

Pravidla komunikace a místa podpory

Pravidla vymezují role určených (oprávněných) osob i místa a oblast jejich působnosti k nastavení jasných kompetencí a způsobu komunikace mezi Poskytovatelem a Uživateli EKLIS za účelem zajištění servisních a dalších služeb, vedoucí k zajištění kompletní údržby, běžného rozvoje systému (EKLIS) a podpory jeho uživatelů, a to po celou dobu trvání Smlouvy. Role v komunikaci se mohou sdružovat, pokud s tím bude druhá strana souhlasit.

1. Role Poskytovatele

Koordinátor Poskytovatele - hlavní postava Poskytovatele, přes kterou probíhá komunikace mezi Uživateli EKLIS a Poskytovatelem v průběhu platnosti Smlouvy. Představuje „styčného důstojníka“ pro Koordinátora rezortu (bod 2.). Řídí a spravuje požadavky v evidenci provozu Služby a určuje pracovníky Poskytovatele k řešení jednotlivých incidentů na požadavky Koordinátora rezortu a Správce EKLIS ve SNP.

Zástupce Koordinátora Poskytovatele v době nepřítomnosti Koordinátora Poskytovatele přebírá jeho práva a povinnosti:

role	Jméno	e-mail	tel.
Koordinátor Poskytovatele			
Zástupce Koordinátora Poskytovatele			

2. Role Objednatele

Koordinátor rezortu - hlavní postava Uživatelů EKLIS, přes kterou probíhá komunikace mezi Uživateli EKLIS a Poskytovatelem v průběhu platnosti Smlouvy. Koordinátor rezortu je odpovědný za shromažďování a distribuci požadavků na Poskytovatele včetně evidence hlášení (incidentů) do elektronického systému. Schvaluje objednávky a požadavky na Poskytovatele a jeho pravidelné fakturace Služeb. V případě nesrovnalostí ve fakturaci, nebo překročení kvót, eskaluje případ ředitelce odboru informatiky.

Zástupce Koordinátora rezortu v době nepřítomnosti Koordinátora rezortu přebírá jeho práva a povinnosti

role	jméno	e-mail	tel.
Koordinátor rezortu			
Zástupce Koordinátora rezortu			
Zástupce Koordinátora rezortu			

Příloha č. 2 Smlouvy o provozní podpoře: PRAVIDLA KOMUNIKACE A MÍSTA PODPORY

Správce EKLIS ve SNP - tato role je stanovena v každé SNP a na MŽP. Zastřešuje provoz a rozvoj EKLIS ve SNP. Je oprávněn zapisovat incidenty do Komunikačních kanálů (viz bod 1.3 přílohy č. 1 Smlouvy o provozní podpoře – Služby SLA) a komunikovat s Koordinátorem rezortu.

Zástupce Správce EKLIS ve SNP - v době nepřítomnosti správce EKLIS ve SNP přebírá jeho práva a povinnosti

role	jméno	e-mail	tel.
Správce EKLIS na MŽP			
Zástupce Správce na MŽP			
Správce EKLIS S_KRNAP			
Zástupce Správce EKLIS S_KRNAP			
Správce EKLIS SNP Šumava			
Zástupce Správce EKLIS SNP Šumava			
Správce EKLIS SNP Podyjí			
Zástupce Správce EKLIS SNP Podyjí			
Správce EKLIS SNP ČŠ			
Zástupce Správce EKLIS SNP ČŠ			

uživatelé EKLIS – běžní uživatelé EKLIS ve SNP a na MŽP. Chybové stavy a incidenty řeší se Správcem EKLIS ve SNP. S poskytovatelem komunikují cestou Správce EKLIS ve SNP.

SNP – správa národního parku

MŽP – ministerstvo životního prostředí

3. Místa plnění služeb smlouvy o technické podpoře

Objednatel stanovuje místa plnění Služeb, kterými jsou sídla Uživatelů EKLIS, kde je realizován provoz EKLIS. Kontaktními osobami jsou Správci EKLIS ve SNP a jejich zástupci (viz bod 2)

- **sídlo Objednatele:**

Ministerstvo životního prostředí, Vršovická 1442/65, 100 10 Praha 10

- **sídla správ národních parků:**

Správa Krkonošského národního parku, Dobrovského 3, 543 01 Vrchlabí

Správa Národního parku Šumava, 1. máje 260, 385 01 Vimperk

Správa Národního parku Podyjí, Na Vyhlídce 5, 669 02 Znojmo

Správa Národního parku České Švýcarsko, Pražská 52, 407 46 Krásná Lípa