

## Příloha č. 2: Pravidla komunikace a místa podpory

Pravidla vymezují role určených 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 v NP.

**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 Uživateli 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			

**Správce EKLIS v NP** - tato role je stanovena v každém NP a na MŽP. Zastřešuje provoz a rozvoj EKLIS v NP. Je oprávněn zapisovat incidenty do Komunikačních kanálů (viz bod 1.3 přílohy č. 1 smlouvy) a komunikovat s Koordinátorem rezortu.

**Zástupce Správce EKLIS v NP** - v době nepřítomnosti správce EKLIS v NP přebírá jeho práva a povinnosti

role	jméno	e-mail	tel.
Správce EKLIS na MŽP			
Zástupce Správce na MŽP			
Správce EKLIS KRNAP			
Zástupce Správce EKLIS KRNAP			
Správce EKLIS NPŠ			
Zástupce Správce EKLIS NPŠ			
Správce EKLIS NPP			
Zástupce Správce EKLIS NPP			
Správce EKLIS NPČŠ			
Zástupce Správce EKLIS NPČŠ			

**uživatelé EKLIS** – běžní uživatelé EKLIS v NP a na MŽP. Chybové stavy a incidenty řeší se Správcem EKLIS v NP. S poskytovatelem komunikují cestou Správce EKLIS v NP.

**NP** – národní park

**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 v NP 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