

SERVISNÍ SMLOUVA

UZAVŘENÁ MEZI

Jihomoravský kraj

sídlo: Brno, Žerotínovo nám. 449/3

IČ: 70888337

DIČ: CZ70888337

zastoupený JUDr. Věrou Vojáčkovou, MPA, ředitelkou Krajského úřadu Jihomoravského kraje

Bankovní spojení: 27-7491250267/0100

(dále jen „objednatel“)

a

ATTN Consulting s.r.o.

sídlo: Hanušova 100/10, Lazce, 779 00 Olomouc

IČ: 25894978

DIČ: CZ25894978

zastoupená Ing. Alexandrem Tolochem, jednatelem společnosti

Zapsaná v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 24596

Bankovní spojení: 251111530/0300

(dále jen „zhotovitel“, objednatel a zhotovitel společně dále jen „smluvní strany“, tato servisní smlouva dále jen „smlouva“)

1. PŘEDMĚT SMLOUVY, DEFINICE

1. Účelem této smlouvy je zajištění technické a metodické podpory včetně zajištění případných aktualizací programového vybavení ATTIS, jež objednavatel využívá pro podporu řízení kvality a výkonnosti své organizace.
2. Na základě této smlouvy se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli níže uvedené servisní služby a objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli za poskytnuté služby cenu sjednanou v čl. 4 této smlouvy:
 - a. aktualizaci (update) stávající verze programu ATTIS a její povýšení (upgrade) na verzi následující, která bude uvedena do distribuce v době platnosti smlouvy (včetně změněné nebo nové dokumentace) prostřednictvím internetu. Stažení a instalaci aktualizací provede objednatel;
 - b. průběžné poskytování služby technické a metodické podpory provozu programového vybavení ATTIS a případné další podpory v oboru informačních technologií v cenách dle Přílohy č. I této Smlouvy
(dále jen „Servisní činnost“)

Přesná specifikace servisních činností, které jsou předmětem této smlouvy, a jejich rozsah, cena a případně forma objednávání a akceptace, je podrobně specifikována v Příloze č. I. této smlouvy, přičemž se jedná o službu BASIC, HOT LINE, HELP DESK, OUTSOURCING ČINNOSTÍ SPRÁVCE APLIKACE a METODICKOU PODPORU (body 1, 2, 3, 7 a 8 Přílohy č. 1 této smlouvy).
3. Předmětem servisní činnosti dle této smlouvy není servis:
 - a. hardwaru (odpovědnost za vady a záruka za jakost se řídí příslušnými smlouvami uzavřenými s jednotlivými výrobci či distributory, popř. záručními podmínkami);
 - b. softwaru jiných dodavatelů než zhotovitele;
 - c. koncových stanic a tiskáren;
 - d. síťové infrastruktury (jak pasivní část sítě – kabeláž, tak aktivní síťové prvky);
 - e. připojení k síti Internet či k jiným sítím;
4. Smluvní strany prohlašují, že předmět této smlouvy, servisní činnosti a její specifikace a rozsah uvedený v Příloze č. I této smlouvy považují za přesně a srozumitelně definované. V případě rozporu ohledně rozsahu poskytované servisní činnosti, které nebude možné odstranit podrobným výkladem Přílohy č. I této smlouvy, platí, že pro určení rozsahu poskytované servisní činnosti je rozhodující stanovisko zhotovitele, a to při zachování všech definovaných náležitostí servisní činnosti a stejné uživatelské funkčnosti. Zhotovitel neodpovídá objednateli za jakoukoliv škodu, která jemu nebo třetí osobě vznikne v důsledku uvedeného postupu.
5. Zhotovitel touto smlouvou dále poskytuje objednateli uživatelské právo (licenci) k vyšším (upgradovaným) verzím SW ATTIS provedeným na základě této smlouvy.

2. DEFINICE INCIDENTU, ZPŮSOB HLÁŠENÍ INCIDENTŮ

1. Pro účely této smlouvy se za incident považuje neplánované přerušování služby nebo omezení kvality služeb a dále poruchu hardwarového zařízení a vlastního SW ATTIS.
2. Objednatel je povinen nahlásit incident bez zbytečného odkladu po jeho vzniku pomocí systému ATTIS-HelpDesk dostupného na webové adrese support.attis.cz, a to dle postupu popsaného v metodice práce se systémem ATTIS-HelpDesk tvořícím Přílohu č. II. této smlouvy. Zhotovitel je povinen do tří pracovních dnů od podpisu této smlouvy aktivovat – zpřístupnit systém ATTIS-HelpDesk – uživatelům objednavatele písemně specifikovaným v Příloze č. IV této smlouvy.
3. Reakční dobou se pro účely této smlouvy rozumí doba mezi přijetím požadavku a začátkem poskytování servisních činností. Reakční doba počíná běžet okamžikem prokázání zavedení hlášení/požadavku objednavatele do systému ATTIS-HelpDesk.
4. Zahájením servisní činnosti se rozumí zahájení činností ze strany zhotovitele, vedoucím k řešení požadavků objednavatele. Toto je zaznamenáno v systému ATTIS-HelpDesk formou přijetí požadavku konkrétním řešitelem.
5. Servisní činnost může být realizována:
 - a. výjezdem technika (tzv. on-site) do objektů objednavatele uvedených v Příloze č. III této smlouvy;

- b. vzdáleným přístupem do sítě objednatele. Vzdálený přístup bude využíván ve všech případech, kdy nebude nutná fyzická přítomnost zhotovitele u objednatele nebo tato nebude přímo vyžádána objednatelem. Po uzavření této smlouvy objednatel do 3 pracovních dnů ode dne dodání kontaktních údajů oprávněných osob zhotovitele (jméno, příjmení, email, telefon) zajistí vzdálený přístup prostřednictvím VPN (ke vzdálenému přístupu je nutná instalace klienta a certifikátu pro VPN přístup);
- c. technickou podporou zaměstnanců objednatele.

3. PODMÍNKY PLNĚNÍ

1. Zhotovitel je povinen po celou dobu trvání této smlouvy udržovat v provozu softwarové řešení ATTIS-HelpDesk jako primární kontaktní místo pro komunikaci objednatele se zhotovitelem.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena za poskytnutou servisní činnost v předplaceném období se skládá z fixní částky ve výši 6.700,- Kč měsíčně a ze sazby za 1 servisní hodinu vynásobené počtem servisních hodin odebraných v daném předplaceném období objednatelem nad rámec servisních hodin garantovaných pro předplacené období zdarma uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „cena“).
2. Předplaceným obdobím se rozumí jeden kalendářní měsíc.
3. Sazba za 1 servisní hodinu je stanovena v Příloze č. I této smlouvy.
4. K ceně bude připočtena DPH v zákonné výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
5. Do šestého pracovního dne následujícího kalendářního měsíce zhotovitel vypočítá na základě Přílohy č. I cenu za předchozí kalendářní měsíc a vystaví odpovídající daňový doklad (fakturu). Přílohou daňového dokladu bude výkaz sestavený tak, aby bylo možné ověřit kalkulaci ceny provedené servisní činnosti dle Přílohy č. I.
6. Faktury vystavené zhotovitelem jsou splatné do 20 dní ode dne jejich prokazatelného doručení objednavateli.
7. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti účetního a daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a razítko a podpis oprávněné osoby.
8. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené právními předpisy a touto smlouvou. Zhotovitel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením ceny. Okamžikem doručení náležitě opravené nebo doplněné faktury začne běžet nová lhůta splatnosti.
9. Po dobu trvání prodlení objednatele s úhradou ceny nebo její částí delším než 14 dní je zhotovitel počínaje 15. dnem prodlení objednatele oprávněn omezit poskytování servisní činnosti. Zhotovitel neodpovídá objednateli za jakoukoliv škodu, která jemu nebo jakékoliv třetí osobě vznikne v důsledku takového postupu.
10. Zhotovitel touto smlouvou prohlašuje, že:
 - nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této smlouvy (dále jen „daň“),
 - jemu nejsou známy skutečnosti nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni podpisu této smlouvy v takovém postavení nenachází,
 - nezkrátí daň nebo nevyláká daňovou výhodu

5. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

1. Objednatel je povinen poskytovat zhotoviteli veškerou nezbytnou součinnost a vstupy potřebné k provedení servisní činnosti dle této smlouvy, které si zhotovitel vyžádá a které souvisejí s předmětem této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje:
 - a. informovat o nových kontaktních osobách objednatele pověřených ke komunikaci se zástupci zhotovitele;
 - b. zajistit účast pověřeného zástupce objednatele znalého IT infrastruktury a potřeb objednatele;
 - c. zajistit aktivní spolupráci osob pověřených objednatelem se zhotovitelem;
 - d. umožnit vstup zaměstnanců osob zhotovitele do prostor objednatele;
 - e. poskytnout jiné formy součinnosti vyžádané zhotovitelem, pokud budou nutné a účelné;

- f. umožnit vzdálený přístup zhotovitele do sítě a k aplikacím objednatele a sdělit zhotoviteli potřebné přístupové údaje;
 - g. dodat a zprovoznit všechny prostředky softwarové i technické povahy, tj. licenční produkty, server, komunikační síť a koncové stanice, tak, aby umožnil zhotoviteli řádné a včasné poskytování servisní činnosti;
 - h. umožnit zhotoviteli sledovat průběh plnění předmětu smlouvy z hlediska stanovených cílů, v případě potřeby informovat zhotovitele o vzniklých problémech;
 - i. poskytnout úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění povinností zhotovitele.
2. Součinnost mezi objednatelem a zhotovitelem při realizaci předmětu této smlouvy se děje prostřednictvím kontaktních zaměstnanců objednatele uvedených v Příloze č. IV této smlouvy a kontaktních zaměstnanců zhotovitele a spočívá v činnostech smluvních stran popsaných v odst. 1 tohoto článku smlouvy.
 3. Zhotovitel není v prodlení s plněním svých povinností dle této smlouvy po dobu, po kterou trvá prodlení objednatele s poskytnutím součinnosti dle této smlouvy, a/nebo po dobu, po kterou trvá prodlení objednatele s úhradou ceny nebo její části zhotoviteli.

6. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A SANKCE

1. V případě prodlení objednatele s úhradou ceny nebo její části delším než 14 dní má zhotovitel počínaje 15. dnem prodlení právo na úhradu úroku prodlení v zákonné výši.
2. Zhotovitel odpovídá objednateli za škodu způsobenou porušením povinností dle této smlouvy. Zhotovitel neodpovídá za škodu, jestliže se jedná o incident, který zapříčinila technická či jiná překážka, která nastala nezávisle na vůli zhotovitele a která mu neumožňuje odstranění incidentu (zejména případ, kdy nastala technická závada na straně providera nebo jiné třetí osoby poskytující objednateli služby relevantní pro provoz softwaru).
3. V případě prodlení zhotovitele s odstraněním incidentu dle této smlouvy a Přílohy č. 1 této smlouvy, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každý, i započatý den prodlení.
4. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 14 kalendářních dnů ode dne jejich písemného uplatnění u povinné smluvní strany.
5. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody vzniklé v příčinné souvislosti s porušením povinností zhotovitele, s níž je spojena smluvní pokuta dle této smlouvy, ani povinnost zhotovitele dále řádně poskytovat služby ve sjednané kvalitě.

7. SKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tuto smlouvu lze ukončit:
 - a. písemnou dohodou smluvních stran;
 - b. výpovědí kterékoliv ze smluvních stran bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně;
 - c. odstoupením pouze v případě podstatného porušení smluvních povinností. Za podstatné porušení smluvních povinností se pro účely této smlouvy rozumí:
 - na straně zhotovitele prodlení s odstraněním incidentu delším než 30 dní;
 - na straně objednatele prodlení s úhradou ceny nebo její části delším než 30 dnů ode dne její splatnosti a/nebo neposkytnutí součinnosti dle čl. 5 této smlouvy delším než 14 dnů, a to i přes písemnou výzvu zhotovitele.

Odstoupení musí být provedeno písemně, musí být odůvodněno a musí být doručeno druhé smluvní straně, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

8. VYŠŠÍ MOC

1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto smlouvou, pokud bylo způsobeno vyšší mocí.

9. MLČENLIVOST

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech souvisejících s činnostmi v rámci plnění této smlouvy, se kterými přijdou v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy do styku, zejména o ustanoveních a podmínkách této smlouvy, charakteru této spolupráce a vztazích s třetími stranami vůbec, o cenách, obchodních záměrech a podnikatelských příležitostech druhé smluvní strany, které se dozví v průběhu plnění této smlouvy. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace či skutečnosti, které jsou veřejně přístupné, které smluvní strana zveřejní v souladu s platnými právními předpisy, nebo které se veřejně přístupné stanou jinak, než v důsledku porušení této smlouvy.
2. Smluvní strany se dále zavazují zajistit zachovávání mlčenlivosti u veškerých svých zaměstnanců a třetích osob, kterých k plnění povinností dle této smlouvy užijí.
3. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednavatele, zhotovitel výslovně prohlašuje, že souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů (zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů).
4. Za porušení povinnosti mlčenlivosti nepovažuje, pokud k předání informací dostane smluvní strana písemný souhlas druhé smluvní strany nebo pokud jsou informace poskytnuty v souladu s platnými právními předpisy. V případě nedodržení ustanovení bodů 9.1. a 9.2. této smlouvy zaplatí porušující smluvní strana druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany souhlasí se všemi ujednáními, která jsou obsažena v této smlouvě. Změny této smlouvy lze provádět pouze formou písemných, chronologicky číslovaných dodatků, které se po jejich podpisu oběma smluvními stranami stanou nedílnou součástí této smlouvy.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
3. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:
 - Příloha č. I Specifikace rozsahu, doby a ceny jednotlivých služeb
 - Příloha č. II Metodika práce se systémem ATTIS-HelpDesk
 - Příloha č. III Seznam zařízení
 - Příloha č. IV Seznam zaměstnanců objednavatele odpovědných za součinnost
4. Tato smlouva se řídí právem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
5. Pokud se některé ustanovení této smlouvy stane neplatným nebo neúčinným, nebude tím dotčena platnost a účinnost zbylých ustanovení této smlouvy. Neplatná či neúčinná ustanovení budou v takovém případě smluvními stranami nahrazena takovými platnými a účinnými ustanoveními, která budou sledovat stejný účel a budou mít stejný ekonomický dopad.
6. Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jednom vyhotovení obdrží každá ze smluvních stran.
7. Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přecházejí na právní nástupce obou smluvních stran.
8. Smluvní strany se případné spory mezi sebou pokusí řešit nejdříve smírnou cestou a teprve po marném pokusu se obrátí na příslušný soud.
9. Zhotovitel prohlašuje, že neporušuje etické principy, principy společenské odpovědnosti a základní lidská práva.
10. Smluvní strany se s obsahem smlouvy seznámily, souhlasí s ním a po přečtení prohlašují, že byla sepsána dle jejich pravé, dobrovolné a svobodně projevované vůle v souladu s veřejným pořádkem a dobrými mravy, na důkaz čehož připojují na konec smlouvy své podpisy.

V Brně, dne 10. 4. 2015

V Olomouci, dne 27. 3. 2015


Jihomoravský kraj
Žerotínovo nám. 3
601 82 Brno
-4-
Za objednatele


ATTN Consulting
ATTN Consulting s.r.o. (2)
Hanušova 100/10, 779 00 Olomouc
IČ: 25894973
Za zhotovitele

PŘÍLOHA Č. I SPECIFIKACE ROZSAHU, DOBY A CENY JEDNOTLIVÝCH SLUŽEB (všechny ceny jsou uvedeny bez DPH)

1.	Basic Update a upgrade Řešení reklamaci	Aktualizace (update) stávající verze programu a povýšení (upgrade) na verzi následující, která byla uvedena do distribuce v době platnosti smlouvy (včetně změn nebo nové dokumentace) prostřednictvím internetu. Stažení a instalaci aktualizací provádí objednavatel. Reakční doba řešení reklamaci kritických funkcí 5 pracovních dnů, dořešení 20 pracovních dnů.	měsíční paušál 3.800,- Kč
2.	Hot-line poskytování služby v rozsahu 2 hodin měsíčně zdarma, v pracovní dny od 8 do 16 hod., podmíněno službou Helpdesk	Telefonická podpora uživatelů a příjem hlášení přes telefon a jejich zavidování do systému Helpdesk.	v ceně položky č. 1, při překročení rozsahu 2 hodin měsíčně zdarma se účtuje 800,- Kč/hod. (účtováno po 15 min.)
3.	Helpdesk neomezený počet zadání incidentů a požadavků, převzetí požadavku v pracovní dny od 8 do 16 hod.	Přijem hlášení prostřednictvím WWW rozhraní, v pracovní době převzetí požadavku, jeho kategorizace a předání k řešení. Zahnuje evidenci všech požadavků a přehledy stavu řešení jednotlivých požadavků, včetně kompletní historie komunikace s objednavatelem.	v ceně položky č. 1
4.	Expresní řešení reklamaci Zrychlení odezvy a řešení reklamaci	Kritické funkce - 1 pracovní den, dořešení 5 pracovních dnů Závažné funkce - 5 pracovních dnů, dořešení 10 pracovních dnů Ostatní funkce - 20 pracovních dnů, dořešení 30 pracovních dnů Reakce na řešení požadavku (habídka, návrh řešení) do 5 pracovních dnů. Za kritické funkce se považují všechny funkce umožňující správný výpočet mezd (motivační složky etc.); závažnými funkcemi jsou funkce pro vykazování hodnot metrik - reporting; reklamaci lze dočasně vyřešit i stanovením náhradního pracovního postupu umožňujícího dosáhnout plnohodnotného výsledku	3500 Kč/měsíc
5.	Expresní řešení požadavků	Reakce na řešení požadavku (nabídka, návrh řešení) do 1 pracovního dne	1500 Kč/měsíc
6.	Technická podpora k SW výkon v rozsahu 2 hod./měsíc, podmíněno platností ustanovení čl. 2., bod 5. Smlouvy.	Pravidelná kontrola technického stavu aplikace a související infrastruktury, kontrola logů, ověření funkčnosti služeb zajišťujících rozesílání mailových notifikací, kontrola stavu SQL, monitoring.	při čerpání služby č. 1 se účtuje 500,- Kč/měsíc, jinak 2 000,- Kč/měsíc

7.	Outsourcing činnosti správce aplikace.	Výkon služby č. 7 a 8. Je v rozsahu celkem 2 Mdy/pololetí, následně je služba je účtována podle skutečně odpracovaných hodin,	Správa číselníků, údržba procesního modelu, údržba číselníku organizačních vazeb, údržba organizační struktury, aktualizace matic odpovědností dle změn v organizaci, tvorba výstupů na základě požadavků vedení společnosti	2900 Kč/měsíc, při překročení rozsahu se účtuje 690,-Kč/hod.,
8.	Metodická podpora	Výkon služby č. 7 a 8. Je v rozsahu celkem 2 Mdy/pololetí, následně je služba je účtována podle skutečně odpracovaných hodin	Komplexní poradenská a metodická podpora pro uživatele, správce aplikace a vedení společnosti. Řešení metodických postupů a jejich optimální podporu funkcionalitami aplikace. Provedení pravidelného půlročního auditu s návrhem opatření.	v ceně položky č. 7, při překročení rozsahu se účtuje 1 000,-Kč/hod.,
9.	Programátorské práce, úpravy dat	Služba je účtována podle skutečně odpracovaných hodin, podmíněno platností ustanovení č. 2., bod 5. Smlouvy	Programování a úpravy dat v databázi dle požadavků zákazníka pokud není příslušná zakázka řízena samostatnou objednávkou a nabídkou	při čerpání služby č. 1 se účtuje 890,-Kč/hod., sazba za 1 km = 6,- Kč, jinak 1600,- Kč/hod., sazba za 1 km = 12,- Kč
10.	Hostování serveru	pro provoz tenkého klienta a vzdálený přístup tlustého klienta (RDP)	Hostování serveru, správa a monitoring včetně zálohování DB (posledních 14 dní: denní zálohy, poslední dva měsíce: týdenní zálohy, poslední rok: měsíční zálohy*)	- hostování serveru 1500,- Kč - přístup RDP 300,-Kč/uživatel - velikost DB do 4G v ceně (každé další započaté 2G 100,-Kč/G)

*-minimálně 1 záloha za uvedené období

PŘÍLOHA Č. II METODIKA PRÁCE SE SYSTÉMEM ATTIS-HELPDESK

Základním účelem aplikace ATTIS-HelpDesk je elektronická registrace servisních požadavků zákazníka, záznamu průběhu řešení.

Základním nástrojem pro přístup do evidence incidentů (požadavků) ze strany zákazníka (zadavatele) a servisního technika (řešitele) je webovské rozhraní systému.

Zákazník – zadavatel incidentů

Zadavateli servisních požadavků je evidence přístupná prostřednictvím webového prohlížeče na internetové adrese <http://support.attis.cz>. Pro přístup do evidence je nutné zadání uživatelského jména a hesla, které je uživateli zasláno po objednání služby (případně musí být vyžádáno zadavatelem).

Vytvoření nového incidentu

Pro zadání nového požadavku je nutné, po přihlášení do výše jmenovaného webového rozhraní, zvolit položku „Nový/Incident“. Následně je zobrazen webový formulář pro vyplnění důležitých parametrů incidentu – Předmět, Popis požadavku.

Uživatel by měl určit i Typ Požadavku:

- Požadavek – požadavek servisní podpory technika
- Chyba – chyba software
- Námět – návrh nové funkcionality nebo změny funkcionality
- Otázka – dotaz k ovládání, využití software apod.
- N/A – nelze jednoznačně určit povahu požadavku

Volitelně lze dále určit také Prioritu a Požadovaný datum splnění (tyto údaje však nelze brát za závazné termíny, termín předpokládaného vyřešení incidentu stanoví až technik po převzetí a analýze problému).

K incidentu je možné přiložit až 3 přílohy (každá max. 10MB) pomocí volby „Vybrat Soubor“ (např. log chyby, prntscr obrazovky apod.).

Je-li potřeba o průběhu řešení incidentu informovat kromě zadavatele i další osoby emailovými notifikacemi, je potřeba uvést jejich emailové adresy do řádku „Příjemci notifikací (odděleny středníkem)“.

Zadání incidentu se finálně potvrdí pomocí volby „Uložit a zavřít“. Po potvrzení je incident zaregistrován v centrální databázi a uživateli je odeslán notifikační email s detailem požadavku včetně jeho čísla (ID).

Kontrola stavu incidentu

Incidenty zavedené do systému mohou nabývat několika stavů v závislosti na fázi řešení, ve které se právě nachází. Jsou to tyto:

- Nový – incident byl zaveden do systému
- Aktivní – incident byl přijat ke zpracování, byl přidělen řešitel problému
- Zrušeno – incident byl zrušen
- Chybějící informace – řešitel požaduje další informace od zadavatele nebo bližší vysvětlení problému
- Duplicitní – incident se shoduje s jiným již dříve hlášeným problémem
- Odloženo – řešení incidentu je odloženo (např. z důvodu náročnosti technického řešení)
- Ke kontrole zadavatelem - incident je vyřešen a čeká se na potvrzení jeho převzetí zadavatelem
- Potvrzeno zákazníkem – incident byl vyřešen a řešení převzato zadavatelem

O změně stavu požadavku je zadavatel informován prostřednictvím e-mailu zasláného na kontaktní e-mailovou adresu uživatele.

Kromě informací zasílaných elektronickou poštou má zadavatel možnost sledovat průběh řešení a stav jednotlivých incidentů v přehledové tabulce „Incident“, která se zobrazí jako výchozí stránka bezprostředně po přihlášení uživatele do webového rozhraní.

V průběhu řešení incidentu je možné dále komunikovat se servisním technikem v detailu incidentu; přidávat komentáře, další přílohy apod. Do detailu incidentu se uživatel dostane kliknutím na příslušný řádek incidentu tabulky.

Tabulka zobrazuje ve výchozím zobrazení pouze neuzavřené incidenty. Pro zobrazení všech incidentů je nutné přepnout filtr tabulky z „Neuzavřeno“ na „Vše“. V tabulce lze dále incidenty filtrovat pomocí filtrů jednotlivých sloupců tabulky. V pravém horním rohu rozhraní je dostupný také textový filtr, který filtruje zadanou hodnotu ve všech sloupcích tabulky.

Podmínky řešení incidentu

K pořadí vyřizování požadavků je přistupováno s ohledem na smluvní podmínky mezi Zákazníkem a společností ATTN Consulting s.r.o. a dále s ohledem na jejich závažnost a případný možný vliv na rozsah omezení činnosti zákazníka. Termíny poskytované v rámci aplikace ATTIS-HelpDesk nejsou závazné, jedná se o odhad, který má pro zákazníka informativní charakter.

PŘÍLOHA Č. III - SEZNAM ZAŘÍZENÍ

Server – fyzické umístění serveru na adrese Žerotínovo nám. 3, 601 82 Brno

Vzdálený přístup - ke vzdálenému přístupu je nutná instalace klienta a certifikátu pro VPN přístup

PŘÍLOHA Č. IV - SEZNAM ZAMĚSTNANCŮ OBJEDNATELE ZODPOVĚDNÝCH ZA SOUČINNOST

Správce serverové databáze:

RNDr. Pavel Kolisko, Ph.D., telefon 541 68 861, kolisko.pavel@kr-jihomoravsky.cz

Administrátor aplikace:

Bc. Kamila Uhlířová, telefon 541 658 882, uhlirova.kamila@kr-jihomoravsky.cz

Správce modelů, struktury, zdrojů:

Ing. Jarmila Beránková, Ph.D., telefon 541 651 223, berankova.jarmila@kr-jihomoravsky.cz