

# Dodatek č. 2 k servisní smlouvě č. K2S-2016019

ze dne 23.6.2016, ve znění Dodatku č. 1 ze dne 30.5.2018

## K2S-2016019/2

Smluvní strany

### Zhotovitel:

**K2 atmitec s.r.o.**

Ostrava, Přívoz, Koksární 1097/7  
PSČ 702 00

Zástupce:

IČ:

DIČ:

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

████████████████████  
42767717  
CZ42767717

████████████████████  
SWIFT: KOMBCZPPXXX  
IBAN: CZ8201000000001137948761

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 2013

### Objednatel:

**Povodí Ohře, státní podnik**

Bezručova 4219, Chomutov  
PSČ 430 03

Zástupce:

1. zástupce:

2. zástupce:

3. zástupce:

4. zástupce:

Kontaktní osoba:

e-mail:

IČO:

DIČ:

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

████████████████████  
70889988  
CZ70889988

████████████████████  
SWIFT: KOMBCZPP  
IBAN: CZ610100000000009137441

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl A, vložka 13052

## I. Změna ustanovení

1. Smluvní strany se vzájemně dohodly, že se tímto Dodatkem č. 2 ruší ustanovení článku III. odst. 2 Servisní smlouvy č. K2S-2016019 ze dne 23.6.2016, včetně jejího dodatku (dále jen „Smlouva“) v celém rozsahu a nahrazuje se ustanovením v čl. II. odst. 1 tohoto dodatku.
2. Smluvní strany se dále vzájemně dohodly, že se tímto Dodatkem č. 2 ke Smlouvě ruší ustanovení článku VI. odst. 12 Smlouvy v celém rozsahu a nahrazuje se ustanovením v čl. II. odst. 2 tohoto dodatku.
3. Smluvní strany se dále vzájemně dohodly, že se tímto Dodatkem č. 2 ke Smlouvě ruší ustanovení článku VIII. odst. 2 Smlouvy v celém rozsahu a nahrazuje se ustanovením v čl. II. odst. 3 tohoto dodatku.
4. Smluvní strany se dále vzájemně dohodly, že se tímto Dodatkem č. 2 ke Smlouvě ruší ustanovení článku X. Kritéria převzetí a nahrazuje se ustanovením čl. III. tohoto dodatku.
5. Smluvní strany se dále vzájemně dohodly, že se tímto Dodatkem č. 2 ke Smlouvě ruší ustanovení Přílohy č. 3 – Seznam kontaktních osob a nahrazuje se Přílohou č. 1 tohoto dodatku.

## II. Změny a úpravy

1. Předmětem díla je:

	<b>Typ služby</b>	<b>Dostupnost služby</b>	<b>Reakční doba od okamžiku nahlášení či sdělení požadavku</b>	<b>Služba sjednána</b>
<b>A</b>	<p><b>Služba24</b></p> <p>Popis služby:</p> <p>Služba je poskytována po telefonu a elektronickým servisem.</p> <p>Služba po telefonu je poskytována zaměstnancem Zhotovitele na telefonním čísle 595 135 156. Zaměstnanec odpoví na konkrétní jednoduché dotazy Objednatele, které lze dle posouzení zaměstnance Zhotovitele vyřešit v krátké době (obvykle do 10 min.).</p> <p>Služba elektronickým servisem je poskytována Zhotovitelem Objednateli na internetových stránkách Zhotovitele <a href="http://www.k2.cz">www.k2.cz</a>, volba Infoservis a dále je poskytována formou zaslání e-mailu Objednatele na zodpovědnou osobu Zhotovitele - Koordinátor za účelem oznámení požadavku na servis IS K2, běžné uživatelské úpravy, úpravy výstupu nebo odborné konzultace elektronickou cestou. Přístup do prostředí služby na internetových stránkách je chráněn unikátním přístupovým jménem a heslem rozdílným pro jednotlivé osoby Objednatele, které určuje zodpovědná osoba Objednatele za Správu systému IS K2.</p>	<p><b>Služba po telefonu</b> v pracovní dny od 8.00 do 16.00 hod.</p> <p><b>Služba elektronickým servisem</b> 24 hodin denně, 7 dní v týdnu</p>	<p><b>Služba po telefonu</b> do 15 min</p> <p><b>Služba elektronickým servisem</b> v pracovní dny v době od 8.00 - 16.00 hod. je reakční doba do 6 hod.</p> <p>mimo pracovní dny je reakční doba do 6 hod. počínaje nejbližším následujícím pracovním dnem od 8.00 hod.</p> <p><b>Odstranění vady od okamžiku nahlášení požadavku</b></p> <p>do 15 pracovních dní v případě, že se bude jednat o požadavek typu vada, která brání dostupnosti IS K2</p>	<b>Ano</b>
<b>B</b>	<p><b>Servis IS K2</b></p> <p>Popis služby:</p> <p>Služba zajištění dostupnosti programových funkcí IS K2, které jsou poskytnuty v rozsahu licence dle platné licenční smlouvy, v souladu s aktuální programovou dokumentací nebo s popisem k ní.</p>	Dle definice <b>Služby24</b>	Dle definice <b>Služby24</b>	<b>Ano</b>
<b>C</b>	<p><b>Aktualizace IS K2</b></p> <p>Popis služby:</p>	v pracovní dny od 8.00 do 16.00 hod.	3 pracovní dny	<b>Ano</b>

	Služba poskytování aktualizovaných verzí z titulu programových, systémových a metodických úprav IS K2 včetně legislativních úprav dle čl. IV.2.a) této Smlouvy.			
<b>D</b>	<b>Aktualizace produktu K2 server</b> Popis služby: Služba aktualizace produktu K2 Server je poskytování aktualizovaných verzí z titulu změny technologických požadavků na užívání IS K2 dle čl. IV.2.b) této Smlouvy.	v pracovní dny od 8.00 do 16.00 hod.	3 pracovní dny	<b>Ne</b>
<b>E</b>	<b>Aktualizace speciálních programových funkcí</b> Popis služby: Služba aktualizace speciálních programových funkcí se vztahuje na speciální programové úpravy vytvořené na základě požadavku a pro potřeby Objednatele, z důvodu zajištění jejich dostupnosti.	v pracovní dny od 8.00 do 16.00 hod.	3 pracovní dny	<b>Ne</b>
<b>F</b>	<b>Služba one-business-day</b> Popis služby: Služba one-business-day (dále jen OBD) je pravidelná konzultace Zhotovitele v sídle Objednatele vzdáleným připojením v časovém rozmezí od 8.30 do 16.30 hod. za účelem poskytnutí služeb dle článku III.2.G. – III.2.I. a III.2.K podle této Smlouvy. Celkový rozsah takto poskytnutých služeb nepřesáhne 8 hodin v rámci jedné pravidelné konzultace vzdáleným připojením.	Frekvence této služby se sjednává <b>1x za 3 měsíce</b>	4 x ročně	<b>Ne</b>
<b>G</b>	<b>Běžné uživatelské úpravy dle požadavků Objednatele</b> Popis služby: Běžnými uživatelskými úpravami se rozumí úpravy IS K2, které vyplývají z individuálních požadavků specifikovaných Objednatelem, nepřesahující celkovou cenu 100.000,- Kč. V případě vyššího finančního objemu budou tyto úpravy realizovány na základě samostatné smlouvy o dílo.	Dle definice <b>Služby24</b>	Dle definice <b>Služby24</b>	<b>Ano</b>
<b>H</b>	<b>Běžné úpravy výstupů dle požadavků Objednatele</b> Popis služby: Běžnou úpravou výstupů se rozumí přepracování popř. doplnění standardních výstupních sestav nebo vytvoření nových výstupních sestav tak, aby splňovaly požadavky Objednatele, nepřesahující celkovou cenu 100.000,- Kč. V případě vyššího finančního objemu budou tyto úpravy realizovány na základě samostatné smlouvy o dílo.	Dle definice <b>Služby24</b>	Dle definice <b>Služby24</b>	<b>Ano</b>

<b>I</b>	<p><b>Odborné konzultace IS K2</b></p> <p>Popis služby:</p> <p>Odbornou konzultací se rozumí poskytnutí jednorázové konzultace metodické či technické Zhotovitelem. V případě, že to povaha požadavku umožní, je možné odborné konzultace provést také prostřednictvím vzdáleného přístupu.</p>	Dle definice <b>Služby24</b>	Dle definice <b>Služby24</b>	<b>Ano</b>
<b>J</b>	<p><b>Servisní pohotovost</b></p> <p>Popis služby:</p> <p>Servisní pohotovost je rozšířením <b>Služby24</b> a garantuje telefonickou dostupnost zaměstnance Zhotovitele mimo obvyklou pracovní dobu, v denním/nočním čase specifikovaném v dostupnosti služby na sjednaném telefonním čísle. Kontaktní telefonní čísla služby servisní pohotovost: xxx xxx xxx</p>	<p>Pondělí – Čtvrtek od 16.00 do 08.00 následujícího dne;</p> <p>Pátek od 16.00 – 24.00;</p> <p>Sobota od 08.00 do 22.00</p> <p>Neděle od 08.00 do 22.00</p> <p>Služba se neposkytuje v termínech státních svátků ČR.</p>	do 15 min	<b>Ne</b>
<b>K</b>	<p><b>Reinstalace IS K2</b></p> <p>Popis služby:</p> <p>Služba reinstalace IS K2 je zajištění realizace reinstalace programové verze IS K2 na verzi vyšší, kterou si Objednatel vyžádá, v rozsahu 4x ročně. Součástí služby je rovněž reinstalace IS K2, z důvodu zajištění dostupnosti Objednatелеm užívaných standardních programových funkcí IS K2, v rozsahu bez omezení. Reinstalace bude realizována přes terminálový přístup do datové sítě Objednatatele.</p>	v pracovní dny od 8.00 do 16.00 hod.	3 pracovní dny	<b>Ne</b>
<b>L</b>	<p><b>Údržba Databázového stroje</b></p> <p>Popis služby:</p> <p>Údržbou Databázového stroje se rozumí pravidelná kontrola stavu Databázového stroje Zhotovitelem, která slouží k zajištění provozu IS K2, a to za účelem zajištění optimálního výkonu Databázového stroje v následujícím rozsahu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kontrola činnosti a logů Databázového stroje</li> <li>- v případě, že si to stav Databázového stroje vyžádá, realizace činností shrink, split, reindexing tablespace</li> <li>- kontrola zálohování SQL databázi IS K2</li> <li>- kontrola aktuálnosti Databázového stroje a aplikace oprav</li> </ul>	Frekvence této služby se sjednává 1x měsíčně každé 1. pondělí v měsíci	1x měsíčně	<b>Ne</b>
<b>M</b>	<p><b>Provoz informačních technologií („PIT“)</b></p> <p>Popis služby:</p>	Frekvence této služby se sjednává 1x měsíčně každé 1. pondělí v měsíci	1x měsíčně	<b>Ne</b>

	Službou správy informačních technologií („PIT“) se rozumí správa clusterového řešení určeného pro provoz IS K2 v rozsahu dle Přílohy č. 5- Technická specifikace služby PIT			
<b>N</b>	<p><b>Služba on-line datové zálohy v datovém centru K2</b></p> <p>Popis služby:</p> <p>Službou on-line datové zálohy v datovém centru K2 se rozumí nepřetržitá datová záloha na zálohovací diskové úložiště Zhotovitele umístěné v datovém centru Zhotovitele dle standardu Tier 3. Součástí služby je také monitoring zhotovitelových serverů v datovém centru Zhotovitele pro provoz takto zálohovaných serverů Objednatele. Technická specifikace služby je obsažena v Příloze č. 6 – Technická specifikace služby on-line zálohy v datovém centru K2</p>	Průběžně on-line	Průběžně on-line	<b>Ne</b>
<b>O</b>	<p><b>Servis24</b></p> <p>Popis služby:</p> <p>Cílem služby je „management incidentů“ tj. co nejrychlejší obnova přerušené nebo omezené dodávky služeb. Služba je poskytována na telefonním čísle 595 135 156.</p> <p>O každém výsledku poskytnutí služby Servis24 je povinen Zhotovitel informovat Objednatele emailem na zodpovědnou osobu Objednatele za Správu systému IS K2.</p> <p>Typy incidentů z hlediska jejich dopadu:</p> <p><b>Kritický dopad – A</b></p> <p><b>A1</b> – IS K2 je v dané lokalitě nebo v celém rozsahu nedostupný déle než 10 min na každé z pracovních stanic Objednatele, nebo technologie specifikované v rámci služby PIT jsou nedostupné po dobu delší než 15 min</p> <p><b>A2</b> – Výpadek datové konektivity dodané Zhotovitelem</p> <p><b>Vysoký dopad – B</b></p> <p><b>B1</b> – IS K2 nebo technologie služby PIT jsou s obtížemi dostupné. Obtížná dostupnost se projevuje výrazným snížením tj. více než 50% a dlouhodobým, tj. více než 4-hodinovým snížením rychlosti na více než jedné stanici.</p> <p><b>Střední dopad – C</b></p> <p><b>C1</b> – IS K2 nebo technologie služby PIT jsou dostupné s náhodným omezením jejich dostupnosti v takovém rozsahu, že je možné službu, byť s omezením využívat.</p>	8 hodin denně, 3 pracovních dní v týdnu a 8 hod.	<b>Reakční doba od okamžiku nahlášení incidentu</b> do 2 hod.	<b>Ano</b>

	<b>Nizký dopad – D</b> <b>D1 – IS K2 nebo technologie služby PIT jsou dostupné a vada neohrožuje jejich dostupnost</b>		
--	---	--	--

Smluvní strany shodně konstatují, že předmětem podle této Smlouvy jsou takové služby, které jsou ve výše uvedené tabulce výslovně označeny identifikátorem „Ano“ ve sloupci „Služba sjednána“. Na žádné jiné služby než řádně označené postupem dle tohoto odstavce podle této Smlouvy nevzniká Objednateli nárok.

2. V případě, že Objednatel nahlásí Zhotoviteli incident typu A1 (dle definice služby Servis24) a Zhotovitel tuto vadu neodstraní do 4 hodin od potvrzení převzetí požadavku k řešení Zhotovitelem, tj. v pracovní dny od 8:00 hod. do 16:00 hodin je Objednatel oprávněn fakturovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 20% měsíčního paušálu za službu uvedenou v čl. III. písm. C za každý započatý den prodlení s odstraněním incidentu typu A1. Maximální výše smluvní pokuty dle tohoto odstavce je omezena v jednom měsíci celkovou částkou dle čl. VIII. odst. 2. – Měsíční servisní poplatek celkem za služby dle čl. III. odst. 2 písm. A, C, O. V případě, že Objednatel nahlásí Zhotoviteli incident typu B, C, D, je Zhotovitel povinen odstranit takovou vadu bez zbytečného odkladu.
3. Servisní poplatek za sjednané služby je stanoven v této výši:

Servisní poplatek za službu **Služba24** se sjednává ve výši

**3.000,- Kč**

**(slovy: Třitisíce korun českých)**

bez DPH, které bude účtováno v souladu s platnou právní úpravou. Servisní poplatek za službu Služba24 je splatný měsíčně na základě faktury - daňového dokladu po dobu platnosti této Smlouvy.

Servisní poplatek za službu **Aktualizace IS K2** se sjednává ve výši

**26.650,- Kč**

**(slovy: Dvacetšesttisícšestsetpadesát korun českých)**

bez DPH, které bude účtováno v souladu s platnou právní úpravou. Servisní poplatek za službu Aktualizace IS K2 je splatný měsíčně na základě faktury - daňového dokladu po dobu platnosti této Smlouvy.

Servisní poplatek za službu **Servis24** se sjednává ve výši

**4.000,- Kč**

**(slovy: Čtyřitisíce korun českých)**

bez DPH, které bude účtováno v souladu s platnou právní úpravou. Servisní poplatek za službu Servis24 je splatný měsíčně na základě faktury - daňového dokladu po dobu platnosti této Smlouvy.

**Měsíční servisní poplatek celkem za služby dle čl. III. odst. 2 písm. A, C, O**

**33.650,- Kč**

**(slovy: Třicetšesttisícšestsetpadesát korun českých)**

bez DPH, které bude účtováno v souladu s platnou právní úpravou.

### **III. Kritéria převzetí**

1. Objednatel je povinen převzít od Zhotovitele každé jednotlivé plnění dle této Smlouvy, jestliže toto splňuje podmínky dojednané touto Smlouvou.
2. V případě, že Zhotovitel bude realizovat odstranění vad prostřednictvím sítě internet (terminálový přístup), pak zašle Objednateli informaci o provedení servisu (tj. informaci o odstranění vady) prostřednictvím elektronické pošty na adresu uvedenou jako kontaktní e-mail příslušné zodpovědné osoby dle **Přílohy č. 3** – Seznam kontaktních osob. Pokud se Objednatel do 24 hod. (s výjimkou nepracovních dnů – běh lhůty 24 hodin se přeruší v 15:00 hodin poslední pracovní den před nepracovním dnem a znovu se zahájí v 7:00 hodin první pracovní den po nepracovním dni) od odeslání zprávy Objednateli nevyjádří, že vada není odstraněná, pak se má za to, že vada byla řádně odstraněna v době odeslání zprávy Zhotovitelem Objednateli. V případě sporu ohledně odeslání zprávy, má se za to, že zpráva byla odeslána uplynutím 1 hodiny od okamžiku prokázaného odeslání ze strany Zhotovitele na odpovídající emailovou adresu Objednatele. Zpráva Objednatele pro Zhotovitele o neodstranění vady bude zasílána prostřednictvím elektronické pošty na adresu uvedenou jako kontaktní e-mail pro oznámení o nesplnění závazku **v Příloze č. 3** – Seznam

kontaktních osob. Okamžikem odeslání zprávy Zhotovitelem Objednateli o odstranění vady se přerušuje běh lhůty Zhotovitele pro odstranění vady, a to do doby vyjádření Objednatele, resp. do doby, kdy nastane fikce o odstranění vady dle tohoto ustanovení Smlouvy.

3. V případě, že bude Zhotovitel realizovat služby vyžádané Objednatelům prostřednictvím sítě internet (terminálový přístup), pak zašle Objednateli výzvu k převzetí vyžádaných služeb a/nebo oznámení o splnění svého závazku prostřednictvím elektronické pošty na adresu uvedenou jako kontaktní e-mail příslušné zodpovědné osoby dle **Přílohy č. 3** – Seznam kontaktních osob. Pokud Objednatel do 72 hod. (s výjimkou nepracovních dnů - běh lhůty 24 hodin se přerušuje v 15:00 hodin poslední pracovní den před nepracovním dnem a znovu se zahájí v 7:00 hodin první pracovní den po nepracovním dni) od odeslání zprávy Objednateli neoznámí Zhotoviteli nesplnění závazku Zhotovitele, příp. vadu předávaných služeb, pak se tyto služby považují za řádně splněné a předané Objednateli dnem odeslání zprávy Zhotovitele Objednateli. V případě sporu ohledně odeslání zprávy, má se za to, že zpráva byla odeslána uplynutím 1 hodiny od okamžiku prokázání odeslání ze strany Zhotovitele na odpovídající emailovou adresu Objednatele. Zpráva Objednatele pro Zhotovitele o nesplnění závazku Zhotovitele, příp. vadnosti předávaných služeb bude zasílána prostřednictvím elektronické pošty na adresu uvedenou v **Příloze č. 3** – Seznam kontaktních osob jako kontaktní e-mail pro oznámení nesplnění závazku Zhotovitele.

#### **IV. Závěrečná ujednání**

1. Všechna ostatní smluvní ujednání tímto Dodatkem č. 2 ke Smlouvě nedotčená zůstávají beze změny.
2. Tento Dodatek č. 2 nabývá účinnosti dnem jeho podpisu oběma označenými smluvními stranami, pořizuje se ve dvou rovnocenných stejnopisech, z nichž Zhotovitel obdrží jeden a Objednatel jeden.
3. Nedílnou součástí tohoto dodatku je:  
Příloha č. 1- Seznam kontaktních osob

V Ostravě dne .....

V Chomutově dne .....

.....  
Zhotovitel  
K2 atmitec s.r.o.

.....  
Objednatel  
Povodí Ohře, státní podnik



Příloha č. 1 – Seznam kontaktních osob

## Seznam kontaktních osob

### Zástupce Objednatele:

#### Oprávnění k:

- A. podpisu předávacích protokolů
- B. podpisu záznamů o návštěvě
- C. převzetí aktualizovaných verzí IS K2
- D. zadávání, schvalování a převzetí služeb uvedených v čl. III. odst. 2 písm. G, H, I prostřednictvím Zákaznického Infoservisu
- E. zadávání reklamačních požadavků ke službám IS K2 uvedených v čl. III. odst. 2 písm. G, H, I prostřednictvím Zákaznického Infoservisu

Jméno, příjmení	Oprávnění	E-mail	Telefonický kontakt

Kontaktní e-mail pro zasílání dokumentů a/nebo oznámení:  
[JHrdina@poh.cz](mailto:JHrdina@poh.cz)

Kontaktní e-mail pro zasílání faktur:  
[JHrdina@poh.cz](mailto:JHrdina@poh.cz)

Identifikátor datové schránky Objednatele:  
 7ptt8gm

### Zástupce Zhotovitele:

Projektový manažer:



Kontaktní e-mail pro oznámení nesplnění závazku:  
[si01.servis@k2.cz](mailto:si01.servis@k2.cz)

Identifikátor datové schránky Zhotovitele:  
 nrdhe8e

V souvislosti se zákonem č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti, který upravuje pravidla elektronické komunikace, se smluvní strany dohodly, že je Zhotovitel oprávněn zasílat na elektronické adresy uvedené v této příloze Smlouvy jako kontaktní elektronické adresy sdělení obchodního charakteru týkající se produktu IS K2. Toto zasílání informací je bezplatné. V případě nesouhlasu se zasíláním takových informací je možné seznam elektronických adres změnit na základě dodatku k této Smlouvě.

V Ostravě dne .....

V Chomutově dne .....

.....  
 Zhotovitel  
 K2 atmitec s.r.o.

.....  
 Objednatel  
 Povodí Ohře, státní podnik