

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: [REDACTED]

zastoupena: [REDACTED], jednatelem

Česká republika - Agentura ochrany přírody a krajiny České republiky

(dále jen Objednatel)

se sídlem: Kaplanova 1931/1, 14800 Praha

IČ: 629 33 591

Zastoupena: [REDACTED] ředitelem

Bankovní spojení: ČNB Praha

Číslo účtu: [REDACTED] 0

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen smlouva).

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem plnění je podpora Identity Managementu CzechIdM objednatele (dále jen IdM), která zahrnuje:
 - Služby podpory prostředí
 - Service desk
 - Disponibilní kapacitu
 - Podporu produktu
2. Služba podpory prostředí zahrnuje:
 - 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.
 - Disponibilní kapacita je kapacita příslušných odborných pracovníků Poskytovatele pro řešení servisních událostí v daném kalendářním měsíci. Nevýčerpanou disponibilní kapacitu, lze převést do dalšího období s využitím v následujících 12 měsících. Po této lhůtě propadá. Disponibilní kapacita je nastavena na 8 hodin měsíčně práce příslušného specialisty.
3. Podpora produktu CzechIdM 8.x, která zahrnuje:
 - Přístup k updatům, upgradům a patchům.
 - Incident management produktu - service desk, email
 - Přístup k aktualizované dokumentaci produktu i nových verzí
4. 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 a to od 01. 09. 2018.
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 adrese <https://redmine.bcvolutions.eu/>. 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 podpory prostředí, bude účtována měsíčně zpětně. Podkladem pro fakturaci bude Výkaz činností, které byly Poskytovatelem realizovány za fakturované období (měsíc podpory). Výkaz činnosti je uveden v Příloze č. 3 a bude předán objednateli nejpozději do tří (3) pracovních dnů od konce každého kalendářního měsíce. Předaný Výkaz činnosti se považuje ze strany objednatel za odsouhlasený, pokud k němu nemá objednatel připomínky do tří (3) pracovních dní od předání výkazu poskytovatelem.
5. Cena za služby podpory produktu, bude účtována ročně. Faktura bude vystavena poprvé ke dni 01.09.2018. Každá následující roční faktura bude vystavena ke dni výročí tohoto data.

V. KOMUNIKACE

1. Seznam odpovědných osob objednatel, které jednájí v technických záležitostech plnění této smlouvy, včetně jejich telefonních a emailových adres, je k dispozici oběma smluvním stranám jako příloha 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 včas neposkytnutím potřebných informací či dokumentů 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.
4. **Poskytovatel je povinen při své činnosti, vykonávané na základě této smlouvy, dodržovat veškerá ustanovení platných obecně závazných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, které jsou platné a účinné pro Českou republiku. Úložiště Poskytovatele obsahující osobní údaje ve správě Objednatele (dále jen „data“) musí být umístěno na území České republiky a o jeho existenci, místu umístění a technicko-bezpečnostní specifikaci musí Poskytovatel Objednatele písemně informovat. O způsobu zabezpečení a změnách bezpečnostní specifikace takového datového úložiště je Poskytovatel povinen zaslat Objednateli písemné oznámení, zahrnující technickou a bezpečnostní specifikaci úložiště a dokládající jeho soulad s platnými obecně závaznými právními předpisy, upravujícími ochranu osobních údajů, které jsou platné a účinné pro Českou republiku. Oznámení musí být Poskytovatelem zasláno s dostatečným předstihem před každou změnou, která může mít vliv na zabezpečení dat nebo místa úložiště. Data musí být Poskytovatelem dostatečně chráněna před poškozením, neoprávněným zásahem nebo změnou, smazáním bez požadavku Objednatele, odcizením nebo jinými událostmi, které mohou mít vliv na zákonné zpracování dat. Poskytovatel je povinen bezodkladně a neprodleně informovat Objednatele o každém bezpečnostním incidentu porušení zabezpečení dat nebo neoprávněného nakládání s nimi.**

V případě, že to bude nezbytné pro zajištění plnění podle této smlouvy, uzavřou smluvní strany smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu příslušných obecně závazných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, které jsou platné a účinné pro Českou republiku.“

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 odst. 2 (Služby podpory prostředí) cenu stanovenou dohodou ve výši 14 000,- Kč bez DPH (slovy: „čtrnáct tisíc korun českých“) za kalendářní měsíc. V této ceně je zahrnuta Disponibilní kapacita se sazbou 1.250,- Kč (slovy: jeden tisíc dvě stě padesát korun českých) bez DPH, za každou hodinu využití disponibilní kapacity v pracovní době.
3. Objednatel se zavazuje poskytovateli zaplatit za služby, dle čl. II odst. 3 (Služby podpory produktu) cenu stanovenou dohodou ve výši 119 040,- Kč bez DPH (slovy: „jedno sto devatenáct tisíc čtyřicet korun českých“) za kalendářní rok.
4. V případě čerpání ad-hoc služeb, nad rozsah disponibilní kapacity, dle specifikace uvedené v příloze č. 1 smlouvy, bude účtována:
 - hodinová sazba 1.500,- Kč (slovy: jeden tisíc pět set korun českých) bez DPH, za každou hodinu uskutečněného plnění v pracovní době (PO – PÁ 8-17)
 - hodinová sazba 2.250,- Kč (slovy: dva tisíce dvě stě padesát korun českých) bez DPH, za každou hodinu uskutečněného plnění mimo pracovní dobu
5. Objednatel se zavazuje zaplatit výše uvedené sazby za služby poskytovatele nad rámec smlouvy pouze v případě, že budou uvedeny ve Výkazu činností, v příloze č. 3 této smlouvy. Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.
6. Podkladem pro placení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.
7. Splatnost faktury je stanovena na 30 dní, od data doručení faktury objednateli.
8. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího připsání na účet poskytovatele.
- 9. Maximální cena ze služby za celou dobu plnění nepřekročí 700.000,-Kč (sedmsettisíc korun českých) včetně DPH."**

IX. Trvání smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly uzavřít tuto Smlouvu na dobu 24 měsíců. Smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu obou smluvních stran a nabývá účinnosti dnem 01. 09 2018.
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. VI. této smlouvy, je poskytovatel oprávněn žádat a objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky za každý i 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 příloze č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,5% z ceny měsíčního plnění, za každý i započatý den prodlení, čímž není dotčeno právo objednatele na náhradu způsobené škody.
3. Maximální celková výše smluvních pokut v daném kalendářním měsíci nesmí překročit částku měsíčního poplatku za poskytované služby.
4. Povinnost platit sankce se nevztahuje na případy, kdy bylo plnění smluvních povinností vyplývajících z této smlouvy znemožněno vyšší mocí.

XI. MLČENLIVOST

1. Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat naprostou mlčenlivost o všech důvěrných a utajovaných informacích a skutečnostech, o kterých se dozví v průběhu plnění této smlouvy. Tyto informace musí být výslovně označeny jako důvěrné. 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.
2. 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.
3. 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 nevyplynulo něco jiného.
2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každým má sílu originálu a každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
3. Změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran.
4. Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Nepodaří-li se případné spory vyřešit smírem, bude je rozhodovat věcně příslušný soud se sídlem v Praze.
5. Tato smlouva musí být v souladu s § 147a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, uveřejněna na profilu zadavatele.
6. Dodavatel bere na vědomí, že úplný text této smlouvy (zejména údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, výši finančního plnění, datu podpisu) budou zveřejněny v souladu se zákonem o registru smluv a souhlasí s tím. Zveřejnění provede objednatel za pomoci automatického strojového převodu textu.
7. 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
 - Příloha č. 3 – Výkaz činností
8. 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.

.....

.....

Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb

Předmětem plnění je servisní podpora řešení identity managementu produktu (CzechIdM) v sídle ústředí AOPK ČR dle požadavků objednavatele, jenž má za cíl zabezpečit správné fungování provozovaného systému (CzechIdM) správy identit (tedy uživatelů, rolí pro jednotlivé aplikace ISOP AOPK ČR).

Servisní podpora bude realizována po dobu dvou let a zahrnuje řešení problémů s provozem systému, technickou správu provozovaného programového vybavení, instalaci nových verzí či rychlé opravy. V rozsahu supportních služeb bude zajišťována pravidelná kontrola logů prostředí Identity managementu, v případě nalezení problému, bude tento incident zhotovitelem řešen a odstraněn i v případné spolupráci s objednatelem.

V rámci poskytování služeb supportní podpory bude zajištěno provozování servisního servicedesku pro jmenované uživatele objednatele. V prostředí servicedesku bude probíhat evidence zadávání servisních a změnových požadavků objednatele, evidence průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně zhotovitele.

Veškeré činnosti dodávky supportních služeb budou realizovány s ohledem na pravidla definovaná nařízením na ochranu osobních údajů (GDPR).

Podrobný popis plnění

Servisní podpora IDM zahrnuje:

- zajištění automatické synchronizace správy interních identit z prostředí OKbase do prostředí CzechIdM a provisioningu do podřízených systémů LDAP, ISOP (Oracle DB);
- poskytování servisních prací zahrnujících řešení problémů s provozem programového vybavení, konzultace k používání programového vybavení;
- aktualizace provozovaného produktu CzechIdM v prostředí objednatele po dobu 2 let zahrnuje implementace nových verzí CzechIdM v rozsahu min 2 x ročně, zahrnuje automatickou bezplatnou implementaci oprav zjištěných chyb produktu, bezplatné poskytování nových verzí a meziverzí CzechIdM či rychlých oprav programového vybavení, obnova programového vybavení po havárii;
- provoz služby uživatelské „hot-line“ 5x8 (Po – Pá 09:00 - 17:00) - email, telefon a požadavkového rozhraní servicedesk na straně zhotovitele s podporou incident managementu a s disponibilní volnou kapacitou na úpravy systému v rozsahu 1 MD/měsíčně;
- průběžnou údržbu (aktualizaci) veškeré dokumentace vztahující se k dodanému programovému vybavení;

Servisní podpora produktu včetně aktualizace

Funkce CzechIdM:	
Automatická synchronizace identit	ANO
Detailní audit a reporting	ANO
Provisioning (propisování) identit na koncový systém	ANO
Správa identit na základe rolí (RBAC)	ANO
Samoobsluha pro uživatele	ANO
REST API	ANO
Konektory AD, LDAP, Database, SSH, CSV, universal	ANO
Podpora paralelních organizačních struktur	ANO
SSO support – OAuth2	ANO
Podpora produktu:	Standard
• Veřejné fórum	ANO
• E-mailová podpora	ANO
• Servicedesk	ANO
• Konzultace na telefonu	NE
• Nové verze produktu	ANO
• Opravy chyb produktu	ANO
• Aktivace modulu virtuálních systémů	ANO

Služby podpory prostředí

Nabízená podpora je určena pro pověřené osoby zadavatele. Služby podpory zahrnují:

- Service desk
- Disponibilní kapacitu

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 Service desku jsou pravidelně kontrolovány logy prostředí Identity managementu a pokud je nalezen nějaký problém, je o něm informován odpovědný zástupce Objednatele a je řešen v rámci incident managementu.

Rozsah podpory

Rozsah podpory	5x8 (Po – Pá 08:00- 17:00)
Komunikační kanály	Service desk aplikace, email, telefon
Disponibilní kapacita specialisty	1 MD

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.

Komunikační kanály

- **Service desk:** <https://redmine.bcvolutions.eu>
- **Email:** podpora@bcvsolutions.eu
- **Telefon:** +420 773 185 261

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 poskytnutých služeb.

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 Uchazeči prostřednictvím služby elektronicky do servisního systému Poskytovatele nebo na podpora@bcvsolutions.eu

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

Naléhavost				
Nízká	C	C	C	
Normální	B	B	C	
Urgentní	A	B	C	
	Kritický	Základní funkce	Malý	Dopad

Kategorizace incidentů

- Incidenty kategorie A – kategorie Vysoká
- Incidenty kategorie B – kategorie Střední
- Incidenty kategorie C – kategorie Nízká

Incidenty 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.

Incidenty kategorie B

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

Incidenty 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 Uchazeč zavazuje zahájit práce na řešení incidentů, dle jejich kategorií a to v následujících termínech:

- Incidenty kategorie A - nejpozději do 4 pracovních hodin od nahlášení
- Incidenty kategorie B - nejpozději do 8 pracovních hodin od nahlášení
- Incidenty 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 kontaktních bodů Poskytovatele. Následně je zpětně kontaktován Poskytovatelem a je zkontrolována časová náročnost požadavku a zůstatek disponibilní kapacity pro daný měsíc. Objednatel poté rozhodne o provedení požadavku.

Reakční doba

Pro službu byly stanoveny následující doby reakce, na základě kterých se Poskytovatel 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

- **Telefonický kontakt** - Tento kanál je přístupný Po-Pá 08:00-17:00
- **Elektronická pošta** - Tento kanál je přístupný Po-Pá 08:00-17:00, kromě plánovaných výpadků služby elektronická pošta.
- **Servis-desk** - Tento kanál je přístupný 24/7, kromě plánovaných výpadků této služby

Zodpovědné osoby na projektu za Objednatele:

Jméno	Mgr. Jan Zarybnický
Pozice	Ředitel odboru informačního systému ochrany přírody
Tel.	724 329 034
E-mail	jan.zarybnicky@nature.cz
Jméno	Mgr. Zdeněk Kučera
Pozice	Vedoucí oddělení technické správy dat a datové podpory
Tel.	725 596 338
E-mail	zdenek.kucera@nature.cz

VÝKAZ ČINNOSTÍ

Jméno:

Období: /

Datum	Popis činnosti	Čas
	Celkem	

Podpisem tohoto dokumentu zákazník schvaluje, že dodané služby byly dodány v požadovaném rozsahu a kvalitě. Tento doklad je podklad k fakturaci, dle smlouvy číslo:

Datum a podpis zákazníka

Datum a podpis konzultanta

BCV solution

7. května 110
149 00 Praha 4
IG: 283 60

