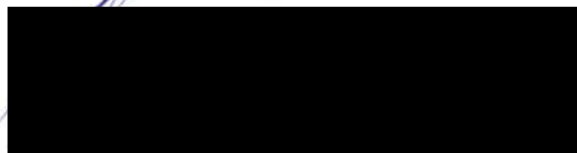
Zdravotnická záchraná služba
Zlínského kraje, p.o.
Peroutkovo nábřeží 434



Za objednatele

JUDr. Josef Valenta,
ředitel

Podpis, razítko



Za zhotovitele

Ing. Vladimír Měkota, místopředseda
představenstva

Ing. Milan Juřík, člen představenstva

Podpis, razítko


VÍTKOVICE
VÍTKOVICE IT SOLUTIONS a.s.
Gihelnská 1575/14
Moravská Ostrava
702 00 Ostrava
IČ: 28606582
DIČ: CZ28606582

Držitel certifikátů: ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO/IEC 27001:2005, ISO/IEC 20000-1:2005

-1-

PŘÍLOHA Č. 1

SOUPIS ZAŘÍZENÍ A OBJEKTŮ OBJEDNATELE, NA KTERÉ SE VZTAHUJE TATO SMLOUVA – DOHLEDOVANÉ ZAŘÍZENÍ

Místo prováděných servisních úkonů

Zdravotnická záchraná služba Zlínského kraje, příspěvková organizace

Peroutkovo nábřeží 434, 760 01 Zlín

Soupis zařízení

P.č.	Výrobce/Typ	IP adresa	Název	Účel
1	CISCO ASA 5516-X	10.255.255.9	FE ZZS Zlín	Centrální FE ZZS Zlín
2	CISCO ASA 5506	192.168.101.68/24	ASA5506-ZZS-Zlín	Konektivita IPL
3	CISCO ASA 5506	192.168.101.68/24	ASA5506-ZZS-Zlín	Konektivita IPL
4	DELL N3048	192.168.102.56/24	Dell Networking N3048	Centrální_SW switch
5	DELL N3048	192.168.102.56/24	Dell Networking N3048	Centrální_SW switch
6	DELL N3024	192.168.102.56/24	Dell Networking N3024	Centrální_SW switch
7	DELL N3024	192.168.102.56/24	Dell Networking N3024	Centrální_SW switch
8	DELL N4064	192.168.102.55/24	Dell Networking N4064F	iSCSI_SW switch
9	DELL N4064	192.168.102.55/24	Dell Networking N4064F	iSCSI_SW switch

PŘÍLOHA Č. 2

CENÍK PRACÍ

PLATNÝ CENÍK ZHOTOVITELE:

Dopravné

Skutečně ujeté km k poskytnutí servisního zásahu (nepočítá se v Praze a Ostravě) 11,- Kč/km

Čas technika strávený na cestě (nepočítá se v Ostravě) 300,- Kč/hod

Práce technika

Práce systémového specialisty (aktivní prvky, serverové systémy, virtualizace, disková úložiště, zálohování) 1.000,- Kč/hod

Zvláštní příplatky pro práci technika

Vyžádaný servisní zásah ve dnech pracovního volna a svátcích 2 x základní sazba

PŘÍLOHA Č. 3

Seznam servisních telefonních čísel a pověřených osob Zhotovitele a Objednatele

A) Kontakty pro hlášení kritických alertů – Pověřené osoby Objednatele:

1. Zdenek Lorenc, tel: 724523051, e-mail: zdenek.lorenc@zzszk.cz
2. Libor Maděra, tel: 724371818, e-mail: libor.madera@zzszk.cz
3. Miroslav Mahr, tel: 724923282, e-mail: miroslav.mahr@zzszk.cz
4. Rudolf Huml, tel: 605305417, e-mail: rudolf.huml@zzszk.cz

B) Příjem servisních požadavků zhotovitele:

Nepřetržitě 24 hodin denně po 7 dní v týdnu:

Hot-line: +420 606 752 654
Hot-line: +420 800 331 183
e-mail: support@vitkovice.com
ServiceDesk: mantis.corpnet.cz

C) Kontakty pro hierarchickou eskalaci zhotovitele:

Kontaktní osoby pro eskalaci problému - 1. stupeň

1. Dohled Ladislava Koloničná, 595952089, e mail: ladislava.kolonicna@vitkovice.com
2. Incidenty Pavel Sikora, 603 752 750, e-mail: pavel.sikora@vitkovice.com

Kontaktní osoba pro eskalaci problému - 2. stupeň

Ondřej Hubálek, 725 075 464, e-mail: ondrej.hubalek@vitkovice.com