

SMLOUVA Č. 2020-3959
na digitalizaci Integrovaného manažerského systému VLS

I.
Smluvní strany

Objednatel (zadavatel)

Název: **Vojenské lesy a statky ČR, s.p.**
Sídlo: Pod Juliskou 1621/5, Dejvice, 160 00 Praha
IČO: 00000205
DIČ: CZ00000205
Zápis v obchodním rejstříku: u Městského soudu Praha, spis. zn. ALX 256
Bankovní spojení: [REDAKCE]
Číslo účtu: [REDAKCE]
Zastoupený: Ing. Petrem Králem, ředitelem
Osoba oprávněná k jednání ve věcech technických: [REDAKCE]
ID DS: bjds93z

(dále „objednatel“ nebo též „zadavatel“)

a

Dodavatel

Název: ATTIS Software s.r.o.
Sídlo: Hanušova 100/10, 779 00 Olomouc
IČO: 25894978
DIČ: CZ25894978xxx
Zápis v obchodním rejstříku: u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 24596
Zastoupený: Ing. Alexandrem Tolochem, jednatelem společnosti
Bankovní spojení: [REDAKCE]
Číslo účtu: [REDAKCE]
Osoba oprávněná k jednání ve věcech technických: Ing. Alexandr Toloch, ,
Telefon, e-mail: [REDAKCE]
ID DS: xwin5te

(dále „zhotovitel“ nebo též „dodavatel“),

podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) a podle příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AZ“) uzavírají tuto

smlouvu na digitalizaci Integrovaného manažerského systému VLS

(dále jen „smlouva“).

II.
Účel smlouvy

1. Účelem smlouvy je zajištění efektivního fungování Manažerského informačního systému VLS (dále jen „IMS“) implementací a zaškolením systému ATTIS, vč. jeho následné podpory. Smlouva se sjednává dále za účelem mít možnost tento systém dále rozvíjet a v prostředí

objednatele a v tomto prostředí jej dále užívat pro účely řízení organizace a hodnocení efektivnosti nastavených procesů.

III.

Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek dodavatele dodat systém ATTIS, provést činnosti a poskytovat služby k dosažení účelu smlouvy. Bližší popis předmětu plnění a činností jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy, a to včetně rozsahu a způsobu poskytování souvisejících služeb servisní a záruční podpory. Rozdělení do realizačních etap a závazné termíny plnění jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Předmětem plnění dodavatele v rámci této smlouvy na veřejnou zakázku je:
 - a) Dodávka softwarového systému (aplikace) pro podporu systému kvality a licencí k jeho provozování, který splňuje požadavky uvedené v příloze č. 3 smlouvy.
 - b) Předmětem plnění této smlouvy je i implementace softwaru (vytvoření základního datového modelu). Základní model bude primárně vytvořen na základě stávající dokumentace kvality (příručky, směrnice), informační součinnosti zaměstnanců klienta, expertních prací konzultantů dodavatele. Tento model bude obsahovat všechny prvky IMS obsažené v předané dokumentaci. Některé části budou zpracovány pouze formou ukázky (vybrané procesní diagramy nahrazující psaný text), ale model jako celek bude v návrhu kompletní a bude umožňovat následné rozpracování.
 - c) Poskytování služeb za účelem provozu a podpory:
 - a. update stávající verze programu ATTIS a upgrade na verzi následující, které byly uvedeny do distribuce v době platnosti Smlouvy (včetně změn nebo nové dokumentace) prostřednictvím internetu. Stažení a instalaci aktualizací provádí objednatel;
 - b. průběžné poskytování Servisních služeb technické a metodické podpory provozu programového vybavení ATTIS a případné další podpory v oboru informačních technologií

Přesná specifikace činností, které jsou předmětem Smlouvy, a jejich rozsah, cena a případně forma objednávání a akceptace, je podrobně specifikována v příloze č. 1. této Smlouvy (Servisní a metodická podpora).
3. Plnění uvedené v odst. 2 písm. b) a c) tohoto čl. je dále označováno též jako „související služby“.
4. Za výše uvedená plnění se objednatel zavazuje dodavateli zaplatit po jejich řádném dodání a akceptaci, dohodnutou cenu, která je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy.
5. Objednatel se zavazuje poskytnout nezbytnou součinnost k plnění předmětu smlouvy, přičemž předpokládá součinnost, kterou uvedl v zadávacím řízení.
6. Dodavatel se zavazuje v rámci plnění této smlouvy, zejm. implementace a během následné technické podpory, poskytovat technické konzultace za účelem bezproblémového zprovoznění IS, včetně konzultací týkajících se nastavení provozního prostředí aplikací a souvisejících operačních systémů. Technické konzultace jsou součástí předmětu plnění smlouvy.

IV.

Doba platnosti a účinnosti smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti po jejím podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou od nabytí její účinnosti.

V. Cena

1. Cena za jednotlivé části plnění dle této smlouvy je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy.
2. K uvedené ceně za dodání systému ATTIS a poskytování souvisejících služeb bude připočítána částka daně z přidané hodnoty v zákonné výši.
3. V příloze č. 2 „Nabídková cena a definice etap plnění“ smlouvy uvedené jednotkové ceny za dodání systému ATTIS a poskytování souvisejících služeb jsou cenami nejvýše přípustnými a neměnnými. Jejich zvýšení je možné výhradně v případě změny zákonné sazby daně z přidané hodnoty, vždy však pouze v souladu s podmínkami stanovenými v zadávací dokumentaci a tak, aby nedošlo k porušení pravidel uvedených v zákoně č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZVZ“).

VI. Místo a čas plnění

1. Dodavatel předá systém ATTIS objednateli v místě plnění, kterým je sídlo objednatele, a v případě potřeby i na regionální pracoviště objednatele uvedená na webových stránkách objednatele <http://vls.cz/cs/kontakty>.
2. Dodavatel zahájí plnění dle této smlouvy neprodleně poté, co smlouva nabude účinnosti.
3. Termíny pro splnění jednotlivých částí smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy. Neměly-li stanoveny výslovně jinak, jsou termíny stanoveny počtem kalendářních dnů.

VIII. Licenční ustanovení

1. Dodavatel prohlašuje, že programové vybavení dodávané jako součást plnění této smlouvy, a to jak sw ATTIS jako takový, tak i veškerý jeho upgrade, update, opravy, úpravy a rozšíření zhotovená k využití v prostředí objednatele vč. jeho popisu (dále jen „programové vybavení“) jsou počítačovým programem dle § 65 AZ.
2. Dodavatel bere na vědomí, že programové vybavení je objednateli poskytováno za účelem, který je vyjádřen v této smlouvě (čl. II této smlouvy) a prohlašuje, že za tímto účelem poskytuje v potřebném rozsahu touto smlouvou stanovená oprávnění.
3. Dodavatel poskytuje objednateli nevýhradní oprávnění k výkonu práva užít v plném rozsahu (licenci) programové vybavení dodané nebo zhotovené na základě této smlouvy, a to v časově neomezeném rozsahu, tj. i po ukončení této smlouvy, v územním rozsahu pro Českou republiku a v množstevním rozsahu nezbytném ke splnění účelu této smlouvy, zejm. k řádnému užívání programového vybavení a pro jeho další integraci do prostředí objednatele. Licence nezaniká v případě změny právní formy, sloučení či jiné změny objednatele.
4. Cena za poskytnutí licence sw ATTIS je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy, kolonce: „jednorázová cena získání oprávnění k užití (licence)“. Sjednává se, že ostatní licence dle této smlouvy, jejichž cena není výslovně uvedena, se poskytují bezúplatně.
5. Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn k poskytnutí licence objednateli v rozsahu podle této smlouvy, a dále prohlašuje, že splní svou povinnost zajistit souhlasy autorů, bude-li to pro nabytí práv ke splnění účelu této smlouvy nezbytné. Dodavatel se dále zavazuje, že pokud by z jakéhokoli důvodu licence uvedená v této smlouvě byla neplatná, neúčinná či by nepostačovala udělená licence ke splnění účelu této smlouvy, provede bez zbytečného odkladu poté, co tuto skutečnost zjistí právní jednání, které objednateli poskytne licenci v dostatečném rozsahu, a to bezúplatně (zejm. uzavře příslušnou licenční smlouvy či smlouvy). Zhotovitel ručí za veškerou škodu, včetně porušení dobrého jména objednatele a nákladů případných soudních sporů, která by objednateli vznikla v případě, že by se toto prohlášení ukázalo nepravdivým. Tato práva a povinnosti, jakož i práva a povinnosti uvedená v předchozím odstavci trvají

i poté, co tato smlouva zanikne.

6. Jakákoli omezení zákonné licence objednatele dle ustanovení § 66 odst. 1 a násl. AZ se považují za neúčinná.
7. Smluvní strany ujednávají, že licence zůstává platná i v případě ukončení smlouvy pro její závažné porušení dle čl. XVII. smlouvy.

IX.

Akceptační řízení

1. Dodavatel v návaznosti na dokončení etapy I zahájí automaticky etapu II dle přílohy č. 2 smlouvy. Akceptační protokol bude vystaven až po dokončení každé etapy dle přílohy č. 2 této smlouvy.
2. V případě, že dodaný IS nebude prokazatelně splňovat parametry požadované dle této smlouvy, bude takový výsledek zaznamenán v akceptačním protokolu jako „neakceptováno“. V takovém případě může objednatel vyzvat dodavatele k zjednání nápravy a uvedení parametrů dodaného IS do souladu s parametry požadovanými dle této smlouvy.
3. V případě, že dodaný IS bude prokazatelně splňovat parametry dle této smlouvy, bude takový výsledek zaznamenán v akceptačním protokolu jako „akceptováno“.
4. Akceptační řízení poskytovaných souvisejících služeb servisní, jakož i záruční podpory, bude probíhat pravidelně v čtvrtletních cyklech za předchozí období. Dodavatel vždy do 10. dne v měsíci následujícím po čtvrtletí, ve kterém byly poskytovány související služby servisní a záruční podpory, zašle objednateli report o poskytnutých souvisejících službách za uplynulé čtvrtletí. Objednatel přezkoumá zasláný report a v případě správnosti uvedených údajů jej akceptuje a tuto skutečnost písemně potvrdí objednatelem určená osoba. V opačném případě objednatel vyzve dodavatele k nápravě a zaslání opraveného reportu.
5. Ve vztahu ke servisním službám (body 4 přílohy č.1) neprobíhá akceptační řízení.

X.

Technická podpora a rozvoj systému

1. Technická podpora musí být poskytována podle pravidel stanovených v této smlouvě a její přílohy č.4 .
2. Technická podpora je poskytována po zavedení sw ATTIS do ostrého provozu v rozsahu TP odpovídající přílohách č. 3 a 2 této smlouvy.
3. Dodavatel se zavazuje poskytovat objednateli v souladu s podmínkami smlouvy do jejího skončení Služby rozvoje. Službami rozvoje či rozvojem se rozumí úpravy Monitoringu přesahující rámec technické podpory, jak je vymezena v příloze č. 1 této smlouvy

XI.

Fakturační a platební podmínky

1. Právo fakturovat vzniká dodavateli po akceptaci plnění etapy I a po akceptaci plnění etapy II dle přílohy č. 2 smlouvy (vč. vyhotovení akceptačních protokolů).
2. Dodavatel po vzniku práva fakturovat odešle do pěti pracovních dnů doporučeně objednateli daňový doklad (dále jen „faktura“) v jednom originále. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného daňového dokladu podle platné právní úpravy, zejména podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a podle § 435 OZ, a dále tyto údaje:
 - a) označení dokladu jako „**Daňový doklad - faktura**“;
 - b) číslo smlouvy, podle které se uskutečňuje plnění;
 - c) cenu poskytnutého plnění v Kč bez DPH, částku DPH a cenu včetně DPH;

- d) označení peněžního ústavu a čísla účtu dodavatele, na který má být poukázána platba.
3. K faktuře musí být připojen originál akceptačního protokolu potvrzeného objednatelem. K faktuře za poskytnutí souvisejících služeb servisní a záruční podpory musí být připojena kopie potvrzeného reportu.
 4. Objednatel uhradí fakturovanou částku dodavateli do 21 dnů ode dne doručení faktury. Bude-li faktura doručena v období od 15. prosince příslušného roku do 15. ledna roku následujícího, prodlužuje se splatnost takové faktury o 30 dnů. Je-li na faktuře uvedena odlišná doba splatnosti, platí ujednání podle této smlouvy. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odesání platby z účtu objednatele.
 5. Objednatel neposkytuje zálohové platby.
 6. Faktura bude dodavatelem zaslána objednateli na adresu jeho sídla.
 7. Objednatel je oprávněn fakturu vrátit před uplynutím její splatnosti, neobsahuje-li některý údaj nebo doklad uvedený ve smlouvě nebo má jiné závady v obsahu nebo nedostatečný počet výtisků. Při vrácení faktury objednatel uvede důvod jejího vrácení a v případě vrácení dodavatel vystaví fakturu novou. Vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží znovu ode dne doručení nové faktury objednateli. Dodavatel je povinen novou fakturu doručit objednateli do 10 dnů ode dne doručení vrácené faktury dodavateli.
 8. Dodavatel je oprávněn fakturovat prostřednictvím elektronické faktury až po předchozím souhlasu objednatele, ledaže je přijetí elektronické faktury garantováno právními předpisy (zejm. ZVZ, směrnice 2014/55/EU ze dne 16. dubna 2014 o elektronické fakturaci při zadávání veřejných zakázek - dále jen „garantovaná elektronická fakturace“). Souhlas podle předchozí věty je oprávněna udělit osoba zastupující příjemce ve věcech technických. V případě elektronické fakturace se ustanovení o fakturaci, která se svou povahou vztahují k fakturaci v listinné podobě, nebo ta, jež nelze pro elektronickou fakturaci splnit (zejm. ustanovení o počtu stejnopisů, fyzické zasilací adrese), použijí přiměřeně. Pro odstranění pochybností se pro elektronickou fakturaci stanoví, že:
 - a) jsou-li stanoveny požadavky na další dokumenty tvořící součást faktury (zejm. přehled činností) a nelze-li tyto požadavky splnit pro elektronický formát faktury, pak objednatel na návrh dodavatele (dle poslední věty tohoto odstavce) upřesní způsob předání ostatních součástí faktury pro elektronickou fakturaci; za okamžik doručení faktury se v takovém případě považuje okamžik, kdy objednatel obdrží veškeré předpokládané dokumenty k faktuře,
 - b) neužijí se ustanovení o doručení většího počtu vyhotovení/stejnopisů faktury.
 9. Z důvodu předcházení technickým a organizačním komplikacím se smluvní strany dohodly, že v případě, kdy dodavatel hodlá využít elektronickou fakturaci, projedná a upřesní dodavatel proces zasilání elektronických faktur a odchylky od listinné fakturace s osobou zastupující objednatele (ve věcech technických) uvedenou v této smlouvě, a to alespoň 15 dnů před zasláním první elektronické faktury.
 10. Pokud budou u dodavatele shledány důvody k naplnění institutu ručení za daň podle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, bude objednatel při zasilání úplaty vždy postupovat zvláštním způsobem zajištění daně podle § 109a tohoto zákona.

XII.

Odpovědnost za škody

1. Dodavatel se zavazuje mít po celou dobu účinnosti smlouvy uzavřené pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění ve výši min. 5 000 000 Kč a tuto skutečnost na základě výzvy objednatele kdykoliv prokázat předložením kopie dokladu o uzavřeném pojištění.

XIII.
Záruka za jakost, reklamace, odstraňování vad

1. Dodavatel poskytuje objednateli záruku za jakost a úplnost sw ATTIS v souladu s ustanoveními § 2087 a § 2113 až 2117 OZ. Dodavatel se zavazuje, že sw ATTIS bude po dobu 36 měsíců způsobilý k použití pro účel uvedený ve smlouvě a zachová si vlastnosti ujednané v této smlouvě. Záruční doba neběží po dobu, po kterou objednatel nemůže užívat sw ATTIS pro jeho reklamované vady.
2. Vady sw ATTIS, které se projeví během záruční doby, uplatňuje objednatel u dodavatele bezodkladně po jejich zjištění prostřednictvím záznamu Help Desku dostupném na webové adrese <http://support.attis.cz> nebo v případě nedostupnosti telefonem nebo e-mailem, a to na telefonní číslo dodavatele: [REDAKCE] nebo e-mail: [REDAKCE].
3. Záruční servis bude probíhat dle požadavků na související služby uvedené v příloze č. 1 smlouvy.

XIV.
Práva z vadného plnění

1. Práva z vadného plnění se řídí ustanoveními § 1914 až 1925 a § 2099 až 2112 OZ.

XV.
Smluvní pokuty a úroky z prodlení

1. Dodavatel zaplatí objednateli v případě nedodržení termínu plnění a termínů při poskytování servisní podpory dle předchozích odstavců a přílohy č. 2 této smlouvy, smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý započatý den prodlení, a to až do řádného poskytnutí všech plnění. V případě kumulace prodlení lze tuto smluvní pokutu ukládat za každý termín, s nímž je dodavatel v prodlení. Tím nejsou dotčena ustanovení čl. XVIII. smlouvy. Okamžik práva fakturace smluvní pokuty vzniká prvním dnem prodlení.
2. Objednatel zaplatí dodavateli za prodlení s úhradou faktury za každý započatý den prodlení úrok z prodlení v zákonné výši.
3. Smluvní pokuty a úroky z prodlení jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení vyúčtování povinné straně.
4. Smluvní pokuty a úrok z prodlení vzniklý na základě této smlouvy hradí povinná smluvní strana bez ohledu na to, zda a v jaké výši vznikla druhé smluvní straně v této souvislosti škoda. Náhrada škody je vymahatelná samostatně vedle smluvních pokut a úroku z prodlení v plné výši. Smluvní strany tak tímto vylučují aplikaci ustanovení § 2050 OZ.
5. Objednatel musí poskytovateli oznámit uložení smluvní pokuty nebo požadavku náhrady škody. Oznámení musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která v souladu s odkazem na příslušné ustanovení smlouvy zakládá právo objednatele účtovat smluvní pokutu nebo náhradu škody. Oznámení musí dále obsahovat informaci o způsobu úhrady, přičemž zhotovitel souhlasí, aby objednatel určil způsob úhrady smluvní pokuty nebo náhradu škody, na niž mu vznikne nárok, a to včetně formou zápočtu proti kterékoliv pohledávce zhotovitele vůči objednateli. Pokud by nedošlo k tomuto zápočtu v plném rozsahu, zavazuje se zhotovitel k doplacení dlužné částky, a to do 14 kalendářních dnů ode dne převzetí písemného oznámení objednatele.

XVI.
Zvláštní ujednání

1. Vztahy smluvních stran touto smlouvou výslovně neupravené se řídí českým právním řádem, zejména pak OZ, příp. AZ.

2. Smluvní strany se podpisem smlouvy dohodly, že vylučují aplikaci ustanovení § 557 a § 1798 až 1800 OZ.
3. Dodavatel na sebe v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 OZ přebírá nebezpečí změny okolností. Tímto však nejsou nikterak dotčena práva smluvních stran upravená ve smlouvě.
4. Práva vyplývající ze smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 4 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
5. Stane-li se jakékoli ustanovení smlouvy neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, netýká se tato neplatnost a nevynutitelnost zbývajících ustanovení smlouvy. Smluvní strany se tímto zavazují nahradit do 5 pracovních dnů po doručení výzvy druhé smluvní strany jakékoli takové neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením, které je platné, zákonné a vynutitelné a má stejný nebo alespoň podobný obchodní a právní význam.
6. Dodavatel prohlašuje, že systém sw ATTIS, ke kterému objednatel získá právo užití, a který bude dodavatel pro objednatele provozovat, není zatížen žádnými právy třetích osob, vylučujícími užití objednatelem dle požadavků této smlouvy. Dodavatel odpovídá za případné porušení práv z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví třetích osob.
7. Smluvní strany se dohodly, že si bezodkladně písemně sdělí skutečnosti, které se týkají změn některého z jejich základních identifikačních údajů, včetně právního nástupnictví.
8. Zadání provedení části plnění dle smlouvy poddodavateli dodavatelem nezbavuje dodavatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení plnění dle smlouvy vůči objednateli. Dodavatel odpovídá objednateli za plnění smlouvy, které svěřil poddodavateli, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám.
9. Jednacím jazykem při ústním či písemném styku, souvisejícím s plněním této smlouvy, je český nebo slovenský jazyk.
10. Dodavatel není oprávněn v průběhu plnění svého závazku dle této smlouvy a ani po jeho splnění bez předchozího písemného souhlasu objednatele poskytovat jakékoliv informace, se kterými se seznámil v souvislosti s plněním svého závazku a podkladovými materiály v listinné či elektronické podobě, které mu byly poskytnuty v souvislosti s plněním závazku dle této smlouvy, třetím osobám (mimo poddodavatele). Poskytnuté informace jsou důvěrné. Tyto informace mohou obsahovat obchodní tajemství objednatele. Při jakékoli komunikaci s poddodavatelem je povinen dodavatel na tyto povinnosti upozornit. V případě vzniku škody z vyžrazení tajemství je dodavatel povinen uhradit veškeré vzniklé škody vč. příslušenství. Povinnost mlčenlivosti platí i po ukončení plnění této smlouvy.
11. V případě, že bude při plnění smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je dodavatel povinen zajistit, aby nedocházelo k porušení právních předpisů upravujících ochranu a zpracování osobních údajů, zejm. zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o zpracování osobních údajů“) a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
12. Dodavatel souhlasí se zveřejněním obsahu smlouvy. To neplatí v případě, že smlouva obsahuje informace, které se kvalifikují jako obchodní tajemství. Obsahuje-li smlouva obchodní tajemství, dodavatel je povinen toto obchodní tajemství předem označit.
13. Dodavatel není oprávněn zcela ani zčásti postoupit na třetí osobu žádné ze svých práv, ani žádný ze svých závazků plynoucích z této smlouvy ani tuto smlouvu jako celek.
14. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami týkající se této smlouvy musí být učiněna v písemné formě, není-li v textu smlouvy uvedeno výslovně jinak, a musí být doručena osobně nebo prostřednictvím doporučené poštovní zásilky na adresy uvedené v záhlaví této smlouvy, nebo prostřednictvím e-mailové adresy uvedené v této smlouvě.

15. Smluvní strany sjednávají pravidla pro doručování vzájemných písemností tak, že písemnost se v případě pochybností či nedoručitelnosti považuje za doručenu třetím pracovním dnem po jejím odeslání na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, nedoručí-li druhá strana písemné oznámení o změně adresy, a to bez ohledu na to, zda se adresát na této adrese zdržuje a zásilku vyzvedne.

XVII. Zánik závazků

1. Smluvní strany se dohodly, že závazek ze smluvního vztahu zaniká v těchto případech:
 - a) dohodou smluvních stran při vzájemném vyrovnání účelně vynaložených a prokazatelně doložených nákladů ke dni zániku smlouvy;
 - b) výpovědí smlouvy nebo její části učiněnou jakoukoliv smluvní stranou bez udání důvodu s výpovědní lhůtou v délce 3 měsíců, a to nejdříve 60 měsíců od ukončení projektu (dokončení etapy II). Výpovědní lhůta začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně;
 - c) jednostranným odstoupením objednatele od smlouvy pro její podstatné porušení dodavatelem;
 - d) jednostranným odstoupením od smlouvy nebo od nesplněného zbytku plnění objednatelem v případě, že dodavatel uvedl v nabídce informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek zadávacího řízení,
 - e) jednostranným odstoupením dodavatele od smlouvy z důvodu jejího podstatného porušení objednatelem, za což se považuje prodlení objednatele s úhradou ceny za plnění předmětu dle smlouvy o více než 30 dní, pokud objednatel nezjedná nápravu ani do 10 pracovních dnů od doručení písemného oznámení objednatelem o takovém prodlení se žádostí o jeho nápravu.
 - f) pokud na majetek dodavatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo návrh na insolvenční řízení byl zamítnut, z důvodů, že majetek společnosti nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení,
 - g) v případě, že dodavatel vstoupí do likvidace.
2. Smluvní strany se dohodly, že podstatným porušením smlouvy ze strany dodavatele ve smyslu § 2002 odst. 1 OZ se rozumí:
 - a) prodlení s dodáním celého plnění o více než 1 měsíc oproti termínu uvedeného v příloze č. 2 smlouvy;
 - b) překročení SLA více než 3x o více než 30 %;
 - c) porušení čl. VIII. této smlouvy.
3. Objednatel i dodavatel se dále dohodl, že odstoupení od smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno druhé smluvní straně.

XVIII. Závěrečná ujednání

1. Smlouva se uzavírá jako písemná za použití elektronických prostředků. Smluvní strana, která smlouvu podepíše jako poslední, je povinna zaslat druhé smluvní straně stejnopis smlouvy obsahující podpisy obou smluvních stran.
2. Smlouva může být měněna či doplňována pouze vzájemně odsouhlasenými a podepsanými písemnými a vzestupně očíslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí.
3. Smluvní strany se dohodly, že v případě sporů z této smlouvy bude k jejich řešení v souladu s ustanovení § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, v prvním stupni místně příslušným výlučně Obvodní soud pro Prahu 6 a Městský soud v Praze.
4. Smluvní strany berou na vědomí, že smlouva, jakož i její dodatky, ke své účinnosti vyžadují

uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí objednatel neprodleně po uzavření smlouvy. Objednatel se současně zavazuje informovat druhou smluvní stranu o provedení registrace tak, že zašle druhé smluvní straně kopii potvrzení správce registru smluv o uveřejnění smlouvy bez zbytečného odkladu poté, kdy sama potvrzení obdrží, popř. již v průvodním formuláři vyplní příslušnou kolonku s ID datové schránky druhé smluvní strany.

5. Případné plnění, které bylo poskytnuto bez právního důvodu, se považuje za plnění podle této smlouvy. Práva a povinnosti vzniklá z tohoto plnění se řídí touto smlouvou. Bude-li tato smlouva považována za neúčinnou, neplatnou či zrušenou dle příslušných právních předpisů, případně pokud je z takové smlouvy již plněno, smluvní strany se zavazují, že bez zbytečného odkladu po tomto zjištění uzavřou dohodu o vypořádání bezdůvodného obohacení, a to v cenách dohodnutých v této neúčinné, neplatné či zrušené smlouvě nebo uzavřou novou smlouvu stejného předmětu plnění a podmínek jako v neúčinné, neplatné či zrušené smlouvě. Smluvní strany souhlasí s tím, že se ustanovení § 2999 odst. 1 OZ, o cenách obvyklých, neuplatní.
6. Jestliže jednotlivá ustanovení této smlouvy jsou nebo se stanou zcela nebo částečně neplatnými, jestliže nějaká ustanovení zcela chybí nebo jsou nevymahatelná, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení. Namísto neplatného, chybějícího či nevymahatelného ustanovení dohodnou smluvní strany takové platné ustanovení, které nejvíce odpovídá smyslu a účelu chybějícího či nahrazovaného ustanovení.
7. Dodavatel prohlašuje, že souhlasí se zveřejněním nabídkových cen, jakož i dalších dokumentů a údajů, které musí být ze zákona zveřejněny.
8. Po ukončení smlouvy zůstávají nadále účinná ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení této smlouvy, deliktní závazky, povinnost mlčenlivosti a licenční ujednání.
9. Smluvní strany prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by uzavření smlouvy vylučovaly a berou na vědomí, že v plném rozsahu nesou veškeré právní důsledky plynoucí z vědomě jimi udaných nepravdivých údajů. Na důkaz svého souhlasu s obsahem smlouvy připojují pod ní své podpisy.
10. Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:
 - příloha č. 1 - Popis předmětu plnění
 - příloha č. 2 - Nabídková cena a definice etap plnění
 - příloha č. 3 - Požadavky na softwarový systém (aplikace) pro podporu systému kvality
 - příloha č. 4 - Pravidla poskytování technické podpory

Za objednatele:

07.01.2021

Za dodavatele:

15.12.2020

.....
Vojenské lesy a statky ČR, s. p.
Ing. Petr Král
ředitel

.....
ATTIS software s.r.o.
Ing. Alexandr Toloch
jednatel

Příloha č. 1 smlouvy Č. 2020-3959

Popis předmětu plnění

Předmětem plnění je převedení současného integrovaného manažerského systému, který obsahuje současné standardy kvality ISO 9001:2009, ISO 14001:2005, OHSAS 18001:2008 a ISO 27001:2013 a ISO 50001:2011-2020 do jednoho datového modelu v SW, tak aby vznikl „bezpapírový“ dokumentační centrální datový model přístupný nejen managementu, ale i všem zaměstnancům.

Tento implementovaný systém bude nejen podporovat požadavky standardu kvality, ale do budoucna bude plnohodnotným manažerským nástrojem i pro podporu řízení výkonnosti všech zaměstnanců a bude podporovat:

- definici strategie, cílů a ukazatelů výkonnosti organizace i každého zaměstnance
- jednoznačné vymezení procesů, činností a projektů organizace a z toho vyplývající vymezení optimálních pracovních úloh formálně zakotvených v online pracovních náplních všech zaměstnanců
- stanovení požadavků na lidské zdroje tzn. definování klíčových kompetencí (dovedností, znalostí a postojů) vyplývajících z pracovních úloh a osobních cílů všech zaměstnanců
- zavedení systému měření výkonnosti (KPIs) na úrovni organizace s rozpadem na organizační útvary, procesy a projekty a zavedení účinných zpětných vazeb k výkonu i potenciálu všech zaměstnanců organizace (hodnocení individuálního výkonu a úrovně dosahovaných kompetencí)

Uvedené plnění se skládá z:

1- licence k sw ATTIS:

- ATTIS4. Komplet, tlustý kl. - 1x licence pro tvorbu a správu celého modelu a administraci sw
- ATTIS4. modul, tlustý kl. - 6 x licence pro tvorbu a správu jednotlivých modelu procesů a projektů, ukazatelů výkonnosti (KPIs), rizik, organizační struktury, kompetencí
- ATTIS4. SVR - 1x licence serveru pro tenkého klienta (přístupy přes www stránku), včetně osobní stránky každého zaměstnance do celkového počtu 60 zaměstnanců
- ATTIS4. tenký kl. - 5 x licence pro přístup a základní práci (reporting, chat, úkoly) vedoucích pracovníků s celým datovým modelem (moduly BPM - procení model, MBO - model ukazatelů a cílů, ORG - model organizační struktury, RM - rizika)

licence je poskytována pro uživatele (login/heslo). Maximální počet uživatelů (login/heslo) odpovídá počtu licencí, tj. jedna licence je poskytována jednomu uživateli. Nabyvatel je oprávněn nainstalovat a následně použít příslušný účet uživatele na libovolný počet osobních počítačů.

2- Nasazení (instalace) do prostředí objednatele

Dodavatel provede instalaci do HW s SW infrastruktury objednatele, které bude splňovat požadavky a na HW a SW uvedený v dokumentaci dodavatele na adrese:

[ATTIS Knowledge Base - Dokumentace](#)

Součástí instalace bude provedení základní konfigurace modelovacích objektů a integrace s Active Directories objednatel pro přihlašování a autentizaci uživatelů objednatele.

Objednatel umožní instalaci a konfiguraci sw ATTIS prostřednictvím vzdáleného přístupu.

3- Implementace (vytvoření základního datového modelu)

Základní model bude primárně vytvořen, na základě stávající dokumentace kvality (příručky, směrnice), informační součinnosti zaměstnanců klienta, expertní práci konzultantů dodavatele. Tento model bude obsahovat všechny prvky ISM obsažené v předané dokumentaci. Některé části budou zpracovány pouze formou ukázky (vybrané procesní diagramy nahrazující psaný text), ale model jako celek bude v návrhu kompletní a bude umožňovat následné rozpracování.

4- Služby servisní a záruční podpory

Služba	Popis
Servisní podpora	<p>Update a upgrade, řešení reklamací: Update stávající verze programu a upgrade na verzi následující, která byla uvedena do distribuce v době platnosti smlouvy (včetně změněné nebo nové dokumentace) prostřednictvím internetu. Stažení a instalaci aktualizací provádí nabyvatel. Reakční doba řešení incidentů je 5 pracovních dnů, dořešení u kritických funkcí 15 dnů, závažných a ostatních do 30 dní</p> <p>Hotline Telefonická podpora uživatelů a příjem hlášení přes telefon a jejich zaevidování do systému Helpdesk (2 hod/měs.)</p> <p>Helpdesk Neomezený počet zadání incidentů a požadavků, převzetí požadavku v pracovní dny od 8 do 16 hod Příjem hlášení prostřednictvím WWW rozhraní, v pracovní době převzetí požadavku, jeho kategorizace a předání k řešení. Zahrnuje evidenci všech požadavků a přehledy stavu řešení jednotlivých požadavků, včetně kompletní historie komunikace s objednatelem.</p>
Metodická podpora	<p>a) 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.</p> <p>b) Konzultace a řešení metodických postupů a jejich optimální podporu funkcionalitami aplikace, provedení pravidelného půlročního auditu s návrhem opatření.</p> <p>Přístup do archivu k výukovým videím.</p> <p>Rozsah 1 Mday/čtrtletí.</p>

Poznámka: 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.

Nabídková cena a definice etap plnění

Etapa 1 - Dodávka licencí a licencí sw ATTIS a nasazení (instalace) do prostředí objednatele:

Cena (v Kč bez DPH):

Modul		Cena za uživatele	Počet uživatelů	Cena celkem
1.	ATTIS4. Komplet, tlustý kl.	29.900,- Kč	1	29.900,- Kč
2.	ATTIS4. BPM, MBO, RM tlustý kl.	9.900,- Kč	6	59.400,- Kč
3.	ATTIS4. SVR	99.000,-Kč	do 150	99.000,-Kč
4.	ATTIS4. tenký kl.	3.050,-Kč	5	15.250,-Kč
Jednorázová cena získání oprávnění k užití (licence)				203.550,- Kč

Termín: do 31.12.:.2020

Etapa 2 - Implementace (vytvoření základního datového modelu)

Cena (v Kč bez DPH): 300.000,- Kč

Cena obsahuje veškeré náklady mimo náklady na případné vycestování do zahraničí

Termín: do 30.04.2021

Etapa 3- Služby servisní a záruční podpory

Cena (v Kč bez DPH):

- a) Servisní podpora: 2.035,- Kč/měsíc bez DPH (1 % z ceny licence)
- b) Metodická podpora: 2.900,- Kč/měsíc bez DPH

Při překročení rozsahu 1 MDays/pol. se účtuje:

- oblast a) 690,-Kč/hod,
- oblast b) 1.000,-Kč/hod

Při překročení počtu 1 návštěv u Objednatele bude u každé další cesty účtováno cestovné v sazbě 10 Kč/km.

Požadavky na softwarový systém (aplikace) pro podporu systému kvality

Procesní modul musí umožňovat:

- tvorbu hierarchicky uspořádaných procesních modulů
- uživatelské nastavení objektů pro modulování procesů
- vytváření grafických procesních diagramů v modulu
- přiřazování vstupů, výstupů a zdrojů k procesům s možností uživatelsky definovat typy těchto objektů (např. tištěný dokument, elektronický dokument, software...)
- vytvářet vazby vstupů, výstupů a zdrojů na externí datová úložiště včetně internetu s možností otevírat navázané dokumenty přímo z prostředí procesního modulu
- definovat procesní „role“ pro vykonavatele procesů
- uživatelsky definovat možnosti typu odpovědnosti role k procesnímu kroku (např. RASCI matice)
- procesní kroky propojovat s dalšími klíčovými prvky integrovaného systému řízení - minimálně musí být možné k libovolnému procesnímu kroku nastavit libovolný ukazatel výkonnosti (KPI, PPI), riziko, které daný proces ohrožuje, a řídicí dokumenty (směrnice, vzory záznamů), které definují požadavky na provedení procesu
- textový popis procesů a procesních kroků s možností generovat textové „procesní směrnice“ ve formátu pdf
- uživatelsky definovat objekty aktuálně zobrazené v diagramu (možnost skrýt nebo zobrazit různé typy objektů z důvodu přehlednosti a účelu využití procesního diagramu)

Organizační modul musí umožňovat:

- vedení evidence osob, pracovních míst a organizačních jednotek
- vytváření modelu organizační struktury s využitím evidence osob, pracovních míst a organizačních jednotek
- vytváření vazeb nadřízenosti a podřízenosti
- vytváření přechodných organizačních jednotek - týmů
- propojení pracovních míst s jejich odpovědnostmi v procesech s využitím procesních rolí
- možnost datové synchronizace s personálními systémy

Modul ukazatelů, cílů, metrik a jejich reporting musí umožňovat:

- vizualizace a zobrazení strategické mapy/mapy ukazatelů
- systém reportingu a vyhodnocování jednotlivých KPIS
- definování požadované hodnoty včetně mezí pro signalizaci neplnění
- stanovení zodpovědnosti konkrétního pracovního místa za daný ukazatel
- podpora reportování plnění ukazatelů a jejich vizualizaci formou „semafor systému“
- možnost vzájemně propojovat a vytvářet vypočtené ukazatele s uživatelskou definicí výpočtových vzorců
- definování procesních parametrů výkonnosti (Process Performance Indicators), ukazatele bude možno připojit k procesu i jeho části (činnost)
- komplexní podpora komunikace pracovníků (komentáře, návrhy opatření, chat k výsledkům reportingu podle nastavených práv)
- propojení cílů/ukazatelů do hodnocení/motivace zaměstnanců - tvorba osobních ukazatelů výkonnosti
- možnost datových vazeb ukazatelů na jiné informační systémy, automatizované načítání hodnot z externích i interních databází, ruční reportování KPI
- řízení kompetencí pro procesy
- vytváření souborů požadavků na kompetence (znalosti a dovednosti) lidí, propojení požadavků na kompetence s konkrétním pracovním místem (kompetenční modul pracovního místa)
- podpora sebehodnocení a hodnocení a kompetencí zaměstnanců a archivace výsledků
- hodnocení pro auditní účely

Modul řízení procesních rizik musí umožňovat:

- vytváření katalogu a karet rizik včetně hodnocení jejich významnosti (pravděpodobnost a závažnost)
- přiřazení rizik ke konkrétním procesům, které jsou riziky ohroženy
- stanovování opatření k řešení rizik a jejich přiřazení konkrétním pracovním místům
- kontrola plnění opatření

Modul řízení zdrojů (dokumentace, aktiva, sw, hw, pomůcky, vybavení,...) musí umožňovat:

- uživatelské nastavení typů objektů zdroje
- možnost strukturovaného uspořádání využitých zdrojů ve stromové struktuře, vyhledávání a filtrování zdrojů (potenciální budoucí náhrada tištěné řídicí dokumentace)
- uživatelské vytváření vazeb třídění zdrojů k procesům, rizikům, ukazatelům, metrikám, kompetencím, číselníkům QMS)

- možnost datového propojení objektu zdroje s externím datovým úložištěm
- možnost otevírání přiřazených souborů z externích úložišť přímo z datového modulu

Modul prokazování plnění požadavků systémů kvality musí umožňovat:

- podpora definice kontextu organizace a identifikace zainteresovaných stran
- možné vytváření vazeb podle požadavků zvolené normy kvality (případně jiného řídicího dokumentu), ke všem objektům procesů, aktivity, rizik, ukazatelů, zdrojů
- automatizované vyhledávání všech relevantních prvků procesního dokazujících plnění □ konkrétního článku zvolené normy kvality

FUNKCIONALITY:

Řízení auditů:

- definice plánů auditů
- podpora auditů procesů formou vytváření sad auditních otázek (auditor) a odpovědí (vlastník procesů)
- evidence zjištění
- stanovování a hodnocení úkolů vyplývajících z výsledků procesních auditů
- automatické vytváření auditních zpráv ve formátu pdf
- evidence provedených kontrol

Řízení a schvalování:

- možnost mailové notifikace relevantním uživatelům při změně procesu nebo navázaného objektu (směrnice, zákon, ukazatel)
- možnost stanovit uživateli povinnost prokazatelného seznámení s provedenou změnou procesu nebo navázaného objektu
- sdílené komentáře k jednotlivým částem datového modulu

Řízení úkolů:

- podpora zadávání úkolů navázaných na konkrétní procesy nebo procesní kroky (porady, projekty)
- možnost stanovování podúkolů
- možnost komentářů nad jednotlivými úkoly
- notifikace zadání úkolů relevantním osobám
- hromadné rozesílání úkolů skupinám uživatelů
- třídění úkolů dle typů agend

Podpora GDPR:

- vytváření katalogu a karet zpracování osobních údajů podle požadavků „Nařízení GDPR“
- podpora evidence opatření a jejich kontroly jejich plnění
- automatizovaný export údajů o zpracování OÚ pro splnění informační povinnosti

Řízení uživatelských oprávnění:

- nastavení různých uživatelských oprávnění k přístupům a editacím dat modulu

Uživatelský interface:

- on-line přístup k procesnímu modulu na základě uživatelských oprávnění prostřednictvím webového prohlížeče
- plně personifikovaný přístup k datům automaticky konfigurovaný na základě pracovního zařazení zaměstnance a jeho zapojení v procesech a projektech
 - o přehled všech procesů pracovníka
 - o interaktivní přístup k dokumentaci určené příslušnému pracovníkovi
 - o zobrazení pracovní náplně
 - o zobrazení rizik
 - o zobrazení ukazatelů výkonnosti KPI
 - o zobrazení kompetenčního modulu
 - o zobrazení podřízených včetně jejich výsledků hodnocení a plnění ukazatelů
- off-line přístup k procesnímu modulu prostřednictvím html formátu

Datové rozhraní:

- možnost výměny dat v běžných datových formátech (CSV, XML, ...)
- uživatelsky definované exporthy dat v běžných formátech (HTML, TXT, RDF, CSV, XLS, PDF,...)
- možnost tvorby uživatelsky definovaných sestav prostřednictvím integrovaného generátoru sestav

Implementovaný systém musí splňovat následující standardy:

Klientské stanice:

- SW musí být provozován na OS Windows 10. Klientské stanice jsou vybaveny internetovým prohlížečem Internet Explorer, který je nastaven jako výchozí prohlížeč. Alternativní prohlížeč je stanoven Edge Chromium. Systém nesmí vyžadovat instalaci následujících aplikačních komponent: Active-X, Java, SilverLight, Adobe Flash. Tyto komponenty nejsou podporovány.
- Klientské stanice jsou vybaveny MS Office 2016 a vyšší.

Databázová vrstva:

- Systém bude provozován na centrálním databázovém serveru MS SQL server 2017 Standard, kde budou vytvořeny samostatné databáze. Systém nesmí vyžadovat specifické nastavení celého serveru.

Ověřování uživatelů:

- Systém musí využívat centrální adresářovou službu MS Active Directory (dále jen AD). V případě deaktivace účtu na úrovni AD musí dojít i k deaktivaci přístupu na úrovni aplikace. Systém musí podporovat jednotné přihlašování (SSO) prostřednictvím AD, autentizace nesmí probíhat na aplikační úrovni.

Aplikační servery:

- Primární operační systém je Microsoft Windows Server 2019. Pro webový server je preferován IIS.
- Součástí specifikace musí být stanovení minimálního a doporučeného počtu vCPU, velikosti RAM a HDD.

Souborové úložiště:

- Pokud systém vyžaduje externí úložiště, je podporován pouze systém NTFS s přístupem prostřednictvím protokolu SMB.

Virtualizační platforma:

- Základní virtualizační platformou je Hyper-V

Aplikační Logování:

- Systém musí umět předávat auditní záznamy do centrálního Logmanageru. Auditními logy se rozumí zaznamenání veškerých významných událostí uváděné ve vyhlášce k ZKB 181/2014 Sb.

Další požadavky:

- Integrace s Active Directory
- Integrace s úložištěm dokumentů na serveru

Příloha č. 4 smlouvy Č. 2020-3959

Pravidla poskytování technické podpory (Práce se systémem Help desk)

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

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 přílohy (každá max 5MB) pomocí volby „Vybrat Soubor“ (např. log chyby, prntscrn obrazovky apod.).

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. V případě, že nedojde ze strany zadavatele k žádné reakci (vráceno zpět k dopracování nebo potvrzení o vyřešení) se po uplynutí lhůty 3 týdnů incident automaticky přepne do stavu „Potvrzeno zákazníkem“.
- 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 „Aktivní požadavky“, 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 archivovaných incidentů je nutné přepnout na „Archivované požadavky“. 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 ATTIS Software 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.