

## ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SEVISNÝCH SLUŽIEB – SERVICE LEVEL AGREENT (SLA) Č. MS/

### UZAVRETÁ MEDZI

názov organizácie: **Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky**  
sídlo: Župné námestie 13, 813 11 Bratislava  
zastúpený: Ing. Sylvia Beňová,  
generálna tajomníčka služobného úradu  
IČO: 00 166 073  
DIČ:  
bankové spojenie: Štátna pokladnica  
číslo účtu:

(ďalej len „Nadobúdateľ“)

a

názov organizácie: **ATTN Consulting s.r.o.**  
sídlo: Hanušova 100/10, 779 00 Olomouc, Česká republika  
zastúpený: Ing. Alexandr Toloch, konateľ spoločnosti  
IČO: 25894978  
DIČ:  
bankové spojenie: ČSOB  
číslo účtu:  
Spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri u Krajského súdu v Ostrave, oddiel C., vložka 24596

(ďalej len "Poskytovateľ", Nadobúdateľ a Poskytovateľ spoločne ďalej len "Zmluvné strany", táto ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SEVISNÝCH SLUŽIEB – SERVICE LEVEL AGREENT (SLA) Č. MS/ ďalej len "Zmluva")

## 1. PREDMET ZMLUVY, DEFINÍCIE

1. Na základe tejto Zmluvy sa Poskytovateľ zaväzuje poskytovať Nadobúdateľovi nasledujúce servisné služby a Nadobúdateľ sa zaväzuje zaplatiť Poskytovateľovi za poskytnuté služby cenu dohodnutú v čl. 4 tejto Zmluvy:
  - a. priebežné poskytovanie servisných služieb technickej podpory prevádzky programového vybavenia ATTIS
  - b. priebežné poskytovanie metodické podpory prevádzky programového vybavenia ATTIS a prípadnej ďalšej podpory v odbore informačných technológií.
2. Zmluva sa uzatvára v nadväznosti Licenčnú zmluvu uzatvorenú medzi Poskytovateľom a Nadobúdateľom (ďalej len „Licenčná zmluva“), na základe ktorej je Nadobúdateľ oprávnený používať nasledujúci softvér ATTIS (ďalej len „SW ATTIS“), pričom ak táto Zmluva neustanovuje inak, použijú sa primerane ustanovenia Licenčnej zmluvy i na túto Zmluvu.
3. Presná špecifikácia činnosti, jej rozsah, cena a prípadne forma objednávania a akceptácia, je podrobne špecifikovaná v Prílohe č. I. tejto Zmluvy a jedná sa o službu Basic, Hotline, Helpdesk a Metodickú podporu (body 1, 2, 3 a 4).

Servisná činnosť podľa tejto Zmluvy nie je servis:

- a. hardvéru (zodpovednosť za chyby a záruka za kvalitu sa riadia príslušnými zmluvami uzatvorenými s jednotlivými výrobcami alebo distribútormi, popr. záručnými podmienkami),
  - b. softvéru iných dodávateľov než Poskytovateľa,
  - c. koncových staníc a tlačiarň,
  - d. sieťovej infraštruktúry (ako pasívna časť siete - kabeláž, tak aktívne sieťové prvky),
  - e. pripojenie k sieti Internet či k iným sieťam.
4. Poskytovateľ touto Zmluvou ďalej poskytuje Nadobúdateľovi užívacie právo (licenciu) k upgradovaným verziám SW ATTIS vykonaným na základe tejto Zmluvy.

## 2. DEFINÍCIE INCIDENTU, SPÔSOB HLÁSENIA INCIDENTOV

1. Na účely tejto Zmluvy sa za incident považuje neplánované prerušenie služby alebo obmedzenia kvality služieb a ďalej poruchu hardvérového zariadenia a vlastného SW ATTIS.
2. Nadobúdateľ je povinný nahlásiť incident okamžite po jeho vzniku pomocou systému ATTIS-HelpDesk dostupného na webovej adrese support.attis.cz, a to podľa postupu opísaného v metodike práce so systémom ATTIS-HelpDesk tvoriacim Prílohu č. II. tejto Zmluvy. Poskytovateľ je povinný do troch dní od účinnosti tejto Zmluvy aktivovať - sprístupniť systém ATTIS-HelpDesk používateľom písomne špecifikovaným Nadobúdateľom.
3. Reakčnou dobou sa pre účely tejto Zmluvy rozumie doba medzi prijatím požiadavky a začiatkom poskytovania Servisných činností. Reakčná doba začína plynúť okamihom preukázaného zavedenia hlásenia/požiadavky Nadobúdateľa do systému ATTIS-HelpDesk.
4. Doba vyriešenia incidentu je doba medzi prijatím požiadavky – oznámením incidentu a jeho vyriešením, teda odstránením prerušenia služby alebo obmedzenia kvality služby, poruchy hardvérového zariadenia alebo SW ATTIS. Toto je zaznamenané v systéme ATTIS-HelpDesk.
5. Servisná činnosť môže byť realizovaná formou:
  - a. Technickou podporou pracovníkov Nadobúdateľa a Poskytovateľa. V prípade, ak bude nutná fyzická prítomnosť Poskytovateľa, budú mu uhradené cestovné náklady a hodinová sadzba podľa prílohy č. I.

## 3. PODMIENKY PLNENIA

1. Poskytovateľ je povinný po celú dobu trvania tejto Zmluvy udržiavať v prevádzke softvérové riešenie ATTIS-HelpDesk ako primárne kontaktné miesto pre komunikáciu Nadobúdateľa so Poskytovateľom.

#### 4. CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cena za poskytnutú Servisnú činnosť v predplatnom období sa skladá z:
  - fixnej čiastky vo výške 100 € mesačne; za servisné činnosti v rozsahu bodov 1 až 3 popísaných v tabuľke uvedenej v Prílohe č. I,
  - paušálne platby za metodickú podporu vo výške 107 € mesačne za servisné činnosti podľa bodu 4 tabuľky v Prílohe č. I;
  - sadzba za 1 servisnú hodinu vynásobenej počtom servisných hodín odobratých Nadobúdateľom nad rámec servisných hodín garantovaných v platenom období alebo a zo sadzby za 1 servisnú hodinu vynásobenej počtom servisných hodín odobratých Nadobúdateľom za servisné činnosti podľa bodu 4 tabuľky v Prílohe č. I (ďalej len "Cena").
2. Predplateným obdobím sa rozumie jeden kalendárny mesiac.
3. K Cene bude pripočítaná DPH v zákonnej výške ku dňu uskutočnenia zdaniteľného plnenia.
4. Do piateho pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca Poskytovateľ vypočíta na základe Prílohy č. I Cenu za predchádzajúci kalendárny mesiac a zašle k odsúhlaseniu výkaz práce z ktorého bude možné overiť kalkuláciu ceny uskutočnenej servisnej činnosti podľa prílohy č. 1 Zmluvy, vystaví príslušný daňový doklad (faktúru) po odsúhlasení Nadobúdateľom. Nadobúdateľ je povinný do desiateho pracovného dňa zaslať vyjadrenie k výkazu práce, ak tak do desiateho pracovného dňa neurobí, výkaz sa považuje za automaticky odsúhlasený. Na základe tohto výkazu vystaví Poskytovateľ faktúru - daňový doklad, ktorý bude obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa príslušných platných a účinných právnych predpisov SR.
5. V prípade, že faktúra nebude obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu alebo bude obsahovať iné zrejme nesprávne, vady v písaní alebo počítaní, Nadobúdateľ má právo vrátiť ju Poskytovateľovi v lehote splatnosti na doplnenie alebo prepracovanie s uvedením nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V takom prípade sa ukončí pôvodná lehota splatnosti a nová 30 dňová lehota splatnosti začne plynúť doručením doplnenej, opravenej, resp. novej faktúry Nadobúdateľovi.
6. Faktúry vyhotovené Poskytovateľom sú splatné do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Nadobúdateľovi.
7. Po dobu trvania omeškania Nadobúdateľa s úhradou Ceny alebo jej časti dlhšom ako 14 kalendárnych dní je Poskytovateľ počnúc 15tym dňom omeškania Nadobúdateľa oprávnený ukončiť poskytovanie Servisnej činnosti. Poskytovateľ nezodpovedá Nadobúdateľovi za akúkoľvek škodu, ktorá jemu alebo akejkolvek tretej osobe vznikne v dôsledku takéhoto postupu.

#### 5. SÚČINNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN

1. Nadobúdateľ je povinný poskytovať Poskytovateľovi všetku potrebnú súčinnosť a vstupy potrebné na vykonanie Servisnej činnosti podľa tejto Zmluvy, ktoré si Poskytovateľ vyžiada a ktoré súvisia s predmetom tejto Zmluvy. Nadobúdateľ sa najmä zaväzuje:
  - a. informovať o nových kontaktných osobách Nadobúdateľa poverených na komunikáciu so zástupcami Poskytovateľa;
  - b. zabezpečiť aktívnu spoluprácu osôb poverených Nadobúdateľom so Poskytovateľom;
  - c. umožniť vstup zamestnancov Poskytovateľa do priestorov Nadobúdateľa;
  - d. poskytnúť iné formy súčinnosti vyžadované Poskytovateľom, ak bude potrebná a účelná;
  - e. umožniť Poskytovateľovi sledovať priebeh plnenia predmetu Zmluvy z hľadiska stanovených cieľov, v prípade potreby informovať Poskytovateľa o vzniknutých problémoch;
  - f. poskytnúť úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné k riadnemu plneniu povinností Poskytovateľa,.
2. Súčinnosť medzi Nadobúdateľom a Poskytovateľom pri realizácii predmetu tejto Zmluvy sa deje prostredníctvom kontaktných zamestnancov Nadobúdateľa uvedených v Prílohe č. III tejto Zmluvy a kontaktných zamestnancov Poskytovateľa a spočíva v činnostiach Zmluvných strán popísaných v ods. 1. tohto článku tejto Zmluvy.
3. Poskytovateľ nie je v omeškaní s plnením svojich povinností podľa tejto Zmluvy po dobu, po ktorú trvá omeškanie Nadobúdateľa s poskytnutím súčinnosti podľa tejto Zmluvy, a / alebo po dobu, po ktorú trvá omeškanie Nadobúdateľa s úhradou Ceny alebo jej časti Poskytovateľovi.
4. Poskytovateľ sa zaväzuje vo vzťahu k Nadobúdateľovi poskytnúť, úplné, pravdivé a včasné informácie pri plnení predmetu tejto Zmluvy

## 6. ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A SANKCIE

1. V prípade omeškania Nadobúdateľa s úhradou Ceny alebo jej časti dlhšom ako 14 kalendárnych dní má Poskytovateľ počnúc 15-tym dňom omeškania právo na úhradu úroku z omeškania v zákonnej výške.
2. Poskytovateľ zodpovedá Nadobúdateľovi za škodu spôsobenú porušením povinností podľa tejto Zmluvy. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu, ak sa jedná o incident, ktorý zapríčinila technická či iná prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli Poskytovateľa a ktorá mu neumožňuje odstránenie incidentu (najmä prípad, keď nastala technická porucha na strane providera alebo inej tretej osoby poskytujúcej Nadobúdateľovi služby relevantnej pre prevádzku softvéru).
3. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak Poskytovateľ nedodrží dobu vyriešenia incidentu stanovenú v Prílohe č. I tejto Zmluvy, zaväzuje sa uhradiť Nadobúdateľovi zmluvnú pokutu vo výške 30,- EUR za každý aj začatý deň omeškania až do vyriešenia incidentu.
4. Dojednaním o zmluvnej pokute v zmysle bodu 3. tohto článku Zmluvy ani zaplatením zmluvnej pokuty, nie je nijako dotknuté právo Nadobúdateľa na náhradu vzniknutej škody presahujúcej zmluvnú pokutu.

## 7. UKONČENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU

1. Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú – do 31.12.2020.
2. Tuto Zmluvu možno ukončiť:
  - a. Písomnou dohodou Zmluvných strán;
  - b. výpoveďou bez uvedenia dôvodu. Výpovedná doba je 3 mesiace a začína plynúť od prvého dňa kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená druhej Zmluvnej strane;
  - c. odstúpením iba v prípade podstatného porušenia zmluvných povinností. Za podstatné porušenie zmluvných povinností sa pre účely tejto Zmluvy rozumie:
    - na strane Poskytovateľa omeškanie s vyriešením incidentu o viac ako 15 dní;
    - na strane Nadobúdateľa omeškanie s úhradou Ceny alebo jej časti dlhšie ako 30 dní odo dňa jej splatnosti a / alebo neposkytnutia súčinnosti podľa čl. 5 tejto Zmluvy dlhšie ako 14 dní, a to aj napriek písomnej výzve Poskytovateľa.

Odstúpenie musí byť vykonané písomne, musí byť odôvodnené a musí byť doručené druhej Zmluvnej strane, inak je neplatné. Odstúpením zaniká táto Zmluva v deň, kedy bude písomné vyhotovenie odstúpenia doručené druhej Zmluvnej strane.

## 8. VYŠŠIA MOC

1. Žiadna zo zmluvných strán nie je zodpovedná za omeškanie s plnením povinností stanovených touto Zmluvou, pokiaľ bolo spôsobené vyššou mocou.

## 9. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV A MLČANLIVOSŤ

1. Poskytovateľ je povinný postupovať v zmysle príslušných právnych predpisov v oblasti ochrany osobných údajov, najmä Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
2. Poskytovateľ sa zaväzuje, že v súlade s § 79 ods. 2 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov zaviazne svojich zamestnancov a všetky ďalšie osoby na jeho strane, ktoré sa v rámci plnenia zmluvného vzťahu u neho alebo u jeho subdodávateľov oboznámia s osobnými údajmi alebo budú akokoľvek inak spracúvať osobné údaje, povinnosťou mlčanlivosti. Splnenie povinnosti v zmysle predchádzajúcej vety je Poskytovateľ povinný na výzvu Nadobúdateľa kedykoľvek hodnoverne preukázať.
3. V prípade úniku dôverných údajov z viny jednej Zmluvnej strany má druhá Zmluvná strana právo požadovať náhradu preukázateľne vzniknutej škody. Toto právo na náhradu škody prislúcha aj po skončení trvania Zmluvy.

## 10. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. S výnimkou zmeny oprávnených osôb podľa čl. VII bod 4 tejto Zmluvy a identifikačných a kontaktných údajov zmluvných strán uvedených v záhlaví tejto Zmluvy, pri ktorých postačuje písomné oznámenie druhej zmluvnej strane, túto Zmluvu je možné meniť len vo forme písomných číslovaných dodatkov, ktoré sa stanú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
2. Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 185/2015 Z. z. Autorský zákon v znení neskorších predpisov a zákonom č 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
3. Táto Zmluva je vyhotovená v štyroch rovnopisoch, z ktorých Poskytovateľ obdrží jeden rovnopis a Nadobúdateľ tri rovnopisy.
4. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom podpisu oboma Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia v zmysle § 47a ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v spojení s §5a zákona č. 211/2000 Z. z.
5. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy.
6. Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
7. Ak sa niektoré ustanovenie tejto Zmluvy stane neplatným alebo neúčinným, nebude tým dotknutá platnosť a účinnosť zvyšných ustanovení tejto Zmluvy. Neplatné či neúčinné ustanovenia budú v takom prípade Zmluvnými stranami nahradené takými platnými a účinnými ustanoveniami, ktoré budú sledovať rovnaký účel a budú mať rovnaký ekonomický dopad.
8. Zmluva je vyhotovená v štyroch vyhotoveniach s platnosťou originálu, z ktorých jedno vyhotovenie dostane Poskytovateľ a tri vyhotovenia dostane Nadobúdateľ.
9. Práva a povinnosti z tejto Zmluvy vyplývajúce prechádzajú na právnych nástupcov oboch Zmluvných strán.
10. Zmluvné strany sa prípadné spory medzi sebou pokúsia riešiť najskôr zmierlivou cestou a až po márnom pokuse sa obrátia na príslušný súd.

### 11. Zoznam príloh:

- |    |                |  |
|----|----------------|--|
| a. | Príloha č. I   | Špecifikácia rozsahu, doby a ceny jednotlivých služieb |
| b. | Príloha č. II  | Metodika práce so systémom ATTIS-HelpDesk              |
| c. | Príloha č. III | Zoznam kontaktných zamestnancov                        |

V Olomouci, dňa .....

V Bratislave dňa .....

-----  
Poskytovateľa

-----  
Nadobúdateľa

Po skončení SLA ako s poplatkami po skončení.

**PRÍLOHA Č. I ŠPECIFIKÁCIA ROZSAHU, DOBY A CENY JEDNOTLIVÝCH SLUŽIEB (VŠETKY CENY SÚ UVEDENÉ BEZ DPH)**

č.	Názov služby	Parametre	Popis	Cena
1.	Basic	Upgrade Vyriešenie incidentov	Upgrade na verziu nasledujúcu, ktorá bola uvedená do distribúcie v čase platnosti Zmluvy (vrátane zmenenej alebo novej dokumentácie) prostredníctvom internetu. Stiahnutie a inštaláciu Upgrade vykonáva Nadobúdateľ. Poskytovateľ sa zaväzuje informovať Nadobúdateľa o uvedení nového Upgrade do distribúcie bez zbytočného odkladu prostredníctvom emailu. Doba vyriešenia incidentov týkajúcich sa kritických incidentov do 5 pracovných dní, doba vyriešenia incidentov iných ako kritických funkcií do 20 pracovných dní.	mesačný paušál 1% z ceny licencie, tzn.100 EUR bez DPH
2.	Hot-line	Poskytovanie služby v rozsahu 2 hod. mesačne, v pracovné dni od 08:00 do 16:00 hod., podmienené službou Helpdesk	Telefonická podpora užívateľov a príjem hlásení cez telefón a ich zaevidovanie do systému Helpdesk.	v cene položky č. 1, pri prekročení rozsahu 2 hod./mesačne sa účtuje 30 EUR/ hod. (účtované po 15 min.);
3.	Helpdesk	Neobmedzený počet zadaní incidentov a požiadaviek, prevzatie požiadavky v pracovné dni od 08:00 do 16:00 hod.	Príjem hlásení prostredníctvom WWW rozhrania, v pracovnej dobe prevzatie požiadavky, jeho kategorizácia a odovzdanie k riešeniu a vyriešenie požiadavky. Zahŕňa evidenciu všetkých požiadaviek a prehľady stavu riešenia jednotlivých požiadaviek, vrátane kompletnej histórie komunikácie s Nadobúdateľom.	v cene položky č. 1;
4.	Metodická podpora	Poskytovanie služby je v rozsahu celkom 2,5 hodín mesačne, v oblastiach: a) Outsorcingu správca aplikácie prostredníctvom vzdialeného prístupu alebo práca priamo DB klienta b) Metodická a konzultačná podpora	a) správa číselníkov, údržba procesného modelu, údržba číselníku organizačných väzieb, údržba organizačnej štruktúry, aktualizácia matíc zodpovedností podľa zmien v organizácii, tvorba výstupov na základe požiadaviek vedenia spoločnosti b) konzultácie a riešenie metodických postupov a ich optimálnu podporu funkcionalitami aplikácie	107 EUR/mesiac bez DPH bez rozlíšenia oblasti. Pri prekročení rozsahu 2,5 hodín mesačne sa účtuje: - Oblasť a) 28 EUR/hod., - Oblasť b) 38 EUR/hod. Pri poskytovaní služby v mieste klienta bude účtované cestovné v sadzbe 0,4 EUR/km;

**VYSVETLIVKY:**

**Definícia kategórie incidentov:** Kritický incident: Situácia, kedy je aplikácia alebo jej časť úplne nefunkčná, neumožňuje prácu používateľov a administrátorov. Závažný incident: Situácia, kedy aplikácie alebo jej časť je čiastočne funkčná, umožňuje čiastočné poskytovanie služieb, na prechodnú dobu so zníženým komfortom užívateľov / administrátorov. Nezávažný incident: Nedostatky a problémy drobného rozsahu, ktoré nebráni v užívaní aplikácie alebo jej časti. Incident je možné dočasne vyriešiť i stanovením náhradného pracovného postupu umožňujúceho dosiahnuť plnohodnotný výsledok.

**Spôsob akceptácie:** Do piateho pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca Poskytovateľ vypočíta na základe Prílohy č. I Cenu za predchádzajúci kalendárny mesiac a zašle k odsúhlaseniu výkaz práce z ktorého bude možné overiť kalkuláciu ceny uskutočnenej servisnej činnosti

**Spôsob objednávanie metodické podpory nad rámec 2 človekodní:** Objednávanie prác nad rámec 2,5 hodín mesačne bude vykonávané výhradne prostredníctvom Helpdesku (záznamom typu "požiadavka"). V prípade, že rozsah prác bude väčší ako 5 hod., Nechá si poskytovateľ takisto prostredníctvom Helpdesku od nadobúdateľa rozsah prác odsúhlasiť.

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

Hanušova 100/10, 779 00 Olomouc, Czech Republic  
www.attis.cz, e-mail:

, IČ: 25894978

## PRÍLOHA Č. II METODIKA PRÁCE SO SYSTÉMOM ATTIS-HELPDESK

Základným účelom aplikácie ATTIS-HelpDesk je elektronická registrácia servisných požiadaviek zákazníka, záznamu priebehu riešenia.

Základným nástrojom pre prístup do evidencie incidentov (požiadaviek) zo strany zákazníka (zadávateľa) a servisného technika (riešiteľa) je webové rozhranie systému.

### Zákazník – zadávateľ incidentov

Zadávateľovi servisných požiadaviek je evidencia prístupná prostredníctvom webového prehliadača na internetovej adrese <https://support.attis.cz/Login.aspx?ReturnUrl=%2f>. Pre prístup do evidencie je nutné zadanie užívateľského mena a hesla, ktoré je užívateľovi zaslané po objednaní služby (prípadne musí byť vyžiadané zadávateľom). **Vytvorenie nového incidentu**

Pre zadanie novej požiadavky je nutné, po prihlásení do vyššie menovaného webového rozhrania, zvoliť položku "Nový / Incident". Následne je zobrazený webový formulár pre vyplnenie dôležitých parametrov incidentu - Predmet, Popis požiadavku.

Užívateľ by mal určiť aj Typ Požiadavku:

- Požiadavka - požiadavka servisnej podpory technika
- Chyba - chyba softvéru
- Námet - návrh novej funkcionality alebo zmeny funkcionality
- Otázka - otázka k ovládaniu, využitie softvéru atď.
- N / A - nemožno jednoznačne určiť povahu požiadavky

Voliteľne možno ďalej určiť tiež priority a Požadovaný dátum splnenia (tieto údaje však nemožno brať za záväzné termíny, termín predpokladaného vyriešenia incidentu stanovuje až technik po prevzatí a analýze problému).

K incidentu je možné priložiť až 3 prílohy (každá max 10 MB) pomocou voľby "Vybrať Súbor" (napr. Log chyby, prntscrn obrazovky apod.).

Ak je potreba o priebehu riešenia incidentu informovať okrem zadávateľa aj ďalšie osoby emailovými notifikáciami, je potreba uviesť ich emailové adresy do riadku "Prijemcovia notifikácií" (oddelené „bodkočiarkou“).

Zadanie incidentu sa finálne potvrdí pomocou voľby "Uložiť a zavrieť". Po potvrdení je incident zaregistrovaný v centrálnej databáze a užívateľovi je odoslaný notifikačný email s detailom požiadavky vrátane jeho čísla (ID).

### Kontrola stavu incidentu

Incidenty zavedené do systému môžu nadobúdať niekoľkých stavov v závislosti od fázy riešenia, v ktorej sa práve nachádza. Sú to tieto:

- Nový – incident bol zavedený do systému
- Aktívny – incident bol prijatý na spracovanie, bol pridelený riešiteľ problém
- Zrušené – incident bol zrušený
- Chýbajúce informácie - riešiteľ požaduje ďalšie informácie od Zadávateľa alebo bližšie vysvetlenie problému
- Duplicitné - incident sa zhoduje s iným už skôr hláseným problémom
- Odložené - riešenie incidentu je odložené (napr. z dôvodu náročnosti tech. riešení)
- Ku kontrole zadávateľom - incident je vyriešený a čaká sa na potvrdenie jeho prevzatia Zadávateľom
- Potvrdené zákazníkom - incident bol vyriešený a riešenie je prebraté Zadávateľom

O zmene stavu požiadavky je Zadávateľ informovaný prostredníctvom e-mailu zaslaného na kontaktnú e-mailovú adresu užívateľa.

Okrem informácii zasielaných elektronickou poštou má zadávateľ možnosť sledovať priebeh riešenia a stav jednotlivých incidentov v prehľadovej tabuľke "Incident", ktorá sa zobrazí ako štartovacia stránka bezprostredne po prihlásení užívateľa do webového rozhrania.

V priebehu riešenia incidentu je možné ďalej komunikovať sa servisným technikom v detaile incidentu; pridávať komentáre, ďalšie prílohy a pod. Do detailu incidentu sa užívateľ dostane kliknutím na príslušný riadok incidentu tabuľky. Tabuľka zobrazuje v predvolenom zobrazení iba neuzavreté incidenty. Pre zobrazenie všetkých incidentov je nutné prepnúť filter tabuľky z "Neuzavretý" na "Všetko". V tabuľke je možné ďalej incidenty filtrovať pomocou filtrov jednotlivých stĺpcov tabuľky. V pravom hornom rohu rozhrania je dostupný tiež textový filter, ktorý filtruje zadanú hodnotu vo všetkých stĺpcoch tabuľky.

### **Podmienky riešenia incidentu**

K poradí vybavovania požiadaviek je prístupované s ohľadom na zmluvné podmienky medzi Zákazníkom a spoločnosťou ATTN Consulting s.r.o. a ďalej s ohľadom na ich závažnosť a prípadný možný vplyv na rozsah obmedzenia činnosť zákazníka. Termíny poskytované v rámci aplikácie ATTIS-HelpDesk nie sú záväzné, jedná sa o odhad, ktorý má pre zákazníka informatívny charakter.



### **PRÍLOHA III. – KONTAKTNÝ ZOZNAM ZAMESTNANCOV NADOBÚDATEĽA**

Mgr. Petra Svobodová – generálna riaditeľka (sekcie koordinácie projektov)

Oblasť komunikácie: vo veciach komunikačných a organizačných

E-mail: [k](#)

Tel. č.:

Mgr. Ladislav Pribulla – projektový manažér (sekcia koordinácie projektov)

Oblasť komunikácie: vo veciach súvisiacich s projektom

E-mail: [l](#)

Tel. č.:

Mgr. Juraj Janiš – informatik (Sekcia informatiky a riadenia projektov)

Oblasť komunikácie: vo veciach technických, v rámci podpory a v rámci MIS

E-mail:

Tel. č.: