

## Dodatek č. 6 ke Smlouvě o poskytnutí služby komplexní podpory

Číslo smlouvy zhotovitele: [REDACTED]  
Číslo smlouvy objednatele: [REDACTED]

**Elanor a. s.**

**ČD Cargo, a.s.**

**Se sídlem:**

Jemnická 1138/1  
140 00 Praha 4

**Se sídlem:**

Jankovcova 1569/2c  
170 00 Praha

Vedená u Městského soudu v Praze sp. zn. B 25583

Vedená Městským soudem v Praze, oddíl B vložka  
12844

**Bankovní spojení:**

Číslo účtu: [REDACTED]

**Bankovní spojení:**

Číslo účtu: [REDACTED]

**IČO:** 15887219

**DIČ:** CZ15887219

**IČO:** 43872026

**DIČ:** CZ43872026

**Zastoupená:**

[REDACTED]

**Zastoupená:**

[REDACTED]

**Dále jen „Zhotovitel“**

**Dále jen „Objednatel“**

### Článek I.

#### Úvodní ustanovení

Zhotovitel a Objednatel se vzájemně dohodli na úpravě a změně Smlouvy o poskytnutí služby komplexní podpory, evidované poskytovatelem [REDACTED] (dále jen „**Smlouva**“), a to následovně.

### Článek II.

#### Předmět dodatku

1. Zhotovitel a Objednatel se dohodli na doplnění přílohy č. 2, části č. 6 ve znění Dodatku č.1 předmětné smlouvy o:

#### 1.1. Zohlednění business dopadu provozu EGJE

V případech, kdy má provoz EGJE dopad na další provozní aplikace Objednatele, má Objednatel možnost indikovat business dopad požadavku v ESP a to určením priority tiketu:

Priorita	Název	Charakteristika
1	Vysoká	ACM obdrží notifikaci, reakce do 16 pracovních hodin
2	Střední	Vedoucí helpdesku obdrží notifikaci, reakce do 32 pracovních hodin
3	Nízká	Beze změny

### Mechanismus identifikace

Priorita bude určena Objednatelem při založení tiketu.

Výše uvedené nenahrazuje SLA parametry pro poskytování podpory produktu EGJE dle předmětné smlouvy o podpoře.

Doplňuje pomocná kritéria SLA pro zkvalitnění a snažší identifikaci požadavků Objednatele s dopadem na jeho provozní činnosti.

### 1.2. Úprava bodu 6.5.

Zařazení kategorie dle bodu 6.2 této přílohy určuje Poskytovatel. V případě, že Poskytovatel neuzná vadu za kritickou či neuzná vadu vůbec, je povinen toto jasně a srozumitelně Objednateli zdůvodnit. Pokud Objednatel nesouhlasí se zařazením vady do příslušné kategorie, využije níže uvedených eskalačních mechanismů.

Eskalační procedura v bodě 6.5

<b>Primární kontakt</b>	<b>Aplikační správce Objednatele</b> Helpdesk Objednatele	<b>web portál:</b>
<b>1. eskalační bod</b>	<b>Incident Manager</b>	<b>Vedoucí oddělení helpdesku</b>
<b>2. eskalační bod</b>	<b>IT Services Manager</b>	<b>Account manager</b>
<b>3. eskalační bod</b>	<b>IT Business Manager</b>	<b>Ředitel sekce obchodu a delivery</b>

**Článek III.****Závěrečná ustanovení**

1. Ostatní ustanovení Smlouvy, pokud nejsou v rozporu s ustanoveními tohoto Dodatku, zůstávají beze změny.

**PROHLÁŠENÍ STRAN A DOLOŽKA ÚČINNOSTI**

2. Tento Dodatek nabývá platnosti podpisem poslední stranou. Dodatek nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, které v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zajistí Objednatel, přičemž v podání uvede také identifikaci datové schránky druhé strany, a to: [REDACTED]
3. Strany jsou si vědomy skutečnosti, že Objednatel je povinnou osobou podle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, a důsledků, které jsou s touto skutečností spojeny. Strany prohlašují, že dospěly ke společnému závěru, že tento Dodatek podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv. Strany potvrzují, že si za tímto účelem navzájem poskytly informace, které považují za dostatečné. Obě strany souhlasí s takovým zveřejněním Dodatku s případnými výjimkami, na které se vztahuje oprávnění znečitelnit jejich obsah.

**NEZVEŘEJŇOVANÉ INFORMACE**

4. Strany se shodly na tom, že některá ustanovení tohoto Dodatku obsahují informace, jež nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, nebo které jsou obchodním tajemstvím, a na které se vztahuje oprávnění znečitelnit jejich obsah před případným zveřejněním v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv. Strany se shodly na tom, že ustanovení tohoto Dodatku, která byla zvýrazněna vyzlucením, tvoří informace, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, nebo které jsou obchodním tajemstvím. V registru smluv bude Dodatek uveřejněn ve znění, ve kterém budou takto zvýrazněné informace znečitelněny.
5. Tento Dodatek je vyhotoven ve dvou (2) vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.



V Praze, dne ..... 2023

