

Smlouva o poskytování služeb technické podpory a servisu

I. Smluvní strany

BCV solutions s. r. o. (dále jen Poskytovatel)

se sídlem: 7. května 1168/70, 149 00 Praha 4 - Chodov
zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu Praha, oddíl C, vložka 136075
IČO: 28360851
DIČ: CZ28360851
bankovní spojení: 2800049696 / 2010
zastoupena: Zdeňkem Burdou, jednatelem

Vojenská nemocnice Olomouc (dále jen Objednatel)

se sídlem: Sušilovo náměstí 1/5, 779 00 Olomouc
IČ: 60800691
DIČ: CZ60800691
Zastoupena: plk. gšt. v. z. MUDr. Martinem Svobodou, ředitelem
Bankovní spojení: Česká národní banka, Ostrava
Č. účtu: 159837881/0710

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, tuto smlouvu o poskytování služeb technické podpory a servisu (dále jen „smlouva“).

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem plnění je podpora prostředí Identity Managementu CzechIdM objednatele (dále jen „IdM“), která zahrnuje:
 - a) Service desk
 - b) Disponibilní kapacitu
 - c) Preventivní kontrolu (profylaxi)
 - d) Maintenance
2. Služba **Service desk** představuje komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Cílem je zabezpečit jedinou evidenci zadávání servisních požadavků odpovědných zástupců Objednatele na IdM, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně Poskytovatele.
3. **Disponibilní kapacita** je kapacita příslušných odborných pracovníků Poskytovatele pro řešení servisních událostí v daném kalendářním měsíci. Nevyčerpanou disponibilní kapacitu lze převést do dalšího období s využitím v následujících 12 měsících. Po této lhůtě propadá. Disponibilní kapacita je nastavena na 6 hodin měsíčně práce příslušného specialisty.
4. **Preventivní kontrola (profylaxe)** zahrnuje pravidelnou kontrolu logů prostředí Identity managementu a provozního stavu serveru v rozsahu 1 hodiny měsíčně práce příslušného specialisty.
5. **Maintenance** produktu CzechIdM 10.x a novější do limitu 5000 identit, která zahrnuje:
 - Přístup k updatům, upgradům a patchům
 - Incident management produktu - service desk, email
 - Přístup k aktualizované dokumentaci produktu i nových verzí
6. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 této smlouvy.

III. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli předmět smlouvy ode dne účinnosti smlouvy.
2. Místem plnění této smlouvy je sídlo Objednatele.

IV. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ A VYKAZOVÁNÍ SLUŽEB

1. Základní formou komunikace mezi oběma stranami je elektronický systém Poskytovatele (dále jen „Service desk“), dostupný prostřednictvím webového přístupu na internetové adrese Poskytovatele. Service desk poskytuje nástroje pro předávání a evidenci požadavků oprávněných osob Objednatele k řešení Poskytovatelem a pro kontrolu průběhu jejich realizace. Seznam oprávněných osob Objednatele, které mohou zadávat požadavky, je uveden v Příloze č. 2.
2. V případě technických potíží, které zabraňují Objednateli komunikovat prostřednictvím Service desk dle předchozího odstavce, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty nebo telefonem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy.
3. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců Poskytovatele, mohou být služby provedeny u Objednatele formou vzdáleného připojení.
4. Cena za poskytnuté služby měsíční podpory bude účtována čtvrtletně předem. Výkaz činnosti bude předán Objednateli nejpozději do tří (3) pracovních dnů od konce každého

kalendářního měsíce. Předaný Výkaz činnosti se považuje ze strany Objednatele za odsouhlasený, pokud k němu nemá Objednatel připomínky do tří (3) pracovních dní od předání výkazu Poskytovatelem.

V. KOMUNIKACE

1. Seznam odpovědných osob Objednatele, které jednájí v technických záležitostech plnění této smlouvy, včetně jejich telefonních a emailových adres, je k dispozici oběma smluvními stranám jako Příloha č. 2 této smlouvy a může být dle potřeby aktualizován.
2. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo doporučeným dopisem (včetně kurýra) nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mail).
3. Smluvní strany mají právo změnit kontaktní osoby po vzájemném odsouhlasení. O této změně bude pořízen oboustranně podepsaný zápis.
4. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy mohou být prováděny telefonicky.

VI. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu. Poskytovatel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací a školení a dodání písemných materiálů ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Poskytovatel je odpovědný za škodu, která Objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
3. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno neposkytnutím potřebných informací či dokumentů včas nebo neodborným zásahem Objednatele nebo zásahem třetí strany do systému. Rozsah potřebných informací požadovaných specifikuje Objednateli Poskytovatel, a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.

VII. POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel zajistí Poskytovateli pro plnění této smlouvy vzdálené připojení k systému a bude jej udržovat trvale v provozuschopném stavu.
3. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel zajistí součinnost a maximální podporu svých zaměstnanců při realizaci předmětu této smlouvy, zejména jejich součinnost při přezkoumání zadaných požadavků. V případě neposkytnutí požadované součinnosti bude lhůta pro určení klasifikace a pracnosti požadavku prodloužena o dobu, po kterou Poskytovatel nemohl provádět danou činnost.
5. Výhradní povinností Objednatele je zajistit pravidelné zálohování systému (dat i programů) tak, aby bylo možné v případě výpadku data i služby zcela obnovit.

VIII. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena za služby poskytované Objednateli dle čl. II. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Objednatel se zavazuje poskytovateli zaplatit za služby, dle čl. II.1.a), II.1.b), II.1.c) cenu stanovenou dohodou ve výši 16.000,- Kč bez DPH (slovy: „šestnáct tisíc korun českých“) za kalendářní měsíc. V této ceně je zahrnuta Disponibilní kapacita se sazbou 1.750,- Kč (slovy: tisíc sedm set padesát korun českých) bez DPH, za každou hodinu využití disponibilní kapacity v pracovní době.
3. V případě čerpání ad-hoc služeb, nad rozsah disponibilní kapacity, dle specifikace uvedené v příloze č. 1 smlouvy, bude účtována:
 - hodinová sazba 1.875,- Kč (slovy: jeden tisíc osm set sedmdesát pět korun českých) bez DPH, za každou hodinu uskutečněného plnění v pracovní době (PO – PÁ 8-16)
 - hodinová sazba 2.500,- Kč (slovy: dva tisíce pět set korun českých) bez DPH, za každou hodinu uskutečněného plnění mimo pracovní dobu
4. Odměna za poskytované služby, dle čl. II.1.d) této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí: 416.640,-Kč (slovy: čtyři sta šestnáct tisíc šest set čtyřicet korun českých) bez DPH do limitu 5000 uživatelů nástroje za 4 roky. Platí se po podpisu smlouvy.
5. Objednatel se zavazuje zaplatit výše uvedené sazby za služby Poskytovatele nad rámec smlouvy pouze v případě, že budou uvedeny ve Výkazu činností. Fakturačním obdobím nad rámec smlouvy se rozumí kalendářní měsíc.
6. Podkladem pro placení je daňový doklad (faktura) vystavený Poskytovatelem.
7. Daňový doklad (faktura) bude Poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od akceptace Výkazu činností. Splatnost faktury (daňového dokladu) je stanovena na 60 dní, od data doručení faktury Objednateli.
8. Cenu dle článku II.1.d) (Maintenance) uhradí Objednatel na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem. Faktura bude vystavena poprvé do pěti (5) kalendářních dnů po účinnosti této smlouvy.
9. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího připsání na účet Poskytovatele.

IX. TRVÁNÍ SMLOUVY

1. Smluvní strany se dohodly uzavřít tuto Smlouvu na dobu neurčitou. Smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu obou smluvních stran a nabývá účinnosti zveřejněním v registru smluv.
2. Tato smlouva může být ukončena písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, a to i bez udání důvodu.
3. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
4. Účinností výpovědi či odstoupení od smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody vzniklé porušením podmínek této smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty.

X. SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě prodlení Objednatele s plněním jeho závazku podle čl. VII. této smlouvy, je Poskytovatel oprávněn žádat a Objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky za každý byt jen započatý den prodlení, čímž není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu způsobené škody. Poskytovatel písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
2. V případě prodlení Poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby incident managementu ve lhůtách stanovených v příloze č. 1 této smlouvy pro incident kategorie A (Vysoká), je Objednatel oprávněn žádat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každou hodinu prodlení.
3. V případě prodlení Poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby incident managementu ve lhůtách stanovených v příloze č. 1 této smlouvy pro incident kategorie B (Střední), je Objednatel oprávněn žádat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý den prodlení.
4. V případě prodlení Poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby incident managementu ve lhůtách stanovených v příloze č. 1 této smlouvy pro incident kategorie C (Nízká), je Objednatel oprávněn žádat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý den prodlení.
5. Smluvní pokutou není dotčeno právo na náhradu škody, kdy tímto smluvní strany vylučují ust. § 2050 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
6. Maximální celková výše smluvních pokut v daném kalendářním měsíci nesmí překročit částku měsíčního poplatku za poskytované služby.
7. Povinnost platit sankce se nevztahuje na případy, kdy bylo plnění smluvních povinností vyplývajících z této smlouvy znemožněno vyšší mocí.

XI. OCHRANA DAT A OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ, MLČENLIVOST

1. Poskytovatel bere na vědomí, že software prostřednictvím předmětu plnění pracuje s osobními údaji a od 25. 5. 2018 se na tyto údaje vztahuje právní ochrana dle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „nařízení“). Objednatel jako správce údajů v souladu s tímto nařízením požaduje po Poskytovateli:
 - a) poskytnout služby Objednateli, buďto na místě nebo vzdáleným způsobem, kdy Objednatel zprůchodní přístup přes síť VPN,
 - b) dojde-li ke zjištění porušení ochrany osobních údajů (neoprávněné čtení, kopírování, pozměnění, ztráta) Poskytovatelem při dodání služeb, je Poskytovatel povinen toto hlásit kontaktní osobě uvedené v tomto článku, bod 2. telefonicky a odeslat jí formulář prostřednictvím datové schránky do 24 hodin (dále jen „hlášení o porušení ochrany osobních údajů“).
2. Kontaktní osoba pro hlášení porušení ochrany osobních údajů podle nařízení je:

Ing. Michal Kucharsky
Identifikátor datové schránky: mdasj3u
e-mail: kucharskym@vnol.cz
telefon: 973 407 123

3. Hlášení o porušení musí obsahovat následující údaje ve smyslu článku 33 nařízení:
- kdo a kdy prováděl operaci s údaji s uvedením jeho kontaktních údajů;
 - z jakého místa;
 - s jakými údaji se pracovalo;
 - z jakého důvodu se s údaji pracovalo;
 - přibližný počet dotčených subjektů a dotčených záznamů;
 - popis pravděpodobného důsledku.
4. Smluvní strany jsou povinny dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích (datech, informačních systémech, dokumentaci, v písemné či elektronické podobě), které nabyly v souvislosti s předmětem plnění této smlouvy, při zpracování dat, a to i po ukončení této smlouvy.
5. Poskytovatel se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této smlouvy získá od objednatele nebo o objednateli či jeho zaměstnancích a spolupracovnících a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu objednatele žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem této smlouvy, ledaže se jedná:
- a) informace, které jsou veřejně přístupné, nebo
 - b) případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
6. Smluvní strany se zavazují považovat za důvěrné taktéž veškeré neveřejné informace získané ústním podáním a zachovávat mlčenlivost o těchto informacích i po ukončení vzájemného vztahu vzniklého na základě této smlouvy.
7. Poskytovatel je dále povinen zabezpečit odpovídající znalosti u svých pracovníků, zejména při ochraně předaných dat. Poskytovatel se dále zavazuje, že zajistí technicko-organizační podmínky tak, aby jeho pracovníci nezneužili jakékoliv informace předané Objednatelem.
8. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy, odpovídá Poskytovatel, jako by povinnost porušil sám.
9. Poskytovatel není oprávněn pořizovat kopie předaných dat mimo případy technologicky či jinak nezbytné, a to výhradně se souhlasem Objednatele.
10. Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat naprostou mlčenlivost o všech důvěrných informacích a skutečnostech, o kterých se dozví v průběhu plnění této smlouvy. Třetí osobě lze takovéto informace a skutečnosti poskytnout pouze z důvodu, je-li to nezbytné pro splnění této smlouvy, a teprve poté, co byla zavázána povinností mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této smlouvy.
11. V případě pochybností, zda určitá informace nebo skutečnost je považována za důvěrnou či nikoliv, požádá příslušná smluvní strana druhou stranu o vysvětlení a do doby, než obdrží vyjádření, bude s předmětnou informací nebo skutečností nakládat jako s důvěrnou.
12. Bude-li jedna ze smluvních stran povinna porušit závazek mlčenlivosti na základě právního předpisu, sdělí to obratem písemně druhé straně. Smluvní strany se v takovém případě dohodnou na nejvhodnějším způsobu zpřístupnění předmětné informace nebo skutečnosti.

XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, bude příslušné ustanovení této smlouvy, kterého se

změna týká upraveno v souladu s touto změnou, přičemž ostatní smluvní ujednání zůstávají v platnosti, pokud by z dohody smluvních stran, nebo z povahy změny nevyplývalo něco jiného.

2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, kdy každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

3. Změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran. Pro účely této smlouvy se za písemnou formu nepovažuje výměna emailových zpráv.

4. Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se právní vztahy vzniklé z této smlouvy příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

5. Poskytovatel bere na vědomí, že úplný text této smlouvy bude zveřejněn v registru smluv a na Profilu zadavatele a souhlasí s tím. Zveřejnění provede Objednatel za pomoci automatického strojového převodu textu.

6. Poskytovatel i Objednatel souhlasí s tím, že veškeré přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí.

- Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb
- Příloha č. 2 - Kontaktní údaje pro nahlášení servisní události

7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísni, ani za jiných nápadně nevýhodných podmínek.

V Praze dne 20.11.2020:

V Olomouci dne:

.....
Za Poskytovatele

Zdeněk Burda
jednatel

.....
Za Objednatele

plk. gšt. v. z. MUDr. Martin Svoboda
ředitel VN Olomouc

Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb

Cílem nabízené podpory je zajištění bezproblémového chodu a dalšího rozvoje Identity Managementu. Nabízené kapacity budou využity kromě standardní podpory i pro další rozvoj prostředí a jeho aktualizaci, vzhledem k změnám ve společnosti. Rozsah podpory vychází z našich zkušeností s podporou a rozvojem obdobných prostředí.

Rozsah podpory

Podpora zahrnuje následující služby:

- a) Service desk
- b) Disponibilní kapacita (pro incident management a rozvoj)
- c) Preventivní kontrola (profylaxe)
- d) Maintenance

Služba Service desk představuje komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Cílem je zabezpečit jedinou evidenci zadávání servisních požadavků odpovědných zástupců Objednatele na IdM, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně Poskytovatele.

Služba Service desk bude realizována prostřednictvím aplikace Poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Poskytovatele. Poskytovatel je povinen poskytnout vybraným uživatelům Objednatele přístup do elektronické aplikace Service desk.

V rámci Preventivní kontroly jsou pravidelně kontrolovány logy prostředí Identity managementu a provozní stav serveru a pokud je nalezen nějaký problém, je o něm informován odpovědný zástupce Objednatele a je řešen v rámci incident managementu.

Rozsah podpory: 5x8 (PO-PÁ 08:00-16:00)

Komunikační kanály: Service desk aplikace, email, telefon

Měsíční disponibilní kapacita specialisty a času pro preventivní kontrolu: 6 + 1 hodin

Komunikační kanály

- Service desk: <https://redmine.bcvolutions.eu> (Tento kanál je přístupný nepřetržitě 24/7, kromě plánovaných výpadků této služby)
- Email: info@bcvsolutions.eu (Tento kanál je přístupný Po-Pá 08:00-16:00)
- Telefon: +420 773 185 261 (Tento kanál je přístupný Po-Pá 08:00-16:00)

Poskytovatel vede elektronicky evidenci všech ohlášených požadavků a stavu jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému Objednatele.

O službách poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce vyhotoví Poskytovatel Výkaz činností.

Způsob poskytování podpory pro oblast provádění zásahů

(ve smyslu odstraňování incidentů a provozních problémů prostředí)

Předmětem poskytované služby je řešení incidentů v provozním prostředí s garantovanou reakční dobou a dobou vyřešení na straně Poskytovatele. Incident je událost, která není součástí standardního provozu a která způsobuje či může způsobovat přerušení nebo omezení kvality dané služby.

Cílem služby je co nejrychlejší obnovení standardního provozního stavu a minimalizace důsledků výpadků v provozním prostředí. Incidentsy jsou pracovníky Objednatele hlášeny Poskytovateli prostřednictvím výše popsanych Komunikačních kanálů.

Odpovědný zástupce Objednatele předá svůj požadavek na provedení služby a zároveň stanovuje stupeň závažnosti incidentu, dle níže uvedených pravidel. Prioritu stanoví oprávněná osoba Objednatele při hlášení požadavku. V případě, že oprávněná osoba Objednatele stanoví prioritu v rozporu s názorem Poskytovatele, bude priorita upravena.

Kategorizace incidentů

Incidentsy kategorie A – kategorie Vysoká

Incidentsy kategorie B – kategorie Střední

Incidentsy kategorie C - kategorie Nízká

Incidentsy kategorie A

Služba není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích, a přitom tato funkční vada znemožňuje užívání služby většině nebo všem uživatelům služby. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz Objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a přitom neexistuje srovnatelný náhradní způsob zajištění služby.

Incidentsy kategorie B

Funkčnost služby je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz (délka odezvy, nefunkčnost některých funkcí).

Incidentsy kategorie C

Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžné užívání služby.

Reakční doba

Pro službu provádění zásahů byly stanoveny následující doby reakce, na základě kterých se Poskyvatel zavazuje zahájit práce na řešení incidentů dle jejich kategorií a to v následujících termínech:

- Incidentsy kategorie A - nejpozději do 4 pracovních hodin od nahlášení
- Incidentsy kategorie B - nejpozději do 8 pracovních hodin od nahlášení
- Incidentsy kategorie C - nejpozději do konce následujícího pracovního dne od nahlášení

Do reakční doby se nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost od Objednatele a doba, po kterou byly práce se souhlasem Objednatele přerušeny.

Způsob poskytování podpory pro realizaci nových požadavků

Předmětem poskytované služby je řízení a zajištění úspěšného nasazení nově napojovaných aplikací, verzí aplikací, customizací a úprav v prostředí IdM objednatele.

Odpovědný zástupce Objednatele předá svůj požadavek na provedení služby prostřednictvím Komunikačních kanálů. Následně je zpětně kontaktován Poskyvatel a je zkonultována časová náročnost požadavku a zůstatek disponibilní kapacity pro daný měsíc. Objednatel poté rozhodne o provedení požadavku.

Reakční doba

Poskytovatel se zavazuje zahájit práce na řízení změn do 48 pracovních hodin od odsouhlasení požadavku odpovědným zástupcem Objednatele.

Příloha č. 2 – Kontaktní údaje pro nahlášení servisní události

Oprávněné osoby za Objednatele hlásí incidenty a požadavky na služby Poskytovateli prostřednictvím Komunikačních kanálů uvedených v Příloze č. 1.

Oprávněné osoby za Objednatele:

Jméno: Monika Koszorú, DiS.
Pozice: Oddělení informatiky, Skupina IT, správce software
Tel.: 973 407 141
E-mail: koszorum@vnol.cz

Jméno: Václav Lidák, DiS.
Pozice: Oddělení informatiky, Skupina IT, správce sítě
Tel.: 973 407 141
E-mail: lidakv@vnol.cz

Jméno: Mgr. Zdeněk Letocha
Pozice: Oddělení informatiky, vedoucí Skupiny IT
Tel.: 973 407 001
E-mail: letochaz@vnol.cz