

## **Dodatek Servisní smlouvy na MWA č. 5/SL/14-010 č.:1**

### **Český metrologický institut**

se sídlem Okružní 31, 638 00 Brno,  
IČ: 00177016, DIČ: CZ00177016,  
právní forma: 331 - Příspěvková organizace,  
zastoupená RNDr. Pavlem Klenovským, generálním ředitelem,  
(dále jen jako **Objednatel** na straně jedné)

a společnosti

### **e-Business Services a.s.**

se sídlem Vinohradská 184/2396, Praha 3, PSČ 130 00,  
IČ: 26115808, DIČ: CZ26115808,  
zastoupená Ing. Ladislavem Šedivým, předsedou představenstva,  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6135,  
bankovní spojení: Komerční banka, č. ú. 51-665020217/0100,  
e-mail [info@e-bs.cz](mailto:info@e-bs.cz), www: <http://www.e-bs.cz>

a

### **MATERNA Communications a.s.**

se sídlem Vinohradská 2396/184, 130 00 Praha 3,  
IČ:25949098, DIČ: CZ25949098,  
zastoupená Mgr. Martinem Košutem, předsedou představenstva,  
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12229,  
bankovní spojení: Raiffeisenbank- Hradec Králové, č. ú. 7773377733/5500,  
e-mail [info@maternacz.com](mailto:info@maternacz.com), www: <http://www.maternacz.com>  
(obě společnosti společně jako **Dodavatel**) na straně druhé,

uzavřely v souladu s ustanovením § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a ustanovením § 11 zákona č. 137/2006 Sb. Servisní smlouvu na Multifunkční webovou aplikaci (dále jen „MWA“) č. 5/SL/14-010 podepsanou dne 22.5.2014 (dále jen „smlouva“).

Z důvodu upřesnění postupu při hlášení a řešení incidentů uzavírají smluvní strany tento dodatek č. 1 ke smlouvě.

Tímto dodatkem se mění pouze článek X. smlouvy ostatní články smlouvy zůstávají beze změny.

Článek X. smlouvy se mění od data podpisu tohoto dodatku takto:

## **X. Kontakty pracovišť servisní podpory a eskalační procedura**

Tyto kontaktní údaje platí pro Dodavatelem provozované a dohledované Služby.

## Dohledové centrum a podpora Dodavatele

Název: HelpDesk a Support Dodavatele (zajišťuje eBS)  
Telefon: 222 866 180 (v pracovních dnech od 8:00 do 16:30h)  
xxx (od 16:30 do 8:00 a 24 h ve dnech pracovního klidu)  
E-mail: [helpdesk@e-bs.cz](mailto:helpdesk@e-bs.cz)  
Web: [helpdesk-cmi.e-bs.cz](http://helpdesk-cmi.e-bs.cz) může být použit i Alias „[cmi.e-bs.cz](http://cmi.e-bs.cz)“

### Eskalační kontakt Dodavatele

Jméno, funkce: xxx  
Mobil: xxx  
E-mail: xxx

## Pracoviště podpory Objednatele

Kontakt na pracoviště Objednatele  
Název: Referát IT  
Telefon: 271 192 111 (nonstop)  
Mobile: xxx  
Email: xxx

### Eskalační kontakt Objednatele

Jméno, funkce: xxx  
Telefon: 271 192 321 (nonstop)  
Mobile: xxx  
Email: xxx

Eskalační procedura – způsob hlášení a odstraňování incidentů:

- zákazník volá helpdesk eBS ... 222866180 nebo po pracovní době pohotovostní mobil eBS.... xxx
- oprávněný uživatel zákazníka může poslat hlášení incidentu na email: [helpdesk@e-bs.cz](mailto:helpdesk@e-bs.cz)
- odpovědný pracovník dodavatele zaznamená hlášení o incidentu do helpdesk včetně emailu a telefonu na volajícího a zahájí řešení incidentu.
- odpovědný pracovník dodavatele buď incident přímo řeší, nebo musí ihned kontaktovat odpovědnou osobu, které řešení předá prostřednictvím procedury v helpdesk
- pracovník dodavatele, který hlášení incidentu řeší, musí nejpozději do 2 hodin od přijetí, informovat volajícího zástupce o stavu řešení závady a to vždy emailem nebo telefonicky
- v případě, že se závada týká třetí strany, musí odpovědný pracovník, kontaktovat odpovědného pracovníka třetí strany telefonicky, poslat mu email s hlášením a nechat si potvrdit převzetí, opět musí zákazníkovi sdělit emailem nebo telefonem, že řešení bylo předáno a komu bylo předáno a přebírající musí nejpozději do 2 hodin informovat volajícího o stavu řešení závady a to vždy emailem nebo telefonem.

- Po skončení incidentu musí odpovědný pracovník zaznamenat průběh opravy do helpdesk a ukončit incident oznámením volajícímu uživateli objednatele, že je vyřešen a jak, a v případě že to nevyřešil, tak informaci o dalším postupu.

Tento dodatek smlouvy je vyhotoven ve čtyřech stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Dvě vyhotovení jsou určena pro Objednatele a dvě vyhotovení jsou určena pro Dodavatele.

Za Objednatele:

V Brně dne

.....  
RNDr. Pavel Klenovský  
Generální ředitel ČMI

Za Dodavatele:

V Praze dne

.....  
Ing. Ladislav Šedivý, předseda představenstva,  
e-Business Services a.s

.....  
Mgr. Martin Košut, předseda představenstva,  
MATERNA Communications, a.s.