

## Příloha č.1: Administrativní procedury a seznam kontaktních údajů

### Hlášení poruch

Účastník je povinen ve vlastním zájmu neprodleně oznámit na níže uvedené adresy poruchy, ztrátu funkce nebo chybnou funkci zařízení nebo systémů ŽTM bránící řádnému užívání prostředí ŽTM SŽ incident na kontaktní místo organizace udržující:

**Telefon : 972 110 000**

**E-mail : [helpdesk@cdt.cz](mailto:helpdesk@cdt.cz)**

**Web : <http://helpdesk.cdt.cz>**

Organizace udržující zjistí konkrétní příčinu a v případě poruchy ŽTM zahájí činnosti vedoucí k jejímu odstranění.

### Hlášení změnových požadavků

Účastník je povinen zadávat změnové požadavky jako servisní požadavek na kontaktní místo:

**Telefon : 972 110 000**

**E-mail : [helpdesk@cdt.cz](mailto:helpdesk@cdt.cz)**

**Web : <http://helpdesk.cdt.cz>**

### Reklamacce a stížnosti

Reklamacce nebo stížnosti na předmět plnění ze strany SŽ nebo na činnosti zajišťované servisní organizací v rámci této smlouvy je účastník oprávněn uplatnit u vlastníka ŽTM písemně u kontaktní osoby SŽ ve věcech obchodních uvedené níže. Za písemné uplatnění se v tomto případě považuje i zaslání reklamacce nebo stížnosti na e-mailovou adresu. Za reklamaci je v tomto případě považováno i pozdní plnění opravy servisní organizací.

Žádost a důvod reklamacce nebo stížnosti musí být uplatněna u pověřených osob písemně, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne, kdy došlo ke skutečnostem toto právo zakládajícím.

### Oprávněné osoby

Kontaktní osoby ve věcech obchodních		
úroveň odpovědnosti 1	SŽ	ČD-T
jméno a příjmení:	[DOPLNÍ SŽ]	██████████
pozice:		Obchodní manažer
telefon:		██████████
GSM:		██████████
e-mail:	-	██████████
pracovní doba:		8-16

Kontaktní osoby pro zadávání požadavků		
úroveň odpovědnosti 1	SŽ	ČD-T
jméno a příjmení:	[DOPLNÍ SŽ]	NOC ČD-T HelpDesk ČD-T
pozice:		
telefon:		
GSM:		
e-mail:	-	-
pracovní doba:		

úroveň odpovědnosti 2	SŽ	ČD-T
jméno a příjmení:	[DOPLNÍ SŽ]	██████████
pozice:		Vedoucí oddělení Obchod TS a INFRA
telefon:		██████████
GSM:		██████████
e-mail:	-	██████████
pracovní doba:		8-16

úroveň odpovědnosti 2	SŽ	ČD-T
jméno a příjmení:	[DOPLNÍ SŽ]	██████████
pozice:		Vedoucí oddělení NOC a HelpDesk
telefon:		██████████
GSM:		██████████
e-mail:	-	██████████
pracovní doba:		8-16

Kontaktní osoby ve věci fakturace a platebních podmínek		
úroveň odpovědnosti 1	SŽ	ČD-T
jméno a příjmení:	[DOPLNÍ SŽ]	██████████
pozice:		SLA a produktový manažer
telefon:		██████████
GSM:		
e-mail:	-	██████████
pracovní doba:		7-15

úroveň odpovědnosti 2	SŽ	ČD-T
jméno a příjmení:	[DOPLNÍ SŽ]	██████████
pozice:		Manažer odboru Služby a technická podpora
telefon:		██████████
GSM:		
e-mail:	-	██████████
pracovní doba:		8-16

**Ověřovací doložka změny datového formátu dokumentu podle § 69a zákona č. 499/2004 Sb.**

**Doložka číslo:** 4381419

**Původní datový formát:** application/pdf

**UUID původní komponenty:** 5abf15e1-4142-49d9-b87b-babb3a13fbc1

**Jméno a příjmení osoby, která změnu formátu dokumentu provedla:**

System ERMS (zpracovatel dokumentu Lucie ŠVECOVÁ)

**Subjekt, který změnu formátu provedl:** Správa železnic, státní organizace

**Datum vyhotovení ověřovací doložky:** 14.02.2024 11:31:04



1367ccfe-a2a8-4a5e-a653-bc7b15998045