

Dodatek č.3

(dále jen „Dodatek“)

**ke Smlouvě o provádění správy a administrace, servisu, údržby a podpory aplikačního
programového vybavení včetně poskytování hot-line č. D1580SS253
ze dne 9. 8. 2005 ve znění Dodatku č. 1 ze dne 10. 12. 2008
a Dodatku č. 2 ze dne 22. 4. 2010**

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany

Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení

Křížová 25, 225 08 Praha 5

zastoupená: Ing. Pavlem Šmejkalem – ředitelem odboru provozu IKT

IČO: 00006963

bank. spojení: Česká národní banka, pobočka Praha

číslo účtu: [REDACTED]

dále jen „Odběratel“ nebo „ČSSZ“

a

Atos IT Solutions and Services, s.r.o.

Doudlebská 1699/5, 140 00 Praha 4

jednající: jednatelem panem [REDACTED]

zapsaná v: obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 8954

IČO: 44851391

DIČ: CZ44851391

bank. spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s., pobočka Praha

číslo účtu: [REDACTED]

dále jen „Dodavatel“ nebo „Atos“

se níže uvedeného dne, měsíce a roku dohodly na Dodatku ke Smlouvě v následujícím znění:

I. Preambule

- I.1. Smluvní strany se v souladu s odst. IV.8. a X.5. Smlouvy dohodly na uzavření tohoto Dodatku z důvodu aktualizace znění vybraných ustanovení Smlouvy v souvislosti se změnou procesů a způsobu provozování vybraných APV, vedoucí ke snížení rozsahu služeb spojených s administrací, správou a údržbou APV.

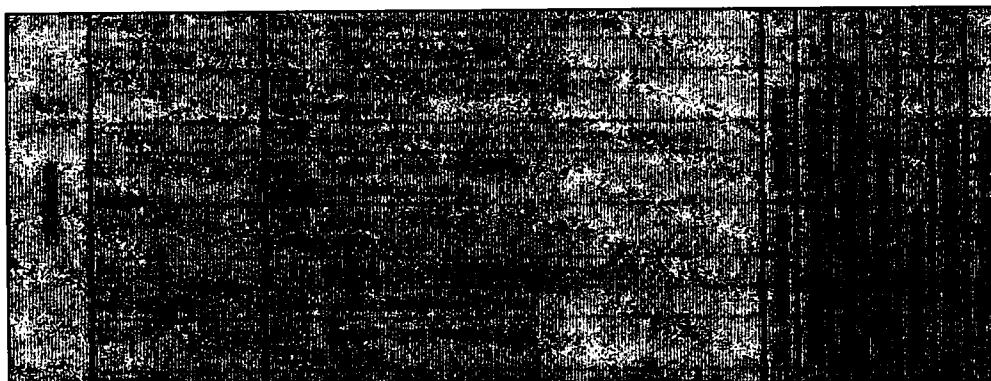
II. Předmět dodatku

- II.1. Předmětem tohoto Dodatku je změna vybraných ustanovení Smlouvy související se snížením rozsahu poskytovaných služeb dle odst. I.1.2. Smlouvy.

III. Změny a doplnění vybraných ustanovení Smlouvy

- III.1. Úvodní text Přílohy č.1a Smlouvy „Dodavatel bude provádět správu a administraci, servis, údržbu a podporu aplikačního programového vybavení pro vytvoření a obsluhu tří základních referenčních registrů – registru pojištěnců (osob), registru organizací a registru pojistných vztahů, včetně aplikačního programového vybavení pro zajištění jejich průběžné aktualizace (přenosový a workflow systém).“ se nahrazuje následujícím zněním: „Dodavatel bude provádět správu a administraci, servis, údržbu a podporu aplikačního programového vybavení dle popisu v Katalogu služeb, který se skládá z Katalogových listů a Skupin aplikací. Katalogový list vymezuje jeden druh služby, její parametry, předpoklady, potřebnou součinnost a další parametry služby. Skupina aplikací výčtem určuje množinu aplikací, pro které platí společné podmínky, například Provozní doba, Reakční doba, Doba vyřešení problému, Sankce, Hodinové sazby a další.“
- III.2. Články 1 „Specifikace aplikačního programového vybavení (APV)“, 2 „Rozsah plnění dle bodu I.1.1. smlouvy pro APV dle této přílohy“ a 3 „Rozsah plnění dle bodu I.1.2. smlouvy pro APV dle této přílohy“ Přílohy č. 1a Smlouvy se nahrazují následujícím zněním:

„1. Skupina aplikací – specifikace aplikačního programového vybavení pro plnění předmětu smlouvy

									
KE	KE	Aplikace Registr a správa Kmenových evidencí	X	X			X	X	
	CERE	Služby SIS – interní aplikační rozhraní CeRe	X	X			X	X	
	DBdatal	Služby databázového/datového rozhraní	X	X			X	X	
	DRC_aktualni	Aplikace DRC_Aktuální (včetně použití pro repliku dat KE	X	X			X	X	

	EDZ/WSA	EDZ- Ověřování živosti aplikace wsApplicationStatus.asmx	X	X			X	X	
PPV/ VZT	PPV/Int	Modul VZT Interface	X	X			X	X	
	PPV/VZT	Aplikace - Registr pojistných vztahů PPV/VZT	X	X			X	X	
	PPV/ZaMu	Aplikace VZT zápisový modul	X	X			X	X	
	PPV/VZT -Web	Modul VZT web service	X	X			X	X	
	PPV/VZT - WIN	Modul VZT win service	X	X			X	X	
	PPV/VZT - VSU	příjem dat z NEM, zpracování ve VZT a předání do oblasti NPD	X	X			X	X	
KZR ISZR	KZR	APV rozhraní pro spojení ČSSZ se zák. registry	X	X			X	X	
	SKR	Správní console, statistiky	X	X			X	X	
	TZR	Modul - tenký klient	X	X			X	X	
	RZR	Modul - reklamační komponenta	X	X			X	X	
	KMR	Modul - komunikační	X	X			X	X	
	ZMR	Modul - zápisový	X	X			X	X	

Značka "X" znamená, že pro uvedenou aplikaci je poskytována služba daného sloupce

2. Katalogové listy – specifikace služeb pro aplikační programové vybavení předmětu smlouvy

S01 Administrace a správa SPV

Popis služby

Tato služba specifikuje rámec pro provoz jednotlivých operačních systémů provozovaných na serverech.

Popis a specifikace:

- Správa nainstalovaných komponent OS,
- Řešení nestandardních stavů systému v rámci provozní doby,
- Správa komunikačních rozhraní SPV,
- Kontrola spuštěných procesů SPV, diagnostika, optimalizace,
- Správa technologických a administrátorských účtů,
- Detekce a určení příčiny chyb,
- Patch management, instalace nových verzí SPV,
- Monitoring HW a OS,
- Vyhodnocení monitoringu a doporučení na rozvoj systémových zdrojů.
- Vytváření doplňkových prostředků pro ošetření standardních situací denního provozu pro potřeby správce systému,
- Kontrola a vyhodnocování provozních logů SPV,
- Vedení provozního deníku.

Způsob a místo poskytnuté služby

- Na centrále Objednatele na místě instalace – CP (centrální pracoviště).
- V prostorách Dodavatele prostřednictvím vzdáleného připojení.

- Služba je poskytována přes interface serveru s okolím (kanál nebo síťový aktivní prvek).
- Instalace nového SPV, patchů, záplat a servisní údržba budou prováděny mimo pracovní dobu Objednatele v ÚT a ČT od 16:00 do 18:00h.

Předpoklady a omezení služby

- Služba je poskytována v komunikačním prostředí TCP/IP. Služby je možno poskytovat pouze při plné funkčnosti sítě TCP/IP. Rozhraní pro dodání komunikačních služeb TCP/IP je driver síťového rozhraní.
- Za provozuschopnost sítě WAN má zodpovědnost Objednatel.
- K řádnému plnění smlouvy umožní Objednatel pracovníkům Dodavatele, či pracovníkům jeho subdodavatelů použití existujících přenosových linek pro monitorování a administraci příslušného systému. Při tom bude poskytovatel respektovat standardy pro komunikaci stanovené pro externí spolupracující firmy, se kterými se příslušní pracovníci poskytovatele prokazatelně písemně seznámí.
- Požadavky na přechod nové verze operačního systému a dalšího SW a řešení vazby na provozované APV není součástí této služby. Tyto případy se budou řešit individuálně po vzájemné dohodě.
- Součástí služby není poskytnutí tiskáren, spotřebního materiálu (tonery, papír do tiskáren) a podobně.
- Objednatel zajistí dodavateli podmínky (včetně potřebného HW, SW a licencí) pro výkon služby.
- Vyčerpání systémových zdrojů pro databázi, či server v důsledku špatné funkčnosti aplikace, předem neoznámená rozsáhlé OS operace nad obvyklou úroveň atd. nebudou započítány do tohoto SLA.
- V případě, že důvodem Výpadku je porucha podpůrného systému (to znamená SLA relevantní porucha serveru, či datového úložiště apod.) tento výpadek není započítán do SLA dostupnosti služby.
- Čas pro obnovu dat ze zálohy není považován za Výpadek v případě, kdy je obnova vyžádána Objednatelem a zároveň důvodem k obnově není pochybení, či nedodržení kvality služby na straně Dodavatele.
- Dodavatel je povinen zajistit takové prostředky pro obnovu ze zálohy, aby byla obnova realizovatelná v rámci doby k řešení problému dané SLA.
- Odstávky způsobené nedostupností datových center, či jiných infrastrukturních součástí, které jsou, mimo odpovědnost Dodavatele jsou vyloučeny z tohoto SLA.
- Je-li systém v testovacím nebo integračním provozu, či v odstávce schválené Objednatelem, je vyloučen z tohoto SLA.
- Součástí služby není oprava chyb v kódu komponent OS, pokud na ně neexistuje schválený opravný patch
- Součástí služby nejsou mechanické a elektrické zásahy do HW.
- Součástí služby nejsou změny konfigurace HW.

Dodatkové výkony nad rámec poskytované služby

- Lokalizace a odstranění poruch nebo škod, které vznikly neodbornou obsluhou, nebo jinými důvody nezaviněnými poskytovatelem.
- Zákazníkem požadované změny HW, opravy a reinstalace zařízení.
- Stěhování HW a jeho následné zprovoznění.
- Nákup hmotného a nehmotného investičního majetku:

- nákup HW, redisolokace včetně dopravy na místo instalace, zprovoznění, vyřazení a likvidace zařízení,
 - nákup SPV a APV, licencí.
- Technicko-poradenská služba u zákazníka.
- Migrace na nové technologie.
- Správa a podpora provozu lokálních aplikací.
- Detekce a odstraňování logických a aplikačních chyb provozovaného SPV.
- Činnosti nesouvisející se správou a administrací IKT.
- Přidělování oprávnění a rolí uživatelů v přístupech do systému IKT a k datům.
- Přidělování autentizačních a autorizačních pomůcek (čipové karty, certifikáty apod.).
- Práce při duplikování, kompilacích a generování softwarových produktů.
- Připojování periférií (scannery, disková pole)

Povinnosti Objednatele

- Objednatel zodpovídá za funkčnost infrastruktury,
- Objednatel zodpovídá za dodržování norem daných výrobcem HW a SW.
- Objednatel odpovídá za koordinaci dodavatelů v krizových situacích a plošných výpadcích sítí.
- Převod implementované části do rutinního provozu bude možné po řádném otestování.
K tomuto účelu vzniknou společná pravidla. Do doby než vzniknou se budou tato pravidla řídit normami zákazníka.
- Aktivní spolupráce při analýze a odstraňování problémů,
- Objednatel zajistí přístup pro vzdálené připojení po vzájemné dohodě.

Podmínky a další ustanovení

Dodatkové výkony nad rámec poskytované služby jsou vždy poskytovány pouze na základě předchozího objednání ze strany Objednatele.

S02 Administrace a správa APV

Popis služby

Tato služba specifikuje rámec pro provoz jednotlivých aplikací provozovaných na serverech.

Popis a specifikace:

- Správa nainstalovaných APV na serverech,
- Správa komunikačních rozhraní APV,
- Provozní podpora dávkového zpracování,
- Kontrola spuštěných procesů APV, diagnostika, optimalizace,
- Správa a oprávnění technologických účtů APV,
- Instalace nových verzí APV,
- Detekce a určení příčiny chyby,
- Řešení nestandardních stavů APV v rámci provozní doby,
- Monitoring APV včetně vyhodnocení, a doporučení na rozvoj systémových zdrojů.
- Vytváření doplňkových prostředků pro ošetření standardních situací denního provozu pro potřeby správce APV,
- Kontrola a vyhodnocování provozních logů APV,
- Vedení provozního deníku.

Způsob a místo poskytnuté služby

- V prostorách Dodavatele prostřednictvím vzdáleného připojení.

- Na centrále Objednatele na místě instalace – CP (centrální pracoviště).
- Služba je poskytována přes interface serveru s okolím (kanál nebo síťový aktivní prvek).
- Instalace nového APV, patchů a záplat budou prováděny mimo pracovní dobu Objednatele v ÚT a ČT od 16:00 do 18:00h.

Předpoklady a omezení služby

- Služba je poskytována v komunikační prostředí TCP/IP. Služby je možno poskytovat pouze při plné funkčnosti sítě TCP/IP. Rozhraní pro dodání komunikačních služeb TCP/IP je driver síťového rozhraní.
- Za provozuschopnost sítě WAN má zodpovědnost Objednatel.
- Požadavky na nové verze APV a jejich řešení není součástí této služby. Tyto případy se budou řešit individuálně po vzájemné dohodě.
- K řádnému plnění smlouvy umožní Objednatel pracovníkům Dodavatele, či pracovníkům jeho subdodavatelů použití existujících přenosových linek pro monitorování a administraci příslušného systému. Při tom bude poskytovatel respektovat standardy pro komunikaci stanovené pro externí spolupracující firmy, se kterými se příslušní pracovníci poskytovatele prokazatelně písemně seznámí.
- Je-li výpadek způsoben zatížením systému, které překročilo povolené výkonnostní parametry příslušného systému (množství dat, dlouhé dotazy), tento výpadek není započítán do SLA dostupnosti databázové služby.
- Vyčerpání systémových zdrojů pro databázi, či server v důsledku špatné funkčnosti aplikace, předem neoznamovaná rozsáhlé OS operace nad obvyklou úroveň atd. nebudou započítány do tohoto SLA.
- V případě, že důvodem Výpadku je porucha podpůrného systému (to znamená SLA relevantní porucha serveru, či datového úložiště apod.) tento výpadek není započítán do SLA dostupnosti databázové služby.
- Čas pro obnovu dat ze zálohy není považován za Výpadek v případě, kdy je obnova vyžádána Objednatelem a zároveň důvodem k obnově není pochybení, či nedodržení kvality služby na straně Dodavatele.
- Dodavatel je povinen zajistit takové prostředky pro obnovu ze zálohy, aby byla obnova realizovatelná v rámci doby k řešení problému dané SLA.
- Odstávky způsobené nedostupností datových center, či jiných infrastrukturních součástí, které jsou, mimo odpovědnost Dodavatele jsou vyloučeny z tohoto SLA.
- Je-li systém v testovacím nebo integračním provozu, či v odstávce schválené Objednatelem, je vyloučen z tohoto SLA.
- Součástí služby není oprava chyb v kódu komponent APV, pokud na ně neexistuje schválený opravný patch.

Dodatkové výkony nad rámec poskytované služby

- Lokalizace a odstranění poruch nebo škod, které vznikly neodbornou obsluhou, nebo jinými důvody nezaviněnými poskytovatelem.
- Technicko-poradenská služba u zákazníka.
- Migrace na nové technologie.
- Správa a podpora provozu lokálních aplikací.
- Detekce a odstraňování logických a aplikačních chyb provozovaného SPV.
- Činnosti nesouvisející se správou a administrací IKT.
- Přidělování oprávnění a rolí uživatelů v přístupech do systému IKT a k datům.
- Přidělování autentizačních a autorizačních pomůcek (čipové karty, certifikáty apod.).

- Práce při duplikování, kompilacích a generování softwarových produktů.
- Aplikační podpora APV
 - uživatelská podpora,
 - datové úpravy, hromadné zpracování dat,
 - úpravy aplikací,
 - řízení technologie agendy a workflow,
 - metodická podpora zpracování agend.

Povinnosti Objednatele

- Objednatel zodpovídá za funkčnost sítí (datová, počítačová, terminálová, elektrická).
- Dodržování norem daných provozovatelem systému.
- Převod implementované části do rutinního provozu bude možné po řádném otestování. K tomuto účelu vzniknou společná pravidla. Do doby než vzniknou se budou tato pravidla řídit normami zákazníka.
- Aktivní spolupráce při analýze a odstraňování problémů.
- Objednatel odpovídá za koordinaci dodavatelů v krizových situacích a plošných výpadcích sítí,
- Objednatel zajistí přístup pro vzdálené připojení po vzájemné dohodě.

Podmínky a další ustanovení

Dodatkové výkony nad rámec poskytované služby jsou vždy poskytovány pouze na základě předchozího objednání ze strany Objednatele.

S06 Podpora provozu technologických linek

Popis služby – pro tuto Smlouvu není služba specifikována.

S07 Dávkové zpracování

Popis služby – pro tuto Smlouvu není služba specifikována.

S08 Service Desk

Popis služby

Service Desk (SD) je dostupný uživatelům prostřednictvím Helpdesku ČSSZ jako centrum, na které se uživatelé obrazejí v případě závad a problémů se systémy, aplikacemi a sítí.

Přijetí, klasifikace a zpracování požadavků bude prováděno v souladu s předpisy objednatel.

Prováděné činnosti:

- Příjem Ticketů strukturovaným e-mailem
- Příjem Ticketů telefonicky v případě nefunkčnosti strukturovaného e-mailu
- Dokumentace ohlášených Ticketů a způsobu řešení.
- Klasifikace Ticketů.
- Analýza reportovaných Ticketů, a pokud možno okamžité řešení, případně předání problému k řešení příslušným specialistům.
- Poskytování informací o známých chybách a způsobu jejich řešení nebo předcházení.
- Předání Ticketů k vyřešení na vyšší úroveň v případě, kdy tyto Tickety nelze řešit na místě.

- Sledování stavu řešení Ticketů a případná eskalace Ticketu na zodpovědnou osobu.
- Informace uživateli o stavu řešení Ticketu a časovém rámci řešení.

Způsob a místo poskytnuté služby

- Požadavky na SD budou předávány prostřednictvím helpdeskového systému Objednatele.

Parametry a úroveň služby

Vymezení služby			
Prostředí	Produkční	Integrační	Testovací
Personální:			
Asistence provozu:			
Doba poskytování provozní podpory	Po-Pá 6:30 - 17:00	Po-Pá 6:30 - 17:00	Po-Pá 6:30 - 17:00
Plánovaná údržba	V případě nutné delší odstávky systém, bude doba přerušení provozu naplánována v součinnosti s Objednatelem.		

Předpoklady a omezení služby

- Řešení Ticketu bude prováděno v souladu s jeho klasifikací.
- Postup řešení Ticketů bude prováděno v souladu s pravidly fungování SD.
- Služba SD se vztahuje na všechny aplikační systémy uvedené v příloze 2.
- Řešení Ticketů souvisejících s vývojem, rozvojem aplikací nejsou součástí poskytované služby SD.
- Řešení Ticketů, jejichž původ je způsoben vývojem, implementací a ne provozem aplikací, není součástí poskytované služby.
- Součástí služby není řešení uživatelských problémů na úrovni desktop aplikací.
- Součástí služby není Linka technické podpory aplikací (Application hotline).
- Změna způsobu propojení helpdeskových systémů je možná jen po vzájemné dohodě.
- Bude vytvořen model společné spolupráce na držení pohotovosti mimo plný provozní čas za účelem zabezpečení provozu a ošetření mimořádných situací. Tento model bude vycházet plně ze stávajícího stavu.

Povinnosti zákazníka

- Zákazník je zodpovědný za provedení všech služeb souvisejících s řešením Ticketů které nejsou součástí ostatních specifikovaných služeb (např. Řešení problémů souvisejících s vývojem a implementací systémů). Toto se netýká správy OS.
- Zákazník jmenuje zodpovědné osoby.
- Zákazník vynaloží maximální úsilí při pomoci na řešení Ticketů.
- Zákazník vynaloží maximální úsilí na nalezení chyby a její odstranění.
- Zákazník bude nápomocný při klasifikaci Ticketů.
- Koncoví uživatelé zákazníka budou dostatečně proškoleni v používání všech systémů.
- Řešit problémy od úrovně OS výše.

Podmínky a další ustanovení

Služba je poskytována jen pro předmětná plnění této smlouvy.

Další ujednání

Nejsou.

S11 Výkony na objednávku

Popis služby

Provádění údržby, servisu a podpory APV, tj. drobných úprav APV, spočívající v modifikaci nebo vytvoření APV podle požadavků Odběratele a na základě dílčích nabídek.

Služba je poskytována pro všechny skupiny aplikací specifikované v této příloze smlouvy, a to jak pro lokální, tak pro centrální verze aplikačního programového vybavení sloužícího pro podporu provádění jednotlivých agend Objednatele.

Způsob a místo poskytnuté služby

- Na centrále Objednatele je poskytování služby prováděno na místě instalace předmětného systému.

Předpoklady a omezení služby

- Služba je poskytována v komunikační prostředí TCP/IP. Služby je možno poskytovat pouze při plné funkčnosti sítě TCP/IP.
- Za provozuschopnost sítě WAN má zodpovědnost Objednatel.
- Odstávky způsobené nedostupností sítě WAN, či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny z tohoto SLA.
- Je-li systém v testovacím, či v odstávce schválené Objednatelem, je vyloučen z tohoto SLA.
- Spolupracovat při analýze všech vyskytnutých chyb.
- Informovat o zvýšených nárocích na kapacitu datových spojení.

Povinnosti Objednatele

- Objednatel zodpovídá za funkčnost sítí (datová, počítačová, terminálová, elektrická).
- Zabezpečení servisu a údržby infrastruktury v rozsahu umožňujícím plnění Dodavatele.
- Dodržování norem daných provozovatelem systému.
- Převod implementované části do rutinního provozu bude možné po řádném otestování. K tomuto účelu vzniknou společná pravidla. Do doby než vzniknou se budou tato pravidla řídit normami zákazníka.
- Aktivní spolupráce při analýze a odstraňování problémů.
- Správa a administrace APV v souladu s poskytnutou dokumentací.
- Součinnost lokálních správců OSSZ při instalaci a konfiguraci nových verzí APV a řešení nestandardních stavů, neomezující Dodavatele při jeho plnění dle této smlouvy.

Předpoklady a omezení služby

Expertní podpora je prováděna jen v rozsahu, který je specifikován v servisní jednotce.

S12 Podpora řízení procesů

Popis služby – pro tuto Smlouvu není služba specifikována.

III.3. Ustanovení V.1., V.2., V.5, V.6., V.7., V.8. článku V. "Podmínky poskytování hot-line a správy a administrace APV" Smlouvy a ustanovení VIII.1. článku VIII. "Smluvní sankce" Smlouvy se nahrazují následujícím zněním:

3. SLA

Kategorie	A	B	C
Reakční čas	1 h	2 h	2 h
Obnovení funkce	12 h	5 prac. dnů	10 prac. dnů

Denní pracovní doba	A	B	C
Pondělí	6:30	17:00	
Úterý	6:30	15:45	
Středa	6:30	17:00	
Čtvrtek	6:30	15:45	
Pátek	6:30	14:30	

Pracovní doba	A	B	C
Pondělí	6:30	17:00	
Úterý	6:30	17:00	
Středa	6:30	17:00	
Čtvrtek	6:30	17:00	
Pátek	6:30	17:00	

Pracovní doba	A	B	C
Úterý	15:45	18:00	
Čtvrtek	15:45	18:00	

Penalizace	A	B	C
	3.000 Kč	není stanoveno	není stanoveno
	10.000 Kč	2.000 Kč	není stanoveno
	za každou hodinu,	za každý den,	
Za obnovení funkce v dané kategorii SLA je považován stav, který odpovídá uvedení APV alespoň do stavu nižší kategorie.			

Smluvní strany se dále dohodly na tom, že v případě kdy by nedošlo k odstranění incidentu kategorie A do 24h od nahlášení, je Odběratel oprávněn požadovat na Dodavateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši až 430.000,- Kč (slovy: čtyřistatřicet tisíc korun českých). Dále se smluvní strany dohodly na tom, že v případě kdy by nedošlo k odstranění incidentu kategorie B do 5ti pracovních dnů od nahlášení nebo kategorie C do 10ti pracovních dnů od nahlášení, je Odběratel oprávněn požadovat na Dodavateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši až 200.000,- Kč (slovy: dvě stě tisíc korun českých). Dodavatel je povinen v případě oprávněného uplatnění takového nároku Odběratele smluvní pokutu v dané výši uhradit, a to do 30 (slovy: třiceti) dnů od prokazatelného doručení písemné výzvy k úhradě této smluvní pokuty Dodavateli. Opakované oprávněné uplatnění této pokuty Odběratelem může být současně důvodem k odstoupení od smlouvy ze strany Odběratele.

Smluvní pokutu není Odběratel oprávněn uplatnit v případech, kdy se jedná o havarii, závadu nebo problém vzniklý v důsledky vady, na kterou se nevztahuje záruka dle odstavce V.9.

Smlouvy, a dale v případech, kdy k havárii, závadě nebo problému došlo po dobu ohlášených a schválených odstávek v užívání APV, nebo u APV u kterého probíhá pilotní, zkušební či testovací provoz, nebo kdy k havárii, závadě nebo problému došlo bez zavinění Dodavatele.

Definice kategorií pro řešení problémů a incident:

Kategorie A

incident kategorie A (kritická chyba): havárie, poruchy, chyby, vady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání APV nebo, DB nebo systémového vybavení nebo HW k účelu, k němuž je určeno.

Kategorie B

incident kategorie B (hlavní chyba): poruchy, chyby, vady, které způsobují provozní problémy, ale neznemožňují používání a využívání APV nebo DB nebo systémového vybavení nebo HW k účelu, k němuž je určeno, a lze je dočasně řešit organizačními nebo technickým opatřením.

Kategorie C

incident kategorie C (vedlejší chyba): méně závažné poruchy, chyby, vady nebo difference APV, které nemají vliv na používání a využívání APV nebo DB nebo systémového vybavení nebo HW k účelu, k němuž je určeno.

Řešení incidentů

Incidenty jsou řešeny tak, aby:

dotčený systém byl neprodleně uveden do provozuschopného stavu
příčina incidentu byla odstraněna a incident se již neopakoval.

Dodavatel provádí nápravu do provozuschopného stavu neprodleně s využitím svých odborných znalostí za součinnosti objednatele. Pokud nebyla příčina incidentu odstraněna nebo je pravděpodobné, že se incident může opakovat, provede dodavatel analýzu incidentu a připraví workaround postupy, pokud jsou možné.

Vymezení reakční doby a doby na odstranění incidentu

Reakční doby a doby na odstranění incidentu se počítají ze smluvní pracovní doby.

Práce na odstranění závady mimo smluvní pracovní dobu jsou poskytovány na základě požadavku Objednatele jako dodatkový výkon.

III.4. V čl. 4 „Cena za plnění poskytované dle bodu I.1.2. smlouvy v rozsahu dle této přílohy“ Přílohy č. 1a Smlouvy se body a), b), c) a d) ruší.

III.5. V čl. 4 „Cena za plnění poskytované dle bodu I.1.2. smlouvy v rozsahu dle této přílohy“ Přílohy č. 1a Smlouvy se odstavec s uvedenou celkovou cenou za plnění Dodavatele dle ustanovení bodu I.1.2. Smlouvy nahrazuje následujícím zněním:

„Celková cena za jeden měsíc poskytování plnění Dodavatele dle ustanovení bodu I.1.2. této smlouvy pro APV specifikované v této příloze smlouvy činí [redacted]“

III.6. Smluvní strany se dále dohodly, že součástí tohoto Dodatku je i změna sídla obchodní firmy Dodavatele, která nabyla právní moci dne 8.4.2010. Ostatní údaje zapisované do obchodního rejstříku zůstávají i nadále beze změn.

IV. Závěrečná ustanovení

- IV.1. Ostatní ustanovení Smlouvy se tímto Dodatkem nemění a zůstávají v platnosti.
- IV.2. Při stanovení cen včetně DPH uvedených v tomto Dodatku byla použita sazba DPH platná k datu nabytí účinnosti tohoto Dodatku ve výši 21%.
- IV.3. Tento Dodatek vstupuje v platnost dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami a nabývá účinnosti od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém tento dodatek vstoupil v platnost. Dnem nabytí platnosti se tento Dodatek stává nedílnou součástí Smlouvy.
- IV.4. Tento Dodatek je vyhotoven v pěti výtiscích s platností originálu, z nichž tři obdrží Odběratel a dva Dodavatel.

V. Podpisy smluvních stran

- V.1. Smluvní strany prohlašují, že si tento Dodatek před jeho podpisem přečetly a že byl uzavřen po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle. Na důkaz dohody o všech ustanoveních tohoto Dodatku připojují pověření zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 22.10.2015

Za Odběratele:

.....
[Redacted Signature]

Ing. Pavel Šmejkal.

ředitel odboru provozu IKT

Česká republika - Česká správa sociálního
zabezpečení

Za Dodavatele:

.....
[Redacted Signature]

jednatel

Atos IT Solutions and Services, s.r.o.