

# Smlouva o poskytování Služeb

## Poskytovatel

NÁZEV FIRMY IPEX a.s.  
SÍDLO Roháčova 1095/77, 13000 Praha  
ZAPSANÝ V OR Městský soud v Praze, B 16995  
IČ 45021295, CZ45021295  
ZASTUPUJE  
ZAS. ADRESA Štefánikova 85/16, 60200 Brno 2

## Zákazník

NÁZEV FIRMY Správa železnic, státní organizace  
SÍDLO Dlážděná 1003/7, 11000 Praha  
ZAPSANÝ V OR Městský soud v Praze, A 48384  
IČ 70994234, CZ70994234  
ZASTUPUJE  
ZAS. ADRESA V Celnici 1028/10, 11000 Praha

Číslo Smlouvy: SMR/22/00044

Vypracoval:

## Předmět Smlouvy

Předmětem Smlouvy je poskytování TELCO nebo ICT nebo TELCO i ICT Služeb. Rozsah čerpaných Služeb, technické parametry a ceny jsou určeny dokumentem Specifikace Služeb.

## Obchodní parametry

Sjednaný měs. závazek	10000 Kč
DUZP	DUZP je stanoveno v souladu se zákonem 235/2004 Sb., ustanovení §21 odst.4, písmene b), dnem zjištění skutečné spotřeby při dodání Služby.
Splatnost faktury	30 dnů
Sjednané SLA	Smluvní SLA dle Specifikace Služeb, ostatní nesjednané SLA dle ceníku.
Sjednané ceny	Dle ceníku Kontaktní centrum IPEX

## Ostatní ujednání

Smluvní strany se dohodly, že Specifikace Služeb:

- ✓ slouží pro prvotní nastavení Služeb a nadále budou mít výlučně elektronickou podobu (jakmile bude dostupná)
- ✗ budou součástí tištěné podoby Smlouvy
- ✗ budou existovat výlučně v elektronické podobě

Údaje jména uživatele a hesla pro portál budou sděleny v rámci předání Služeb Zákazníkovi.

- ✓ Zákazník souhlasí s uvedením v referenčním listu Poskytovatele

Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto dokumenty: Ceník, Všeobecné podmínky ICT (jso-li poskytovány ICT služby), Všeobecné podmínky TELCO (jso-li poskytovány TELCO služby), Seznam kontaktních osob, Specifikace Služeb a Poučení o zpracování osobních údajů (www.ipex.cz/gdpr). Zákazník prohlašuje, že se seznámil s těmito smluvními dokumenty, a že s nimi souhlasí. Zákazník dále prohlašuje, že je mu známa povaha, rozsah a případná omezení Služeb, které jsou předmětem této Smlouvy, a že předmět Smlouvy je dostatečně vymezen.

Zákazník se zavazuje zajistit vyhovující parametry své přenosové trasy (internetové/datové přípojky) k Poskytovateli a nastavit svůj hraniční router/firewall dle pravidel uvedených na webové stránce www.ipex.cz/podpora, pokud tyto prvky slouží k využití Služeb Poskytovatele.

Součástí licencí a modulů kontaktního centra je zajištění jejich provozu formou SaaS a bezplatné odstranění poruchy (nefunkční služby z důvodu ležících na straně Poskytovatele) dle podmínek základního SLA 97%. Veškeré další činnosti (konzultace, implementace, konfigurace služeb, školení atd) a vyšší SLA jsou poskytovány v rámci placené podpory. Při aktivaci služby je účtován celý měsíc, ve kterém byla služba aktivována. Informace o SLA, placené podpoře a způsobu účtování služeb jsou obsaženy v Ceníku.

Smluvní vztah mezi stranami se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb.). TELCO Služby jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb.

### ZA ZÁKAZNÍKA

V Dne  
Jméno a příjmení Ing. David Miklas  
Funkce ředitel organizační jednotky SŽT

Ing. David Miklas  
01.09.2022 14:11  
Podepsáno elektronicky

### ZA POSKYTOVATELE

V Brně Dne  
Jméno a příjmení Ing. Petr Chruňák  
Funkce předseda představenstva

Podpis Ing. Pavel Píštěk  
Digitálně podepsal Ing. Pavel Píštěk  
Datum: 2022.09.01






# Příloha: Seznam kontaktních osob

Příloha ke Smlouvě č.: SMR/22/00044






Vypracoval: [REDACTED]

Název Zákazníka: Správa železnic, státní organizace

## Kontaktní osoby Zákazníka

Jméno a příjmení	Telefony	E-mail	Role					
[REDACTED]		[REDACTED]		A				
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]						A
[REDACTED]		[REDACTED]		A				
[REDACTED]		[REDACTED] z		A				
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]						A
								A

KONTAKTNÍ OSOBY JSOU DLE ROLÍ ZPLNOMOCNĚNY K TĚMTO ÚKONŮM:

-  **statutární zástupce** - pro podpis smluvní dokumentace
-  **fakturační** - pro zasílání faktur a upomínek, komunikace ohledně neuhrazených faktur
-  **technická** - pro podpisy technických příloh, objednávky technické podpory, mazání dat (dle GDPR)
-  **obchodní** - pro objednávky změn specifikací Služeb a technické podpory, dohoda o kompenzacích de SLA
-  **poruchy** - pro zasílání informací o výpadcích/odstávkách, potvrzování uzavření výpadků

## Kontaktní osoby Poskytovatele

Jméno a příjmení / oddělení	Telefon	E-mail	Role
Centrum zákaznické péče	[REDACTED]	[REDACTED]	požadavky
Dohledové středisko (NOC)	[REDACTED]	[REDACTED]	poruchy
Správce pohledávek	[REDACTED]	[REDACTED]	upomínky
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	osobní obchodník

KONTAKTNÍ OSOBY JSOU DLE ROLÍ ZPLNOMOCNĚNY K TĚMTO ÚKONŮM:

- požadavky** - hlavní kontakt pro zpracování všech obchodních a technických požadavků, dotazů apod.
- poruchy** - pro hlášení výpadků Služeb a pro běžnou technickou podporu při změně Služeb
- upomínky** - pro komunikaci ohledně neuhrazených faktur
- osobní obchodník** - pro řešení nákupu dalších Služeb a jako eskalační kontakt

## Ostatní ujednání

Smluvní strany se dohodly, že Seznam kontaktních osob mohou měnit formou jednostranného oznámení druhé straně. Tyto změny je za Zákazníka oprávněn provést:

- pouze statutární zástupce
- i další kontakty s rolemi a to u následujících rolí: (i) obchodník : obchodník, technik, poruchy, fakturace, (ii) technik : technik, poruchy, (iii) poruchy : poruchy, (iv) fakturace : fakturace.

Poskytovatel je oprávněn komunikovat výlučně s kontaktními osobami Zákazníka.

**ZA ZÁKAZNÍKA**

V Dne  
Jméno a příjmení Ing. David Miklas  
Funkce ředitel organizační jednotky SŽT

**Ing. David Miklas**  
**01.09.2022 14:11**  
**Podepsáno elektronicky**

**ZA POSKYTOVATELE**

V Brně Dne  
Jméno a příjmení Ing. Petr Chruňák  
Funkce předseda představenstva

Podpis **Ing. Pavel Píštěk**  
Digitálně podepsal  
Ing. Pavel Píštěk  
Datum: 2022.09.01

# Příloha Smlouvy: Specifikace Služeb

Příloha ke Smlouvě č.: SMR/22/00044

Specifikace Služeb č.: SS/22/00730

Název Zákazníka: Správa železnic, státní organizace

IČ: 70994234

## Rekapitulace služeb a objednávka změn

### PERIODICKÉ SLUŽBY

ID SLUŽBY	POPIS SLUŽBY	ADRESA	POČET	CENA/KS	CENA CELKEM
zelene_cislo_count	Zelené číslo - vyúčtování hovorného	A0	1	0.00 Kč	0.00 Kč
support_gold	Podpora GOLD	A0	1	2 500.00 Kč	2 500.00 Kč
pevne_linky_count	Pevné volání - vyúčtování hovorného	A0	1	0.00 Kč	0.00 Kč
lic_cc_ent	Licence Call centrum ENTERPRISE	A0	16	700.00 Kč	11 200.00 Kč
zelene_cislo	Zelené číslo	A0	1	250.00 Kč	250.00 Kč

CELKEM CENA MĚSÍČNĚ BEZ DPH

13 950.00 Kč

### JEDNORÁZOVÉ SLUŽBY

ID SLUŽBY	POPIS SLUŽBY	POČET	CENA/KS	CENA CELKEM
aktiv_barevne_cislo	Aktivace Barevného čísla	1	990.00 Kč	990.00 Kč
training_platinum	Školení PLATINUM	1	10 000.00 Kč	10 000.00 Kč
impl_cc2	Implementace uživatelské licence Call centrum 2.0	16	2 000.00 Kč	32 000.00 Kč
training_hour	Školení hodinové	3.35	1 500.00 Kč	5 025.00 Kč

CELKEM CENA JEDNORÁZOVĚ BEZ DPH

48 015.00 Kč

### INSTALAČNÍ ADRESY

ZKRATKA	ADRESA
A0	lokality Poskytovatele (hostovaná služba)

## Obchodní parametry Služeb

Počátek platnosti a účinnosti	Platnost dnem podpisu oběma Smluvními stranami, účinnost dnem zřízení Služby, nebo dnem provedení změny Služby
Sjednaná kauce	0 Kč
Mazání dat na ústředně	6 měsíců - CDR a nahrávky hovorů
Doba platnosti Smlouvy	Doba určitá 12 měsíců
Termín zřízení/změny služby	14 dnů od podpisu oběma Smluvními stranami

## Ostatní ujednání

Podpisem této Přílohy Zákazník objednává nové služby, změny poskytovaných Služeb nebo ruší Služby a zavazuje se uhradit poplatky s tím spojené.

Smluvní strany se dohodly na:

- ✓ "lite" implementaci bez implementačního projektu
- ✗ "plné" implementaci s implementačním projektem
- ✗ "agilní" implementaci bez implementačního projektu

Implementační projekt Zákazníkovi garantuje přesnou cenu implementace a dostupnost všech potřebných funkcí pro podporu procesů Zákazníka. Pokud není projekt zpracován, cena je jen orientační a v krajním případě se při implementaci mohou projevit chybějící funkce Služeb.

Nedílnou součástí této Specifikace Služeb jsou technické přílohy: Konfigurace uživatelů (je-li součástí dodávky telefonní infrastruktura nebo ticketing), Souhlas majitele objektu s instalací zařízení (je-li součástí dodávky internetová přípojka), CAF formulář (je-li součástí hlasové Služby portace čísel) a Implementační projekt (pokud se smluvní strany dohodly na jeho zpracování).

Smluvní strany se dohodly, že tyto technické přílohy mohou být zpracovány až po podpisu této Specifikace Služeb. Pokud se při přípravě ukáže nutnost zvýšení rozsahu implementačních prací nebo se změní předmět Smlouvy, smluvní strany se zavazují změnit rozsah plnění Smlouvy nebo může kterákoliv ze stran od Smlouvy odstoupit.

## Změny oproti standardním ujednáním

Obchodní podmínky a ceník naleznete na <https://ipex.cz/podpora/predpisy/>

Specifikace služeb je vázaná na nabídku NA/22/00160B.

Licenční podmínky software REQUESTOR - v této smlouvě řešeny nejsou a nejsou její součástí.

Měsíční cena za odebrané služby poskytované Zákazníkovi bude Poskytovatelem vyúčtována pravidelnou měsíční fakturou vždy k 1. dni v měsíci. Při implementaci služby bude vystaven Předávací protokol a bude přidělen přístup do samoobsluhy, kde si bude moci Zákazník nastavovat služby v rozsahu této Smlouvy.

Znak háčku v Rámcové smlouvě znamená, že je součástí smlouvy. Znak křížku v Rámcové smlouvě znamená, že není součástí smlouvy.

### ZA ZÁKAZNÍKA

V Dne  
Jméno a příjmení Ing. David Miklas  
Funkce ředitel organizační jednotky SŽT

**Ing. David Miklas**  
**01.09.2022 14:11**  
Podepsáno elektronicky

### ZA POSKYTOVATELE

V Brně Dne  
Jméno a příjmení Ing. Petr Chruňák  
Funkce předseda představenstva

Podpis **Ing. Pavel Píštěk** Digitálně podepsal  
Ing. Pavel Píštěk  
Datum: 2022.09.01