

## SERVISNÍ SMLOUVA

### UZAVŘENÁ MEZI

**Český institut pro akreditaci, o.p.s.**

se sídlem Olšanská 54/3, 130 00 Praha 3

IČ: 25677675

DIČ: CZ 25677675

Jednající Ing. Milanem Badalem, náměstkem ředitele.

Zapsaná v Obchodním rejstříku u MS Praha, oddíl O, vložka 47

(dále jen „Objednatel“)

a

**ATTN Consulting s.r.o.**

Krapkova 280/7, 779 00 Olomouc

IČ: 25894978

DIČ: CZ25894978

Jednající Ing. Alexandrem Tolochem, jednatelem společnosti

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

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

## **1. PŘEDMĚT SMLOUVY, DEFINICE**

1. Na základě této Smlouvy se Zhotovitel zavazuje poskytovat Objednateli následující servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za poskytnuté služby cenu sjednanou v čl. 4 této Smlouvy:
  - a. update stávající verze programu ATTIS a upgrade na verzi následující, která byla uvedeny do distribuce v době platnosti Smlouvy (včetně změněné nebo nové dokumentace) prostřednictvím internetu. Stažení a instalaci aktualizací provádí nabyvatel;
  - b. průběžné poskytování služby technické a metodické podpory provozu programového vybavení ATTIS a případné další podpory v oboru informačních technologií v cenách dle Přílohy. č. I Smlouvy (dále jen „Servisní činnost“)

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“ (body 1, 2, a 3).
2. Předmětem Servisní činnosti dle této Smlouvy není servis:
  - a. hardwaru (odpovědnost za vady a záruka za jakost se řídí příslušnými smlouvami uzavřenými s jednotlivými výrobci či distributory, popř. záručními podmínkami);
  - b. softwaru jiných dodavatelů než Zhotovitele;
  - c. koncových stanic a tiskáren;
  - d. síťové infrastruktury (jak pasivní část sítě – kabeláž, tak aktivní síťové prvky);
  - e. připojení k síti Internet či k jiným sítím;
3. Smluvní strany prohlašují, že předmět této Smlouvy, Servisní činnosti a její specifikace a rozsah uvedený v Příloze č. I této Smlouvy považují za přesně a srozumitelně definované. V případě rozporu ohledně rozsahu poskytované Servisní činnosti, které nebude možné odstranit podrobným výkladem Přílohy č. I této Smlouvy, platí, že pro určení rozsahu poskytované Servisní činnosti je rozhodující stanovisko Zhotovitele, a to při zachování všech definovaných náležitostí Servisní činnosti a stejné uživatelské funkčnosti. Zhotovitel neodpovídá Objednateli za jakoukoliv škodu, která jemu nebo třetí osobě vznikne v důsledku uvedeného postupu.
4. Zhotovitel 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 poruchu hardwarového zařízení a vlastního sw ATTIS.
2. Objednatel je povinen nahlásit incident okamžitě po jeho vzniku pomocí systému ATTIS-HelpDesk dostupného na webové adrese support.attis.cz, a to dle postupu popsaného v metodice práce se systémem ATTIS-HelpDesk tvořícím Přílohu č. II. této smlouvy. Zhotovitel je povinen do tří dnů od podpisu této smlouvy aktivovat – zpřístupnit systém ATTIS-HelpDesk – uživatelům písemně specifikovaným Objednatel.
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 ATTIS-HelpDesk.
4. Zahájením Servisní činnosti se rozumí zahájení činností ze strany Zhotovitele, 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 (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 Zhotovitele u Objednatele nebo tato nebude přímo vyžádána Objednatel. 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 Objednatele.

### 3. PODMÍNKY PLNĚNÍ

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

### 4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena za poskytnutou Servisní činnost v předplaceném období se skládá z fixní částky ve výši 1.210,-Kč měsíčně a ze sazby za 1 servisní hodinu vynásobené počtem servisních hodin odebraných v daném předplaceném období Objednatelem nad rámec servisních hodin garantovaných pro předplacené období zdarma (dále jen „Cena“).
2. Předplaceným obdobím se rozumí jeden kalendářní měsíc.
3. Výše fixní částky a sazby za 1 servisní hodinu je stanovena v Příloze č. I této Smlouvy.
4. K Ceně bude připočtena DPH v zákonné výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
5. Do šestého pracovního dne následujícího kalendářního měsíce Zhotovitel vypočítá na základě Přílohy č. I Cenu za předchozí kalendářní měsíc a vystaví odpovídající daňový doklad (fakturu). Přílohou daňového dokladu bude výkaz sestavený tak, aby bylo možné ověřit kalkulaci Ceny provedené Servisní činnosti dle Přílohy č. I.
6. Faktury vystavené Zhotovitelem jsou splatné do 14 dní ode dne vystavení faktury.
7. Po dobu trvání prodlení Objednatele s úhradou Ceny nebo její části delším než 14 dní je Zhotovitel počínaje 15tým dnem prodlení Objednatele oprávněn omezit poskytování Servisní činnosti. Zhotovitel neodpovídá Objednateli za jakoukoliv škodu, která jemu nebo jakékoliv třetí osobě vznikne v důsledku takového postupu.

### 5. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

1. Objednatel je povinen poskytovat Zhotoviteli veškerou nezbytnou součinnost a vstupy potřebné k provedení Servisní činnosti dle této Smlouvy, které si Zhotovitel vyžádá a které souvisejí s předmětem této Smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje:
  - a. informovat o nových kontaktních osobách objednatelě pověřených ke komunikaci se zástupci Zhotovitele;
  - b. zajistit účast pověřeného zástupce Objednatele znalého IT infrastruktury a potřeb Objednatele;
  - c. zajistit aktivní spolupráci osob pověřených Objednatelem se Zhotovitelem;
  - d. umožnit vstup zaměstnanců osob Zhotovitele do prostor Objednatele;
  - e. poskytnout jiné formy součinnosti vyžádané Zhotovitelem, pokud bude nutná a účelná;
  - f. umožnit vzdálený přístup Zhotovitele do sítě a k aplikacím Objednatele a sdělit Zhotoviteli potřebné přístupové údaje, a to formou terminálového přístupu do své datové sítě z IP adresy Zhotovitele protokolem TCP (IP, popř. vytáčeného modemového připojení);
  - g. dodat a zprovoznit všechny prostředky softwarové i technické povahy, tj. licenční produkty, server, komunikační síť a koncové stanice, tak, aby umožnil Zhotoviteli řádné a včasné poskytování Servisní činnosti;
  - h. umožnit Zhotoviteli sledovat průběh plnění předmětu smlouvy z hlediska stanovených cílů, v případě potřeby informovat Zhotovitele o vzniklých problémech;
  - i. poskytnout úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění povinností Zhotovitele.
2. Součinnost mezi Objednatelem a Zhotovitelem při realizaci předmětu této Smlouvy se děje prostřednictvím kontaktních zaměstnanců Objednatele uvedených v Příloze č. IV této smlouvy a kontaktních zaměstnanců Zhotovitele a spočívá činnostech Smluvních stran popsanych v odst. 1 tohoto článku této Smlouvy.
3. Zhotovitel není v prodlení s plněním svých povinností dle této Smlouvy po dobu, po kterou trvá prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti dle této Smlouvy, a/nebo po dobu, po kterou trvá prodlení Objednatele s úhradou Ceny nebo její části Zhotoviteli.

## 6. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A SANKCE

1. V případě prodlení Objednatele s úhradou Ceny nebo její části delším než 14 dní má Zhotovitel počínaje 15tým dnem prodlení právo na úhradu úroku prodlení v zákonné výši.
2. Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou porušením povinností dle této Smlouvy. Zhotovitel neodpovídá za škodu, jestliže se jedná o incident, který zapříčinila technická či jiná překážka, která nastala nezávisle na vůli Zhotovitele a která mu neurožňuje 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 Zhotovitele 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 Zhotovitele.

Odstoupení musí být provedeno písemně, musí být odůvodněno 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.

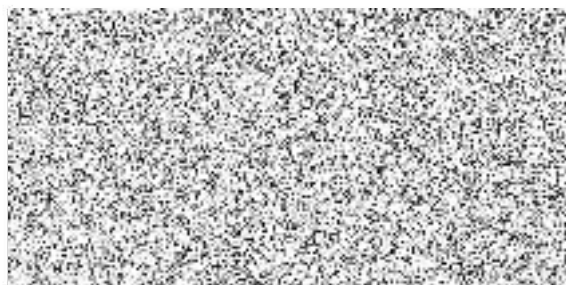
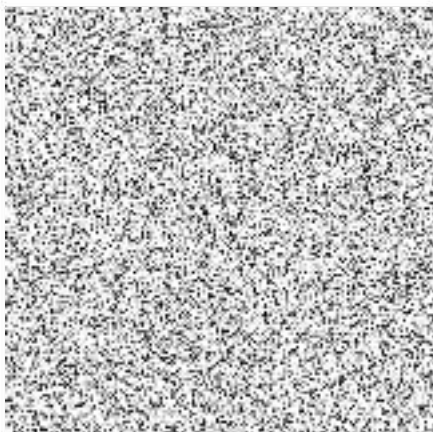
## 9. MLČENLIVOST

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech informacích a skutečnostech souvisejících s činnostmi v rámci plnění této Smlouvy, se kterými přijdou v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy do styku, zejména o ustanoveních a podmínkách této Smlouvy, charakteru této spolupráce a vztazích s třetími stranami vůbec, o cenách, obchodních záměrech a podnikatelských příležitostech druhé Smluvní strany, které se dozví v průběhu plnění této Smlouvy. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na informace či skutečnosti, které jsou veřejně přístupné nebo které se veřejně přístupné stanou jinak, než v důsledku porušení této Smlouvy.
2. Smluvní strany se dále zavazují zajistit zachovávání mlčenlivosti u veškerých svých zaměstnanců a třetích osob, kterých k plnění povinností dle této Smlouvy užijí.
3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti nepovažuje, pokud k předání informací dostane Smluvní strana písemný souhlas druhé Smluvní strany nebo pokud jsou informace poskytnuty v souladu s platnými právními předpisy. V případě nedodržení ustanovení bodů 9.1. a 9.2. této smlouvy zaplatí porušující Smluvní strana druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

**10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Smluvní strany souhlasí se všemi ujednáními, která jsou obsažena v této Smlouvě. Změny této Smlouvy lze provádět pouze formou písemných, chronologicky číslovaných dodatků, které se po jejich podpisu oběma Smluvními stranami stanou nedílnou součástí této Smlouvy.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
3. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy.
4. Tato Smlouva se řídí právem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
5. Pokud se některé ustanovení této Smlouvy stane neplatným nebo neúčinným, nebude tím dotčena platnost a účinnost zbylých ustanovení této Smlouvy. Neplatná či neúčinná ustanovení budou v takovém případě Smluvními stranami nahrazena takovými platnými a účinnými ustanoveními, která budou sledovat stejný účel a budou mít stejný ekonomický dopad.
6. Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jednom vyhotovení obdrží každá ze Smluvních stran.
7. Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přecházejí na právní nástupce obou Smluvních stran.
8. Smluvní strany se případné spory mezi sebou pokusí řešit nejdříve smírnou cestou a teprve po marném pokusu se obrátí na příslušný soud.
9. Seznam příloh:
  - Příloha č. I      Specifikace rozsahu, doby a ceny jednotlivých služeb
  - Příloha č. II      Metodika práce se systémem ATTIS-HelpDesk
  - Příloha č. III     Seznam zařízení
  - Příloha č. IV      Seznam zaměstnanců Objednatele zodpovědných za součinnost

V Olomouci, dne 11. 4. 2014



-----  
Za Zhotovitele



**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<br>Řešení reklamací                                                                    | Update stávající verze programu a upgrade na verzi následující, která byla uvedeny do distribuce v době platnosti smlouvy (včetně změn nebo nové dokumentace) prostřednictvím internetu. Stažení a instalaci aktualizací provádí nabyvatel.<br>Reakční doba řešení reklamací kritických funkcí (viz. pozn. pod tabulkou) funkcí 5 pracovních dnů, dořešení 20 dnů                                                                                                                                                                                                                    | měsíční paušál 1 % z ceny licence                                                                                                                  |
| 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 zaevidování do systému Helpdesk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | v ceně položky č. 1, při překročení rozsahu se účtuje 800,- Kč/hod. (účtováno po 15 min.), jinak se účtuje 1 600,- Kč/měsíc, (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 s objednatelem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | v ceně položky č. 1, jinak 500,- Kč/měsíc                                                                                                          |
| 4. | Expresní řešení reklamací | Zrychlení odezvy a řešení reklamací                                                                     | Kritické funkce - 1 pracovní den, dořešení 5 pracovních dnů<br>Závažné funkce - 5 pracovních dnů, dořešení 10 pracovních dnů<br>Ostatní funkce - 20 pracovních dnů, dořešení 30 pracovních dnů<br>Reakce na řešení požadavku (nabídka, návrh řešení) do 5 pracovních dnů.<br>Za kritické funkce se považují všechny funkce umožňující správný výpočet mezd (motivační složky etc.); závažnými funkcemi jsou funkce pro vykazování hodnot metrik - reporting; reklamaci lze dočasně vyřešit i stanovením náhradního pracovního postupu umožňujícího dosáhnout plnohodnotného výsledku | 3500 Kč/měsíc                                                                                                                                      |
| 5. | Expresní řešení požadavků |                                                                                                         | Reakce na řešení požadavku (nabídka, návrh řešení) do 1 pracovního dne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1500 Kč/měsíc                                                                                                                                      |
| 6. | Technická podpora k SW    | výkon v rozsahu 2 hod./měsíc, podmíněno platností ustanovení čl. 2., bod 5. Smlouvy.                    | Pravidelná kontrola technického stavu aplikace a související infrastruktury, kontrola logů, ověření funkčnosti služeb zajišťujících rozesílání mailových notifikací, kontrola stavu SQL, monitoring.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | při čerpání služby č. 1 se účtuje 500,-Kč/měsíc, jinak 2 000,- Kč/měsíc                                                                            |

|     |                                        |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                   |
|-----|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Outsourcing činností správce aplikace. | Výkon služby č. 7 a 8. Je v rozsahu celkem 2 Mda-ys/pololetí, následně je služba je účtována podle skutečně odpracovaných hodin, | Správa číselníků, údržba procesního modelu, údržba číselníku organizačních vazeb, údržba organizační struktury, aktualizace matic odpovědností dle změn v organizaci, tvorba výstupů na základě požadavků vedení společnosti                | 2900 Kč/měsíc, při překročení rozsahu se účtuje 690,-Kč/hod.,                                                                     |
| 8.  | Metodická podpora                      | Výkon služby č. 7 a 8. Je v rozsahu celkem 2 Mda-ys/pololetí, následně je služba je účtována podle skutečně odpracovaných hodin  | Komplexní poradenská a metodická podpora pro uživatele, správce aplikace a vedení společnosti. Řešení metodických postupů a jejich optimální podporu funkcionalitami aplikace. Provedení pravidelného půlročního auditu s návrhem opatření. | v ceně položky č. 7, při překročení rozsahu se účtuje 1 000,-Kč/hod.,                                                             |
| 9.  | Programátorské práce, úpravy dat       | služba je účtována podle skutečně odpracovaných hodin, podmíněno platností ustanovení čl. 2., bod 5. Smlouvy                     | Programování a úpravy dat v databázi dle požadavků zákazníka pokud není příslušná zakázka řízena samostatnou objednávkou a nabídkou                                                                                                         | při čerpání služby č. 1 se účtuje 890,-Kč/hod., sazba za 1 km = 6,- Kč, jinak 1600,- Kč /hod., sazba za 1 km = 12,- Kč            |
| 10. | Hostování serveru                      | pro provoz tenkého klienta a vzdálený přístup tlustého klienta (RDP)                                                             | Hostování serveru, správa, monitoring včetně zálohování DB (posledních 10 pracovních dní denně, plus 2 x PÁ z posledních dvou měsíců, plus min. 1 měsíční záloha během kalendářního roku)                                                   | - hostování serveru 2500,- Kč<br>- přístup RDP 125,-Kč/uživatel<br>- velikost DB do 1G v ceně (každé další započaté 1G 80,- Kč/G) |

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

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

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

### **Zákazník – zadavatel incidentů**

Zadavateli servisních požadavků je evidence přístupná prostřednictvím webového prohlížeče na internetové adrese <http://attis.cz> v sekci HELPDESK. 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
- Návrh – návrh nové funkcionality nebo změny funkcionality
- Otázka – dotaz k ovládání, využití software apod.
- N/A – nelze jednoznačně určit povahu požadavku

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

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

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

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

### **Kontrola stavu incidentu**

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

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

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

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

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

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

#### **Podmínky řešení incidentu**

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

**PŘÍLOHA Č. III - SEZNAM ZAŘÍZENÍ**

**Server**

**Vzdálený přístup**

**PŘÍLOHA Č. IV - SEZNAM ZAMĚSTNANCŮ OBJEDNATELE ZODPOVĚDNÝCH ZA SOUČINNOST**

## **Dodatek č. 1 k SERVISNÍ SMLOUVĚ k sw ATTIS ze dne 11. 4. 2014**

**TÍMTO DODATKEM Č. 1 SE SMLUVNÍ STRANY DOHODLI, NA ÚPRAVĚ BODU 1. PŘEDMĚT SMLOUVY, DEFINICE A BODU Č. 4 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY V NÍŽE UVEDENÉM ROZSAHU:**

### **1. PŘEDMĚT SMLOUVY, DEFINICE**

1. Tímto dodatkem se smluvní strany dohodli na úpravě přesné specifikace činností, které byly předmětem Smlouvy, upravuje se rozsah a cena. Nově jsou poskytovány služby Outsourcing činností správce aplikace a Metodická podpora, parametry a popis nově poskytovaných služeb je blíže specifikován v Příloze č. 1 Servisní smlouvy k sw ATTIS ze dne 11. 4. 2014 pod bodem č. 7 a 8.

### **2. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

1. Tímto dodatkem se v návaznosti na úpravu přesné specifikace činností upravuje cena za poskytnutou Servisní činnost v předplaceném období, která se nově skládá z celkové fixní částky ve výši 4.110,- Kč měsíčně v daném placeném období a ze sazby za 1 servisní hodinu vynásobené počtem servisních hodin odebraných Objednatelům nad rámec servisních hodin garantovaných v placeném období.
2. Výše fixní částky a sazby za 1 servisní hodinu je stanovena v Příloze č. 1 Servisní smlouvy k sw ATTIS ze dne 11. 4. 2014.
3. Ostatní smluvní ujednání zůstávají nedotčeny.

### **3. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Smluvní strany souhlasí se všemi ujednáními, která jsou obsažena v tomto dodatku.
2. Tento Dodatek č. 1 smlouvy nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
3. Tento Dodatek č. 1 smlouvy se řídí právem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
4. Dodatek č. 1 smlouvy je vyhotoven ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jednom vyhotovení obdrží každá ze Smluvních stran.
5. Práva a povinnosti z tohoto Dodatku č. 1 smlouvy vyplývající přecházejí na právní nástupce obou Smluvních stran.
6. Smluvní strany se případné spory mezi sebou pokusí řešit nejdříve smírnou cestou a teprve po marném pokusu se obrátí na příslušný soud.

V Olomouci dne, 5.5. 2017



Za Objednatele



Za Zhotovitele