

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

Smluvní strany:

Povodí Moravy, s.p.,

zapsaný v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl A,
vložka 13565

Sídlo: Dřevařská 932/11, Veveří, 602 00 Brno

IČO: 70890013

DIČ: CZ70890013

Bankovní spojení: [REDAKCE]

Číslo účtu: [REDAKCE]

Zastoupený: [REDAKCE], generálním ředitelem

dále jen („objednatel“)

a

ATTIS software s.r.o.

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

Sídlo: Hanušova 100/10

IČO: 25894978

DIČ: CZ25894978

Bankovní spojení: [REDAKCE]

Číslo účtu: [REDAKCE]

Zastoupená: [REDAKCE], jednatelem společnosti

dále jen („poskytovatel“)

I. Preambule

1. Smluvní strany mezi sebou dne 21. 7. 2016 uzavřely smlouvu o dílo, číslo smlouvy objednatele: PM41689/2016-504, číslo smlouvy poskytovatele: SOD/07/07/2016, ve znění dodatku č. 1 ze dne 6. 12. 2016 a dodatku č. 2 ze dne 6. 6. 2018 (dále jen „Smlouva“), jejímž předmětem byl závazek poskytovatele, že – v souladu se svojí nabídkou podanou pro plnění veřejné zakázky malého rozsahu – provede pro objednatele kompletní dílo nazvané „Zavedení systému řízení jakosti dle ČSN EN ISO 9001 2016, včetně SW podpory“. Jelikož během provádění díla došlo ke změně okolností oproti stavu, za něž byla Smlouva uzavřena, a bylo zjištěno, že jí sledovaný účel spočívající v zavedení systému řízení jakosti lze v dostatečné míře dosáhnout již na základě poskytovatelem dosud realizovaných dílčích plnění (dále jen „Dílo“ nebo též jen „software ATTIS“, resp. „software“), dohodly se smluvní strany na ukončení této Smlouvy samostatnou Dohodou o ukončení smlouvy o dílo. Jelikož se poskytovatel nezříká své záruky za jakost Díla, stanovené již ve výše citované Smlouvě, a je připraven objednateli v souvislosti s užíváním Díla poskytovat nadále servisní a odbornou podporu (dále jen „Servisní činnost“), dohodly se smluvní strany na tom, že tyto záležitosti, včetně souvisejících práv a povinností, upraví touto samostatnou smlouvou (dále též jen „Servisní smlouva“).

II. Předmět smlouvy

1. Na základě této Servisní smlouvy se poskytovatel zejména zavazuje pro objednatele zajišťovat níže specifikovanou Servisní činnost a objednatel se zavazuje za Servisní činnost uhradit poskytovateli cenu ve smluvené výši.
2. Poskytovatel zajišťuje pro objednatele následující Servisní činnost:

a) Update a upgrade softwaru ATTIS

Updatem se rozumí bezplatná služba, která v rámci stávajících funkcionalit softwaru ATTIS zajišťuje jeho bezproblémový chod prostřednictvím aktualizací. Objednatel provozuje na svém HW server s operačním systémem Windows Server výhradně pro software ATTIS a na něm přijímá automatické aktualizace nabízené přes Windows update. Poskytovatel je v tomto ohledu povinen zajistit bezplatně kompatibilitu a plnou funkčnost softwaru ATTIS se všemi takto získanými aktualizacemi. O záměru nebo nutnosti provedení updatu bude informován zástupce objednatele s dostatečným předstihem. Update nelze provést bez dohody poskytovatele se zástupcem objednatele o způsobu jeho provedení.

Upgradem se rozumí jakékoli rozšíření stávajících funkcionalit softwaru ATTIS. Nabídku upgrade zašle poskytovatel s jejím popisem a cenou k odsouhlasení zástupci objednatele v písemné formě. Pokud objednatel nabídku nevyužije, trvá povinnost poskytovatele zajistit, že veškeré stávající funkcionality softwaru zůstanou i nadále zachovány.

b) Odstraňování vad v rámci záruky za jakost

Poskytovatel poskytuje objednateli záruku za jakost Díla v délce 60 měsíců od účinnosti této smlouvy, a to zejména za správnost, celistvost a úplnost díla, včetně jeho souladu se všemi parametry, které byly v souvislosti s realizací Díla stanoveny ve smlouvách uzavřených mezi objednatelem a poskytovatelem, jakož i za jeho soulad s obecně závaznými právními předpisy. Poskytovatel se současně zavazuje zajistit, že Dílo bude po celou záruční dobu způsobilé pro použití ke smluvenému nebo jinak obvyklému účelu, a to za předpokladu, že se nezmění jakékoli parametry softwaru třetích stran, který je nutný pro zajištění provozu softwaru ATTIS; za takovou změnu parametrů se však nepovažuje provádění aktualizací prostřednictvím služby Windows update ve smyslu předchozího odst. 2 písm. a) této smlouvy. Jakákoli odchylka od uvedených parametrů Díla je smluvními stranami považována za vadu Díla.

c) Odstraňování jiných vad

V případě, že se vyskytne na Díle vada, kterou nepokrývá záruka poskytovatele, nebo vada, jejíž vznik prokazatelně způsobil objednatel, budou náklady na její odstranění hrazeny objednatelem podle čl. III. této Servisní smlouvy – cena a platební podmínky. K odstranění těchto vad lze přistoupit pouze po odsouhlasení předběžné kalkulace (hodiny/cena) ceny prací ze strany objednatele. Pokud se na Díle vyskytne vada, kterou způsobil sám poskytovatel nebo jakkoli souvisí s jeho jednáním, bez něhož by vada jinak nevznikla, je povinen takovou vadu odstranit bezplatně.

d) Provádění dalších prací a úprav Díla poskytovatelem na základě požadavku objednatele

Další práce a úpravy Díla budou řešeny individuálně na základě cenové nabídky ze strany poskytovatele.

e) Provádění opětovných instalací a nastavení softwaru ATTIS

Při požadavku objednatele na reinstalaci softwaru ATTIS na jiný server bude poskytovatelem provedena opětovná instalace a obnoveno nastavení softwaru ATTIS do původních parametrů, resp. funkcionalit, za jednorázovou částku ve výši 2.500,- Kč.

3. Lhůta k odstranění jakýchkoli vad Díla činí 30 dnů ode dne, kdy byla existence vady oznámena poskytovateli, ledaže se smluvní strany dohodnou jinak.
4. Objednatel je povinen nahlásit vadu okamžitě po jejím zjištění pomocí systému ATTIS-HelpDesk (dostupného na webové adrese <http://support.attis.cz>), a to dle postupu popsáno v metodice práce se systémem ATTIS-HelpDesk, tvořícím Přílohu č. I. této smlouvy. Poskytovatel je povinen do tří dnů od podpisu této smlouvy aktivovat – zpřístupnit systém ATTIS-HelpDesk – uživatelům písemně specifikovaným objednatelem. Nebude-li možné z jakýchkoli příčin systém ATTIS-HelpDesk k nahlášení vady využít, lze nahlásit vadu poskytovateli rovněž jakýmkoli jiným běžným způsobem (email, dopis apod.).
5. Smluvní strany prohlašují, že Dílo má ke dni účinnosti smlouvy zejména následující funkcionality:
 - Osobní stránka (pracovní místa, procesy odborného útvaru, odpovědnosti/pravomoci, role, hodnocení kompetencí atd.)
 - BPM (procesní modely-procesní kroky s vazbami na zdroje a odpovědnosti/pravomoci)
 - ORG (organizační struktura a členění pracovních pozic)
 - MBO (struktura strategických ukazatelů)
 - MOT (karty zaměstnanců a kompletní systém ročního hodnocení kompetencí)
 - Rizika (evidence katalogu rizik a katalogu korupčních rizik objednatele)
 - Zdroje (typy zdrojů, které jsou součástí grafického zpracování v modulu BPM, klasifikace rizik a zainteresované strany objednatele)
 - Analýzy a přehledy (komentáře ke zpracovávání procesních modelů, úkoly, analýzy kompetencí s různými pohledy na strukturu objednatele)
 - Nastavení (konfigurace uživatelských rolí a oprávnění, nastavení vlastností SW atd.)
 - Můstek z personálního softwaru Perm s názvem „ImportOrgStructure (Perm3)“.
6. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré stávající funkcionality budou u Díla zajištěny trvale a zavazuje se, že nepodnikne v budoucnu žádné kroky k jejich jakékoli eliminaci či znepřístupnění.

III.

Cena a platební podmínky

1. Cena za úplatně poskytnutou Servisní činnost se skládá ze sazby za 1 servisní hodinu vynásobené počtem servisních hodin čerpaných objednatelem (dále jen „Cena“).
2. Jednotková sazba za servisní hodinu programátora činí 1.000,- Kč/1 hod., jinak 500,- Kč/1 hod. K Ceně bude připočtena DPH v zákonné výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
3. Výkaz hodin za poskytnutou Servisní činnost vykonanou během každého kalendářního měsíce bude poskytovatelem před fakturací předložen na protokolu objednateli ke schválení, a to na základě provedených a odsouhlasených prací podle čl. II. této smlouvy.
4. K poslednímu dni takového každého kalendářního měsíce vypočítá poskytovatel Cenu za tento kalendářní měsíc a vystaví objednateli odpovídající daňový doklad (fakturu). Přílohou daňového dokladu budou výkazy hodin sestavené tak, aby bylo možné ověřit kalkulaci Ceny dle rozsahu vykonané Servisní činnosti.
5. Faktury vystavené poskytovatelem jsou splatné do 14 dnů ode dne jejich doručení objednateli.
6. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti dle předpisů o účetnictví, daňových předpisů (§ 28, § 29 a násl. zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů) a ostatních předpisů, jinak je objednatel oprávněn takovou fakturu poskytovateli vrátit a do doby zaslání nové faktury, která bude vyhovovat zákonem stanoveným náležitostem, se neocítá v prodlení s úhradou Ceny za Servisní činnosti poskytovatele.

IV. Součinnost smluvních stran

1. Objednatel je povinen poskytovat veškerou nezbytnou součinnost a vstupy potřebné k realizaci Servisní činnosti poskytovatele dle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje:
 - zajistit účast svého pověřeného zástupce znalého IT infrastruktury a potřeb objednatele
 - zajistit aktivní spolupráci pověřených osob s poskytovatelem
 - umožnit v nutné míře vstup zaměstnanců poskytovatele do svých prostor
 - poskytnout jiné formy součinnosti vyžádané poskytovatelem, pokud bude tato součinnost nutná a účelná
 - umožnit vzdálený přístup poskytovatele do sítě a k aplikacím objednatele, bude-li takový přístup vzájemně projednán a odsouhlasen
 - v případě potřeby informovat poskytovatele o vzniklých problémech
 - poskytnout veškeré informace nutné k řádnému plnění povinností poskytovatele
2. Poskytovatel není v prodlení s plněním svých povinností dle této Servisní smlouvy po dobu, po kterou trvá prodlení objednatele s poskytnutím součinnosti, a/nebo po dobu, po kterou trvá prodlení objednatele s úhradou Ceny poskytovateli.

V. Odpovědnost za škodu a sankce

1. V případě prodlení objednatele s úhradou Ceny nebo její části z vystavené faktury delším než 14 dní má poskytovatel počínaje 15 dnem prodlení právo na úhradu úroku z prodlení v zákonné výši.
2. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu způsobenou porušením svých povinností. Poskytovatel však neodpovídá za škodu, jestliže se jedná o událost, která byla zapříčiněna technickou či jinou překážkou, která nastala nezávisle na jeho vůli a neumožnila mu včasnou realizaci Servisní činnosti (zejména případ, kdy nastala technická závada na straně třetí osoby poskytující objednateli služby relevantní pro provoz a používání Díla, resp. příslušného softwaru).
3. Pro případ porušení povinností vyplývajících z ustanovení čl. II. odst. 2, písm. a), b), c), e) a odst. 3 a 6 této Servisní smlouvy se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč denně, a to po celou dobu trvání porušení každé takové jednotlivé povinnosti. Povinnost zaplatit smluvní pokutu může vzniknout i opakovaně a její celková výše není nijak omezena. Smluvní strany se dohodly na vyloučení ustanovení § 2050 občanského zákoníku.

VI. Mlčenlivost

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech, se kterými přijdou v souvislosti s plněním předmětu této Servisní smlouvy do styku. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace či skutečnosti, které jsou veřejně přístupné nebo které se veřejně přístupné stanou jinak, než v důsledku porušení této Servisní smlouvy.
2. Smluvní strany se dále zavazují zajistit zachování mlčenlivosti u veškerých svých zaměstnanců a třetích osob, kterých k plnění povinností dle této Servisní smlouvy využijí.
3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, pokud k předání informací dostane smluvní strana písemný souhlas druhé smluvní strany nebo pokud jsou jí informace poskytnuty v souladu s platnými právními předpisy. Poruší-li kterákoliv ze smluvních stran svoji povinnost mlčenlivosti, zavazuje se druhé smluvní straně uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

VII. Ochrana osobních údajů

1. Objednatel a poskytovatel se zavazují postupovat plně v souladu s Obecným nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. dubna 2016 (dále jen „Nařízení“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že se ve smyslu Nařízení považuje a bude považovat za Zpracovatele osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi. Objednatel je a bude nadále považován za Správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
3. Ustanovení o vzájemných povinnostech Správce a Zpracovatele při zpracování osobních dat zajišťuje, že nedojde k nezákonnému použití osobních údajů, týkajících se Subjektů údajů ani k jejich předání do rukou neoprávněné třetí strany. Smluvní strany se dohodly na podmínkách zajištění odpovídajících opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů a základních práv a svobod subjektů údajů při zpracování osobních údajů Zpracovatelem.
4. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat pouze a výlučně ty osobní údaje, kterou jsou nutné k výkonu jeho činnosti pro Správce.
5. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze a výlučně po dobu trvání svých smluvních závazků a pouze za účelem stanoveným v této Servisní smlouvě, resp. za účelem, který vyplývá z charakteru a povahy Díla.
6. Zpracovatel je povinen se při zpracování osobních údajů řídit výslovnými pokyny Správce, budou-li mu takové uděleny, ať již ústní či písemnou formou. Za písemnou formu se považuje i elektronická komunikace, včetně emailu. Zpracovatel je povinen neprodleně Správce informovat, pokud dle jeho názoru udělený pokyn Správce porušuje Nařízení nebo jiné předpisy na ochranu osobních údajů.
7. Zpracovatel je povinen zajistit, že veškeré osoby – jakkoli zúčastněné na jeho činnostech pro Správce – se zavážou k mlčenlivosti ve vztahu ke všem osobním údajům, ke kterým budou mít přístup, nebo s kterými přijdou do kontaktu.
8. Zpracovatel je povinen, ve smyslu čl. 32 Nařízení přijmout – s ohledem na stav techniky, náklady na provedení, povahu, rozsah, kontext a účely zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob – vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejména pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zpracování v rozporu s Nařízením.
9. Zpracovatel je povinen Správci písemně oznámit jakékoliv podezření na porušení nebo skutečné porušení bezpečnosti zpracování osobních údajů podle ustanovení této smlouvy, např.: jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu pro Správce, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zpracování osobních údajů v rozporu s Nařízením. Správce bude neprodleně seznámen s jakýmkoliv podstatným porušením těchto ustanovení o zpracování dat.
10. Zpracovatel není oprávněn, ve smyslu čl. 28 Nařízení, zapojit do zpracování osobních údajů dalšího zpracovatele (zákaz řetězení zpracovatelů).
11. Zpracovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti se Správcem, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů, nebo která pro něj přímo vyplývá

z Nařízení. Zpracovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit Správci svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu kontrolu jejich výkonu.

12. Zpracovatel je povinen umožnit provedení auditu Správcem nebo jiným auditorem, kterého správce pověřil, jehož cílem bude prověření plnění povinností zpracovatelem dle této smlouvy, a k těmto auditům poskytne veškerou vhodnou součinnost.

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Servisní smlouva je uzavřena na dobu určitou v délce trvání 5 let ode dne její účinnosti. Smluvní strany se dohodly na automatickém prodlužování doby trvání smlouvy, a to vždy na dobu dalších 5 let (a to i opakovaně). V případě, že kterákoli ze smluvních stran nebude mít zájem na dalším automatickém prodloužení Servisní smlouvy, je povinna druhé smluvní straně tuto skutečnost písemně sdělit, a to nejdříve 2 měsíce před skončením doby jejího trvání, jinak se má za to, že s prodloužením servisní smlouvy souhlasí. Ukončení Servisní smlouvy se nijak nedotkne ustanovení čl. II. odst. 5 a 6, která zavazují poskytovatele – bez ohledu na dobu účinnosti této Servisní smlouvy – po celou dobu trvání licenčních oprávnění objednatel k Dílu.
2. Právní otázky, které nejsou v této Servisní smlouvě výslovně upraveny, se řídí příslušnou obecně platnou právní úpravou obsaženou v občanském zákoníku.
3. Tato Servisní smlouva je projevem svobodné a vážné vůle obou smluvních stran, které ji na důkaz toho stvrzují svými podpisy.
4. Servisní smlouva se vyhotovuje v pěti stejnopisech, z nichž tři obdrží objednatel a dva poskytovatel, a nabývá platnosti ke dni podpisu obou smluvních stran.
5. Poskytovatel je srozuměn s tím, že objednatel je povinen zveřejnit obraz Servisní smlouvy v registru smluv, a to včetně jejich případných změn (dodatků), dalších dokumentů od této smlouvy odvozených a metadat požadovaných k uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Zveřejnění Servisní smlouvy a metadat v registru smluv zajistí objednatel, který má právo tuto smlouvu zveřejnit rovněž v pochybnostech o tom, zda zveřejnění podléhá či nikoliv. Tato Servisní smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
6. Součástí této Servisní smlouvy je Příloha č. 1 – Metodika práce se systémem ATTIS-HelpDesk.

V Brně dne 15. 10. 2019

V Olomouci dne 11. 10. 2019

Za Povodí Moravy, s.p.

Za ATTIS software s.r.o.

.....
[Redacted signature]

.....
[Redacted signature]

PŘÍLOHA Č. I METODIKA PRÁCE SE SYSTÉMEM ATTIS-HELPDESK

Základním účelem aplikace ATTIS-HelpDesk je elektronická registrace servisních požadavků objednatele a vedení záznamu o průběhu jejich řešení.

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

Objednatel – 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 Požadované 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, prntscrn 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 tech. řešení),
- Ke kontrole zadavatelem – incident je vyřešen a čeká se na potvrzení jeho převzetí zadavatelem,
- Potvrzeno zákazníkem – incident byl vyřešen a řešení převzal zadavatel.

O změně stavu požadavku je zadavatel informován prostřednictvím e-mailu zaslaného 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 přístupováno 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.