

Návrh smlouvy o poskytování služeb

Smlouva č. SML IPEX - 50077 /20230918_15:01

Nová Smlouva

Poskytovatel

IPEX a.s.,

Roháčova 77, 130 00 Praha 3

IČ: 45021295, DIČ: CZ45021295

Zastupuje: Ing. Petr Chruňák, předseda představenstva

Zákazník

Ministerstvo zahraničních věcí České republiky

Loretánské náměstí 101/5, 11800 Praha 1 - Hradčany

IČ: 45769851, DIČ: CZ45769851

Zastupuje: Mgr. Pavel Pešek, ředitel konzulárního odboru,

Fakturační e-mail: ko@mzv.cz



Předmět smlouvy

Předmětem Smlouvy je poskytnutí ICT a TELCO služeb. Po uzavření smlouvy zákazník objednává, mění a ruší licence, moduly a služby v samoobsluze a je mu účtován aktuální stav služeb. Přílohou Smlouvy mohou být Počáteční stav samoobsluhy, Služby sjednané mimo samoobsluhu a Jednorázové služby.

Hlavní země využití licencí:	CZ
Dodavatel TELCO služeb:	IPEX
Typ licencí Kontaktního centra:	ENTERPRISE
Mazání dat ústředna (CDR, nahrávky)	po uplynutí 24 měsíců (log), po uplynutí 6 měsíců (nahrávky)

Platební podmínky

Měna:	CZK
Režim Smlouvy:	Postpaid
Platební období:	Měsíc
Způsob platby:	Faktura se splatností 30 dnů
Sjednána záloha / platba předem:	NE
Smluvní závazek:	doba neurčitá
Fixace cen po dobu závazku:	ANO, pouze ceny dle přílohy č. 1, ostatní ceny dle Ceníku
Ceník TELCO služeb:	IPEX FIX, IPEX 800
Minimální měsíční plnění:	0 Kč
Číslo objednávky (Vaše značka):	

Podmínky poskytnutí služeb

Smlouva se stává účinnou akceptací tohoto návrhu zákazníkem. Akceptace je možná v samoobsluze nebo podpisem smluvních stran nebo uhrazením první platby. Je-li sjednána záloha / platba předem, je smlouva účinná až po úhradě této částky Zákazníkem. Pokud nedojde k akceptaci smlouvy od zaslání návrhu Zákazníkovi do 30 dnů, návrh Smlouvy automaticky zaniká.

Nedílnou součástí Smlouvy jsou (aktuální znění je k dispozici na <https://ipex.cz/podpora/predpisy/>):

- Všeobecné podmínky poskytování ICT služeb (VOP ICT)
- Všeobecné podmínky poskytování TELCO služeb (VOP TELCO)
- Ceník
- Poučením o zpracování osobních údajů (<https://ipex.cz/gdpr/>)

Zákazník prohlašuje, že se s těmito dokumenty seznámil a že s nimi souhlasí. Zákazník dále prohlašuje, že je mu známa povaha, rozsah a omezení služeb, které je předmětem této Smlouvy, a že předmět Smlouvy je dostatečně vymezen.

Ostatní ujednání

Smluvní strany si ujednaly tato ustanovení, která mají přednost přes ustanovení ve Smlouvě:

Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 2 měsíce.

Licence budou účtovány v týdenních periodách a nebude požadováno minimální měsíční plnění.

Bez písemného souhlasu zadavatele nebude možné omezit či vypnout služby, v případě plánované odstávky služeb bude včas upozorněno dodavatelem a to nejpozději 3 pracovní dny předem.

Zadavatelem používaných stávajících 100 telefonních čísel bude zachováno pro potřeby služby.

Dodavatel zaručí odstranění poruch v době maximálně 8 hodin pro reakční zásah a maximálně 24 hodin na provedení opravy poruchy, dále nastaví SLA minimálně na 99,7%, a zahrne podporu 3 hodiny měsíčně osobního technika a konzultace k rozvoji služeb, tyto podmínky budou poskytnuty v rámci služby Technická podpora GOLD.

V případě porušení přístupnosti nad úroveň SLA zajistí dodavatel náhradní řešení. Service desk bude k dispozici nepřetržitě 24/7/365.

Osobní údaje klientů poskytovaných služeb (tj. především nahrávky hovorů) budou umístěny na datových centrech v Evropské unii.

Osobní data klientů budou chráněna v souladu s normou ISO 27001.

Součástí služeb bude funkce "samoobsluha" umožňující editaci a nastavení profilů a funkcí.

Poskytovatel souhlasí, že zákazník je oprávněn práva a povinnosti z této podlicence postoupit třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

Smlouva obsahuje kontaktní údaje obou subjektů a dále v těchto ujednáních uvádíme kontakty na:

technickou podporu IPEX =  (výpadky, technické požadavky),

zákaznickou podporu IPEX =  fakturace, obchodní dotazy, další...)

okamžitá operativní potřeba MVZ = 



Děláme zákaznickou péči
jednodušší a efektivnější

Za IPEX a.s.

Ing. Petr Chruňák, předseda představenstva

Petr Chruňák

ID: 018acd06-51d4-71f4-8749-b8e858ba69d4
DigiSign.org 25.9.2023 17:47:38

Dne

Za Ministerstvo zahraničních věcí ČR

Mgr. Pavel Pešek, ředitel konzulárního odboru

Mgr. Pavel
Pešek

Digitálně podepsal Mgr. Pavel
Pešek
Datum: 2023.09.21 15:30:12
+02'00'

Dne

Příloha č. 1 – Počáteční stav samoobsluhy

Rozsah Smlouvy a nastavení periodických služeb v samoobsluze bude následující:

Popis	Cena / ks	Kusů	Cena celkem
Licence Call centrum ENTERPRISE	700 Kč	14	9 800 Kč
Podpora GOLD	2 500 Kč	1	2 500 Kč
Textový alias pro odesílání SMS	750 Kč	1	750 Kč
CELKEM MĚSÍČNĚ			13 050 Kč

Jedná se pouze o informaci o dohodnutém rozsahu smlouvy pro statutárního zástupce a slouží k prvotnímu objednání služeb v samoobsluze, to si může měnit zákazník již během implementace nebo kdykoliv později.

Pokud je ve Smlouvě sjednána fixace cen po dobu závazku, jsou služby zde uvedené poskytovány po dobu závazku za ceny zde uvedené, ostatní ceny se řídí platným Ceníkem.

Ostatní ujednání: **Nejsou**

Příloha č. 2 – Služby objednané mimo samoobsluhu

Zákazník objednává následující periodické služby, které aktuálně nelze administrovat (aktivovat, konfigurovat a rušit v samoobsluze):

Popis	Cena / ks	Kusů	Cena celkem
CELKEM MĚSÍČNĚ			0 Kč

Minimální měsíční plnění: započteno v minimálním měsíčním plnění smlouvy

Maximální měsíční čerpání: započteno v maximálním měsíčním čerpání

Smluvní závazek: totožný se smluvní závazkem smlouvy

Poskytovatel je oprávněn tyto služby přesunout do samoobsluhy v okamžiku, kdy tam budou tyto služby dostupné a umožnit tak Zákazníkovi jejich administraci.

Ostatní ujednání: **Nejsou**

Příloha č. 3 – Jednorázové služby

Zákazník objednává následující, jednorázově účtované služby:

Popis	Cena / ks	Kusů	Cena celkem
CELKEM JEDNORÁZOVĚ			0 Kč

Ostatní ujednání: **Nejsou**