SERVISNÍ SMLOUVA
č. SLL JL/……/2024

uzavřená podle ustanovení § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění mezi Smluvními stranami, kterými jsou:

ATTIS software s.r.o.
IČO: 25894978 DIČ: CZ 25894978
se sídlem: Olomouc, Hanušova 100/10, 779 00
ID datové schránky: xwin5te
zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Krajským soudem v Ostravě oddíl C, vložka 24596
Zastoupena XXX, jednatelem
(dále jen "Poskytovatel")

a

Státní léčebné lázně Janské Lázně, státní podnik
IČO: 00024007, DIČ: CZ00024007
se sídlem náměstí Svobody 272, 542 25 Janské Lázně
ID datové schránky: zpfsmkk
zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, sp. zn. AXII 253
zastoupen XXX, ředitelem
(dále jen "Objednatel")

Poskytovatel a Objednatel (společně též jako „Smluvní strany“ nebo každý zvlášť jako „Smluvní strana“) uzavřeli níže uvedeného dne ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, tuto

Smlouvu o poskytnutí licence na užívání software
(dále jen **„Smlouva“**)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu v souladu s ustanovením §§ 6, 27 a 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění, a v souladu s nabídkou Zhotovitele ze dne 19.3.2024, která byla ve výběrovém řízení pro veřejnou zakázku malého rozsahu 019/2024/ZMR s názvem „**Software pro tvorbu a správu integrovaného systému řízení**“ vybrána jako nejvýhodnější, a která je součástí dokumentace k veřejné zakázce a je uložena u Nabyvatele, jakožto zadavatele veřejné zakázky.
2. Poskytovatel prohlašuje, že je výlučným vlastníkem a vykonavatelem autorských majetkových práv, jakožto i ke všem zpracovaným autorským materiálům s autorským dílem souvisejícím, čímž se mají na mysli zejména nikoliv však výlučně veškeré podklady, zdrojové kódy, detaily, plány, specifikace, rozvrhy, zprávy, kalkulace a ostatní obdobná díla, včetně designu v nich obsaženého k uvedenému autorskému dílu Sw pro Integrovaný systém řízení (dále jen ISŘ), který splňuje veškeré požadavky Nabyvatele dle zadávací dokumentace. Poskytovatel prohlašuje, že majetková práva k Sw vykonává na základě vlastního autorství Sw nebo jeho částí, popřípadě na základě § 58 (příp. § 59 odst. 2) autorského zákona, a že majetková práva k Sw vykonává v plném rozsahu po celou dobu existence Sw.
3. Poskytovatel poskytl Objednateli licenci k Sw (dále jen „Licence“) na základě samostatné Smlouvy, kterou Smluvní strany uzavřely bezprostředně před podpisem této Smlouvy (dále jen „Licenční smlouva“). Přesnou specifikaci a minimální technické a funkční požadavky Nabyvatele specifikované v zadávací dokumentaci, které Sw musí po celou dobu trvání Licence splňovat, obsahuje Licenční smlouva.
4. Na základě Licenční smlouvy provede Poskytovatel instalaci, zaškolení a prvotní nastavení Sw ISŘ (dále jen „**Implementace**“).

5. Poskytovatel hodlá na základě této Smlouvy poskytovat po dobu trvání této Smlouvy podporu provozu, oprav, aktualizace a rozvoje Sw Poskytovatelem ve prospěch Objednatele v rozsahu dle této Smlouvy.
6. Místem plnění dle této Smlouvy jsou provozovny Objednatele.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY, DEFINICE

1. Na základě této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli následující servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté služby cenu sjednanou dle této Smlouvy:
   a. update stávající verze sw pro Integrovaný systém řízení (dále jen ISŘ) a upgrade na verzi následující, které byly uvedeny do distribuce v době platnosti Smlouvy (včetně změněné nebo nové dokumentace) prostřednictvím internetu. Stažení a instalaci aktualizací provádí Objednatel;
   b. průběžné poskytování Servisních služeb technické a metodické podpory provozu sw ISŘ a případné další podpory v oboru informačních technologií
2. 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.
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 Poskytovatelů než Poskytovatele;
   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 jejich specifikace a rozsah uvedený v Příloze č. 1 této Smlouvy) považují za přesně a srozumitelně definovaný. V případě rozporu ohledně rozsahu poskytované Servisní činnosti, které nebude možné odstranit podrobným výkladem Přílohy č. 1 této Smlouvy, platí, že pro určení rozsahu poskytované Servisní činnosti je rozhodující stanovisko Poskytovatele, a to při zachování všech definovaných náležitostí Servisní činnosti a stejné uživatelské funkčnosti. Poskytovatel neodpovídá Objednateli za jakoukoliv škodu, která jemu nebo třetí osobě vznikne v důsledku uvedeného postupu.
5. Poskytovatel touto Smlouvou dále poskytuje Objednateli užívací právo (licenci) k upgradovaným verzím sw ISŘ provedeným na základě této Smlouvy.

3. DEFINICE INCIDENTU, ZPŮSOB HLÁŠENÍ INCIDENTŮ

1. Pro účely této Smlouvy se za incident považuje neplánované přerušení služby nebo omezení kvality služeb a dále porucha hardwarového zařízení a vlastního sw ISŘ.
2. Objednatel je povinen nahlásit incident okamžitě po jeho vzniku pomocí systému HelpDesk, dostupného na webové adrese https://aurehd.azurewebsites.net, a to dle postupu popsaného v metodice práce se systémem HelpDesk, tvořícím Přílohu č. 2. této smlouvy. Poskytovatel je povinen do tří dnů od podpisu této smlouvy aktivovat – zpřístupnit HelpDesk – uživatelům písemně specifikovaným Objednatelem.
3. Reakční dobou se pro účely této Smlouvy rozumí doba mezi přijetím požadavku a začátkem poskytování Servisních činností. Reakční doba počíná běžet okamžikem prokázaného zavedení hlášení/požadavku Objednatele do systému HelpDesk.
4. Zahájením Servisní činnosti se rozumí zahájení činností ze strany Poskytovatele, vedoucí k řešení požadavků Objednatele. Toto je zaznamenáno v systému HelpDesk formou přijetí požadavku konkrétním řešitelem.
5. Servisní činnost může být realizována formou:
   a. Výjezdem technika Poskytovatele (on-site) do lokalit uvedených v příloze č. 3 této Smlouvy;
   b. Vzdáleným přístupem do sítě Objednatele. Vzdálený přístup bude využíván ve všech případech, kdy nebude nutná fyzická přítomnost Poskytovatele u Objednatele nebo tato ne-

bude přímo vyžádána Objednatelem. Objednatel zajistí do 3 dnů ode dne uzavření této Smlouvy vzdálený přístup prostřednictvím datového spoje, linky ISDN nebo jiným dohodnutým způsobem;

c. Technickou podporou pracovníků Poskytovatele.

4. PODMÍNKY PLNĚNÍ

1. Poskytovatel je povinen po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat v provozu softwarové řešení HelpDesk jako primární kontaktní místo pro komunikaci Objednatele s Poskytovatelem.
2. Poskytovatel má zejména tato práva a povinnosti:
   a. Poskytovatel je povinen zajistit, aby po celou dobu trvání této Smlouvy byl Sw funkční;
   b. Poskytovatel je povinen počínat si tak, aby nedošlo k poškození či ztrátě dat Objednatele a aby tato data nebyla jakkoli zneužita. Poskytovatel není odpovědný za ztrátu, poškození či nedostupnost dat zaviněnou Objednatelem či jinou okolností vylučující odpovědnost Poskytovatele;
   c. Poskytovatel je povinen provádět práce v dohodnutých termínech, profesionálním způsobem, v prvotní jakosti, s řádnou odbornou péčí a pouze prostřednictvím osob dostatečně kvalifikovaných a náležitě poučených pro tento účel.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena za poskytnutou Servisní činnost se skládá z fixní částky ve výši XXXKč měsíčně bez DPH na předplacené období a ze sazby za 1 servisní hodinu vynásobené počtem servisních hodin odebraných v uplynulém kalendářním měsíci Objednatelem nad rámec 2 servisních hodin (minimální účtovaná jednotka je 15 minut) garantovaných pro předplacené období zdarma (dále jen „Cena“).
2. Předplaceným obdobím se rozumí jeden kalendářní měsíc.
3. Výše sazby za 1 servisní hodinu nad rámec předplaceného období je stanovena v Příloze č. 1 této smlouvy.
4. K Ceně bude připočtena DPH v zákonné výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
5. Měsíční fixní částku se zavazuje Objednatel zaplatit Poskytovateli na základě faktury (daňového dokladu), kterou je Poskytovatel oprávněn vystavit vždy na začátku měsíce, počínaje dnem podpisu této smlouvy.
6. V případě čerpání servisní podpory nad rámec servisních hodin garantovaných pro předplacené období zdarma, Poskytovatel vypočítá na základě Přílohy č. 1 cenu za předchozí měsíc a vystaví odpovídající daňový doklad (fakturu) a to, do šestého pracovního dne následujících kalendářního měsíce. Přílohou daňového dokladu bude výkaz sestavený tak, aby bylo možné ověřit kalkulaci Ceny provedené Servisní činností dle Přílohy č. 1.
7. Faktury vystavené Poskytovatelem jsou splatné do 14 dní ode dne vystavení faktury a smluvní strany se dohodly, že poskytovatel bude fakturu zasílat v elektronické podobě na mailovou adresu Objednatele: fakturace@janskelazne.com
8. Po dobu trvání prodlení Objednatele s úhradou Ceny nebo její části delším než 14 dní je Poskytovatel počínaje 15tým dnem prodlení Objednatele oprávněn omezit poskytování Servisní činnosti. Poskytovatel neodpovídá Objednateli za jakoukoliv škodu, která jemu nebo jakékoliv třetí osobě vznikne v důsledku takového postupu.

6. SOUČINNOST A SPOLUPRÁCE SMLUVNÍCH STRAN

1. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost a vstupy potřebné k provedení Servisní činnosti dle této Smlouvy, které si Poskytovatel vyžádá a které souvisejí s předmětem této Smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje:
   a. informovat o nových kontaktních osobách objednatele pověřených ke komunikaci se zástupci Poskytovatele;
   b. zajistit účast pověřeného zástupce Objednatele znalého IT infrastruktury a potřeb Objednatele;
   c. zajistit aktivní spolupráci osob pověřených Objednatelem s Poskytovatelem;

d. umožnit vstup zaměstnanců osob Poskytovatele do prostor Objednatele;
e. poskytnout jiné formy součinnosti vyžádané Poskytovatelem, pokud bude nutná a účelná;
f. umožnit vzdálený přístup Poskytovatele do sítě a k aplikacím Objednatele a sdělit Poskytovateli potřebné přístupové údaje, a to formou terminálového přístupu do své datové sítě z IP adresy Poskytovatele protokolem TCP (IP, popř. vytáčeného modemového připojení);
g. umožnit Poskytovateli sledovat průběh plnění předmětu smlouvy z hlediska stanovených cílů, v případě potřeby informovat Poskytovatele o vzniklých problémech;
h. poskytnout úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění povinností Poskytovatele.

2. Součinnost mezi Objednatelem a Poskytovatelem při realizaci předmětu této Smlouvy se děje prostřednictvím kontaktních zaměstnanců Objednatele a Poskytovatele a spočívá činnostech Smluvních stran popsaných v odst. 1 tohoto článku této Smlouvy.
3. Poskytovatel 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 Poskytovateli.
4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků, zejména jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
5. Strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
6. Veškerá komunikace mezi stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných (kontaktních) osob, statutárních orgánů Smluvních stran, popř. jimi pověřených pracovníků. Kontaktní osobu je strana oprávněna kdykoliv změnit; změna je vůči druhé straně účinná doručením písemného oznámení její oprávněné osobě, popř. statutárnímu orgánu.
7. Ke dni podpisu této Smlouvy strany jmenují jako oprávněnou osobu
   za Poskytovatele:
   ve věcech obchodních: XXX
   XXX
   E-mail: XXX
   ve věcech technických: XXX
   telefon: XXX
   E-mail: XXX

   za Objednatele:
   ve věcech obchodních a technických: XXX.
   Telefon: XXX
   E-mail: XXX

   ve věcech obchodních a technických: XXX
   Telefon: XXX
   E-mail: XXX

7. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A SANKCE

1. V případě prodlení Objednatele s úhradou Ceny nebo její části delším než 14 dní má Poskytovatel počínaje 15tým dnem prodlení právo na úhradu úroku prodlení v zákonné výši.
2. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou porušením povinností dle této Smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za škodu, jestliže se jedná o incident, který zapříčinila technická či jiná překážka, která nastala nezávisle na vůli Poskytovatele 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 Objednatele se zaplacením jakékoliv platby dle této Smlouvy řádně a včas vznikne Objednateli povinnost zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % dlužné částky za každý den prodlení.

4. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním incidentu řádně a včas vznikne Objednateli povinnost zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši XXX Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý den prodlení.
5. V případě, že Smluvní strana poruší některou ze svých povinností dle čl. 9 této Smlouvy je povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši XXX Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ takovéhoto porušení.
6. Vznikne-li v souladu s tímto článkem Smlouvy některé Smluvní straně povinnost k zaplacení smluvní pokuty, je povinna tuto smluvní pokutu uhradit ve lhůtě deseti (10) dnů poté, co byla k jejímu uhrazení příslušnou Smluvní stranou vyzvána.
7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost Smluvní strany závazek splnit ani povinnosti Smluvní strany k náhradě škody.

8. PLATNOST SMLOUVY

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v Registru smluv.
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 36 měsíců od okamžiku protokolárního ukončení Implementace.
3. Tato Smlouva může být ukončena:
   a. dohodou Smluvních stran;
   b. výpovědí 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 Poskytovatele prodlení s odstraněním incidentu delším než 30 dní;
      - na straně Objednatele prodlení s úhradou Ceny nebo její části delší než 30 dnů ode dne její splatnosti a/nebo neposkytnutí součinnosti dle čl. 6 této Smlouvy delší než 14 dnů, a to i přes písemnou výzvu Poskytovatele.
4. Účinnost ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy, trvá i po ukončení platnosti a/nebo účinnosti této Smlouvy.

9. DŮVĚRNÉ ÚDAJE

1. Smluvní strany jsou vzájemně povinny striktně dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy, s výjimkou skutečností obecně známých (dále jen: „důvěrné informace“). Smluvní strany nejsou za žádných okolností oprávněny poskytnout důvěrné informace třetím osobám, ani užít tyto informace pro jiné účely než je plnění dle této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
2. Smluvní strany jsou oprávněny poskytnout důvěrné informace pouze jejich zaměstnancům a Poskytovatelům, kteří tyto informace potřebují pro účely výkonu činností v souladu s předmětem této Smlouvy. Tito zaměstnanci musí být informováni o důvěrném charakteru poskytnutých informací a musí být zavázáni k povinnosti mlčenlivosti v obdobném rozsahu.
3. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru Smluv není porušením povinnosti mlčenlivosti dle této Smlouvy.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato Smlouva může být měněna pouze dodatky v písemné formě obsahující podpisy obou Smluvních stran na téže listině a Smluvní strany vylučují, že by ke změně Smlouvy mohlo dojít jiným způsobem; to platí i pro vzdání se písemné formy.
2. Veškerá oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna písemně a doručena druhé Smluvní straně osobně, prostřednictvím datové schránky či poštou, není-li ve Smlouvě uvedeno jinak. Doručováno bude na adresy Smluvních stran uvedené v této Smlouvě. Jakákoliv změna adresy musí být druhé Smluvní straně změněna bez zbytečného prodlení. V případě zaslání písemnosti prostřednictvím

poskytovatele poštovních služeb se zásilka považuje za doručenou i v případě, že si Smluvní strana zásilku nevyzvedne, a to 5. dnem poté, kdy byla připravena k vyzvednutí. V případě, že Smluvní strana odmítne přijmout písemnost, považuje se okamžikem odmítnutím tato písemnost za doručenou.

3. Mimo případy subdodávek dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, se pro účely této Smlouvy vylučuje postoupení Smlouvy dle § 1895 občanského zákoníku, tj. Zhotovitel není oprávněn postoupit svá práva a povinnosti z této Smlouvy nebo její části třetí osobě.
4. Zhotovitel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 2620 odst. 2 a § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
5. Pokud některé ustanovení této Smlouvy bude prohlášeno příslušným soudem za neplatné, nulitní, nedovolené nebo nevymahatelné, ostatní ustanovení této Smlouvy zůstávají platná a účinná a není tím dotčena platnost a účinnost této Smlouvy jako celku. V takovém případě se Smluvní strany zavazují nahradit dotčené ustanovení novým, svým obchodním účelem nejbližším, ustanovením.
6. Zhotovitel bere na vědomí, že tato Smlouva podléhá povinnosti zveřejnění v Registru Smluv; části Smlouvy, které Zhotovitel považuje za své obchodní tajemství a které tudíž nepodléhají zveřejnění (budou znečitelněny), je Zhotovitel povinen sdělit Objednateli nejpozději při podpisu této Smlouvy.
7. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních s platností originálu a každá ze Smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
8. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy:
   Příloha č. 1 – specifikace servisních činností
   Příloha č. 2 – metodika práce systému HelpDesk
   Příloha č. 3 – lokality výjezdu

V Janských Lázních dne …

V Olomouci dne …

…….
SLL Janské Lázně, státní podnik
XXX, ředitel

……
ATTIS software s.r.o.
XXX, jednatel

Příloha č. 1 Specifikace servisních činností

Definice kategorie incidentu: Kritická událost: Situace, kdy aplikace nebo její část zcela nefunguje správně, neumožňuje uživatelům a správcům pracovat. Vážná událost: Situace, kdy je aplikace nebo její část částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb na přechodné období se sníženým komfortem uživatelů / správců. Ostatní událost: Drobné nedostatky a problémy, které nebrání použití aplikace nebo její části. Událost lze také dočasně vyřešit nastavením náhradního pracovního postupu, který umožňuje dosáhnout úplného výsledku.

Č.	Název služby	Parametry	Popis	Cena
1.	Basic	Update a upgrade Řešení reklamací.		
2.	Hot-line	Poskytování služby v rozsahu 2 hod. měsíčně, v pracovní dny od 8 do 16 hod., podmíněno službou Helpdesk		
3.	Helpdesk	Neomezený počet zadání incidentů a požadavků, převzetí požadavku v pracovní dny od 8 do 16 hod.		
4.	Expresní řešení reklamací	Zrychlení odezvy a řešení reklamací		
5.	Expresní řešení požadavků	Zrychlení odezvy a řešení požadavků.		
6.	Technická podpora k SW	Výkon v rozsahu 2 hod./měsíc, podmíněno platností ustanovení čl. 2., bod 5. Smlouvy.		
7.	Metodická podpora	Poskytování služby je v rozsahu celkem 2 Mdays/pololetí, v oblastech: a) Outsorcing správce aplikace prostřednictvím vzdáleného přístupu nebo práce přímo DB klienta b) Metodická a konzultační podpora (v místě klienta, max. 2 návštěvy)		
8.	Programátorské práce, úpravy dat	služba je účtována podle skutečně odpracovaných hodin.		
10.	Hostování serveru	pro provoz tenkého klienta a vzdálený přístup tlustého klienta (RDP)		

Příloha č. 1 Specifikace servisních činností

Způsob akceptace: Do pátého pracovního dne následujícího kalendářního měsíce vypočítá Poskytovatel cenu za předchozí kalendářní měsíc na základě přílohy I a zašle k odsouhlasení výkaz práce, ze kterého bude možné ověřit výpočet ceny činnosti poskytování služeb prováděné na základě přílohy I.

Způsob objednání metodické podpory v rozsahu větším než 5 hodin: Objednání takové práce bude prováděno výhradně prostřednictvím helpdesku (záznam žádosti), ve kterém bude tento rozsah odsouhlasen objednatelem.

Příloha č. 2 – metodika práce systému HelpDesk

Verze 10022023

K aplikaci se přihlásíte na adrese https://aurehd.azurewebsites.net/.

Přístupové údaje obdržíte e-mailem od společnosti ATTIS. Doporučujeme předem prostudovat návod *ATTIS – Základní ovládání.*

1. Obecné principy spolupráce

Základní parametry vztahu zákazník – společnost ATTIS jsou definovány uzavřenou servisní smlouvou, se kterou by se měl každý uživatel HD seznámit. Servisní smlouva definuje zejména garantované doby odezvy na požadavky a objemy nasmlouvaných prací, které lze prostřednictvím HD požadovat bez nutnosti uzavírat další smluvní ujednání.

Chyby v systému dodavatel odstraňuje zdarma v souladu se zákonnými předpisy a servisní smlouvou.

Požadavky na funkční úpravy systému jsou hrazené. Do stanovené výše jsou prováděny v rámci sjednaného objemu prací, který je součástí servisní smlouvy. Nad tuto výši bude provedení každé úpravy individuálně oceněno a oboustranně odsouhlaseno před zahájením prací.

Zákaznické úpravy, které nejsou součástí standardních funkcí programu, se zároveň mohou promítnout zvýšení do ceny budoucích upgrade systému.

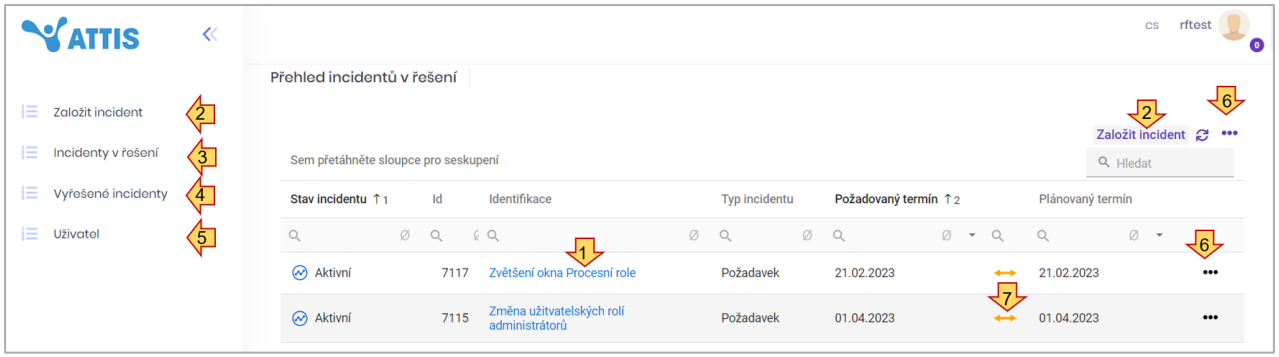
Posouzení požadavku, zda se jedná o chybu systému nebo požadavek na úpravu systému provádí dodavatel a projedná ji se zadavatelem požadavku. Projednání může proběhnout formou komentářů v kartě požadavku.

Termíny provedení zákaznických úprav (nejedná se o chyby systému) stanovuje dodavatel s ohledem na plán vývoje systému. Termín projedná se zadavatelem požadavku. Projednání může proběhnout formou komentářů v kartě požadavku.

2. Ovládání systému

2.1 Hlavní obrazovka

Po vyplnění přístupových údajů se zobrazí úvodní obrazovka HD.

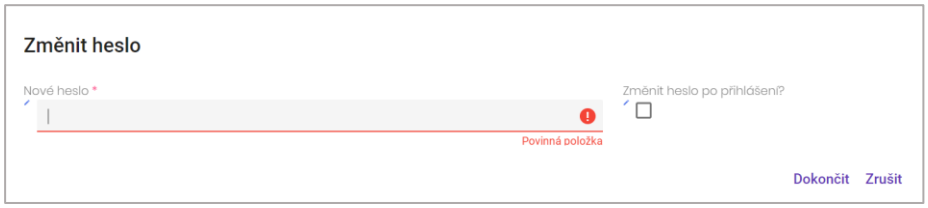


Obrázek 1 Úvodní obrazovka systému HD

1. Přehled incidentů dle aktuální volby (viz levé menu)
2. Založení nového požadavku
3. Přepnutí na zobrazení řešených požadavků
4. Přepnutí na zobrazení vyřešených požadavků
5. Změna hesla přihlášeného uživatele
6. Tlačítka hromadných akcí
7. Indikace stavu řešení (červená šipka vyžaduje pozornost).

2.2 Změna hesla

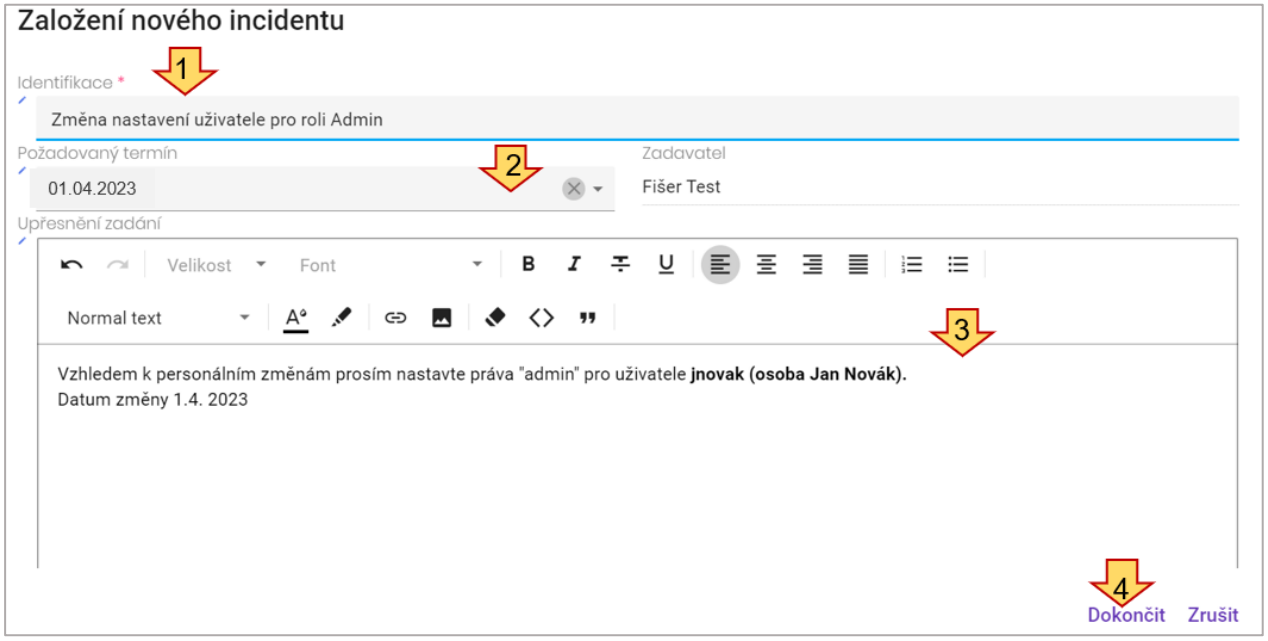
Zvolte v levém menu „Uživatel“ (5), v okně vyplňte nové heslo a stiskněte „Dokončit“



Obrázek 2 Změna hesla

2.3 Zadání nového požadavku

Zvolte některé z tlačítek „Založit incident“ (2). Vyplňte dle obrázku níže**. Po dokončení nelze zadání požadavku editovat, pouze doplnit formou komentářů – viz dále.**



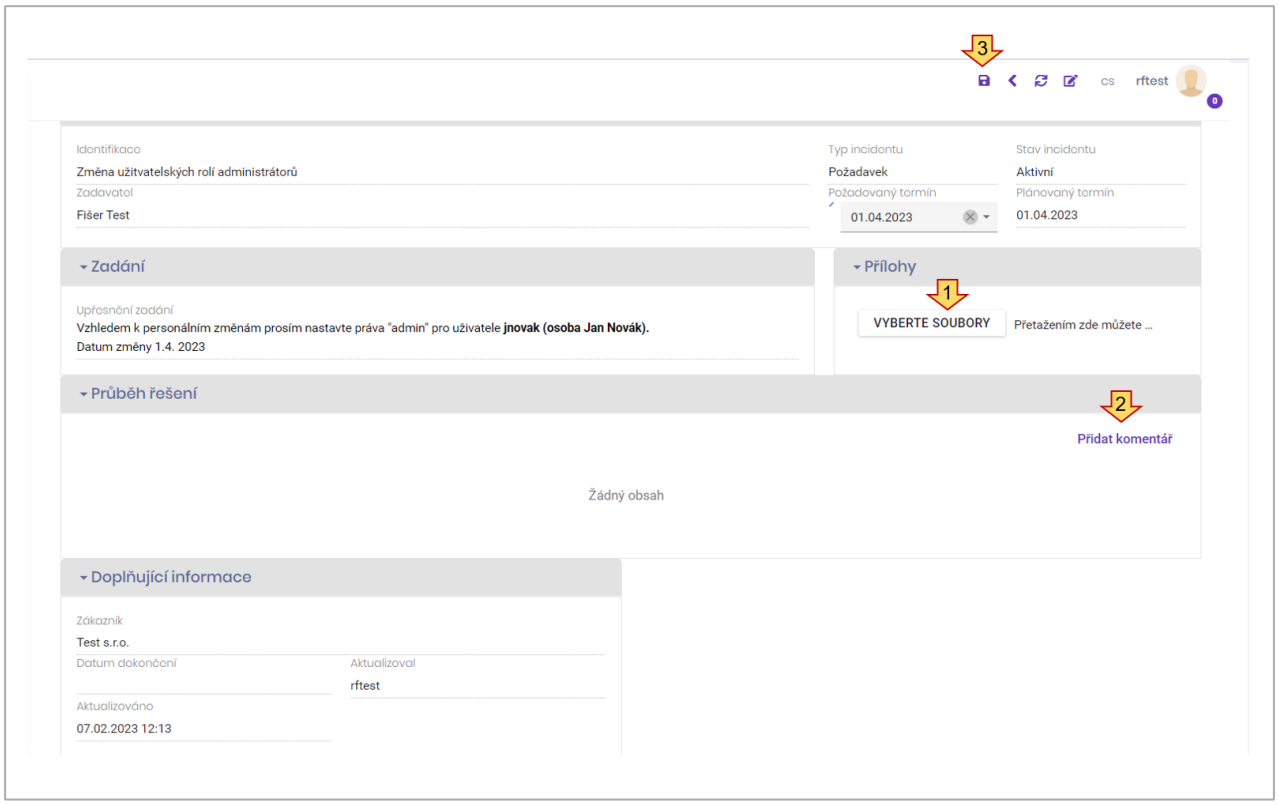
Obrázek 3 Zadání nového požadavku

Po dokončení se zobrazí potvrzení založení požadavku.

Obrázek 4 Potvrzení požadavku

2.4 Doplňující informace k požadavku

Po založení požadavku můžete zobrazit podrobnou kartu požadavky a případně doplnit další údaje – přiložit soubory (1) nebo přidat komentář (2).



Obrázek 5 Podrobná obrazovka požadavku

V poli průběh řešení budou zobrazeny komentáře zadavatele i řešitelů požadavku. Po provedení změn formulář vždy uložte (3).

3. Automatické notifikace

Systém každý den v 7.00 hodin automaticky zasílá uživatelům přehled požadavků, na které je třeba reagovat – tj. požadavky ve stavu „K akceptaci“ nebo „Chybí informace“.

4. Shrnutí

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.

K pořadí vyřizování požadavků je přistupováno 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 činnost zákazníka. Termíny poskytované v rámci aplikace ATTIS HelpDesk nejsou závazné, jedná se o odhad, který má pro zákazníka informativní charakter.

4.1Stavy požadavku

Požadavek je z pohledu zadavatele možné přepnout do následujících stavů:

- Aktivní: požadavek je v řešení řešitelem
- K akceptaci: požadavek je z pohledu řešitele vyřešen a čeká se na jeho kontrolu zadavatelem
    - Zadavatel je povinen provést kontrolu požadavku do 14dnů od přepnutí do tohoto stavu.
    - Zadavatel je o tomto informován v akordeónu „Průběh řešení“ následující větou: „Prosíme zkontrolujte řešení a aktualizujte stav incidentu do 14dní, v opačném případě budeme považovat tento incident za vyřešený a Vámi schválený a uzavřeme jej.“
- Chybí informace: řešitel požadavku potřebuje doplnit/upřesnit zadání
    - Zadavatel je povinen reagovat nejlépe do následujícího dne od přepnutí do tohoto stavu.
    - Zadavatel je o tomto informován v akordeónu „Průběh řešení“ následující větou: „Prosíme doplňte scházející informace do následujícího pracovního dne jinak by z naší strany mohlo dojít k posunu termínu řešení. V případě, že nezareagujete do 14dnů, budeme tento incident považovat za vyřešený a Vámi schválený a uzavřeme jej.“

4.2Typy požadavku

Požadavek je z pohledu zadavatele:

- Požadavek: typicky požadavek na úpravu/změnu/rozšíření systému
- Chyba: chyba SW

Posouzení požadavku, zda se jedná o chybu systému nebo požadavek na úpravu systému provádí dodavatel a projedná ji se zadavatelem požadavku.

4.3Termíny požadavku

Požadavek z pohledu zadavatele má následující termíny:

- Požadovaný termín: realistický odhad zadavatele do kdy chce provést vyřešení požadavku
- Plánovaný termín: předpokládaný termín vyřešení požadavku řešitelem

Termíny provedení zákaznických úprav (nejedná se o chyby systému) stanovuje dodavatel s ohledem na plán vývoje systému. Termín projedná se zadavatelem požadavku.

4.4 Náležitosti požadavku

- Zadavatel je povinen založit požadavek jednoznačně. V případě chyby pak tak, aby mohl řešitel tuto chybu opakovaně nasimulovat.
- K incidentu je možné přiložit přílohy formou souboru (max 8 příloh, každá o velikosti max 5MB) pomocí volby „Vyberte soubory“ v akordeónu Přílohy.
- V průběhu řešení incidentu je možné dále komunikovat s řešitelem v detailu incidentu; přidávat komentáře, další přílohy apod.

4.5 Přehledy

Kromě přehledu požadavků k reakci zadavatelem zasílaných elektronickou poštou má zadavatel možnost sledovat průběh řešení v přehledové tabulce „Incidenty v řešení“. Vyřešené incidenty pak v tabulce „Vyřešené incidenty“.

- Incidenty v řešení: tabulka zobrazuje ve výchozím zobrazení na prvním místě požadavky ke kontrole, následně požadavky s chybějícími informacemi a jako poslední ostatní aktivní požadavky.
- Vyřešení incidenty: tabulka zobrazuje již vyřešené požadavky řazené podle termínu jejich akceptace zadavatelem (Datum dokončení)

V tabulkách lze dále požadavky filtrovat pomocí filtrů jednotlivých sloupců tabulky.

Příloha č. 3 – lokality výjezdu

Adresa: náměstí Svobody 272, Janské Lázně, 542 25, Ředitelství – místnost serverů

Server: attis

Vzdálený přístup: OpenVPN, Wireguard