1210 18 008 U1

Smlouva o poskytování služeb technické podpory a servisu

číslo objednatele: **1210/05/2018**
číslo poskytovatele: **S-ČHMÚ0006**

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále „NOZ")

Český hydrometeorologický ústav
Na Šabatce 2050/17, 14300 Praha Komořany
IČ: 63079496
DIČ: CZ63079496
Statutární orgán:
Zástupce ve věcech smluvních:
Bankovní spojení:
Č. účtu:
dále jen „objednatel"

a

Simac Technik ČR, a.s.
Radlická 740/113c, 158 00 Praha 5
IČ: 6307 9496
DIČ: CZ 6307 9496
Statutární orgán:
Bankovní spojení:
Č. účtu:
Zapsán: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B., vložka 3190
dále jen „poskytovatel"

v souladu s ustanovením § 2586 a násl. NOZ uzavírají tuto smlouvu:

simac

1 PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1 Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele technickou podporu a servis definovaný v bodě 1.3 pro zařízení specifikovaná v bodě 1.2 v rozsahu a za podmínek stanovených v této smlouvě (dále jen „Servis") a závazek objednatele za Servis zaplatit cenu sjednanou v souladu s touto smlouvou, jakož i další závazky a práva smluvních stran z této smlouvy vyplývající.

1.2 Servis dle této smlouvy bude poskytován pouze na ta zařízení objednatele, která jsou specifikována v Příloze č.1: Seznam zařízení.

1.3 Specifikace servisního programu: **Servisní podpora Oracle SAMFS – HSM pro infrastrukturu**

i.
ii.
iii.
iv.
v.

1.4 Podpora bude poskytována jako aktivní s pravidelnými kontrolami všech systémů archivačního řešení.

1.5 Garantovaná doba odezvy po nahlášení nového servisního případu je požadována do 2 hodin.

1.6 Komunikace bude probíhat v českém jazyce.

1.7 Specifikace služby

i. *Analýza a řešení problémů* – zajištění analýzy nahlášeného technického problému a návrh postup jeho řešení.
ii. *Podpora na celé řešení* - Softwarová podpora požaduje komplexní a individuální přístup ke každému řešenému problému s ohledem na konfiguraci konkrétního prostředí a použitý hardware.
iii. *Identifikace problémové komponenty* - V rámci analýzy problému je požadována identifikace, zdali je problém způsoben softwarovým řešením nebo zdali se jedná o problém některé hardwarové komponenty. V případě, že je problém mimo softwarové řešení, bude doporučen další postup řešení.
iv. *Reprodukce problému* - V případě, že to bude technicky možné, požadujeme zajištění reprodukci problému ve vlastní laboratoři, aby byly v průběhu řešení minimalizovány zásahy do produkčního prostředí.
v. *Eskalační management* - V případě, že řešení problému bude vyžadovat eskalaci na výrobce produktu, požadujeme tuto eskalaci zajistit včetně celé další komunikace s výrobcem dodaného řešení.
vi. *Vzdálený přístup* - Se svolením ČHMÚ a dle potřeby poskytovatele lze pro identifikaci problému a jeho řešení využít vzdálený přístup na systémy ČHMÚ.
vii. *Garantovaná doba odezvy* - Technický specialista se spojí s ČHMÚ nejpozději v čase daném rozsahem poskytované služby a začne pracovat na řešení nahlášeného problému

1.8 Rozsah poskytování služby
Poskytovatel softwarové technické podpory bude poskytovat své služby v režimu 24x7x2, tj. 24 hodin denně, od pondělí do neděle, včetně veškerých státních svátků. Doba odezvy bude 2 hodiny od nahlášení nového servisního požadavku. Služba bude poskytována prostřednictvím telefonu, emailu a vzdáleného přístupu, dle potřeby přímo v místě incidentu.

1.9 Způsob nahlášení servisního případu je popsán v Příloze č. 3 této smlouvy.

2 MÍSTO PLNĚNÍ

2.1 Místem poskytování Servisu je provozovna objednatele na adrese:
Na Šabatce 2050/17, Praha 4, Komořany, 143 00

3 KOMUNIKACE

3.1 Osobami pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění této smlouvy ve věcech obchodních jsou:
za objednatele:
za poskytovatele:

3.2 Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo doporučeným dopisem (včetně kurýra) nebo faxem nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mail) příslušné smluvní straně takto:

Objednateli
na adresu:
e-mail:

Poskytovateli
na adresu:
e-mail:

3.3 Kontaktní údaje poskytovatele pro nahlášení servisní události jsou specifikovány v Příloze č. 3 a mohou být poskytovatelem aktualizovány. Aktualizace je účinná dnem jejího doručení v listinné podobě objednateli.

3.4 Seznam oprávněných osob objednatele, které jednají v technických záležitostech plnění této smlouvy, včetně jejich telefonních, faxových čísel a e-mailových adres je součástí smlouvy jako Příloha č. 2 a bude podle potřeby aktualizován. Aktualizace je účinná dnem jejího doručení v listinné podobě poskytovateli.

3.5 Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy mohou být prováděny též telefonicky. Vyžádá-li to však kterákoliv ze stran, budou podstatný obsah a datum konzultace bez odkladu potvrzeny oběma stranami písemně v listinné nebo elektronické podobě (e-mail bez nutnosti kvalifikovaného podpisu).

3.6 Strany prohlašují, že jejich záznamy vedené o právních jednáních v elektronické formě jsou spolehlivé, provádějí se systematicky a jsou chráněny proti změnám.

3.7 Změny a doplňky smlouvy a jednání směřující k jejímu ukončení (odstoupení, dohoda, výpověď) musí být vždy v písemné listinné podobě.

4 ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli Servis řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami této smlouvy, a to na zařízeních, která jsou blíže specifikována v bodě 1.2 této smlouvy.

4.2 Smluvní strany se dohodly, že poskytnutí Servisu poskytovatele může mít zejména tyto podoby podle poskytovaného servisního programu specifikovaného v bodě 1.3 této smlouvy:

i. oprava/reklamace u výrobce vadného zařízení (modulu);
ii. výměna vadného zařízení (modulu);
iii. dočasná výměna vadného zařízení (modulu) za jiný, ale funkčně zaměnitelný typ, a to po dobu nezbytnou pro opravu/reklamaci vadného zařízení.

4.3 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Servisu vyvinout maximální úsilí k odstranění aktuálních problémů na počítačové síti objednatele s vynaložením všech jemu dostupných lidských a materiálních zdrojů, včetně náhradních a provizorních řešení tak, aby byly přednostně zabezpečeny základní funkce počítačové sítě objednatele.

4.4 Je-li vzniklá vada odstranitelná prostou fyzickou náhradou zařízení či komponenty dle bodu 1.2 jiným funkčně ekvivalentním zařízením, zavazuje se poskytovatel zajistit odstranění vzniklého problému nejdéle v době servisního zásahu v souladu s body 1.2 a 1.3 této smlouvy. Doba servisního zásahu začíná běžet od okamžiku prokazatelného nahlášení závady (úspěšně přijatý hovor na servisní mobilní číslo nebo e-mail).

4.5 Po poskytnutí každého servisního úkonu bude pověřenými zástupci objednatele a poskytovatele této smlouvy sepsán protokol o ukončení servisního případu. Datum a hodina podpisu tohoto protokolu znamená termín splnění smluvního závazku ze strany poskytovatele. Objednatel nemá právo odmítnout podpis protokolu poskytovateli bez vážných písemně sdělených důvodů.

4.6 Poskytovatel neodpovídá za prodlení nebo vady plnění, způsobené byť zčásti tím, že objednatel včas nebo řádně neposkytl potřebné informací, materiál nebo jinou součinnost, ani za prodlení či vady, které sám nezavinil.

4.7 Poskytovatel si vyhrazuje právo použít k plnění této smlouvy služeb třetí osoby, přičemž za případně způsobené škody odpovídá, jako by plnil sám.

4.8 V případě, že je objednatel v prodlení s placením svých peněžitých nebo s plněním jiných závazků vůči poskytovateli, je poskytovatel oprávněn přerušit jeho plnění dle této smlouvy, a to až do okamžiku, kdy objednatel své závazky vůči poskytovateli zcela splní. Po dobu přerušení plnění dle tohoto ustanovení neběží poskytovateli lhůty k plnění dle této smlouvy, poskytovatel není v prodlení a nemohou vůči němu být uplatněny sankce dle čl. 7 této smlouvy.

4.9 Poskytovatel zajistí podporu výrobce pro reklamaci vadného zařízení (modulu) v rámci poskytovaného servisního programu specifikovaného v bodě 1.3 a pro zařízení specifikovaná v bodě 1.2. Platnost podpory výrobce bude zajištěna po celou dobu trvání smlouvy v souladu s politikou podpory výrobce.

5 PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

5.1 Objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k plnění této smlouvy.

5.2 Objednatel předá Poskytovateli potřebné informace pro možnost zakládání servisních a reklamačních tiketů u výrobce pro zařízení specifikovaná v bodě 1.2 této smlouvy, podle platných pravidel jednotlivých výrobců.

5.3 Objednatel se zavazuje učinit veškerá opatření k ochraně své počítačové sítě, včetně veškerých technických zařízení a programového vybavení s ní souvisejícího, před jakýmkoli neoprávněným nebo chybným zásahem a před škodlivým působením jiných vlivů.

5.4 Jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny počítačové sítě, včetně veškerých technických zařízení a programového vybavení, s nímž souvisí plnění této smlouvy je objednatel povinen neprodleně písemně oznámit poskytovateli.

5.5 Objednatel se zavazuje, že zajistí pracovníkům poskytovatele volný přístup do všech prostor dotčených plněním této smlouvy.

5.6 Objednatel bere na vědomí, že při prokázaném porušení ustanovení čl. 5.3 nebo 5.4. této smlouvy nebo při neposkytnutí jiné potřebné součinnosti z jeho strany se na poskytnutí Servisu nevztahují ujednání této smlouvy a případný servisní zásah bude objednateli účtován odděleně podle ceníků poskytovatele platných v době zásahu.

6 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1 Objednatel se zavazuje poskytovateli zaplatit za poskytování Servisu cenu stanovenou dohodou, ve výši

614 400,- Kč bez DPH, tj. 743 424,- Kč vč. DPH 21%

slovy: „Sedmsetčtyřicettřitisícčtyřistadvacetčtyřikorunčeských" za celé servisní období.

Cena zahrnuje veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění Servisu.

6.2 Podkladem pro placení budou daňové doklady (faktury) vystavené poskytovatelem, vždy za daný kalendářní rok na začátku daného servisního období, tzn. jedna faktura za období roku 2018 a druhá za období roku 2019.

6.3 Daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších. Splatnost faktury je stanovena na 30 dní ode dne jejího vystavení.

6.4 Při výkonu této činnosti není ČHMÚ osobou povinnou k dani podle § 5 odst. 3, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.

6.5 Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího připsání na účet poskytovatele.

6.6 Poskytovatel si vyhrazuje právo změny ceny Servisu v souladu se změnou míry inflace, zveřejněnou Českým statistickým úřadem, ČNB, případně jiným k tomu oprávněným orgánem. O této změně bude poskytovatel informovat objednatele nejméně jeden měsíc před začátkem fakturačního období, na které se tato změna vztahuje.

7 SMLUVNÍ SANKCE

7.1 V případě prodlení objednatele s plněním jeho závazku podle čl. 6 této smlouvy, vzniklého z důvodů na straně objednatele, je poskytovatel oprávněn žádat a objednatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, čímž není dotčeno právo poskytovatele na náhradu způsobené škody.

7.2 V případě zaviněných prodlení poskytovatele s plněním jeho závazků ve lhůtách stanovených v bodě 1.2 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení v případě, kdy dojde k poruše na centrálním prvku počítačové sítě objednatele a tato porucha bude mít za následek kompletní výpadek sítě nebo zamezení provozu všech důležitých aplikací.

7.3 V případě zaviněných prodlení poskytovatele s plněním jeho závazků ve lhůtách stanovených v bodě 1.2 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení v případě, kdy dojde k poruše na zařízení přístupové vrstvy ICT infrastruktury a tato porucha bude mít za následek výpadek funkce koncového zařízení.

7.4 Smluvní pokuty jsou splatné 30 dnů ode dne doručení písemné odůvodněné výzvy straně povinné.

8 TRVÁNÍ SMLOUVY

8.1 Smluvní strany se dohodly uzavřít tuto smlouvu na dobu určitou, a to na období 12-ti měsíců od nabytí platnosti smlouvy. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran a účinnosti uveřejněním v registru smluv na základě zákona č. 340/2015 Sb., zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) způsobem dle ustanovení § 5 zákona o registru smluv. Účinnosti smlouva nabývá dne 10. 5. 2018.

8.2 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů nebo z důvodů v této smlouvě uvedených. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou v této smlouvě.

8.3 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou tří měsíců, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.

8.4 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět s okamžitou účinností v případě, že druhá smluvní strana podstatně poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace anebo bude vůči ní zahájeno insolvenční řízení nebo v případě porušení závazku mlčenlivosti druhou smluvní stranou. Za podstatné porušení smlouvy bude vždy považováno prodlení objednatele s kteroukoliv platbou po dobu delší než 30 dnů.

8.5 Do třiceti dnů po ukončení této smlouvy se smluvní strany zavazují vyrovnat své vzájemné závazky a pohledávky.

9 MLČENLIVOST

9.1 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. 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.

9.2 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.

9.3 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.

9.4 Smluvní strana odpovídá za porušení závazku mlčenlivosti všemi osobami, jimž k důvěrným a utajovaným informacím umožnila přístup.

9.5 Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na skutečnosti, které jsou nebo se stanou známými jinak, než v důsledku porušení tohoto nebo jiného (smluvního či zákonného) závazku mlčenlivosti.

9.6 Ujednání tohoto článku nevylučuje ochranu obchodního tajemství dle § 504 NOZ.

9.7 Poskytovatel bezvýhradně souhlasí se zveřejněním plného znění smlouvy v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o veřejných zakázkách v platném znění a souvisejícími předpisy. Zveřejnění obsahu smlouvy nemůže být považováno za porušení povinnosti mlčenlivosti.

10 DOLOŽKA VE SMYSLU USTANOVENÍ § 4 ODST. 2 ZÁKONA Č. 181/2014 SB., O KYBERNETICKÉ BEZPEČNOSTI, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ

10.1 Smluvní strany berou na vědomí, že informační systém poskytovatele informací ČHMÚ (dále jen „ČHMÚ") podléhá zákonu č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, v platném znění a s ním související vyhlášky, zejm. vyhláška č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, který je v předmětném smluvním vztahu jako Objednatel a na základě zákonných důvodů se stává osobou povinnou dle ustanovení § 3 odst. c), dále

10.2 Poskytovatel je povinen při užívání a čerpáních jakýchkoliv informací, dat, podkladů, zejm. o cílech a smluvním vztahu k veřejné zakázce a jejího plnění, o informačních systémech, personálním zabezpečení, vnitřní struktuře organizace a o skutečnostech, které se vztahují k bezpečnostním a technickým opatřením, kdy se stává příjemcem a uživatelem těchto informací, jako chráněných informací, ve smyslu ustanovení § 1730 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, dodržovat zákonné předpisy pro oblast kybernetické bezpečnosti, interní předpisy ČHMÚ a počínat si při svém jednání tak, aby nedocházelo k porušování bezpečnostních opatření, nebyla snižována a poškozována bezpečnostní image ČHMÚ a důvěryhodnost těchto zdrojů a nedošlo k neoprávněnému zásahu do sítí a informačních systémů ČHMÚ s následkem jejich poškození, dále

10.3 Poskytovatel bere na vědomí, že chráněné informace jsou součástí obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, zejm. listinné a elektronické podklady, finanční přehledy a cenové mapy, zdroje a s poskytnutými zdroji je povinen nakládat tak, jako by byly označovány za důvěrné, dále není oprávněn je užívat i zprostředkovaně ke komerčním účelům, modifikovat a zcizovat. S užitím chráněných informací nepřechází ani na třetí osoby vlastnictví k autorským a průmyslovým právům, pokud není stanovené jinak, dále

10.4 Poskytovatel bere na vědomí, že zákonem určený Úřad, je oprávněn vykonávat kontrolu a dohled nad dodržováním ustanovení v oblasti kybernetické bezpečnosti a smluvní strany jsou povinny být součinné v případě provádění státního dohledu a při provádění auditů procesů, dále

10.5 V případě porušení zákona v oblasti kybernetické bezpečnosti jednáním ze strany Poskytovatele, je Objednatel oprávněn požadovat finanční náhradu škody ve výši správního deliktu za každé porušení dle zákona o kybernetické bezpečnosti, který bude pravomocně udělen dle příslušného zákona daného Úřadu dle odst. 4 a byl způsobem zaviněně Poskytovatelem a to i v případě, že třetí osoby jednají v jeho zastoupení.

11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

11.1 Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde k takové změně obecně závazných právních předpisů, od níž není možné se dohodou stran odchýlit, 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.

11.2 Strany se zavazují řešit veškeré spory plynoucí z této smlouvy nejprve vlastním smírným jednáním nebo mediací podle zákona č. 202/2012 Sb., a teprve v případě neúspěchu vlastních jednání nebo mediace spor předložit k rozhodnutí příslušnému soudu. Pro případy, u nichž české právo umožňuje volbu místně příslušného soudu, strany volí soud se sídlem v Praze.

11.3 Zhotovitel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb veřejných výdajů.

11.4 Smluvní strany berou na vědomí, že ČHMÚ jako osoba povinná ze zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále jen „RS") a příslušnou smlouvu a relevantní údaje o ní budou zveřejněné v souladu s ustanovením § 5 i s tím, že na určité její části může být provedena anonymizace.

11.5 Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže zjistí, že Poskytovatel:
i. nabízel, dával, přijímal nebo zprostředkovával nějaké hodnoty s cílem ovlivnit chování nebo jednání kohokoliv, ať již státního úředníka nebo někoho jiného, přímo nebo nepřímo, v zadávacím řízení nebo při provádění smlouvy; nebo
ii. zkresloval skutečnosti za účelem ovlivnění zadávacího řízení nebo provádění smlouvy ke škodě objednatele, včetně užití podvodných praktik k potlačení a snížení výhod volné a otevřené soutěže.

11.6 Tato smlouva se řídí českým právem s vyloučením kolizních norem mezinárodního práva soukromého.

11.7 Tato smlouva sestává z 8 stran a je vyhotovena ve třech exemplářích, z nichž každým má sílu originálu. Objednatel obdrží dva exempláře a poskytovatel jeden exemplář.

11.8 Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že veškeré přílohy smlouvy jsou její součástí.
Příloha č. 1 - Seznam zařízení
Příloha č. 2 - Oprávněné osoby
Příloha č. 3 – Postup nahlášení závady

11.9 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 26-06-2018

Za objednatele:

V Praze dne 20.6.2018

Za poskytovatele:

Příloha č. 1: Seznam zařízení

P/N	Kusů	Popis	Seriové číslo	Servisní program

Příloha č. 2: Oprávněné osoby objednatele

Příloha č. 3: Postup nahlášení závady

Poskytovatel Simac Technik ČR, a.s. zajišťuje provoz Helpdesku s využitím vlastních zdrojů. Helpdesk je provozován v režimu [redacted] asové lhůty pro řešení servisních případů se řídí typem smluvně sjednané služby.

Kontaktní údaje Helpdesku:

- Číslo mobilního telefonu:
- E-mailová adresa: h[redacted]

Postup nahlášení požadavku:

1. Odpovědná osoba objednatele volá na telefonní číslo [redacted]

2. Operátorovi poskytovatele sdělí následující identifikační údaje:
   - Název firmy
   - Jméno
   - Telefonní číslo
   - Druh hlášené události (porucha zařízení, výpadek sítě, havárie, apod.).

3. Operátor nejpozději do 30 min. (callback) telefonicky sděluje kontaktní osobě jméno přiděleného technického konzultanta poskytovatele a zasílá potvrzení o hlášení e-mailem na kontaktní adresu Objednatele uvedenou v servisní smlouvě.

4. Všechny servisní případy jsou poskytovatelem evidovány v Helpdesk systému poskytovatele.