

SERVISNÁ ZMLUVA K SW ATTIS

(táto Servisná zmluva ďalej len "Zmluva")

UZAVRETÁ MEDZI

Mestská časť Bratislava - Petržalka

Kutlíkova 17, 852 12 Bratislava

IČO: 00 603 201

DIČ: 2020936643

Zastúpená Ing. Vladimírom Bajanom, starostom mestskej časti Bratislava-Petržalka
(ďalej len "Objednávateľ")

a

ATTN Consulting s.r.o.

Hanušova 100/10, 779 00 Olomouc

IČO: 258 94 978

DIČ: CZ25894978

Konajúci Ing. Alexander Toloch, konateľom spoločnosti

Zapísaná v Obchodnom registri Krajského súdu v Ostrave, oddiel C, vložka 24596
(ďalej len "Zhotoviteľ")

(Objednávateľ a Zhotoviteľ spolu ďalej aj „Zmluvné strany“)

ČLÁNOK I.

PREDMET ZMLUVY, DEFINÍCIE

1. Na základe tejto Zmluvy sa Zhotoviteľ zaväzuje poskytovať Objednávateľovi nasledujúce servisné služby a Objednávateľ sa zaväzuje zaplatiť Zhotoviteľovi za poskytnuté služby cenu dohodnutú v čl. 4 tejto Zmluvy:
 - a. update existujúcej verzie programu ATTIS a upgrade na verziu nasledujúcu, ktorá bola uvedená do distribúcie v čase platnosti Zmluvy (vrátane zmenenej alebo novej dokumentácie) prostredníctvom internetu. Stiahnutie a inštaláciu aktualizácií vykonáva Objednávateľ,
 - b. priebežné poskytovanie služby technickej a metodickej podpory prevádzky programového vybavenia ATTIS a prípadnej ďalšej podpory v odbore informačných technológií v rozsahu a v cenách podľa Prílohy. č. I, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy
(ďalej len "Servisná činnosť").

2. Presná špecifikácia Servisnej 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 Zhotoviteľa,
 - 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.
3. Zmluvné strany prehlasujú, že Servisná činnosť a jej špecifikácia a rozsah uvedený v Prílohe č. I tejto Zmluvy sa považujú za presne a zrozumiteľne definované. V prípade rozporu ohľadom rozsahu poskytovanej Servisnej činnosti, ktorý nebude možné odstrániť podrobným výkladom Prílohy č. I tejto Zmluvy platí, že na určenie rozsahu poskytovanej Servisnej činnosti je rozhodujúce stanovisko Zhotoviteľa, a to pri zachovaní všetkých definovaných náležitostí Servisnej činnosti a rovnakej používateľskej funkčnosti. Zhotoviteľ nezodpovedá Objednávateľovi za akúkoľvek škodu, ktorá jemu alebo tretej osobe vznikne v dôsledku uvedeného postupu.
 4. Zhotoviteľ touto Zmluvou ďalej poskytuje Objednávateľovi užívacie právo (licenciu) k upgradovaným verziám sw ATTIS vykonaným na základe tejto Zmluvy.

ČLÁNOK II.

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. Objednávateľ 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. Zhotoviteľ je povinný do troch dní od podpísania tejto Zmluvy aktivovať - sprístupniť systém ATTIS-HelpDesk - užívateľom písomne špecifikovaným Objednávateľom.
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 Objednávateľa do systému ATTIS-HelpDesk.

4. Zahájením Servisnej činnosti sa rozumie rozbehnutie činnosti zo strany Zhotoviteľa, vedúce k riešeniu požiadaviek Objednávateľa. Toto je zaznamenané v systéme ATTIS-HelpDesk formou prijatia požiadavky konkrétnym riešiteľom.
5. Servisná činnosť môže byť realizovaná formou:
 - a. Výjazdom technika (on-site) do lokalít uvedených v prílohe č. III tejto Zmluvy,
 - b. Vzdialeným prístupom do siete Objednávateľa. Vzdialený prístup bude využívaný vo všetkých prípadoch, kedy nebude nutná fyzická prítomnosť Zhotoviteľa u Objednávateľa alebo táto nebude priamo vyžiadaná Objednávateľom. Objednávateľ zaistí do 3 pracovných dní odo dňa uzavretia tejto Zmluvy vzdialený prístup prostredníctvom dátového spoja, linky ISDN alebo iným dohodnutým spôsobom,
 - c. Technickou podporou pracovníkov Objednávateľa.
6. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade ak Zhotoviteľ nedodrží reakčnú dobu riešenia reklamácií resp. ukončí reklamáciu neskôr ako v lehote stanovenej v Prílohe č. I tejto Zmluvy, zaväzuje sa uhradiť Objednávateľovi zmluvnú pokutu vo výške 30,- EUR za každý aj začatý deň omeškania až do jej úplného doriešenia.
7. Objednávateľ je oprávnený podľa svojho uváženia započítať akékoľvek svoje finančné záväzky podľa tejto Zmluvy, ktoré má voči Zhotoviteľovi oproti akýmkoľvek svojim pohľadávkam, ktoré vznikli Objednávateľovi na základe tejto Zmluvy voči Zhotoviteľovi.

ČLÁNOK III.

PODMIENKY PLNENIA

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

ČLÁNOK IV.

CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

1. Cena za poskytnutú Servisnú činnosť je stanovená dohodou Zmluvných strán a je uvedená v Prílohe č. I, ktorá tvorí neoddeliteľnú súčasť tejto Zmluvy (ďalej len "Cena").
2. K Cene bude pripočítaná DPH v zákonnej výške ku dňu uskutočnenia zdaniteľného plnenia.
3. Do šiesteho pracovného dňa nasledujúceho kalendárneho mesiaca Zhotoviteľ vypočíta na základe Prílohy č. I Cenu za predchádzajúci kalendárny mesiac a vystaví príslušný daňový doklad (faktúru). Prílohou daňového dokladu bude výkaz zostavený tak, aby bolo možné overiť kalkuláciu Ceny uskutočnenej Servisnej činnosti podľa Prílohy č. I. Zmluvy. Faktúra - daňový doklad bude obsahovať všetky náležitosti daňového dokladu podľa príslušných platných a účinných právnych predpisov SR.
4. Faktúry vyhotovené Zhotoviteľom sú splatné do 14 kalendárnych dní odo dňa doručenia faktúry Objednávateľovi.
5. Po dobu trvania omeškania Objednávateľa s úhradou Ceny alebo jej časti dlhšom ako 14 kalendárnych dní je Zhotoviteľ počnúc 15tym dňom omeškania Objednávateľa oprávnený obmedziť poskytovanie Servisnej činnosti. Zhotoviteľ nezodpovedá Objednávateľovi za akúkoľvek škodu, ktorá jemu alebo akejkoľvek tretej osobe vznikne v dôsledku takéhoto postupu.
6. V prípade, že faktúra a jej prílohy nebudú obsahovať všetky dohodnuté náležitosti, má Objednávateľ právo takúto faktúru neuhradiť a vrátiť Zhotoviteľovi s uvedením všetkých nedostatkov, ktoré sa majú odstrániť. V tomto prípade sa preruší plynutie lehoty splatnosti a nová lehota splatnosti začne plynúť dňom riadneho doručenia opravenej faktúry Objednávateľovi.

ČLÁNOK V.

SÚČINNOSŤ ZMLUVNÝCH STRÁN

- Objednávateľ je povinný poskytovať Zhotoviteľovi všetku potrebnú súčinnosť a vstupy potrebné na vykonanie Servisnej činnosti podľa tejto Zmluvy, ktoré si Zhotoviteľ vyžiada a ktoré súvisia s predmetom tejto Zmluvy. Objednávateľ sa najmä zaväzuje:
 - informovať o nových kontaktných osobách Objednávateľa poverených na komunikáciu so zástupcami Zhotoviteľa;
 - zabezpečiť účasť povereného zástupcu Objednávateľa znalého IT infraštruktúry a potrieb Objednávateľa;
 - zabezpečiť aktívnu spoluprácu osôb poverených Objednávateľom so Zhotoviteľom;
 - umožniť vstup zamestnancov Zhotoviteľa do priestorov Objednávateľa;
 - umožniť vzdialený prístup Zhotoviteľa do siete a k aplikáciám Objednávateľa a oznámiť Zhotoviteľovi potrebné prístupové údaje, a to formou terminálového prístupu do svojej dátovej siete z IP adresy Zhotoviteľa protokolom TCP (IP, popr. vytáčaného modemového pripojenia) alebo iným softvérom na vzdialenú správu napr. Team Viewer;
 - umožniť Zhotoviteľovi sledovať priebeh plnenia predmetu Zmluvy z hľadiska stanovených cieľov, v prípade potreby informovať Zhotoviteľa o vzniknutých problémoch;
 - poskytnúť úplné, pravdivé a včasné informácie potrebné k riadnemu plneniu povinností Zhotoviteľa.
- Súčinnosť medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom pri realizácii predmetu tejto Zmluvy sa deje prostredníctvom kontaktných zamestnancov Objednávateľa uvedených v Prílohe č. IV tejto Zmluvy a kontaktných zamestnancov Zhotoviteľa a spočíva v činnostiach Zmluvných strán popísaných v ods. 1. tohto článku tejto Zmluvy.
- Zhotoviteľ nie je v omeškaní s plnením svojich povinností podľa tejto Zmluvy po dobu, po ktorú trvá omeškanie Objednávateľa s poskytnutím súčinnosti podľa tejto Zmluvy, a / alebo po dobu, po ktorú trvá omeškanie Objednávateľa s úhradou Ceny alebo jej časti Zhotoviteľovi.

ČLÁNOK VI.

ZODPOVEDNOSŤ ZA ŠKODU A SANKCIE

- V prípade omeškania Objednávateľa s úhradou Ceny alebo jej časti dlhšom ako 14 kalendárnych dní má Zhotoviteľ počnúc 15-tym dňom omeškania právo na úhradu úroku z omeškania v zákonnej výške.
- Zhotoviteľ zodpovedá Objednávateľovi za škodu spôsobenú porušením povinností podľa tejto Zmluvy. Zhotoviteľ nezodpovedá za škodu, ak sa jedná o incident, ktorý zapríčinila technická či iná prekážka, ktorá nastala nezávisle na vôli Zhotoviteľa a ktorá mu neumožňuje odstránenie incidentu (najmä prípad, keď nastala technická porucha na strane providera alebo inej tretej osoby poskytujúcej Objednávateľovi služby relevantnej pre prevádzku softvéru).

ČLÁNOK VII.

UKONČENIE ZMLUVNÉHO VZŤAHU

- Táto Zmluva sa uzatvára na dobu určitú do 31.10. 2019
- Tuto Zmluvu možno ukončiť:
 - 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 Zhotoviteľa omeškanie s odstránením incidentu dlhším ako 15 dní;
 - na strane Objednávateľa 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 Zhotoviteľa.

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.

ČLÁNOK VIII.

VYŠŠIA MOC

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

ČLÁNOK IX.

MLČANLIVOSŤ

1. Zmluvné strany sa zaväzujú zachovávať mlčanlivosť o všetkých informáciách a skutočnostiach súvisiacich s činnosťami v rámci plnenia tejto Zmluvy, s ktorými prídu v súvislosti s plnením predmetu tejto Zmluvy do styku, najmä o ustanoveniach a podmienkach tejto Zmluvy, charakteru tejto spolupráce a vzťahoch s tretími stranami vôbec, o cenách, obchodných zámeroch a podnikateľských príležitostiach druhej strany, ktoré sa dozvie v priebehu plnenia tejto Zmluvy. Povinnosť mlčanlivosti sa nevzťahuje na informácie či skutočnosti, ktoré sú verejne prístupné, alebo ktoré sa verejne prístupné stanú inak, než v dôsledku porušenia tejto Zmluvy.
2. Zmluvné strany sa ďalej zaväzujú zabezpečiť zachovanie mlčanlivosti u všetkých svojich zamestnancov a tretích osôb, ktorých použijú na plnenie povinností podľa tejto Zmluvy.

ČLÁNOK X

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Zmluvné strany súhlasia so všetkými ustanoveniami, ktoré sú obsiahnuté v tejto Zmluve. Zmeny tejto Zmluvy možno vykonávať iba formou písomných, chronologicky očíslovaných dodatkov, ktoré sa po ich podpise oboma Zmluvnými stranami stanú neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy.
2. Táto Zmluva nadobúda platnosť dňom jej podpisu obidvomi Zmluvnými stranami a účinnosť dňom nasledujúcim po dni jej zverejnenia na webovej stránke mestskej časti Bratislava-Petržalka.
3. Neoddeliteľnou súčasťou tejto Zmluvy sú jej prílohy.
4. Táto Zmluva sa riadi právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.
5. 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.
6. Zmluva je vyhotovená v šiestich vyhotoveniach s platnosťou originálu, z ktorých jedno vyhotovenie dostane Zhotoviteľ a päť vyhotovení dostane Objednávateľ.
7. Práva a povinnosti z tejto Zmluvy vyplývajúce prechádzajú na právnych nástupcov oboch Zmluvných strán.
8. Zmluvné strany sa prípadné spory medzi sebou pokúsia riešiť najskôr zmierlivou cestou a až po márnom pokuse sa obrátia na príslušný súd.
9. Zoznam príloh:
 - Príloha č. I Špecifikácia rozsahu, doby a ceny jednotlivých služieb
 - Príloha č. II Metodika práce so systémom ATTIS-HelpDesk
 - Príloha č. III Licenčný certifikát
 - Príloha č. IV Zoznam zamestnancov Objednávateľa zodpovedných za súčinnosť

V Bratislave, dňa

V Olomouci, dňa

Za Objednávateľa

Ing. Vladimír Bajan
starosta

Za Zhotoviteľa

Ing. Alexander Toloch
konateľ

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

č.	Názov služby	Parametre	Popis	Cena
1.	Basic	Update a upgrade Riešenie reklamácií (podľa zákonných termínov)	Update existujúcej verzie programu a uprade na verziu nasledujúcu, ktorá bola uvedená do distribúcie v čase platnosti Zmluvy (vrátane zmenenej alebo novej dokumentácie) prostredníctvom internetu. Stiahnutie a inštaláciu aktualizácií vykonáva Objednávateľ Reakčná doba riešenia reklamácií kritických funkcií do 5 pracovných dní, doriešenie do 20 kalendárnych dní.	mesačný paušál 1% z ceny licencie, tzn.118 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. Zahŕňa evidenciu všetkých požiadaviek a prehľady stavu riešenia jednotlivých požiadaviek, vrátane kompletnej histórie komunikácie s objednávateľom.	v cene položky č. 1;
4.	Metodická podpora	Poskytovanie služby je v rozsahu celkom 2 človekodní / polrok, v oblastiach: a) Outsorcingu správca aplikácie prostredníctvom vzdialeného prístupu alebo práca priamo DB klienta b) Metodická a konzultačná podpora (v mieste klienta, max. 2 návštevy)	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, prevedenie pravidelného polročného auditu s návrhom opatrení	90 EUR/mesiac bez DPH bez rozlíšenia oblastí. Pri prekročení rozsahu 2 človekodní/polrok sa účtuje: - Oblasť a) 28 EUR/hod., - Oblasť b) 38 EUR/hod. Pri prekročení počtu 2 návštev u klienta bude pri každej ďalšej účtované cestovné v sadzbe 0,3 EUR/km;

POZNÁMKA: Za kritické funkcie sa považujú všetky funkcie umožňujúce správny výpočet miezd (motivačné zložky atď.); závažnými funkciami sú funkcie pre vykazovanie hodnôt metrik - reporting; reklamáciu je možné dočasne vyriešiť i stanovením náhradného pracovného postupu umožňujúceho dosiahnuť plnohodnotný výsledok.

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 <http://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 "Príjemcovia 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 Zadávatel' 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 poradi vybavovania požiadaviek je pristupované 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.

LICENČNÝ CERTIFIKÁT

pre (Objednávateľa):

Mestská časť Bratislava-Petržalka

Kutlíkova 17, 852 12 Bratislava

IČO:00 603 201

Spoločnosť ATTN Consulting s.r.o. (Zhotoviteľ) potvrdzuje, že uvedenému Objednávateľovi poskytla túto licenciu:

- ATTIS4. komplet, tlustý kl. – licencia pre 2 užívateľov
- ATTIS4.BPM, tlustý kl. – licencia pre 3 užívateľov
- ATTIS4.MBO, tlustý kl. – licencia pre 3 užívateľov
- ATTIS4.MOT, tlustý kl. – licencia pre 1 užívateľa
- ATTIS4. SVR – 1 x licencia servera pre tenkého klienta, vrátane osobnej stránky každého zamestnanca bez obmedzenia počtu
- ATTIS4.BPM, tenký kl. II – licencia pre 12 užívateľov
- ATTIS4.MBO, tenký kl. II - licencia pre 12 užívateľov
- ATTIS4.MOT, tenký kl. II - licencia pre 12 užívateľov
- ATTIS4. AE - 1 x licence pre podporu autoevaluácie, CAF-u bez obmedzenia počtu užívateľov

LICENČNÉ PODMIENKY K SOFTVÉRU ATTIS

1. Licencia je poskytovaná pre užívateľa (login/heslo). Maximálny počet užívateľov (login/heslo) zodpovedá počtu licencií, tj. jedna licencia je poskytovaná jednému užívateľovi. Objednávateľ je oprávnený nainštalovať a následne použiť príslušný účet užívateľa na ľubovoľný počet osobných počítačov.
2. Objednávateľ sa zaväzuje užívať softvér výhradne pre vlastnú potrebu a chrániť softvérové produkty a ich časti, predovšetkým dokumentáciu a inštalčné média, pred neautorizovaným využitím, akýmkoľvek úpravami, reprodukciou, či distribúciou. Objednávateľ nie je oprávnený softvér dekompilovať, prenajímať, požičiavať alebo prenechať k užívaniu tretej osobe bez výslovného písomného súhlasu Zhotoviteľa a je povinný vždy používať najvyššiu dodanú verziu. Zaoberať kópiu softvéru je povolené iba ako zálohu pre prevádzku počítačov, na ktorých je softvér nainštalovaný, alebo pre archívne účely. Rovnako tak nie je Objednávateľ oprávnený vytvárať softvér, ktorý bude odvodený od softvéru ATTIS, či rozmnožovať písomné materiály vzťahujúce sa k softvéru.
3. Objednávateľ nie je oprávnený bez výslovného súhlasu Zhotoviteľa vytvoriť podlicenciu alebo postúpiť licenciu či práva k softvéru ATTIS alebo ich výkon, ani softvér sprístupniť iným spôsobom, ako vyplýva z jeho bežného užívania, a to ani osobe, ktorá s ním tvorí koncern.
4. Rozsah nasadenia softvéru je limitovaný zakúpenými licenciami. V prípade zvýšenia počtu užívateľov nad uvedený limit, je Objednávateľ povinný písomne požiadať o rozšírenie licenčných podmienok. Pokiaľ Objednávateľ o toto rozšírenie nepožiadá, je Zhotoviteľ oprávnený vyúčtovať mimo ceny náležajúcej za príslušné rozšírenie zmluvnú pokutu vo výške dvojnásobku ceny príslušného rozšírenia.
5. Objednávateľ týmto berie na vedomie, že je jeho povinnosťou zabezpečiť k softvéru ATTIS prístup len takým osobám, u ktorých bude Objednávateľ voči Zhotoviteľovi garantovať zachovanie všetkých práv Zhotoviteľa. Pre prípad porušenia tejto povinnosti zodpovedá Objednávateľ Zhotoviteľovi za škodu vzniknutú v súvislosti s týmto porušením.
6. Objednávateľ sa zaväzuje k riadnej starostlivosti o pracovné prostredie produktov ATTIS (napr. hardvér, operačný systém a siete) v súlade s ustanoveniami tejto zmluvy a dokumentáciou, ktorú Zhotoviteľ dodá Objednávateľovi spolu s predmetom Zmluvy o dielo č. 194/2015 uzatvorenej medzi Objednávateľom a Zhotoviteľom.
7. Objednávateľ v spolupráci a na odporúčenie Poskytovateľa bude realizovať opatrenia pre prípad, že produkty ATTIS nepracujú riadne, úplne alebo pracujú čiastočne, a to predovšetkým zabezpečením dát, diagnózou poruchy, pravidelným preskúšaním výsledkov a pod.
8. Objednávateľ môže použiť produkty ATTIS len na hardvérových a databázových platformách definovaných alebo schválených Zhotoviteľom. Ak použije Objednávateľ inú platformu ako je definované v predchádzajúcej vete, Zhotoviteľ nenesie zodpovednosť za funkčnosť produktov ATTIS alebo za vzniknutú škodu v tejto súvislosti spôsobenú a nie je povinný poskytovať služby údržby.
9. V prípade užívania softvéru v rozpore s licenčnými podmienkami sa Objednávateľ vystavuje postihu pre porušenie autorského práva.

PRÍLOHA Č. IV - ZOZNAM ZAMESTNANCOV OBJEDNÁVATEĽA ZODPOVEDNÝCH ZA SÚČINNOSŤ

Meno a priezvisko	telefón	email	Pozícia v spoločnosti	Oblasť súčinnosti
Ing. Miroslav Štefánik	02/ 68 288 823	prednosta@petrzalka.sk	Prednosta	Vo veciach obchodných
Radovan Mikuš	02/68 288 899	radovan.mikus@petrzalka.sk	Poverený vedúci referátu informatiky	Vo veciach technických
Mgr. Andrea Jančeková	02/68 288 908	andrea.jancekova@petrzalka.sk	Referát vnútornej kontroly a manažérstva kvality	Vo veciach odbornej stránky procesu procesného riadenia