

**SERVISNÍ SMLOUVA K SW ATTIS**  
**Č. 21/03/2022/SERVIS**  
**Č. SMLOUVY OBJEDNATELE: S-2024/190/0100**  
(DÁLE JEN SMLOUVA)

**UZAVŘENÁ MEZI**

**STAREZ – SPORT, a.s.**

se sídlem: Křídlovická 911/34 (hala Rondo) 603 00 Brno

IČ: 26932211

DIČ: CZ26932211

Zastoupená: [REDACTED]

Zapsaná v Obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem v Brně – oddíl B, vložka 4174

(dále jen „Objednatel“)

a

**ATTIS Software s.r.o.**

se sídlem Hanušova 100/10, 779 00 Olomouc

IČ: 25894978

DIČ: CZ25894978

Jednající [REDACTED]

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

(dále jen „Poskytovatel“, Objednatel a Poskytovatel společně dále jen „Smluvní strany“, tato Servisní smlouva dále jen „Smlouva“)

## 1. 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 v čl. 4. této Smlouvy:
  - a. update stávající verze programu ATTIS 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 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. I. této Smlouvy a jedná se o službu Basic, Hot Line, Help Desk (body 1., 2., 3. a 7.).

Předmětem Servisní činnosti dle této Smlouvy není servis:

- a. hardwaru (odpovědnost za vady a záruka za jakost se řídí příslušnými smlouvami uzavřenými s jednotlivými výrobci či distributory, popř. záručními podmínkami);
  - b. softwaru jiných dodavatelů než 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;
2. Smluvní strany prohlašují, že předmět této Smlouvy (Servisní činnosti a jejich specifikace a rozsah uvedený v Příloze č. I této Smlouvy) považují za přesně a srozumitelně definovaný. V případě rozporu ohledně rozsahu poskytované Servisní činnosti, které nebude možné odstranit podrobným výkladem Přílohy č. I této Smlouvy, platí, že pro určení rozsahu poskytované Servisní činnosti je rozhodující stanovisko 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.
  3. Poskytovatel touto Smlouvou dále poskytuje Objednateli uživatelské právo (licenci) k upgradovaným verzím sw ATTIS provedeným na základě této Smlouvy.

## 2. DEFINICE INCIDENTU, ZPŮSOB HLÁŠENÍ INCIDENTŮ

1. Pro účely této Smlouvy se za incident považuje neplánované přerušení služby nebo omezení kvality služeb a dále porucha hardwarového zařízení a vlastního sw ATTIS.
2. Objednatel je povinen nahlásit incident okamžitě po jeho vzniku pomocí systému ATTIS-HelpDesk, dostupného na webové adrese \_\_\_\_\_, a to dle postupu popsaného v metodice práce se systémem ATTIS-HelpDesk, tvořícím Přílohu č. II. této Smlouvy. Poskytovatel je povinen do tří dnů od podpisu této Smlouvy aktivovat – zpřístupnit systém ATTIS-HelpDesk – uživatelům písemně specifikovaným Objednatелеm.
3. Reakční dobou se pro účely této Smlouvy rozumí doba mezi přijetím požadavku a začátkem poskytování Servisních činností. Reakční doba počíná běžet okamžikem prokázání zavedení hlášení/požadavku Objednatele do systému ATTIS-HelpDesk.
4. Zahájením Servisní činnosti se rozumí zahájení činností ze strany Poskytovatele, vedoucí k řešení požadavků Objednatele. Toto je zaznamenáno v systému ATTIS-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. III 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 nebude 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.

### 3. PODMÍNKY PLNĚNÍ

1. Poskytovatel je povinen po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat v provozu softwarové řešení ATTIS-HelpDesk jako primární kontaktní místo pro komunikaci Objednatele s Poskytovatelem.

### 4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena za poskytnutou Servisní činnost, která zahrnuje služby dle bodu 1., 2., 3. a 7 dle Přílohy č. I této Smlouvy se skládá z fixní částky ve výši **4 431,-Kč** 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 servisních hodin 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. I 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. I 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. I.
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: [REDACTED]
8. Po dobu trvání prodloužení Objednatele s úhradou Ceny nebo její části delším než 14 dní je Poskytovatel počínaje 15tým dnem prodloužení Objednatele oprávněn omezit poskytování Servisní činnosti. Poskytovatel neodpovídá Objednateli za jakoukoliv škodu, která jemu nebo jakékoliv třetí osobě vznikne v důsledku takového postupu.

### 5. SOUČINNOST 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 v činnostech Smluvních stran popsanych v odst. 1 tohoto článku této Smlouvy.
3. Poskytovatel není v prodloužení s plněním svých povinností dle této Smlouvy po dobu, po kterou trvá prodloužení Objednatele s poskytnutím součinnosti dle této Smlouvy, a/nebo po dobu, po kterou trvá prodloužení Objednatele s úhradou Ceny nebo její části Poskytovateli.

## 6. 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 z 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).

## 7. SKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tuto Smlouvu lze ukončit:
  - 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. 5 této Smlouvy delší než 14 dnů, a to i přes písemnou výzvu Poskytovatele.

Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být doručeno druhé Smluvní straně, jinak je neplatné. Odstoupením zaniká tato Smlouva v den, kdy bude písemné vyhotovení odstoupení doručeno druhé Smluvní straně.

## 8. VYŠŠÍ MOC

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

## 9. DOHODA O MLČENLIVOSTI

1. Smluvní strany se zavazují, že veškeré informace a dokumenty, které získaly od druhé Smluvní strany nebo které v průběhu plnění Smlouvy získají, budou udržovat v tajnosti, nevyužijí je ke svému finančnímu či jinému prospěchu ani ve prospěch nebo potřeby třetí osoby, nezpřístupní je třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany a nepoužijí tyto informace a materiály k jiným účelům než k plnění Smlouvy.
2. Poskytovatel se rovněž zavazuje, že nebude v prostorách Objednatele jakkoli získávat informace, nebude-li dohodnuto jinak.
3. Poskytovatel nebude vyvíjet v prostorách Objednatele žádnou činnost, která nesouvisí s plněním této Smlouvy.
4. Poskytovatel je odpovědný i za neúmyslné zcizení nebo zpřístupnění informací třetí straně.
5. Poskytovatel nebude bez vědomí a souhlasu Objednatele pořizovat žádné kopie informací a dokumentů, k nimž získá, byť jen náhodně přístup v souvislosti s plněním této Smlouvy.
6. Poskytovatel si je vědom toho, že při plnění této smlouvy může přijít do styku s osobními údaji a zvláštní kategorií osobních údajů, které podléhají ochraně podle nařízení (EU) 2016/679 (GDPR), ve znění pozdějších předpisů, nebo s utajovanými skutečnostmi podle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů, a nese plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů.
7. Poskytovatel se zavazuje seznámit s tímto ustanovením všechny své zaměstnance, subdodavatele a jiné osoby, které budou poskytovatelem použity pro plnění této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby uvedené v předchozí větě plnily povinnosti podle tohoto ustanovení ve stejném rozsahu jako dodavatel.
8. V případě, že dojde k porušení některé povinnosti podle tohoto ustanovení Poskytovatelem, jeho zaměstnancem, subdodavatelem či jinou osobou, kterou Poskytovatel užije k plnění této Smlouvy, je Poskytovatel povinen o této události neprodleně informovat Objednatele, a to prostřednictvím zaměstnance odpovědného za Smlouvu.

Současně může Objednatel požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,00 Kč za každé takové porušení. Tím není, jakkoliv dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody přesahující tuto smluvní pokutu.

## 10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

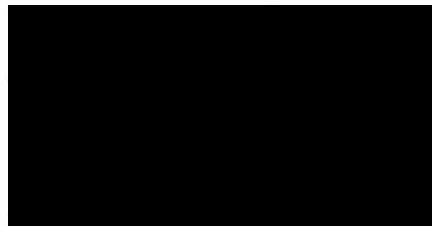
1. Smluvní strany souhlasí se všemi ujednáními, která jsou obsažena v této Smlouvě. Změny této Smlouvy lze provádět pouze formou písemných, chronologicky číslovaných dodatků, které se po jejich podpisu oběma Smluvními stranami stanou nedílnou součástí této Smlouvy.
2. Smluvní strany berou na vědomí, že společnost STAREZ – SPORT, a.s. je osobou povinnou uveřejňovat smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“) v případě, že jsou naplněny podmínky. Dodavatel podpisem Smlouvy souhlasí s uveřejněním Smlouvy v registru smluv při naplnění podmínek.
3. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti nejdříve dnem jejího zveřejnění, jsou-li pro zveřejnění naplněny zákonné podmínky.
4. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy.
5. Tato Smlouva se řídí právem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
6. Pokud se některé ustanovení této Smlouvy stane neplatným nebo neúčinným, nebude tím dotčena platnost a účinnost zbylých ustanovení této Smlouvy. Neplatná či neúčinná ustanovení budou v takovém případě Smluvními stranami nahrazena takovými platnými a účinnými ustanoveními, která budou sledovat stejný účel a budou mít stejný ekonomický dopad.
7. Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jednom vyhotovení obdrží každá ze Smluvních stran.
8. Práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající přecházejí na právní nástupce obou Smluvních stran.
9. Smluvní strany se případné spory mezi sebou pokusí řešit nejdříve smírnou cestou a teprve po marném pokusu se obrátí na příslušný soud.
10. Seznam příloh:
  - Příloha č. I Specifikace rozsahu, doby a ceny jednotlivých služeb
  - Příloha č. II Metodika práce se systémem ATTIS-HelpDesk

V Brně, dne



Za Objednatele

V Olomouci, dne 19.04.2024



Za Poskyvatele

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

Č.	Název služby	Parametry	Popis	Cena
1.	Basic	Update a upgrade Řešení reklamaci.	Update stávající verze programu a upgrade na verzi následující, která byla uvedena do distribuce v době platnosti smlouvy (včetně změn nebo nové dokumentace) prostřednictvím internetu. Stažení a instalaci aktualizací provádí nabyvatel. Reakční doba řešení incidentů je 5 pracovních dnů, dořešení u kritických funkcí 15 dnů, závažných a ostatních do 30 dní	- paušální platba: 1,25 % z ceny licencí/měsíc
2.	Hot-line	Poskytování služby v rozsahu 2 hod. měsíčně, v pracovní dny od 8 do 16 hod., podmíněno službou Helpdesk	Telefonická podpora uživatelů a příjem hlášení přes telefon a jejich zařizování do systému Helpdesk.	- v ceně položky č. 1; - při překročení rozsahu se účtuje 1000,- Kč/hod. (účtováno po 15 min.); - pokud není sjednána služba Basic účtuje se 1600,- Kč/hod. (účtováno po 15 min.);
3.	Helpdesk	Neomezený počet zadání incidentů a požadavků, převzetí požadavku v pracovní dny od 8 do 16 hod.	Přijem hlášení prostřednictvím WWW rozhraní, v pracovní době převzetí požadavku, jeho kategorizace a předání k řešení. Zahrnuje evidenci všech požadavků a přehledy stavu řešení jednotlivých požadavků, včetně kompletní historie komunikace.	- v ceně položky č. 1; - jinak 500,- Kč/měsíc;
4.	Expresní řešení reklamaci	Zrychlení odezvy a řešení reklamaci	Kritické událost - 1 pracovní den, dořešení 5 pracovních dnů Závažné událost - 5 pracovních dnů, dořešení 10 pracovních dnů Ostatní událost - 20 pracovních dnů, dořešení 30 pracovních dnů Reakce na řešení požadavku (nabídka, návrh řešení) do 5 pracovních dnů	- 3500 Kč/měsíc;
5.	Expresní řešení požadavků	Zrychlení odezvy a řešení požadavků.	Reakce na řešení požadavku (nabídka, návrh řešení) do 1 pracovního dne	- 1500 Kč/požadavek;
6.	Technická podpora k SW	Podmíněno součinností při zřízení vzdáleného přístupu.	Pravidelná kontrola stavu aplikace, ověření funkčnosti služeb zajišťujících rozesílání mailových notifikací, kontrola stavu SQL databáze.	- při čerpání služby č. 1 se účtuje 1000,-Kč/měsíc; - jinak 2000,- Kč/měsíc;
7.	Metodická podpora	Poskytování služby je v rozsahu celkem 2 Mdays/pololetí, v oblastech: a) Outsourcing správce aplikace b) Metodická a konzultační podpora (v místě klienta, max. 2 návštěvy) c) Programátorské a technické práce	a) správa číselníků, údržba procesního modelu, údržba číselníku organizačních vazeb, údržba organizační struktury, aktualizace matic odpovědnosti dle změn v organizaci, tvorba výstupů na základě požadavku vedení společnosti b) školení, konzultace a řešení metodických postupů a jejich optimální podpora funkcionalitami aplikace, provedení pravidelného půoročního auditu s návrhem opatření c) Klientské úpravy sw, úpravy dat v databázi dle požadavků zákazníka, integrace a nastavování automatizovaných úloh.  V ceně služby je zdarma přístup ke všem online uživatelským školením (včetně video archivu)	- paušální platba: 2900 Kč/měsíc bez rozlišení oblasti; - při překročení rozsahu 2 MDay/pol. se účtuje: - oblast a) 1000,-Kč/hod.; - oblast b) 1500,-Kč/hod.; - oblast c) 1000,-Kč/hod.;  Při překročení počtu 2 návštěv u klienta bude u každé další návštěvy u klienta účtován cestovné v sazbě 10 Kč/km;
8.	Hostování serveru	pro provoz tenkého klienta a vzdálený přístup tlustého klienta (RDP)	Hostování serveru, správa a monitoring včetně zálohování DB (posledních 14 dní: denní zálohy, poslední dva měsíce: týdenní zálohy, poslední rok: měsíční zálohy (minimálně 1 záloha za uvedené období)	- hostování serveru 1500,- Kč; - přístup RDP 300,-Kč/uživatel - velikost DB do 4G v ceně (každé další započatě 2G 100,- Kč/G)

**VYSVĚTLIVKY:**

**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.

**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.

ATTIS software s.r.o.

Hanušova 100/10 779 00 Olomouc, Česká republika

www.attis.cz IČ: 25894978

## PŘÍLOHA Č. II METODIKA PRÁCE SE SYSTÉMEM ATTIS-HELPDESK

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

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

### Zákazník – zadavatel incidentů

Zadavateli servisních požadavků je evidence přístupná prostřednictvím webového prohlížeče na internetové adrese ..... 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 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 přílohy (každá max 5MB) pomocí volby „Vybrat Soubor“ (např. log chyby, printscreen 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 zasláního na kontaktní e-mailovou adresu uživatele.

Kromě informací zasilaných 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.

