

Smlouva o poskytování Služeb

Poskytovatel

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

Zákazník

NÁZEV FIRMY Koordinátor ODIS s.r.o.
SIDLO 28. října 3388/111, 70200 Ostrava 2
ZAPSANÝ V OR
IČ 64613895.
ZASTUPUJE Ing. Aleš Stejskal, jednatel
Ing. Martin Dutko, jednatel
ZAS. ADRESA ,

Číslo Smlouvy: SMR/21/00043

Vypracoval: [REDAKCE]

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 | 14 dnů |
| Sjednané SLA | Smluvní SLA dle Specifikace Služeb, ostatní nesjednané SLA dle ceníku. |
| Sjednané ceny | Dle ceníku VOIPEX TEAM |

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

Udaje 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, Licenční podmínky software REQUESTOR, 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 (internetová, 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. Poskytovatel v rámci uživatelské licence Ticketing/Helpdesk umožní Zákazníkovi užití licence k software REQUESTOR. Užití licence se řídí přiměřeně licenčními podmínkami software REQUESTOR, Zákazník se zavazuje tyto licenční podmínky dodržovat. Smluvní stranou pro Zákazníka je výhradně poskytovatel. Užití licence Zákazníkem je se souhlasem poskytovatele licence.

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. Pro případ sporu se smluvní strany dohodly:

- Pro případ sporu se strany dohodly na místní příslušnosti soudu dle specifikace ve VOP odst. 13.3.
- Smluvní strany se dohodly, že všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho řádu prostřednictvím jednoho rozhodce jmenovaného předsedou Rozhodčího soudu se sídlem v Brně.

Změny oproti standardním ujednáním

Před zahájením realizace bude vyúčtována záloha ve výši 25.000 Kč. Po připsání zálohy na účet bude zahájena realizace.

ZA ZÁKAZNÍKA

v *DTRAVE*

Dne *21.7.2021*

Jméno a příjmení Ing. Aleš Stejskal

Funkce ředitel

Podpis

Jméno a příjmení Ing. Martin Dutko

Funkce ředitel

Podpis

ZA POSKYTOVATELE

V Brně

Dne *26.7.2021*

Jméno a příjmení Ing. Petr Chruňák

Funkce předseda představenstva

Podpis

[Redacted signature area]

[Redacted signature area]

Příloha Smlouvy: Specifikace Služeb

Příloha ke Smlouvě č.: SMR/21/00043
Název Zákazníka: Koordinátor ODIS s.r.o.

Specifikace Služeb č.: SS/21/00404
IČ: 64613895

Rekapitulace služeb a objednávka změn

PERIODICKÉ SLUŽBY

| ID SLUŽBY | POPIS SLUŽBY | ADRESA | POČET | CENA/KS | CENA CELKEM |
|-----------------------------|-------------------------------------|--------|-------|----------|-------------|
| user_helpdesk2 | Uživatelská licence Helpdesk | A0 | 10 | 1 090 Kč | 10 900 Kč |
| support_stdn | Garantovaná podpora STANDARD | A0 | 1 | 950 Kč | 950 Kč |
| sleva_24mesicu | Sleva 5% při kontraktu na 24 měsíců | A0 | 1 | -545 Kč | -545 Kč |
| CELKEM CENA MĚSÍČNĚ BEZ DPH | | | | | 11 305 Kč |

JEDNORÁZOVÉ SLUŽBY

| ID SLUŽBY | POPIS SLUŽBY | POČET | CENA/KS | CENA CELKEM |
|---------------------------------|---|-------|-----------|-------------|
| impl_ticketing | Implementace uživatelské licence Ticketing | 1 | 26 200 Kč | 26 200 Kč |
| impl_cc2 | Implementace uživatelské licence Call centrum 2.0 | 10 | 2 000 Kč | 20 000 Kč |
| CELKEM CENA JEDNORÁZOVĚ BEZ DPH | | | | 46 200 Kč |

INSTALAČNÍ ADRESY

| ZKRATKA | ADRESA |
|---------|---|
| A0 | lokalita 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 24 měsíců |
| Termín zřízení/změny služby | 21 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
- "plně" 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 ukaže 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.

ZA ZÁKAZNÍKA
v *STRANĚ*

Dne *21.7.2021*

Jméno a příjmení Ing. Aleš Stejskal

Funkce

Podpis

Jméno a příjmení Ing. Martin Dutko

Funkce

Podpis

ZA POSKYTOVATELE

V Brně

Dne *26.7.2021*

Jméno a příjmení Ing. Petr Chruňák

Funkce předseda představenstva

Podpis

Příloha: Seznam kontaktních osob

Příloha ke Smlouvě č.: SMR/21/00043

Vypracoval: [REDACTED]

Název Zákazníka: Koordinátor ODIS s.r.o.

Kontaktní osoby Zákazníka

| Jméno a příjmení | Telefony | E-mail | Role | | | | | |
|------------------|------------|------------|------|--|--|--|--|--|
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | | | | | | |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | | | | | | |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | | | | | | |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | | | | | | |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | | | | | | |

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 dle SLA
- poruchy - pro zasílání informací o výpadcích, odstavkách, potvrzování uzavření výpadků

Kontaktní osoby Poskytovatele

| Jméno a příjmení / oddělení | Telefon | E-mail | Role |
|-----------------------------|------------|------------|------------|
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |

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 beznou 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 DÍTBŘEVĚ

Dne 21.7.2021

Jméno a příjmení Ing. Aleš Stejskal

Funkce

Podpis

Jméno a příjmení Ing. Martin Dutko

Funkce

Podpis

ZA POSKYTOVATELE

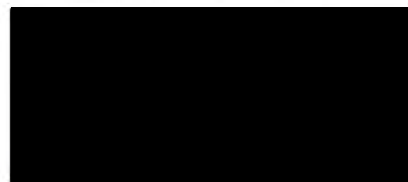
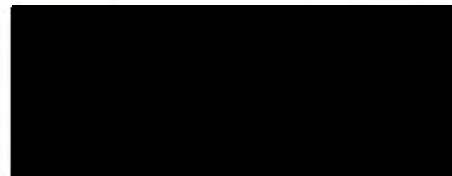
v Brně

Dne 21.7.2021

Jméno a příjmení Ing. Petr Chruňák

Funkce předseda představenstva

Podpis



VOIPEX TEAM 2.0 — vše pro firmu v jednom



VOIPEX TEAM 2.0

Ceník a podmínky

Tento ceník je platný od 1. 1. 2019.

OBSAH

1. Komunikační licence, CRM okno a Helpdesk účty
2. Komunikační zařízení
3. Videokonference a webináře
4. Trunky (pevné) a mobilní volání
5. Barevná a zahraniční čísla
6. Internet
7. Ostatní služby
8. Ceník pevného volání
9. SLA
10. Doplnkové podmínky
11. Ukončení podpory VOIPEX TEAM, migrace a technické změny

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

Poskytovatelem služeb je IPEX a.s., IČ 45021295, se sídlem v Praze, Roháčova 77, PSČ 130 00.

Tiskové chyby a změny jsou vyhrazeny.

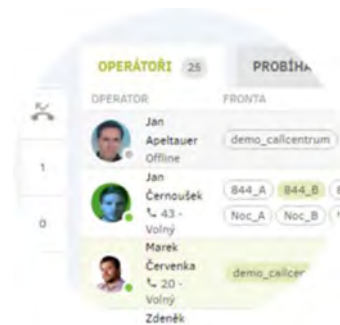
VOIPEX TEAM 2.0 — nová komunikační infrastruktura

Call centrum 2.0

Nový vzhled i nové funkce. Generační skok oproti uživatel. účtu Call centrum.

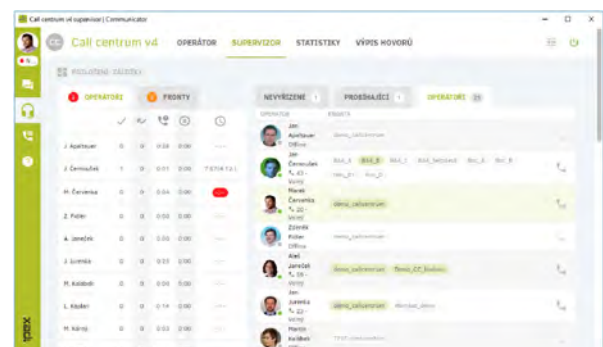
Nový design call centra

- design panelu operátora a supervizora
- možnost tahem myši změnit rozvržení panelů
- používání fotek operátorů



Nové statistiky a přehledy

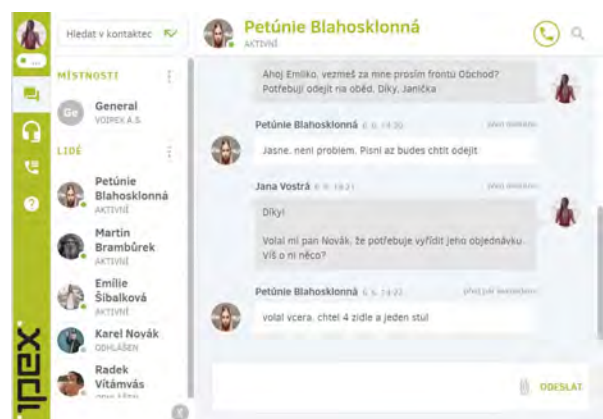
- denní osobní statistiky pro operátora
- možnost nastavit KPI (např. počet volných operátorů, čekajících nebo zmeškaných hovorů)
- supervizorovi je vizuálně signalizováno překročení KPI – oranžová (varování), červená (kritická)



VOIPEX komunikátor

Uživatelská aplikace pro komunikaci v týmu i se zákazníky.

- týmový komunikační nástroj (instant messaging, prezence)
- softwarový telefon
- nástroj k obsluze call centra



Ceník

1

Komunikační licence, Ticketing a Helpdesk licence, CRM okno

Služba **KOMUNIKAČNÍ LICENCE, TICKETING A HELPDESK LICENCE** je určena pro firmy, které požadují jasně definované náklady, nejmodernější technologii a nízké TCO. Služba obsahuje pravidelné aktualizace a nepřetržitý dohled nad fungováním služeb.

Licence **Helpdesk** je cenově zvýhodněný balíček licencí **Call centrum 2.0 + Ticketing**.

Služba **CRM okno** obsahuje napojení telefonie do systémů SugarCRM, Microsoft Dynamics a Salesforce (typ konektoru B), Raynet, DneClick nebo na ostatní CRM/ERP systémy (konektor A). Služba je dostupná jako rozšíření pro licence **Komplet** a **Call centrum 2.0**. K dispozici je i zjednodušená varianta **CRM okno kontakty**, kam se kontakty z CRM importují (off-line).

IMPLEMENTACE

Implementace určuje míru nastavení všech dostupných funkcionalit zvoleného řešení, stejně jako hloubku propojení do stávajících IS a procesů. Implementace je prováděna na míru zákazníkovi.

KOMUNIKAČNÍ LICENCE a CRM OKNO v. 2.0 - účtováno za uživatele

| Název služby | Kód služby | SLA | Cena |
|--|---------------------|--------|---------------|
| Uživatelská licence Volání | user_pbx | 99,0 % | 50 Kč/měs. |
| Uživatelská licence Komplet | user_uc | 99,0 % | 100 Kč/měs. |
| Uživatelská licence Call centrum 2.0 | user_cc2 | 99,0 % | 450 Kč/měs. |
| CRM okno kontakty | user_crm_kontakty | 99,0 % | 50 Kč/měs. |
| CRM okno | user_crm | 99,0 % | 150 Kč/měs. |
| Salesforce okno | user_crm_salesforce | 99,0 % | 200 Kč/měs. |
| Uživatelská licence Ticketing | user_ticketing | 99,0 % | 690 Kč/měs. |
| Uživatelská licence Ticketing - občasný uživatel | user_ticketing_o | 99,0 % | 250 Kč/měs.* |
| Uživatelská licence Helpdesk | user_helpdesk2 | 99,0 % | 1 090 Kč/měs. |
| Mobilní sw telefon Acrobits | user_acr | 99,0 % | 15 Kč/měs. |

Popis funkcionalit jednotlivých uživatelských licencí (Volání, Komplet, Call centrum 2.0, Ticketing a Helpdesk) je uveden v ceníku na webu <https://www.ipex.cz/ceny>.

** Licence **Ticketing – občasný uživatel** má stejnou funkcionalitu jako „plná“ licence Ticketing, kromě integrace s call centrem. Je však omezen rozsah použití na 100 aktivit měsíčně (založení tiketu, vložení komentáře k tiketu veřejného i interního a uzavření tiketu) / 1 licence (neprovádí se kumulace přes jednotlivé licence). Minimální poměr licencí Ticketing / Ticketing – občasný uživatel je 1 / 3. V případě vyššího počtu aktivit je poskytovatel oprávněn účtovat cenu „plná“ licence.*

KOMUNIKAČNÍ LICENCE a CRM OKNO v. 2.0 - účtováno za zákazníka (firmu)

| Název služby | Kód služby | SLA | Cena |
|---|------------------|--------|----------------|
| Konektor na CRM kat. A | konektor_A | 99,0 % | 1 000 Kč/měs. |
| Konektor na CRM kat. B | konektor_B | 99,0 % | 2 500 Kč/měs. |
| Wallboard pro Call centrum 2.0 | dopl_wallboard | | 1 000 Kč/měs. |
| 10 GB nahrávek hovoru | dopl_nahravky | | 200 Kč/měs. |
| Branding VOIPEX komunikátoru | dopl_branding | | 1 000 Kč/měs. |
| Provoz v DC zákazníka | dopl_dc | | 3 000 Kč/měs. |
| Provoz na dedikovaném virtuálním serveru | dopl_virtserver | 99,5 % | 2 500 Kč/měs. |
| Provoz na dedikovaném serveru | dopl_server | 99,5 % | 5 000 Kč/měs. |
| IP konektor do zařízení třetích stran - 1 audio kanál | user_ipkonektor | 97,0 % | 250 Kč/měs. |
| Aktivace IP konektoru do zařízení třetích stran | aktiv_ipkonektor | | 1 000 Kč/jedn. |

IMPLEMENTACE

| Název služby | Kód služby | Cena |
|---|------------------|---------------------------------|
| Implementace uživatelské licence Volání | impl_pbx | 500 Kč/uživatel |
| Implementace uživatelské licence Komplet | impl_uc | 1 000 Kč/uživatel |
| Implementace uživatelské licence Call centrum 2.0 | impl_cc2 | 2 000 Kč/uživatel |
| Implementace CRM konektoru | impl_crmkonektor | projektová cena |
| Implementace CRM okna kontakty | impl_crmokno | 1 000 Kč/zákazník |
| Implementace uživatelské licence Ticketing | impl_ticketing | 1 500 Kč/hodina** |
| Implementace uživatelské licence Helpdesk | impl_helpdesk2 | 1 500 Kč/hod + 2 000 Kč/uživ.** |
| Implementační projekt | impl_projekt | projektová cena |
| Projektové řízení | impl_projriz | 10% ceny implementace |

*** Pro nově implementace je účtováno minimálně 10 000 Kč / zákazník.*

Ceník

1 a

Komunikační účty

Služba určena firmám, které požadují jasné definované náklady, stále moderní technologií a nízké TCO.

KOMUNIKAČNÍ ÚČTY v. 1.0 - dostupné pro stávající zákazníky do 30. 6. 2019

| Název služby | Kód služby | SLA | Cena |
|-------------------------------|---------------|--------|-------------|
| Uživatelský účet Standard | user_standard | 99,0 % | 50 Kč/měs. |
| Uživatelský účet Byznys | user_byznys | 99,0 % | 100 Kč/měs. |
| Uživatelský účet Call centrum | user_cc | 99,0 % | 350 Kč/měs. |

Pro Komunikační účty v. 1.0 jsou k dispozici implementační položky s kódem služby a cenou na jednoho uživatele: impl_standard 500 Kč; impl_byznys 1000 Kč; impl_cc 2000 Kč.

2

Komunikační zařízení

Služba je určena firmám, které nemají své vlastní IP telekomunikační zařízení a zároveň nechtějí investovat do jejich pořízení.

Komunikační zařízení nabízíme formou pronájmu. Dle způsobu využití si můžete vybrat referentský telefon, telekomunikační zařízení asistentky, spojovatelky, manažerský tel. nebo zařízení pro kontaktní call centrum/ zákaznickou linku.

KOMUNIKAČNÍ ZAŘÍZENÍ — pronájem

| Název služby | Kód služby | SLA | Cena |
|--|------------------------|--------|-------------|
| Referentský telefon GXP2130 | rentn_GXP2130 | 97,0 % | 80 Kč/měs. |
| Bezdrátový DECT telefon C530IP se základnou | rentn_C530IP | 97,0 % | 100 Kč/měs. |
| Manažerský telefon GXP2170 | rentn_GXP2170 | 97,0 % | 150 Kč/měs. |
| Pracoviště asistentky GXP2160 | rentn_GXP2160 | 97,0 % | 150 Kč/měs. |
| Pracoviště spojovatelky GXP2140 s rozšíř. panelem 2200 | rentn_GXP2140-G2200EXT | 97,0 % | 250 Kč/měs. |
| Rozšiřující panel spojovatelky 2200EXT | rentn_G2200EXT | 97,0 % | 100 Kč/měs. |
| Videotelefon GXV3275 | rentn_GXV3275 | 97,0 % | 250 Kč/měs. |
| Základní pracoviště call centra A6731i | rentn_A6731i | 97,0 % | 130 Kč/měs. |
| Manažerské pracoviště call centra A6737i | rentn_A6737i | 97,0 % | 270 Kč/měs. |
| Rozšiřující panel M675i | rentn_AM675i | 97,0 % | 270 Kč/měs. |
| Analogový port FxS pro 1 zařízení | rentn_HT812 | 97,0 % | 50 Kč/měs. |
| Analogový port FxO pro 1 zařízení | rentn_SPA122 | 97,0 % | 50 Kč/měs. |

3

Videokonference

Služba **VIDEO MÍSTNOST** je softwarová aplikace přes kterou můžete pořádat skupinové videohovory s kolegy i s externími subjekty.

Videomístnost osobní slouží pro potřeby jednotlivce (ten už musí mít uživatelskou licenci Komplet nebo Call Centrum 2. **Videomístnost pro tým** je sdílená více účastníky (s uživatelskou licencí Video).

Konektor pro virtuální zasedací místnost připojí hardwarové videokonferenční zařízení v zasedáče do videokonference.

VIDEOKONFERENCE A WEBINÁŘE

| Název služby | Kód služby | SLA | Cena |
|--|----------------------|--------|--------------------|
| Uživatelská licence Video | user_video | 99,0 % | 0 Kč/ měs |
| Videomístnost osobní* | video_osoba | 99,0 % | 450 Kč/měs. |
| Videomístnost pro tým* | video_tym | 99,0 % | 850 Kč/měs. |
| Video — vyúčtování videominut nad limit* | video_count | 99,0 % | 0,5 Kč /min/účast. |
| Webinář pro 100 účastníků — k Videomístnosti | webinar_100 | 99,0 % | 990 Kč/měs. |
| Webinář pro 500 účastníků — k Videomístnosti | webinar_500 | 99,0 % | 3 500 Kč/měs. |
| Konektor pro videokonferenční zařízení H.323 | video_h323 | 97,0% | 1 350 Kč/měs. |
| Hlasová konference k Videomístnosti | video_hlas_neomezene | 99,0 % | 2 490 Kč/měs. |
| Implementace Videomístnosti pro tým | impl_video_tym | | 1 000 Kč |

* V ceně služby Videomístnost osobní je 1000 volných videominut/ měsíc, v ceně Videomístnost pro tým je 2500 volných videominut/ měsíc. Videominuty nad tento limit jsou zpoplatněny. Volné i placené videominuty jsou vypočteny jako součin minut spuštěné videokonference a přihlášených účastníků (např. 2 účastníci využili 10 min. videokonferenci = 20 videominut).

Ceník

4

Trunky (pevné volání) a mobilní volání

Služba **TRUNK** (Pevné volání) je určena pro připojení SIP telefonních ústředěn (VoIP) do telefonních sítí. Součástí služby je přístup k číslům tísňového volání a lokalizace volající a čísla tísňového volání.

Tato služba nemá svoji samostatnou službu, do smlouvy je pouze zadán kód služby pevne_linky_count, na které je účtováno hovorné. Stejná položka je zadána i ke komunikačním účtům (Volání, Komplet, Call centrum 2.0) a je sem opět účtováno hovorné.

Služba **BRÁNY pro připojení PBX** obsahuje převodník (port) z klasických rozhraní (HTS, ISDN2, ISDN30) na SIP protokol (VoIP) a slouží jako převodník mezi klasickou PBX a SIP trunkem, nebo opačně. V ceně nejsou provolané minuty, které se účtují opět na položku pevne_linky_count.

Služba **MOBILNÍ VOLÁNÍ** rovněž nemá samostatnou službu, do smlouvy je pouze zadán kód služby linky_mobilni_count, na které je účtováno hovorné.

TRUNKY (PEVNÉ VOLÁNÍ) A MOBILNÍ VOLÁNÍ

| Název služby | Kód služby | SLA | Cena |
|---------------------------------------|---------------------|--------|-------------------|
| Pevné volání — vyúčtování hovorného | pevne_linky_count | 99,0 % | dle Ceníku volání |
| Mobilní volání — vyúčtování hovorného | linky_mobilni_count | 99,0 % | dle Ceníku volání |

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

| Název služby | Kód služby | SLA | Cena |
|---|-------------------|--------|-----------------|
| Virtuální fax | virt_fax | 99,0 % | 50 Kč/měs. |
| Přidělení nových telefonních čísel | cislo/blok | | Projektová cena |
| Přenos telefonního čísla | prenos_cislo | | 1 100 Kč/jedn. |
| Přenos série telefonních čísel | prenos_blok | | 2 200 Kč/jedn. |
| Vrácení přeneseného čísla původnímu operátorovi | vraceni_cisla | | 200 Kč/jedn. |
| Brána pro odesílání SMS a FAXů | soap_gw | | 50 Kč/měs. |
| Textový alias pro odesílání SMS | sms_alias | | 300 Kč/měs. |
| Aktivace textového aliasu | aktiv_sms_alias | | 3 000 Kč/jedn. |
| Aktivace služby Pevného volání (jen pro SIP trunk) | aktiv_pevna_linka | | 1 000 Kč |

BRÁNY PRO PŘIPOJENÍ PBX (konverze na SIP technologii) - pronájem

| Název služby | Kód služby | SLA | Cena |
|---------------------------------------|------------------------|--------|---------------|
| Port 2 HTS se 2 hovorovými kanály | rentn_SN4112/JS/EUI | 99,0 % | 350 Kč/měs. |
| Port 4 HTS se 4 hovorovými kanály | rentn_SN4114/JS/EUI | 99,0 % | 700 Kč/měs. |
| Port 8 HTS se 8 hovorovými kanály | rentn_SN4118/JS/EUI | 99,0 % | 1 400 Kč/měs. |
| Port 1 ISDN2 se 2 hovorovými kanály | rentn_SN-DTA/1BIS2V | 99,0 % | 350 Kč/měs. |
| Port 2 ISDN2 se 4 hovorovými kanály | rentn_SN-DTA/2BIS4V | 99,0 % | 700 Kč/měs. |
| Port 4 ISDN2 se 8 hovorovými kanály | rentn_SN4638/5BIS | 99,0 % | 1 400 Kč/měs. |
| Port 1 ISDN30 se 15 hovorovými kanály | rentn_SN4970/1E15V/EUI | 99,0 % | 2 000 Kč/měs. |
| Port 1 ISDN30 se 30 hovorovými kanály | rentn_SN4970/1E30V/EUI | 99,0 % | 3 000 Kč/měs. |
| Aktivace portu HTS, ISDN nebo ISDN30 | aktiv_porthtsisdn | | 1 000 Kč |

Ceník

5

Barevná a zahraniční čísla

Služba **BAREVNÁ ČÍSLA** je určena pro firmy, které potřebují zlepšit svoji prezentaci a nabídnout zákazníkům jedno přístupové číslo zdarma, nebo za výhodných podmínek. V rámci služby jsou přidělena buď nová telefonní čísla z rozsahu poskytovatele nebo z rozsahu ČTÚ, nebo mohou být přenesena čísla stávající. U služby Zelené číslo zákazník využívá číslo s prefixem 800, u Barevného čísla prefixy 81x, 84x a 85x.

Služba **ZAHRAJNÍČNÍ ČÍSLA** je určena pro firmy, které chtějí provozovat zahraniční číslo pro své provozovny působící v zahraničí.

Služba obsahuje hlasový kanál pro 1 současný hovor, další hlasové kanály lze k číslu dokoupit.

Služba je použitelná jak pro příchozí volání, tak i pro odchozí volání, ceny dle ceníku služby Pevné volání.

U všech typů čísel se jedná se o doplňkovou službu ke službě TRUNK (Pevné volání) nebo účtům Volání, Komplet a Call centrum 2.0.

BAREVNÁ ČÍSLA

| Název služby | Kód služby | SLA | Cena |
|--------------------------------------|---------------------|--------|-------------------|
| Zelené číslo | zelene_cislo | 99,0 % | 250 Kč/měs. |
| Zelené číslo — vyúčtování hovorného* | zelene_cislo_count | 99,0 % | dle Ceníku volání |
| Barevné číslo | barevne_cislo | 99,0 % | 250 Kč/měs. |
| Barevné číslo — vyúčtování hovorného | barevne_cislo_count | 99,0 % | dle Ceníku volání |

* Položka se používá jak pro vyúčtování Zeleného čísla [v ČR], tak Zahraničního Zeleného čísla.

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

| Název služby | Kód služby | SLA | Cena |
|---|-------------------------|-----|----------------|
| Aktivace Barevného čísla | aktiv_barevne_cislo | | 990 Kč/jedn. |
| Aktivace Zeleného čísla | aktiv_zelene_cislo | | 990 Kč/jedn. |
| Aktivace Barevného čísla s žádostí ČTÚ | aktiv_barevne_cislo/ctu | | 5 990 Kč/jedn. |
| Aktivace Zeleného čísla s žádostí ČTÚ | aktiv_zelene_cislo/ctu | | 5 990 Kč/jedn. |
| Přenos telefonního čísla | prenos_cislo | | 1 100 Kč/jedn. |
| Vrácení přeneseného čísla původnímu operátorovi | vraceni_cisla | | 200 Kč/jedn. |

CENÍK VOLÁNÍ

| ZELENÉ ČÍSLO — Ceník VOIPEX TEAM 800 | | | BAREVNÉ ČÍSLO | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| ZDARMA | 0,90 Kč /min. | 3,50 Kč /min. | DLE CENÍKU JEHO OPERÁTORA | POUZE PAUŠÁLNÍ POPLATEK |
| hradí volající | hradí provozovatel z pevných sítí | hradí provozovatel z mobilních sítí | hradí volající | hradí provozovatel |

Služba **ZELENÉ ČÍSLO** je zaplacená paušálním poplatkem, u služby jsou zaplacené uskutečněné hovory dle objemu provozovaných minut, tyto hovory platí volání a pro volajícího jsou zdarma. Tarifkace hovorného je 60±1.

Služba **BAREVNÉ ČÍSLO** je zaplacená jen paušálním poplatkem, poplatky za uskutečněné hovory platí volající dle ceníku jeho operátora.

ZAHRAJNÍČNÍ ČÍSLA

| Název služby | Kód služby | SLA | Cena |
|--|-------------------|--------|------------------|
| Zahraniční číslo s hlasovým kanálem — zóna A | cislo_zahrA | 99,0 % | 250 Kč/měs. |
| Zahraniční číslo s hlasovým kanálem — zóna B | cislo_zahrB | 99,0 % | 350 Kč/měs. |
| Další hlasový kanál pro Zahraniční čísla | kanal_zahr | 99,0 % | 200 Kč/měs. |
| Zahraniční Zelené číslo | zelene_cislo_zahr | 99,0 % | 500 Kč/měs./zemi |

Zahraniční Zelené číslo je možné zřídit pro Slovensko, Maďarsko nebo Polsko (jsou možné i další země, ceny individuálně). Volající v dané zemi volá na zelené číslo zdarma, cenu volání hradí provozovatel linky.

Cena volání pro Zahraniční Zelené číslo, kterou hradí provozovatel linky dle Ceníku VOIPEX TEAM 800 Zahraničí vyjde 0,90 Kč z pevných sítí, 3,50 Kč z mobilních sítí, s tarifkací 60 ± 1. Volající má volání zdarma.

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

| Název služby | Kód služby | Cena |
|--|------------------------|-------------------|
| Aktivace Zahraničního čísla s hlas. kanálem | aktiv_cislo_zahr | 500 Kč/jedn. |
| Aktivace dalšího hlasového kanálu - zóna A/B | aktiv_kanal_zahr | 350 Kč/jedn. |
| Aktivace Zahraničního Zeleného čísla | aktiv_zelene_zahr | 1 000 Kč/jedn. |
| Zahraniční číslo — vyúčtování hovorného | zahranični_cislo_count | dle Ceníku volání |

Přehled zón zahraničních čísel

Zóna A — Austrálie, Rakousko, Belgie, Brazílie, Bulharsko, Kanada, Německo, Estonsko, Finsko, Francie, Chorvatsko, Kypr, Dánsko, Řecko, Hong Kong, Maďarsko, Irsko, Izrael, Itálie, Japonsko, Lotyšsko, Litva, Lucembursko, Malta, Mexiko, Nizozemí, Nový Zéland, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Singapur, Slovensko, Slovinsko, Jižní Afrika, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie, USA

Zóna B — Argentina, Bahrajn, Chile, Dominikánská republika, El Salvador, Georgie, Panama, Peru, Porto Rico, Jižní Korea

Ceník

6

Internet

Služba INTERNET BYZNYS je postavena na technologii xDSL nebo MW. Parametry přípojky závisí na konkrétní lokalitě. V ceně Služby je router.

Služba INTERNET PROFI je bez agregace, je postavena na technologii sDSL, FWA nebo MW v pásmu 10GHz, placených pásmech a na optice. Linka je synchronní. V ceně je router a záložní linka (backup). U služby Profi je backup pomocí ADSL/VDSL linky, služba Profi+ má backup pomocí linky SHDSL či MW spoje.

INTERNET BYZNYS

| Název služby | Kód služby | SLA | Cena |
|--------------------------------------|----------------|--------|-----------------|
| Internet Byznys ADSL/VDSL až 40 Mbps | i_byznys | 99,0 % | 990 Kč/měs. |
| Internet Byznys 4 Mbps | i_byznys_4M | 99,0 % | 4 500 Kč/měs. |
| Internet Byznys 10 Mbps | i_byznys_10M | 99,0 % | 7 500 Kč/měs. |
| Internet Byznys 20 Mbps | i_byznys_20M | 99,0 % | 9 900 Kč/měs. |
| Aktivace internetové přípojky Byznys | aktiv_i_byznys | | projektová cena |

INTERNET PROFI se záložní linkou

| Název služby | Kód služby | SLA | Cena |
|---|-----------------|--------|-----------------|
| Internet Profi 20 Mbps | i_profi_20M | 99,0 % | 6 900 Kč/měs. |
| Internet Profi 50 Mbps | i_profi_50M | 99,0 % | 8 900 Kč/měs. |
| Internet Profi 100 Mbps | i_profi_100M | 99,0 % | 13 000 Kč/měs. |
| Internet Profi + 20 Mbps | i_profi+_20M | 99,9 % | 7 900 Kč/měs. |
| Internet Profi + 50 Mbps | i_profi+_50M | 99,9 % | 9 900 Kč/měs. |
| Internet Profi + 100 Mbps | i_profi+_100M | 99,9 % | 14 900 Kč/měs. |
| Záložní linka k Internet Profi | i_profi_backup | 99,0 % | 1 Kč/měs. |
| Záložní linka k Internet Profi + | i_profi+_backup | 99,0 % | 1 Kč/měs. |
| Upgrade záložní linky | i_upgradebackup | 99,0 % | projektová cena |
| Aktivace internetové přípojky Profi nebo Profi+ | aktiv_i_profi | | projektová cena |
| Pronájem IP v. 4 adresy | ipadresa | | 100 Kč/měs |

Služba Profi obsahuje záložní linku pomocí ADSL/VDSL, Služba Profi+ obsahuje záložní linku pomocí linky SHDSL či MW spoje.

Na základě závazné požadavky bude provedeno technické šetření na místě instalace, při kterém dojde k upřesnění případných výzev a o s tím spojené navýšení ceny.

7

Ostatní

V této sekci jsou uvedeny společně položky pro skupiny výše uvedené.

OSTATNÍ SLUŽBY

| Název služby | Kód služby | SLA | Cena |
|--|----------------------|--------|--------------------|
| Hlášky pro IVR | hlaska_IVR | | projektová cena |
| Dofakturace minimální účtované částky | min_ucet | | dle výše fakturace |
| Doména (CZ, EU, COM, INFO, ORG, NET) | domena | 99,0 % | 30 Kč/měs. |
| Sleva za nedodržení SLA | sleva_SLA | | dle obj. výpadků |
| Aktivace služby u zákazníka | aktiv_na_miste | | 5 000 Kč/jedn. |
| Expresní instalace | inst_expres | | 1 000 Kč/jedn. |
| Deaktivace služby | deaktiv | | projektová cena |
| Marný výjezd technika - MW | poplatek_vyjezdmw | | 2 500 Kč/jedn. |
| Marný výjezd technika - xDSL | poplatek_vyjezdxds | | 1 000 Kč/jedn. |
| Servisní a konfigurační práce* | servis_hodinova | | 1 000 Kč/hod. |
| Integrační a programátorské práce | integrace_hodinova | | 1 500 Kč/hod. |
| Poplatek za vystavení upomínky | upominka | | 150 Kč/jedn. |
| Poplatek za znovupuštění služby pro neplacení | restart | | 500 Kč/jedn. |
| Poplatek za papírovou fakturu | papirova_faktura | | 50 Kč/měs. |
| Poplatek za nevrácení zapůjčeného/pronajatého zař. | poplatek_nevracenihw | | zůstatková cena |
| Poštovné | postovne | | 150 Kč/ balík |
| Doprava | doprava | | 12 Kč/ km |

* Servisní a konfigurační práce jsou účtovány 250 Kč za každých započatých 15 minut. V případě zájmu o techn. podporu telefonicky, je vyžadován souhlas zákazníka s nahrazením jazyku a následně i souhlas s poskytnutím technické podpory.

Ceník

8 Pevné volání pro službu TRUNK a KOMUNIKAČNÍ LICENCE — Ceník VOIPEX TEAM (Standard)

VOLÁNÍ DO VEŘEJNÝCH SÍTÍ V ČR

| | |
|-------------------|--------------|
| VPN v síti VOIPEX | ZDARMA |
| PEVNÉ → PEVNÉ | 0,65 Kč/min. |
| PEVNÉ → MOBIL | 0,99 Kč/min. |

Tarifikace 60+30

VOLÁNÍ ZDARMA

| | |
|--|--------|
| Zelené linky 800 | ZDARMA |
| Tísňové linky 112, 150, 155, 156, 158, 199 | ZDARMA |
| Klientský servis IPEX na čísle 844 844 000 (1) | ZDARMA |

[1] Nebo zkrácenou volbou 844 ze sítě VOIPEX. Dostupný v pracovní dny od 8 do 17 hodin.

VOLÁNÍ NA LINKY SE SDÍLENÝMI NÁKLADY

| | |
|--------------------------------|--------------|
| Modré linky 81x, 83x a 84x | 0,65 Kč/min. |
| Bílé linky 840, 841, 842 a 848 | 1,50 Kč/min. |

Tarifikace 60+30

VOLÁNÍ NA INFORMAČNÍ A OPERÁTORSKÉ LINKY

| | |
|---|---------------|
| 1180 — Informace o tel. číslech v ČR | 28,85 Kč/min. |
| 1181 — Informace o tel. číslech v zahraničí | 28,85 Kč/min. |
| 1183 — Služba T-Mobile Asistent | 25,00 Kč/min. |
| 1188 — Služba O2 Asistent | 28,85 Kč/min. |
| 13129 — Ohlašovna poruch v síti Telefonica O2 | 6,00 Kč/min. |
| 1411x — Informace | 9,00 Kč/min. |
| 14111 — Informace o přečíslování telefonních stanic | 6,00 Kč/min. |
| 14112 — Přesný čas | 6,00 Kč/min. |
| 10xx, 12xx, 140x — Komerční služby | 4,00 Kč/min. |

Tarifikace 60+30 pro volání na čísla 1183, 1411x, 10xx, 12xx, 140x, 13129, 14111 a 14112.

Tarifikace 60+60 pro volání na čísla 1180, 1181 a 1188.

VOLÁNÍ DO NEVEŘEJNÝCH SÍTÍ V ČR

| | |
|-------------------------------|--------------|
| 972 — síť Českých drah | 0,65 Kč/min. |
| 973 — síť Ministerstva obrany | 0,65 Kč/min. |
| 974 — síť Ministerstva vnitra | 0,65 Kč/min. |
| 95x — jiné neveřejné sítě | 0,65 Kč/min. |

Tarifikace 60+30

VOLÁNÍ DO PAGINGOVÝCH SÍTÍ

| | |
|---------------------------|---------------|
| 600 1 — Operator | 8,00 Kč/min. |
| 600 2 — Operator Standard | 12,00 Kč/min. |

Tarifikace 60+30

VOLÁNÍ DO ZAHRAŇÍČÍ—nejpopulárnější destinace

| Destinace | Pevné sítě | Mobilní sítě |
|----------------|--------------|--------------|
| Austrálie | 0,63 Kč/min. | 2,49 Kč/min. |
| Belgie | 0,63 Kč/min. | 2,49 Kč/min. |
| Brazílie | 4,88 Kč/min. | 4,88 Kč/min. |
| Čína | 0,63 Kč/min. | 0,63 Kč/min. |
| Dánsko | 0,63 Kč/min. | 1,88 Kč/min. |
| Egypt | 3,63 Kč/min. | 3,63 Kč/min. |
| Francie | 0,63 Kč/min. | 1,88 Kč/min. |
| Chorvatsko | 0,63 Kč/min. | 4,88 Kč/min. |
| Indie | 0,63 Kč/min. | 0,63 Kč/min. |
| Irsko | 0,63 Kč/min. | 7,38 Kč/min. |
| Itálie | 0,63 Kč/min. | 3,63 Kč/min. |
| Japonsko | 1,13 Kč/min. | 3,63 Kč/min. |
| Kanada | 0,63 Kč/min. | 3,63 Kč/min. |
| Německo | 0,63 Kč/min. | 2,49 Kč/min. |
| Norsko | 1,88 Kč/min. | 1,88 Kč/min. |
| Nový Zéland | 0,63 Kč/min. | 1,88 Kč/min. |
| Polsko | 0,63 Kč/min. | 1,88 Kč/min. |
| Rakousko | 0,63 Kč/min. | 1,88 Kč/min. |
| Řecko | 0,63 Kč/min. | 0,63 Kč/min. |
| Slovensko | 0,63 Kč/min. | 4,88 Kč/min. |
| Slovinsko | 2,49 Kč/min. | 2,49 Kč/min. |
| Španělsko | 0,63 Kč/min. | 3,63 Kč/min. |
| Švédsko | 0,63 Kč/min. | 1,88 Kč/min. |
| Taiwan | 3,63 Kč/min. | 3,63 Kč/min. |
| USA | 1,13 Kč/min. | 1,13 Kč/min. |
| Velká Británie | 0,63 Kč/min. | 2,49 Kč/min. |
| Vietnam | 2,49 Kč/min. | 2,49 Kč/min. |

Tarifikace 60+1.

Kompletní ceník mezinárodních destinací je dostupný na adrese <https://www.ipex.cz/wp-content/uploads/2015/06/Cenik-VOIPEX-TEAM-volani-do-zahranici-2015-06-01.pdf>

Ceník

9 SLA

Všechny trvale poskytované služby mají garantovanou úroveň kvality jejich poskytování, tzv. SLA. Základ pro výpočet slevy je měsíční minimální plnění dané služby.

| | SLA 97% | SLA 99% | SLA 99.5% | SLA 99.9% |
|--------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| REAKČNÍ DOBY | | | | |
| Garantovaná měsíční dostupnost | 97,0 % | 99,0 % | 99,5 % | 99,9 % |
| Reakční doba – vzdálený zásah | NBD | 8 hodin | 4 hodiny | 2 hodiny |
| Maximální doba opravy (FIX) | negarantováno | 24 hodin | 12 hodin | 6 hodin |
| Nutnost nahlášení závady | po-pá, 8-16 h. | po-ne, 7-19 h. | po-ne, 7-19 h. | po-ne, 7-19 h. |
| Aktivní dohled | ne | ano [24/365] | ano [24/365] | ano [24/365] |

SMLUVNÍ SANKCE ZA NEDODRŽENÍ MĚSÍČNÍ DOSTUPNOSTI SLUŽBY

| | | | | |
|---------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| dostupnost \geq 99,9% | | | 0,0 % | 0,0 % |
| 99,9% > dostupnost \geq 99,5% | | 0,0 % | 0,0 % | 20,0 % |
| 99,5% > dostupnost \geq 99,0% | 0,0 % | | 10,0 % | 30,0 % |
| 99,0% > dostupnost \geq 97,0% | | 10,0 % | 20,0 % | 40,0 % |
| 97,0% > dostupnost \geq 95,0% | 10,0 % | 20,0 % | 30,0 % | 50,0 % |
| 95,0% > dostupnost \geq 90,0% | 20,0 % | 30,0 % | 40,0 % | 70,0 % |
| 90,0% > dostupnost | 30,0 % | 40,0 % | 50,0 % | 90,0 % |

SMLUVNÍ SANKCE ZA NEDODRŽENÍ MAXIMÁLNÍ DOBY OPRAVY PORUCHY

| | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|
| Za každou další započatou hodinu nad sjednanou max. dobu opravy | 0,3 % | 0,5 % | 0,8 % | 1,0 % |
|---|-------|-------|-------|-------|

Za poruchu se pro účely SLA považuje skutečnost, že Službu není možno využít pro závadu technického nebo provozního charakteru. Výpadek služeb (internetové přípojky, ústředny), který nezpůsobil díky záložnímu řešení (backupu) nedostupnost či omezení služeb se nezapočítává do základu pro výpočet slevy za nefunkčnost služby, není tedy porušením SLA.

Za dobu opravy poruchy je považována doba od nahlášení výpadku zákazníkem na kontakty uvedené ve smluvní dokumentaci do doby její odstranění, doba poruchy se počítá v hodinách, do doby opravy Poruchy (FIX) se počítá pouze denní doba mezi 7.00 – 19.00 včetně sobot, nedělí a svátků.

Do doby opravy se nepočítá následující:

- doba, po kterou nebyl IPEXu zajištěn přístup k přípojnému bodu ze strany zákazníka a IPEX tak neměl možnost poskytovat službu, resp. zajistit opravu poruchy;
- doba v rámci řádně nahlášené práce plánované údržby [240 min. měsíčně];
- doba, po kterou nebyly splněny nezbytné předpoklady pro její poskytování, zejména pak podmínek nutných pro provoz zařízení IPEX (např. dodávka elektrické energie, apod.) nebo došlo k poškození zařízení IPEX ze strany zákazníka.

Pro účely výpočtu SLA se kalendářním měsícem rozumí 30 dní, tedy celkem 720 hodin.

V případě, že mezní hodnoty jednotlivých parametrů SLA nejsou dodrženy, má zákazník právo na slevu. Pokud chce zákazník uplatnit slevu plynoucí z nedodržení SLA, musí jí uplatnit formou reklamace a to nejpozději do dvou měsíců. Případná sleva, náležející zákazníkovi za nedodržení měsíční dostupnosti služby, popř. za překročení maximální doby opravy poruchy, se objeví v příslušném vyúčtování služby jako „Sleva za nedodržení SLA“.

Celková výše poskytnuté měsíční slevy při nedodržení obou parametrů může být maximálně 90% ze základu pro výpočet této slevy.

Ceník

10 a Povinné informace vyžadované zákonem a ČTÚ

Upřesňujeme dopady snížení kvality služeb z důvodu narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.

Dopady snížení kvality služeb

Při snížení rychlosti z důvodu přijetí opatření proti hrozícímu přetížení sítě může docházet k omezení aplikací a služeb, konkrétně se může jednat o zhoršení telefonních služeb, kdy mohou vlivem tohoto přetížení vypadávat části slov nebo celá slova. U služeb přenosu obrazu může docházet k výpadkům obrazu a zpoždění, případně rozpadu obrazu.

Případné odchylky skutečného výkonu služby jsou řešeny formou reklamace služeb.

Zaručené/Minimální/Maximální rychlosti stahování a ukládání

Minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality Služby je uvedena v platných Všeobecných podmínkách a v tomto Ceníku v sekci 6.

Parametry služby přístupu k Internetu se řídí následujícími podmínkami.

| | INZEROVANÁ (MAXIMÁLNÍ) IN/OUT | MINIMÁLNÍ IN/OUT | BÉŽNĚ DOSTUPNÁ IN/OUT |
|---------------------------|----------------------------------|---------------------|--------------------------|
| INTERNET BYZNYS ADSL/VDSL | 16 Mbps / 768 kbps | 10% / 10% | 50% / 50% |
| INTERNET BYZNYS | Viz ceník | 50% / 50% | 90% / 90% |
| INTERNET PROFÍ | Viz ceník | 95% / 95% | 100% / 100% |
| INTERNET PROFÍ+ | Viz ceník | 95% / 95% | 100% / 100% |

10 b Význam pojmů

Společnost IPEX a.s. poskytuje typicky v rámci jedné smlouvy telekomunikační i ICT služby. Práva a povinnosti z telekomunikačních služeb se řídí zákonem č. 127/2005 Sb. [zákon o elektronických komunikacích], práva a povinnosti z ICT služeb se řídí zákonem č. 89/2012 Sb. [občanský zákoník].

Telekomunikační služby

Telekomunikační službou je přenos signálů po sítích elektronických komunikací, tj. zejména poskytování internetu, poplatky za volání pevné a mobilní sítě, přenosy čísel.

Telekomunikační službou není (tudíž spadá pod ICT služby):

- platba za barevná čísla
- pronájem telekomunikačních zařízení, vedení
- instalační poplatky za zřízení služby

ICT služby

ICT službami jsou zejména služby poskytnutí (formou uživatelských licencí) telefonních ústředěn, call center, ticketingu a helpdesku, dále pak videokonference, integrace, implementace a technická podpora.

10 Doplnkové podmínky

Potvrzení podmínek a zřízení Služby

Na základě závazné poptávky nebo podepsané Smlouvy bude provedeno technické šetření na místě instalace, konzultace se zákazníkem apod.

Na základě zjištěných skutečností budou zákazníkovi potvrzeny finální ceny, finální termín instalace a případně omezení poskytovaných Služeb. V případě již podepsané Smlouvy, kdy zákazník neakceptuje změny plynoucí ze zjištěných skutečností, nebo nelze službu zřídit, má IPEX právo od smlouvy odstoupit.

Standardní termíny realizací jsou uvedeny u jednotlivých služeb a přehledově jsou následující:

DOBÝ PRO ZŘÍZENÍ SLUŽEB

| | |
|---|-------------|
| Telefonní služba (pevná, mobilní, barevná čísla) s čísly od IPEXu | 7 dní |
| Telefonní služba (pevná, mobilní, barevná) s přenesenými čísly | max. 90 dní |
| Videomístnost a webinář | 7 dní |
| Telefonní služba (pevná, barevná) s čísly od ČTÚ | 60 dní |
| Komunikační platforma VOIPEX (účty) — do 100 uživatelů | 30 dní |
| Komunikační platforma VOIPEX (účty) — nad 100 uživatelů | 60 dní |
| Internet do 10 Mbps (včetně) | 30 dní |
| Internet nad 10 Mbps | 60 dní |
| Ostatní služby | 30 dní |

Minimální plnění

S každým zákazníkem je sjednáno ve smlouvě nebo specifikaci služeb minimální měsíční plnění. Pokud není sjednáno, je stanoveno ve výši měsíčních paušálních položek + průměr za poslední 3 měsíce u položek count.

Ostatní ujednání—nedílná součást smluv

Nedílnou součástí Smlouvy je Ceník a Všeobecné podmínky. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před ujednáními ve Všeobecných podmínkách.

Smluvní strany se dohodly, že Seznam kontaktních osob mohou měnit formou jednostranného oznámení druhé straně prostřednictvím některé z pověřených osob.

DPH je účtováno ve výši dle platných právních předpisů. Veškerá zařízení poskytnutá v rámci Služby zůstávají majetkem Poskytovatele. Vyúčtování hovorného je provedeno dle skutečného objemu hovorů v příslušné Periodě dle příslušného Ceníku.

Zákazník prohlašuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací společnosti IPEX a.s. (Všeobecné podmínky), touto Smlouvou, příslušným Ceníkem, a že s nimi souhlasí. Zákazník dále prohlašuje, že je mu známa povaha, rozsah a omezení Služby, které je předmětem této Smlouvy a Specifikací služeb, a že předmět Smlouvy je dostatečně vymezen.

Zákazník se zavazuje zajistit vyhovující parametry a kvalitu Přenosové trasy k ústředně (pokud není trasa součástí dodávky). Poskytovatel si vyhrazuje právo blokovat přístup na linky se zvláštními tarify a blokovat volání z/do směrů, z nichž dochází k TELCO Fraudům (zneužití služeb).

11 a Mazání CDR a nahrávek hovorů

1. Volání v rámci služby Trunk a Komunikační licence

V souladu s § 97 odst. 3 zákona 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích je poskytovatel povinen uchovávat po dobu 6 měsíců provozní a lokalizační údaje, které jsou vytvářeny při provozování veřejných komunikačních sítí a při poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací. Sdělujeme, že **záznamy o provedených hovorech z/do veřejných sítí (tzv. CDR) starší 6 měsíců jsou již v IPEXu automaticky odmazávány.**

2. Volání v rámci Komunikačních licencí a virtuálních ústředí (telefonní ústředny — PBX a call centra)

Další **rozšířené záznamy o hovorech (rozšířené CDR), spolu s nahrávkami hovorů**, jsou ukládány (kromě bodu 1) i v telefonní ústředně (uskutečněných v rámci ústředny a call centra). Rozšířené CDR používá většina zákazníků pro řízení vztahů se svými zákazníky (jako nedílnou vlastnost této služby) a potřebují mít k dispozici data za posledních 24 měsíců, aby mohli sledovat meziroční trendy komunikace s klientem.

Proto **začne IPEX dle požadavku zákazníků průběžně odmazávat rozšířené CDR záznamy starší 24 měsíců. Nahrávky hovorů budou mazány po 6 měsících od jejich vzniku.** Na přání zákazníka je možné nastavit mazání po kratší době. Zákazník má k dispozici funkce pro export jak CDR, tak nahrávek, takže nastavení delší lhůty archivace CDR záznamů a nahrávek po delší době je možné jen v odůvodněných případech (např. pokud zákazník uzavírá smlouvy přes telefon).

11 b Převod ceníků volání

Do 30. 6. 2019 bude proveden převod ceníků volání pevných a barevných čísel. V platnosti zůstanou nadále pouze základní ceníky volání VOIPEX TEAM STANDARD a VOIPEX TEAM 800. Dále pak individuální ceníky pro velké objemy provozu, pokud jsou nasmlouvány.

Všechny ostatní ceníky budou převedeny na výše uvedené ceníky. U zákazníků využívající Komunikační účty (Standard, Byznys, Call Centrum) bude změna ceníku provedena v rámci převodu infrastruktury na VOIPEX TEAM 2.0 (je popsána v kapitole 11 d tohoto ceníku).

Jak zákazníci využívající Komunikační účty, tak zákazníci využívající pouze telefonní služby (TRUNK) nebo barevná čísla, **budou o termínu převodu ceníku předem informováni.**

Tuto jednostrannou změnu služeb je IPEX oprávněn provést dle VOP, zákazník je dle VOP oprávněn od smlouvy odstoupit, pokud by byly změny v jeho neprospěch. Ve většině případů mají zákazníci hodně staré ceníky s vysokým hovorným a touto migrací získají výhodnější tarify.

11 c Ukončení podpory VOIPEX TEAM

Od 1.10.2018 jsou nové zakázky realizovány na nové komunikační infrastruktuře VOIPEX TEAM 2.0 a rovněž byla zahájena migrace z VOIPEX TEAM na VOIPEX TEAM 2.0. Infrastruktura VOIPEX TEAM již není dále rozvíjena (nové funkce jsou přidávány pouze na verzi 2.0).

K 30. 6. 2019 bude dokončen převod služeb na novou komunikační infrastrukturu VOIPEX TEAM 2.0 a bude ukončen provoz stávající infrastruktury VOIPEX TEAM. K tomuto datu rovněž bude ukončena podpora komunikátoru JITSÍ jako její součásti. JITSÍ bude nahrazeno VOIPEX komunikátorem, který je obsažen v uživatelských licencích Komplet a Call Centrum 2.0. Komunikátor JITSÍ mohou zákazníci nadále využívat (jedná se o open-source), ale bez přímé technické podpory za strany IPEX ve vazbě na jím poskytované služby.

Podmínky převodu komunikační infrastruktury na VOIPEX TEAM 2.0 jsou popsány v kapitole 11 d tohoto ceníku.

11 d Podmínky převodu z VOIPEX TEAM na VOIPEX TEAM 2.0

IPEX má zájem o aktivní spolupráci zákazníků v rámci převodu [migrace] starších verzí komunikačních infrastruktur s ohledem na jejich množství. Součástí převodu je často sjednocení evidenčního (fakturovaného) počtu/typů licencí a jejich reálného (na platformě nastaveného) množství. Dále se jedná o aktualizaci seznamu kontaktních osob pro komunikaci s IPEXem.

Zákazníci budou ve vlnách (do konce března 2019) osloveni s návrhem na realizaci převodu formou dohody smluvních stran za následujících podmínek.

A. PŘEVOD DOHODOU SMLUVNÍCH STRAN

Zákazníci, kteří budou aktivně spolupracovat a dohodnou se na převodu nejpozději do 30. 4. 2019 (a následně aktualizují smluvní vztah), získají tyto zvýhodněné podmínky:

- zvýhodněné ceny licencí — Call Centrum 2.0** za původní cenu 350 Kč (místo nových 450 Kč) **na dobu 6 měsíců od převodu,**
- VOIPEX komunikátor (softwarový telefon a firemní messenger),** který je standardně součástí licence Komplet v ceně 100 Kč, **zdarma také k licenci Volání** v ceně 50 Kč **na dobu 6 měsíců od převodu.**

Převody na základě dohody smluvních stran budou realizovány od 1. 1. do 30. 6. 2019 na základě harmonogramu, který bude sestaven dle pořadí, ve kterém zákazníci projeví zájem o realizaci převodu a uzavřou aktualizovaný smluvní vztah.

Převod bude proveden zdarma v rozsahu již naimplementovaných funkcí a procesů. V případě, že zákazník bude v rámci převodu požadovat implementaci rozšiřujících funkcí, bude tato část implementace zpoplatněna podle ceníku servisních prací.

Po tomto termínu budou zbývající zákazníci zařazeni do převodů dle pravidel VOP (viz dále).

B. PŘEVOD DLE PRAVIDEL VOP

Zákazníci, kteří neprojeví zájem o převod dohodou smluvních stran budou po 1. 4. 2019 převedeni (o přesném termínu převodu budou předem informováni) a původní uživatelské účty budou nahrazeny licencemi podle následujících pravidel:

Migrační schéma

| Název služby * | VOIPEX TEAM | | VOIPEX TEAM 2.0 | | |
|--------------------------------------|-------------|------------|---|--------------------|------------|
| | JITSI | Kód služby | Název služby | VOIPEX komunikátor | Cena |
| Uživatelský účet Standard | ne | user_pbx | Uživatelská licence Volání | ne | 50 Kč/měs |
| Uživatelský účet Standard | ano | user_uc | Uživatelské licence Komplet | ano | 100 Kč/měs |
| Uživatelský účet Byznys | ne / ano | user_us | Uživatelské licence Komplet | ano | 100 Kč/měs |
| Uživatelský účet Call Centrum | ne / ano | user_cc2 | Uživatelské licence Call Centrum 2.0 | ano | 450 Kč/měs |

* V pravidlech jsou vedeny pouze poslední verze uživatelských účtů, obdobně se přistupuje i ke starším verzím, u nichž pravidla převodu budou upřesněna pro každého zákazníka individuálně. Paušálně zpoplatněné ústředny a call centra budou rovněž převedeny na uživatelské licence a zpoplatněny po uživateli.

Na tento jednostranně provedený převod se již nevztahují výše popsané zvýhodněné podmínky (dle bodu A). Tuto jednostrannou změnu služeb je IPEX oprávněn provést dle VOP, zákazník je dle VOP oprávněn od smlouvy odstoupit, pokud by byly změny v jeho neprospěch.

Všeobecné podmínky

společnosti IPEX a.s. pro poskytování služeb
elektronických komunikací v souladu
se zákonem č. 127/2005 Sb. a ICT služeb
platné ode dne 1. dubna 2020

1. Předmět Všeobecných podmínek

1.1 Společnost IPEX a. s., se sídlem Roháčova 1095/77, 130 00 Praha, IČ 45021295, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16995, tel. číslo 844 844 000, e-mail info@ipex.cz (dále jen poskytovatel) poskytující služby elektronických komunikací na základě osvědčení č. 196 vydaném Českým telekomunikačním úřadem dne 8. srpna 2005, pod obchodní značkou IPEX a VOIPEX a ICT služby (vše dále jen služby) tímto stanoví Všeobecné podmínky poskytování služeb elektronických komunikací a ICT služeb (dále jen VOP).

1.2 VOP upravují podmínky poskytování služeb na základě smlouvy o poskytování služeb (vše dále jen smlouva) a specifikace služeb, která je přílohou smlouvy a obsahuje specifikaci poskytnuté služby (dále jen specifikace služeb), uzavírané mezi poskytovatelem na straně jedné a účastníkem na straně druhé.

1.3 Služby elektronických komunikací jsou poskytovány na území České republiky v souladu se zákonem o elektronických komunikacích (zákon č. 127/2005 Sb.), dále jen ZEK. Poskytovatel garantuje všem účastníkům stejná práva a podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací dle směrnice EU 2015/2120 o síťové neutralitě.

1.4 VOP, ceník služeb, specifikace služeb a poučení o zpracování osobních údajů tvoří nedílnou součást smlouvy a účastník podpisem smlouvy potvrzuje, že se s nimi seznámil.

1.5 Poskytovatel se zavazuje na základě smlouvy poskytovat účastníkovi sjednané služby, po sjednanou dobu a účastník se zavazuje dodržovat všechny povinnosti dané smluvními dokumenty, zejména řádně platit za poskytnuté služby.

2. Definice pojmů

2.1 Termín "smlouva" označuje příslušnou smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací nebo smlouvu o poskytování ICT služeb nebo smlouvu o poskytování služeb elektronických komunikací i ICT služeb. Tato smlouva je uzavíraná mezi poskytovatelem a účastníkem.

2.2 Termín „služba elektronických komunikací“ nebo též „TELCO služba“ označuje přenos signálů po sítích elektronických komunikací, tj. zejména poskytování internetu, volání do pevných a mobilních sítí prostřednictvím pevné i mobilní hlasové služby, přenosy čísel apod.

2.3 Termín „ICT služba“ označuje zejména službu poskytování tel. ústředěn, call center, helpdeskových a ticketovacích systémů, videokonferencí a dále integraci těchto prvků do informačních systémů zákazníka, pronájem hardwarových prvků, zprostředkování využití barevných zahraničních čísel a zajišťování implementace a technické podpory, tj. další služby související s poskytováním služeb elektronických komunikací, které nespádají pod definici služeb elektronických komunikací.

2.4 Termín „specifikace služeb“ označuje specifikaci konkrétních technických, cenových a jiných podmínek poskytování dané služby/služeb. Specifikace služeb se uzavírá (i) v písemné podobě, jež slouží k prvotnímu nastavení služeb, a následně se ve styku mezi zákazníkem a poskytovatelem používá její elektronická podoba. (ii) v písemné podobě jako nedílná součást písemné podoby smlouvy, anebo (iii) pouze v elektronické podobě. Součástí specifikace služeb je souhlas majitele objektu nebo telefonní stanice, pokud je ke zřízení služby nutný. Specifikace služeb tvoří nedílnou součást smlouvy.

2.5 Termín „účastník“ (rovněž „zákazník“) označuje smluvního partnera poskytovatele, který využívá příslušné služby TELCO i ICT).

2.6 Termín „den zřízení služby“ označuje první den, kdy je služba účastníkovi dostupná.

2.7 Termín „telekomunikační síť“ označuje síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos signálů po fyzickém vedení či prostředím, a to optickými nebo elektromagnetickými prostředky. Tyto signály slouží k přenosu hlasu a/nebo dat v rámci poskytování TELCO služeb.

2.8 Termín „přípojný bod (telekomunikační síť)“ (a termíny „koncový bod“ a „předávací rozhraní“) označují fyzický nebo virtuální bod infrastruktury telekomuni-

kační sítě, v němž je účastníkovi poskytován přístup ke službě.

2.9 Termín „koncové zařízení uživatele“ označuje jakékoliv zařízení, jež účastníkovi umožňuje přístup k využívání služby. Účastník potvrzuje, že byl seznámen s požadavky na parametry koncového zařízení připojovaného ke koncovému bodu sítě, a zavazuje se využívat pouze koncová zařízení schválená či uznaná pro provoz v České republice.

2.10 Termín „závada“ označuje stav, kdy je účastníkovi znemožněno užívání služby, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo je omezen její běžný sjednaný rozsah, a to výlučně z technických důvodů, které nastaly za přípojným bodem (tj. na straně účastníka).

2.11 Termín „porucha“ označuje stav, kdy je účastníkovi znemožněno užívání služby, služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, a to výlučně z technických důvodů, které nastaly před přípojným bodem (tj. na straně poskytovatele).

2.12 Termín „dohled“ označuje činnost aktivně vyvíjenou poskytovatelem za účelem zabezpečení bezproblémového provozu služeb tak, aby byly dodrženy smlouvou a specifikací služeb garantované parametry těchto služeb. Kontakt na pracovníky pověřené dohledem je uveden na webu <https://www.ipex.cz/>. Oddělení dohledu přijímá také požadavky na řešení technických problémů a objednavky servisních služeb.

2.13 Termín „zákaznický portál“ označuje chráněnou část webu <https://www.ipex.cz/> provozovaného poskytovatelem, do které má účastník přístup pomocí jedinečného uživatelského jména a hesla (uživatelské jméno a heslo se účastníkovi předávají nejpozději ke dni zřízení služby).

2.14 Termín „omezení poskytování služby“ označuje přechodné zrušení aktivního přístupu ke službě či k její části, omezení podpory, dohledu, servisu, snížení parametrů služeb apod. Po dobu omezení poskytování služby poskytovatel účtuje služby dle platného ceníku. Obnovení služby je možné na základě žádosti účastníka a po zaplacení poplatku za znovuspustření dle ceníku.

2.15 Termíny „odpojení služby“ a „zrušení poskytování služby“ označují úplné a nevratné zrušení přístupu ke službě včetně zrušení přípojného bodu (např. při ukončení smluvního vztahu).

2.16 Termíny „minimální měsíční plnění“ a „sjednaný měsíční závazek“ označují finanční částku uvedenou ve smlouvě, ve specifikaci služeb nebo v ceníku, pod kterou nesmí klesnout objem užívaných periodických služeb za jedno zúčtovací období (zpravidla kalendářní měsíc). Účastník je povinen hradit měsíčně za služby přinejmenším částku odpovídající výši sjednaného minimálního měsíčního plnění. V případě, že rozsah využívaných služeb klesne pod toto minimální měsíční plnění, je účastníkovi doúčtována částka do minimálního měsíčního plnění.

Všeobecné podmínky

2.17 Termín „aktivační/deaktivační poplatek“ označuje jednorázovou cenu za zřízení/zrušení služby, jež je poskytovatelem účtována dle ceníku a jež je splatná při zřízení/zrušení služby.

2.18 Termíny „jistina“ a „kauce“ označují finanční částku sloužící k zajištění úhrady splatných závazků. Z této jistiny bude čerpáno pouze v případě, že závazek po splatnosti není ani po předchozí písemné výzvě uhrazen. Po ukončení služby, ke které se jistina vztahuje, bude nevyužitá část jistiny neprodleně vrácena účastníkovi (na základě jeho žádosti).

2.19 Termíny „předplatně“ a „kredit“ označují částku uhrazenou na účet poskytovatele před čerpáním služeb. Cena za služby bude čerpána do výše kreditu. Po vyčerpání kreditu budou služby pozastaveny až do složení dalšího kreditu.

2.20 Termín „minimální zajišťovaná kvalita služby“ a zavedená zkratka anglického termínu „Service Level Agreement, tj. „SLA“ označují garantované dodržování technických parametrů služby na takové úrovni, aby uživatel mohl službu užívat bez omezení v obvyklé kvalitě odpovídající dané službě. SLA může rovněž garantovat reakční doby a sankce vůči poskytovateli při nedodržení podmínek SLA.

2.21 Termín „uživatel“ označuje osobu, která je účastníkem pověřena k používání služeb, poskytovaných účastníkovi na základě smlouvy uzavřené s poskytovatelem.

2.22 Termíny „oprávněná osoba“ a „kontaktní osoba“ označují osobu, která je účastníkem v rámci smlouvy pověřena komunikací s poskytovatelem. Zajišťuje zejména hlášení výpadků služeb, žádá o technické změny služeb, objednáva a ruší služby, placenou technickou podporu apod.

2.23 Termín „implementační projekt“ označuje dokument zpracovaný poskytovatelem před zahájením implementace ICT služeb dle podkladů předaných na vyžádání účastníkem, jehož účelem je zajistit (i) fungování procesů podporujících dodávané služby, (ii) potřebnou konfiguraci služeb včetně ověření skutečnosti, že služby vyhoví požadavkům zákazníka, (iii) stanovení pracovních nákladů a ceny implementace a (iv) harmonogram implementace.

2.24 Termín „implementace“ označuje činnost spočívající v konfiguraci poskytovaných ICT služeb za účelem zajištění podpory procesů účastníka těmito službami. Implementace vychází z implementačního projektu (pokud je zpracován) a z technických příloh specifikace služeb, a dále ze skutečností zjištěných během implementace a z pokynů účastníka.

2.25 Termín „projektové řízení“ označuje činnost, která spočívá v koordinaci všech činností v rámci implementace ICT služeb za účelem dodržení harmonogramu, rozpočtu, potřebné součinnosti účastníka a včasné identifikace odchylek od dohodnuté implementace.

2.26 Termín „technická podpora“ označuje aktivitu poskytovatele spojenou s provozem a dalším rozvojem služeb a uspokojováním technických požadavků účastníků. Dle typu požadavku se jedná o podporu placenou nebo neplacenou podporu.

3. Uzavření, platnost a účinnost smlouvy a specifikace služeb

3.1 Smlouva je platně uzavřena dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Specifikace předmětu plnění je uvedena ve specifikaci služeb. Aby mohla být služba poskytována, musí být evidována alespoň jedna specifikace služeb. S každou další akceptovanou specifikací služeb stejného účastníka se předmět smlouvy rozšiřuje či mění o služby uvedené v další specifikaci služeb. Při použití elektronické specifikace služeb se smlouva uzavírá bez specifikace služeb a účinnost smlouvy je zahájena dnem předání uživatelského jména a hesla pro účastnický portál účastníkovi.

3.2 Po uzavření smlouvy provede poskytovatel technické prověření za účelem ověření skutečnosti, zda zřízení služby nebrání technická nebo jiná obtížně překonatelná překážka, která znemožňuje zřízení služby s požadovanými parametry. V součinnosti s účastníkem poskytovatel zpracuje technické přílohy specifikace služeb týkající se přesného nastavení služeb, přenosů čísel, souhlasu majitele objektu a podobně, které jsou nedílnou součástí specifikace služeb a bez nichž nelze služby zřídit nebo implementovat.

3.3 Jestliže v průběhu technického prověření TELCO služeb poskytovatel zjistí, že kvůli technické nebo obtížně překonatelné překážce nemůže zřídit službu v požadovaný den zřízení služby, nebo pokud účastník nedodá technické přílohy, může účastníkovi navrhnout náhradní den zřízení služby nebo do tří pracovních dnů po takovémto zjištění bez sankcí odstoupit od uzavřené smlouvy.

Jestliže při zpracování technických příloh pro ICT služby poskytovatel zjistí, že se změnil rozsah nebo cena služeb, může účastníkovi navrhnout nové smluvní podmínky nebo do tří pracovních dnů po takovémto zjištění bez sankcí odstoupit od uzavřené smlouvy. V této situaci může za stejných podmínek od uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit i účastník.

Neodstoupí-li účastník po oznámení náhradního dne zřízení služby nebo nových smluvních podmínek od smlouvy ve lhůtě 3 pracovních dnů po tomto oznámení, považuje se náhradní den zřízení služby nebo nové smluvní podmínky za sjednané.

3.4 Zřídit službu je poskytovatel povinen ke sjednanému dni zřízení služby, ale nejdříve po úhradě jistiny, případně aktivačního poplatku, jsou-li ke zřízení služby vyžadovány, pokud se strany písemně nedohodnou jinak.

3.5 Ve smlouvě lze sjednat i zkušební provoz. V takovém případě je dnem zřízení služby první den následující po dni skončení zkušebního provozu. Zku-

šební provoz může být zpoplatněn, pokud si to smluvní strany dohodnou ve smlouvě.

3.6 Smlouva se uzavírá na (i) dobu neurčitou nebo na (ii) dobu určitou. Smlouva na dobu neurčitou může být uzavřena se závazkem užívat sjednané služby po určitou dobu (12, 24 měsíců apod.). Smlouva může být popřípadě uzavřena s minimálním měsíčním plněním. Uzavřením smlouvy se účastník zavazuje, že bude využívat sjednané služby za podmínek dle uzavřené smlouvy.

Při nedodržení závazku účastníka využívat služby dle podmínek uzavřené smlouvy, popřípadě i s minimálním měsíčním plněním je účastník povinen uhradit poskytovateli veškeré sjednané platby zbývající do konce řádného ukončení smlouvy, tj. součet měsíčních paušálů nebo součet minimálního sjednaného měsíčního plnění (sjednaná doba užívání a/nebo smlouva na dobu určitou a/nebo výpovědní dobu u smlouvy na dobu neurčitou) a náhradu nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek, a dále rozdíl mezi původní výší aktivačního poplatku a zlevněnou výší aktivačního poplatku (pokud byla sleva na aktivační poplatek poskytnuta) a celkovou výši slevy na službu poskytnutou s ohledem na sjednanou dobu poskytování služby. Toto neplatí pro případy, kde jde o ukončení smlouvy se spotřebitelem či fyzickou osobou podnikající (FO podnikatel).

3.7 Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou a žádná ze smluvních stran minimálně 2 měsíce před uplynutím této doby určitě nevyjádří písemně vůli smlouvu ukončit k danému datu, prodlužuje se smlouva na dobu neurčitou, pokud není ve smlouvě sjednáno jinak.

3.8 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou vypovědět kdykoliv i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Účastník se však zavazuje smlouvu nevypovědět před uplynutím minimální doby trvání. V případě porušení smluvní povinnosti účastníka využívat služby po minimální dobu trvání (tj. nevypovědět před uplynutím minimální doby trvání) je poskytovatel oprávněn vyúčtovat účastníkovi smluvní pokutu dle odst. 3.6. těchto VOP. V případě, že účastník ukončí smlouvu dle odst. 4.2.10 těchto VOP, oprávněně vyúčtovat smluvní pokutu dle předchozí věty se nepoužije. Ustanovení o vyúčtování smluvní pokuty dle odst. 3.6 se nepoužije na ukončení smlouvy uzavřené se spotřebitelem nebo FO podnikatelem. V případě, že je spotřebitelem nebo FO podnikatelem ukončena smlouva předčasně v období do 3 měsíců od uzavření smlouvy, je možné od nich požadovat úhradu částky pouze ve výši jedné dvacetiiny součtu těchto měsíčních paušálů, resp. součtu minimálních měsíčních peněžních plnění do konce sjednané doby trvání smlouvy, přičemž výše úhrady se počítá z částky placené v průběhu trvání smlouvy a výši úhrady nákladů spojených s telekomunikačním koncovým zařízením, které bylo účastníkovi poskytnuto za zvýhodněných podmínek.

Všeobecné podmínky

3.9 Účastník i poskytovatel jsou oprávněni smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou vypovědět kdykoliv i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta u smluv na dobu neurčitou činí u TELCO služeb 30 kalendářních dní a u ICT služeb 3 kalendářní měsíce. Běh výpovědní lhůty začíná vždy prvním dnem následujícím po dni doručení písemné výpovědi. Dnem doručení výpovědi se přitom rozumí i den, kdy se záписка obsahující výpověď vrátila odesílateli zpět jako nedoručitelná, a to z jakýchkoliv důvodů. V případě výpovědi smlouvy se závazkem užívat službu po určité dobu platí ustanovení odstavce 3.6.

3.10 Není-li ve smlouvě nebo ve specifikaci služeb ujednáno jinak, je smlouva uzavřena na dobu neurčitou.

3.11 Závazek účastníka k využívání služby/služeb s minimálním měsíčním plněním může být sjednán ve smlouvě nebo ve specifikaci služeb.

3.12 Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit zejména (i) v případě prodlení účastníka s platbou za služby, (ii) pokud poskytovatel ztratí oprávnění k poskytování služby, (iii) pokud dojde k ukončení smlouvy mezi poskytovatelem a vlastníkem příslušné nemovitosti o umístění zařízení na poskytování služby nebo (iv) pokud účastník uvedl nesprávné údaje, které mají vliv na poskytování služeb, zamítl důležité okolnosti, neoznámil změnu ve smlouvě nebo neposkytuje součinnost při poskytování služby.

3.13 Účastník je oprávněn od smlouvy odstoupit, (i) pokud byla služba nedostupná více než 240 hodin v kalendářním roce, nebo (ii) pokud porucha nebyla odstraněna do 3 pracovních dnů od nahlášení. To neplatí, pokud se jedná o plánované předem oznámené odstávky (definované v odst. 4.1.3 a 4.2.1) nebo se jedná o důsledek zavinění účastníka.

3.14 Veškeré odstoupení od smlouvy či specifikace služeb a výpovědi smlouvy a specifikace služeb musí být provedeny písemně.

3.15 Ke změně smlouvy dochází zejména podpisem nově specifikace služeb, podpisem dodatku smlouvy nebo nabytím účinnosti nových VOP a ceníků.

4. Práva a povinnosti poskytovatele

4.1 Poskytovatel je povinen:

4.1.1 Zřídít a nepřetržitě poskytovat účastníkovi službu za podmínek stanovených smlouvou, specifikací služeb, ceníkem a těmito VOP.

4.1.2 Informovat účastníka o změnách ceníku, VOP a dalších smluvních ujednání, a to nejméně 1 měsíc před účinností změn.

4.1.3 Provádět veškeré nezbytně nutné plánované odstávky telekomunikační sítě, a to výlučně po předchozím informování účastníka způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Plánované

odstávky musí dodavatel uskutečňovat přednostně v nočních hodinách.

4.1.4 Odstraňovat závady tak, aby byly dodrženy podmínky SLA, pokud je to technicky možné, s výjimkou poruch způsobených vyšší mocí.

4.2 Poskytovatel je oprávněn:

4.2.1 Omezit nebo přerušit poskytování služby na dobu nezbytně odstavky telekomunikační sítě. Neposkytování služby po dobu ohlášeného přerušení není porušením.

4.2.2 Měnit topologii telekomunikační sítě, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služby (IP adresy, frekvence atd.) při dodržení parametrů služby dle specifikace služeb.

4.2.3 Měnit identifikační čísla specifikace služeb, smlouvy, uživatelské jméno a přístupové heslo účastníka.

4.2.4 Nežřídít službu či neprovést změnu služby, není-li řádně uzavřena smlouva a specifikace služeb včetně všech příloh, nebo pokud účastník nedoložil souhlas vlastníka nemovitosti nebo neposkytl potřebnou součinnost k instalaci, neschválil projekt, neumožnil přístup do prostor instalace a podobně.

4.2.5 Omezit poskytování služby, pokud účastník porušuje smluvní povinnosti a i přes výzvu ke zjednání nápravy s uvedením náhradního termínu plnění nápravy nesjedná či službu nezaplatí, a to zamezením aktivního přístupu ke službě s výjimkou čísel tísňového volání. Při opakovaném neplnění smluvních podmínek ze strany účastníka má poskytovatel právo ukončit poskytování služby a s okamžitou platností odstoupit od smlouvy. Nárok dle odst. 3.6 těchto VOP tím není dotčen, neboť se jedná o nedodržení závazku účastníka využívat služby po sjednanou dobu, popřípadě s minimálním měsíčním plněním. Účastník je povinen uhradit poskytovateli také veškeré náklady spojené s dodáním výzvy ke zjednání nápravy či zaplacení dlužných částek, a to ve výši dle platného ceníku. Jestliže účastník užívá několik služeb a neuhradí jednu nebo více z nich, může mu být pozastaveno či omezeno poskytování kterékoliv ze služeb.

4.2.6 Účtovat poplatek dle ceníku při opětovné aktivaci služby omezené nebo přerušené z důvodu neplnění povinností účastníkem.

4.2.7 Neuzavřít smlouvy či změnit službu s účastníkem, za kterým eviduje splatné pohledávky.

4.2.8 Bez předchozí výzvy od smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud účastník vstoupil do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení nebo pokud je účastník v exekuci. Účastník je povinen o těchto skutečnostech poskytovatele neprodleně informovat.

4.2.9 Uvést obchodní firmu, se kterou má uzavřenou smlouvu, na svém referenčním listu.

4.2.10 V přiměřeném rozsahu měnit či doplňovat smluvní podmínky služeb. O změně těchto smluvních podmínek poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti těchto změn způsobem, který si účastník zvolil pro zaslání vyúčtování. Informace o těchto změnách dodavatel bude poskytovat také na webu <https://www.ipex.cz/> a v každé své provozovně. V případě změny smluvních podmínek TELCO služeb dle ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK má účastník právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky neakceptuje. Jedná se zejména o následující změny:

- změna poskytované služby včetně ceny a dalších sjednaných podmínek,
- změna smluvních podmínek včetně těchto VOP,
- změna technických podmínek poskytování služby,
- změna způsobu uplatnění reklamace,
- změna smluvních pokut nebo jiných sankčních ustanovení za nedodržení či porušení smluvních povinností ze strany poskytovatele nebo ze strany účastníka,
- změna podmínek přenositelnosti telefonních čísel.

Při změně smluvních podmínek ICT služeb má účastník právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, v případě, že se jedná o změnu, která zhorší původní podmínky účastníka (zdražení služby, zhoršení kvalitativních parametrů služby apod.).

Právo ukončit smlouvu nevzniká, jedná-li se o změnu v důsledku změny právní úpravy nebo – pro TELCO služby – i o změnu na základě rozhodnutí Českého telekomunikačního úřadu.

4.2.11 V zájmu zajištění bezpečnosti a integrity veřejných komunikačních sítí a služeb (předcházení kybernetickým útokům DoS, DDos apod.) souladu s ust. § 98 ZEK přistoupit k přerušení poskytování služby nebo odepřít přístup ke službě, a to na dobu nezbytně nutnou. O tomto kroku je poskytovatel povinen účastníka neprodleně informovat, a to přinejmenším způsobem, který si zvolil pro zaslání vyúčtování.

4.2.12 Přijmout opatření nad rámec přiměřeného řízení sítě k zabránění hrozcímu přetížení sítě z důvodů nepředvídatelné a nevyhnutelné situace přetížení sítě. Opatření musí splňovat zásadu proporcionality ke všem účastníkům. Opatření mohou mít vliv na rychlost, dostupnost některých aplikací a služeb, některé služby mohou být nedostupné nebo mohou fungovat pomalu, omezeně apod. Snížení rychlosti může mít podstatný vliv zejména na služby, při kterých dochází k velkému přenosu dat (streamování videí apod.). Soukromí účastníků přijetím opatření nebude nijak dotčeno.

4.2.13 V rámci zamezení zneužití TELCO služeb (tzv. FRAUD) si poskytovatel vyhrazuje právo blokovat přístup na linky se zvláštními tarify a blokovat volání z/do směrů, v nichž dochází k TELCO Fraudům a k dalším nelegálním aktivitám.

4.2.14 Řídit se výlučně pokyny oprávněných osob účastníka.

Všeobecné podmínky

4.2.15 Při dodávce ICT služeb účtovat náklady za projektové řízení a za zhotovení implementačního projektu a dále též náklady za technickou podporu.

4.2.16 Nepřidělit úvěrový rámec nebo změnit jeho výši a odebrat úvěrový rámec, pokud účastník opakovaně nehradí své závazky ve splatnosti nebo se snížil jeho finanční rating.

4.3 Poskytovatel není povinen hradit účastníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení nebo vadného poskytnutí služby. Reklamacce se vyřazuje dle podmínek stanovených v těchto VOP.

5. Práva a povinnosti účastníka

5.1 Účastník je povinen:

5.1.1 Řádně platit za poskytované služby. Úhradu ceny za služby provádět v termínu splatnosti podle specifikace služeb či daňového dokladu. Úhrada je považována za provedenou až dnem připsání celé částky na účet poskytovatele.

5.1.2 Užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, smlouvou, specifikací služeb, VOP a dalšími předpisy poskytovatele. Zejména je povinen:

5.1.2.1 Úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací.

5.1.2.2 Nekomunikovat způsobem porušujícím práva na ochranu osobnosti, ochrany osobních údajů, nešířit počítačové viry, neporušovat vlastnická a autorská práva.

5.1.2.3 Nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě ve snaze získat neoprávněný přístup.

5.1.2.4 Nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí.

5.1.2.5 Neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě.

5.1.2.6 Nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživateli, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení, nebo zahlcení daty "mailbombing", pokusy přetížit systém a jinými zásahy).

5.1.2.7 Nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu a nepřispívat do diskusních skupin v rozporu s pravidly diskusní skupiny, nebo jinak porušovat zásady občanského soužití.

5.1.3 Učinit veškerá možná opatření, zabraňující nepovolaným osobám manipulovat se zařízením poskytovatele (které je součástí telekomunikační sítě), umístěným v lokalitě účastníka, poškodit je nebo je odcizit.

5.1.4 Zajistit souhlas vlastníka nemovitosti k instalaci nutných vedení a zařízení, pokud je to nutné.

5.1.5 Uhradit poskytovateli veškeré náklady spojené se zřízením nebo změnou služby, které musel poskytovatel vynaložit z důvodu, že účastník nesplnil podmínky stanovené pro zřízení nebo změnu služby. Za nesplnění podmínek se považuje i to, že účastník změnil výchozí podmínky instalace oproti stavu při zřízení služby.

5.1.6 Dnem ukončení poskytování služby umožnit poskytovateli odbornou demontáž jeho zařízení.

5.2 Účastník je dále povinen:

5.2.1 Neprodleně ohlásit poskytovateli všechny známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit poskytování služby, zejména závady a poruchy v poskytování služby.

5.2.2 Zajistit pravidelnou kontrolu své e-mailové schránky a veškeré změny svých identifikačních a kontaktních údajů neprodleně aktualizovat na zákaznickém portálu, či oznamovat poskytovateli.

5.2.3 Zajistit na své náklady provozní prostory a elektrické napájení pro telekomunikační zařízení poskytovatele potřebná pro poskytování služby a uhradit poskytovateli veškeré případné výdaje, škody a újmny, které vznikly poskytovateli v důsledku poskytnutí nepravdivých či neúplných informací účastníkem.

5.2.4 Neměnit bez osobní účasti nebo písemného souhlasu poskytovatele nastavení, zapojení, umístění a prostorové uspořádání zařízení poskytovatele v lokalitě účastníka proti stavu při zřízení příslušné služby.

5.2.5 Užívat službu pouze prostřednictvím koncových zařízení, majících platná technická a bezpečnostní osvědčení pro provoz v České republice. Účastník odpovídá za stav svého zařízení, které připojuje na přípojný bod.

5.2.6 Zajistit součinnost s poskytovatelem při zřízení, změně, ukončení, dohledu či servisu služby, umožnit poskytovateli přístup k zařízením poskytovatele a zařízením účastníka zařazených do dohledu.

5.2.7 Služba je předána v den zřízení služby, účastník má právo, na své náklady, si k převzetí služby zajistit přítomnost kvalifikované osoby. Nezajištění takovéto osoby nemá vliv na řádné předání služby.

5.2.8 Uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby jinými účastníky vinou účastníka.

5.2.9 Zvolit si adresu, na kterou mu budou zasílány ze strany poskytovatele veškeré písemnosti (korespondenční adresa). Se zasíláním písemnosti souvisejících s touto smlouvou na tuto adresu účastník výslovně souhlasí s tím, že v případě vrácení písemnosti z této adresy se záležitost považuje za doručenu dnem, kdy byla poskytovateli vrácena. V případě nezvolení si korespondenční adresy platí adresa uvedená v záhlaví smlouvy.

5.2.10 Pro korespondenci s poskytovatelem využívat kontaktní e-mail uvedený v písemné smlouvě. Zpráva

odeslaná poskytovatelem na tento e-mail se považuje bez dalšího za doručenu. Účastník se zavazuje udržovat tento e-mail stále funkční.

5.2.11 Pokud účastník neobjedná zhotovení implementačního projektu ICT služeb, nese rizika s tím spojená, tj. uhradí případně skryté implementační náklady a je zodpovědný za chybějící funkce a vlastnosti služeb, které nebylo možné identifikovat. V případě odstoupení od smlouvy uhradí poskytovateli vynaložené náklady.

5.2.12 Komunikovat s poskytovatelem výlučně prostřednictvím oprávněných osob, a to zejména v případech, kdy je požadována změna rozsahu a nastavení služeb.

5.2.13 Implementační projekt účastníkovi garantuje cenu implementace a dostupnost všech potřebných funkcí pro podporu jeho procesů. Pokud účastník zajišťuje přenosovou trasu (internetovou / datovou přípojku) k poskytovateli a/nebo provozuje hraniční router/firewall ve vlastní režii (tj. tento prvek není součástí dodávky realizované poskytovatelem), musí zajistit vyhovující parametry přenosové trasy a nastavení hraničního routeru/firewallu dle pravidel na uvedených na webové stránce <https://www.ipex.cz/podpora/>.

5.2.14 Při dodávce ICT služeb aktivně spolupracovat s poskytovatelem při zpracování technických příloh a implementačního projektu (pokud je zpracováván), tj. předávat v přiměřených lhůtách poskytovateli požadované informace. V opačném případě budou účastníkovi předány služby implementované pouze v rozsahu poskytnutých parametrů jako plně funkční a bude vyúčtována poměrná část provedené implementace.

5.3 Účastník bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím sítí elektronických komunikací není bezpečná a že přenášené údaje mohou být napadeny, monitorovány nebo ztraceny. Za škody vzniklé v této souvislosti nenese poskytovatel žádnou odpovědnost.

6. Rozsah a vymezení poskytované služby

6.1 Rozsah poskytované služby je uveden ve specifikaci služeb či v ceníku uvedeném na webu <https://www.ipex.cz/> či na zákaznickém portálu.

6.2 Jednotlivé služby dle specifikace služeb lze vypovídat samostatně, pokud na sobě nejsou závislé. Ukončením platnosti jedné služby nezaniká platnost případných ostatních služeb.

6.3 Ujednání obsažená ve specifikaci služeb mají přednost před ujednáními obsaženými v ostatních částech smlouvy a jsou platná pouze pro danou specifikaci služeb.

6.4 Jestliže je užívání služby účastníkem technicky či jinak vázáno na jinou službu poskytovanou jinou osobou či třetí stranou přímo účastníkovi na základě smlouvy mezi touto osobou a účastníkem, zrušení nebo pozastavení poskytování takové služby třetí osobou účastníkovi je považováno za překážku na straně účast-

Všeobecné podmínky

nika a poskytovatel není v prodlení s poskytováním služby.

6.5. Poskytovatel provozuje ICT služby v prostředí CLOUD a poskytuje je účastníkům formou SaaS (Software as a Service). Účastník má k dispozici vždy aktuální verzi ICT služeb a uživatelských aplikací. Upgrade na nové verze provádí poskytovatel ve své režii a účastník je povinen tyto změny akceptovat. Mezi obvyklé důvody upgrade patří nové služby a vylepšení zabezpečení s ohledem na nové hrozby. Podpora při využití nových funkcí a školení uživatelů je poskytována formou placené služby.

6.6 Implementace je poskytována v různých formách, doporučenou součástí je implementační projekt. Zvolená forma implementace je specifikována ve specifikaci služeb. Podmínky jednotlivých forem implementací jsou zveřejněny na webové stránce <https://www.ipex.cz/podpora/> a tvoří nedílnou součást těchto VOP.

6.7 Podmínky technické podpory jsou zveřejněny na webové stránce <https://www.ipex.cz/podpora/> v sekci „Předpisy“ a tvoří nedílnou součást těchto VOP.

7. Ceny, vyúčtování a placení, platební podmínky

7.1 Pokud není uvedeno jinak, jsou veškeré ceny uvedeny v CZK bez DPH. K cenám bude připočtena DPH v aktuální sazbě.

7.2 Cena může být sjednána dle ceníku nebo dohodou smluvních stran ve smlouvě nebo specifikaci služeb. Pokud není uvedeno jinak, jsou ceny sjednány dle ceníku.

7.3. Vyúčtování veškerých služeb poskytovatele je prováděno daňovým dokladem.

7.4 Datum uskutečnění zdanitelného plnění je stanoveno dle zákona č. 235/2004 Sb., ustanovení §21 odst. 4 písmena b) dnem zjištění skutečné spotřeby při dodání služby (tj. odečtením objemu provolaných minut, odečtením splnění podmínek SLA pro uplatnění slev atd.).

7.5 Daňový doklad poskytovatel účastníkovi vystavuje pouze v elektronické podobě a tento doklad je přístupný na zákaznickém portálu a zasílá se účastníkovi e-mailem, není-li ve specifikaci služeb stanoveno jinak.

7.6 Veškeré přeplatky může poskytovatel použít na úhradu všech existujících nedoplatků účastníka evidovaných poskytovatelem.

7.7 Účastník je odpovědný za řádnou identifikaci svých plateb. V případě nedostatečné identifikace plateb je poskytovatel oprávněn platbu započítat na nejstarší pohledávku, s čímž účastník souhlasí.

7.8 Není-li ve smlouvě nebo specifikaci služeb uvedeno jinak, je cena sjednána dle ceníku, splatnost daňového dokladu je 7 dnů, fakturačním obdobím je kalendářní měsíc a daňový doklad je vystaven po skončení fakturačního období.

7.9 V případě opakovaného prodlení s placením úhrad za využívání služby/služeb nebo při překročení úvěrového rámce je poskytovatel oprávněn jednostranně změnit způsob platby účastníka na předplatné.

7.10 Je-li účastník v prodlení s placením jakýchkoliv úhrad, má poskytovatel právo požadovat zákonné úroky z prodlení, pokud není smlouvou stanoveno jinak.

7.11 Služby jsou účtovány jako opakující se měsíční (i) paušál stanovený pro účastníka a (ii) paušál stanovený pro uživatele, kdy paušál stanovený pro účastníka je účtován vždy za celý kalendářní měsíc.

Dále se účtují jako jednorázové platby za (i) aktivaci/deaktivaci služeb a implementace a jako (ii) jednorázové platby za (e-mailem či telefonicky) objednanou podporu.

Služby za čerpané jednotky (např. stažená a uložena data, hovorné, video minuty) jsou zpoplatněny ceníkem příslušných spotřebovaných jednotek (např. hovorného), a to buď (i) dle celkové spotřeby s nulovým paušálem, (ii) s částečným paušálem s úhradou jednotek nad paušál nebo (iii) plným paušálem, kdy žádné jednotky již nejsou účtovány.

8. Dohled, servisní zásah, hlášení poruch a závad

8.1 Zjistí-li účastník poruchu nebo závadu služby, je povinen tuto skutečnost oznámit e-mailem nebo telefonicky dohledovému středisku poskytovatele na kontakt uvedený na webu <https://www.ipex.cz/>.

8.2 Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu v nejkratší možné době po nahlášení účastníkem.

8.3 Hlášení musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, informaci, zda se jedná o závadu či poruchu, popis poruchy a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění poruchy, jméno kontaktní osoby a aktuální kontakt.

8.4 Účastník a poskytovatel se mohou dohodnout na tom, že do dohledu budou zařazena i zařízení zajištěná účastníkem nebo třetí stranou. Zařazení do dohledu musí být sjednáno ve specifikaci služeb a vyřazení z dohledu musí být provedeno formou změny specifikace služeb provedené na základě písemné žádosti o vyřazení.

8.5 Je-li nutné vykonat servisní zásah na zařízení, které není ve vlastnictví poskytovatele, ale je součástí dohledu, je účastník povinen objednat zásah písemnou objednávkou, pokud nebude smlouvou dohodnuta písemná paušální objednávkou s finančním limitem ceny takových zásahů.

8.6 Cílem dohledu je udržení služeb v nepřetržitém provozu či s minimálními výpadky a odstávkami. Z tohoto důvodu musí být zcela jasně stanovena odpovědnost za provoz služeb. Proto jsou stanovena tato základní pravidla pro služby zařazené do dohledu:

8.6.1 Účastník se zavazuje hlásit veškeré výpadky elektrické energie a další skutečnosti, které by mohly způsobit přechodné vyřazení zařízení, která jsou součástí poskytovaných služeb, z provozu.

8.6.2 Účastník se zavazuje ohlásit i závadu a plánovanou odstávku, je-li součástí služby aktivní dohled na službu, a to nejméně 24 hodin před plánovanou odstávkou zařízení.

8.6.3 Poskytovatel je povinen nahlásit nejméně 48 hodin předem plánované odstávky, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby.

8.6.4 Poskytovatel má právo vyřadit z dohledu službu, pro kterou uživatel opakovaně porušil podmínky dohledu služeb.

8.6.5 Seznam placených servisních služeb je uveden v ceníku poskytovatele.

8.6.6 Za poruchu není považována nedostupnost nebo snížená kvalita služeb v případě, kdy účastník nesplní svoji povinnost dle 5.2.13.

9. Reklamacce

9.1 Při zjištění vady služby či nesprávného vyúčtování služby má účastník právo podat reklamaci. Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby či zjištění vadného vyúčtování s místem doručení v sídle poskytovatele. Při nedodržení podmínek uvedených v předchozí větě právo na reklamaci zaniká. Podání reklamacce nemá odkladný účinek a účastník se nezbavuje povinností reklamovanou službu či vyúčtování řádně uhradit.

9.2 Dokument reklamacce musí být označen nadpisem „Reklamacce“ a musí obsahovat identifikaci účastníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamacce a veškeré důležité skutečnosti, dobu vzniku nebo dobu zjištění důvodu reklamacce, jméno kontaktní osoby. Dále musí být reklamacce podepsána oprávněnou osobou.

9.3 Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci vyúčtování ceny i reklamaci poskytování služeb bez zbytečného odkladu nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení. Vyžaduje-li vyřízení reklamacce projednání se zahraničním poskytovatelem, je poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího doručení.

9.4 V případě, že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamacce TELCO služeb poskytovaných poskytovatelem, má právo se obrátit na Český telekomunikační úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacce, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacce. Při nedodržení této lhůty právo uplatnění námítky zaniká. Podrobnosti stanoví ZEK.

9.5 Pokud dostupnost služby vinou poskytovatele (tj. z důvodu poruchy) poklesne pod garantovanou úroveň, má účastník nárok na náhradu. Náhrada bude poskyf-

Všeobecné podmínky

nuta jen tehdy, pokud nárok na náhradu účastník uplatní formou reklamace.

9.6 Není-li ve smlouvě nebo ve specifikaci služeb stanoveno jinak, poskytovatel zaručuje SLA s garancí dostupnosti 97 %. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném účtovacím období se poskytuje formou slevy, jejíž výše je stanovena pro případ, že je měsíční úhrnná doba poruch delší než 21 hodin, tímto vzorcem: $Náhrada = \frac{\text{celková_periodická_paušální_platba} \cdot [K\%]}{21}$ (úhrnná_doba_poruch [hod] - 21) / 720. V případě, že není sjednána periodická paušální platba, vstupuje do výpočtu průměrná měsíční výše faktury za předcházející 3 měsíce.

9.7 Za oprávněnou reklamaci bude účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služeb dle příslušné specifikace služeb v dohodnutém rozsahu či dle dohodnutého SLA, a to v nejbližším vyúčtování. Sleva z ceny může být maximálně ve výši 100 % průměrné měsíční fakturace reklamované služby za poslední tři měsíce. Tato sleva z ceny zahrnuje i případnou náhradu vzniklé škody. V případě ukončení smlouvy bude kompenzace poskytnuta v penězích.

9.8 Postup při vyřizování reklamací dle tohoto článku se nevztahuje na movité věci pronajaté, zapůjčené anebo zakoupené od poskytovatele. V takových případech se postupuje podle občanského zákoníku a zákona na ochranu spotřebitele.

9.9 Účastník je rovněž oprávněn se obracet se stížnostmi ve věci poskytování TELCO služeb na Český telekomunikační úřad (www.ctu.cz) a v případě ICT služeb či věci pronajatých, zapůjčených anebo zakoupených od poskytovatele na Českou obchodní inspekci (www.coi.cz).

10. Spotřebitelské smlouvy

10.1 V případě uzavření nebo změny smlouvy se spotřebitelem za použití prostředků komunikace na dálku je poskytovatel povinen bezodkladně po uzavření smlouvy nebo její změně poskytnout spotřebiteli informace o uzavřené smlouvě písemně, a to v elektronické nebo listinné formě.

10.2 Spotřebitel má právo do 14 dnů od předání těchto informací od smlouvy nebo změn odstoupit.

10.3. V případě uzavření smlouvy se spotřebitelem mimo prostory obvyklé k podnikání má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez udání důvodu ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření.

10.4 Spotřebitel je oprávněn smlouvou na poskytování TELCO služeb uzavřenou na dobu určitou vypovědět ve 30denní výpovědní době dle ust. 3.9 VOP při aplikaci ust. 3.6 VOP.

10.5 V případě smlouvy o poskytování TELCO služeb na dobu určitou uzavřené se spotřebitelem a obsahující ujednání o automatickém prodloužení smlouvy je poskytovatel povinen spotřebitele informovat o možnosti a způsobu ukončení této smlouvy a o možnostech prodloužení smlouvy, a to způsobem, který si spotřebitel zvolil pro zaslání vyúčtování. Spotřebitele musí poskytovatel

tímto způsobem informovat nejdříve 3 měsíce a nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti smlouvy. Neudělí-li spotřebitel svůj výslovný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

10.6 Ustanovení odst. 10.4 - 10.5 VOP se obdobně užití na smlouvy uzavírané s FO podnikatelem.

11. Pronájem zařízení

11.1 K některým službám může poskytovatel poskytnout účastníkovi zařízení sloužící k využívání těchto služeb. Jedná se např. o telefonní přístroj, ústřednu, media gateway atd. Toto zařízení může být pronajato za úplatu, zapůjčeno zdarma nebo prodáno. V případě výměny pronajatého nebo vypůjčeného zařízení v rámci reklamace poskytovatel neodpovídá za data uložená na pevném disku zařízení. Poskytovatel si vyhrazuje právo v zájmu zajištění funkčnosti služby aktualizovat software a nastavení pronajatých či zapůjčených zařízení. Účastník bere na vědomí, že při aktualizaci softwaru může dojít ke změně obsahu zařízení. V případě úplatného pronájmu i bezplatného zapůjčení zůstává zařízení v majetku poskytovatele a nepřechází do vlastnictví účastníka, a to ani po ukončení smlouvy.

11.2 Při pronájmu zařízení jsou pravidelně měsíční poplatky za pronájem uvedeny ve smlouvě nebo ve specifikaci služeb. Součástí plateb za pronájem není případný spotřební materiál. Takovouto materiál hradí účastník samostatně. Za spotřební materiál se považují např. baterie, krytý náhlavní souprav apod.

11.3 Poskytovatel si vyhrazuje právo nahradit pronajaté nebo zapůjčené zařízení adekvátním typem, popřípadě provést dálkově aktualizaci softwaru zařízení bez předchozího upozornění účastníka za předpokladu, že nedojde ke zhoršení parametrů zařízení.

11.4 Účastník je povinen do 14 dnů po ukončení smlouvy nebo specifikace služeb vrátit pronajaté nebo zapůjčené zařízení na vlastní náklady na zaslání adresu poskytovatele. Účastník je povinen chránit pronajaté nebo zapůjčené zařízení před ztrátou, poškozením a krádeží. V případě, že účastník zařízení nevrátí včas nebo plně funkční s přiměřeným stupněm opotřebení, bere na vědomí, že poskytovatel je oprávněn účastníkovi naúčtovat smluvní pokutu dle ceníku. Vrácení zařízení bez ukončení smlouvy nebo specifikace služeb nemá vliv na povinnost účastníka hradit i nadále veškeré platby dle smlouvy a specifikace služeb.

12. Přenositelnost čísel (pro TELCO služby)

12.1 Podmínkou pro přenesení telefonních čísel ze sítě poskytovatele je řádné ukončení a vypořádání služeb na přenašených telefonních číslech dle čl. 3 těchto VOP.

12.2 Podmínky služby přenositelnosti telefonních čísel jsou zveřejněny na webové stránce <https://www.ipex.cz/podpora/> a tvoří nedílnou součást těchto VOP.

13. Společná a závěrečná ustanovení

13.1 Smluvní strany považují za obchodní tajemství (dle ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb. v účinném znění) veškeré údaje o druhé straně, které vyplývají z uzavřených smluvních dokumentů.

13.2 Účastník není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele převést nebo postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na třetí osobu.

13.3 V případě sporu se strany zavazují řešit tento spor nejdříve smírnou cestou. Pokud se spor mezi stranami smírnou cestou vyřešit nepodaří, tak v případě, že mezi stranami není sjednána rozhodčí doložka, řeší se spory z poskytování telekomunikačních služeb mezi stranami dle ustanovení ZEK a spory z ostatních služeb u místně příslušného soudu. V případě sídla účastníka v Kraji Vysočina, v Moravskoslezském kraji, v Olomouckém kraji, ve Zlínském kraji a v Jihomoravském kraji je místně příslušným Městský soud v Brně. V případě sídla účastníka v ostatních krajích nebo mimo Českou republiku je místně příslušný soud dle sídla poskytovatele.

13.4 Smluvní vztah mezi stranami se řídí českým právním řádem. Skutečností neupravené smlouvou se řeší dle příslušných právních předpisů, tj. zejména dle ZEK a občanského zákoníku.

13.5 Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn jednostranně převést práva i povinnosti z poskytování služeb na třetí osobu.

13.6 Zpracování osobních údajů a veškerá práva subjektu údajů jsou blíže specifikována v Půčení o zpracování osobních údajů zveřejněném na webové stránce <https://www.ipex.cz/gdpr/>.

13.7 Úkony dle smlouvy a specifikace služeb (uzavření, změna, výpověď atd.) mohou být uskutečněny i elektronicky prostřednictvím zákaznického portálu (jsou-li tam poskytovatelem nabízeny), a to tak, že účastník provede návrh úkonu způsobem tam uvedeným a akceptuje všechny tam stanovené podmínky. Následně poskytovatel takto učiněný návrh přijme elektronickým prostředkem.

Převzetím jména uživatele a hesla k tomuto portálu a provedením první změny ve specifikaci služeb zaniká písemná specifikace služeb na službu v portálu obsažené a portál se stává elektronickou specifikací služeb. Účastníkem provedené změny jsou závazné.

13.8 Práva a povinnosti smluvních stran sjednané ve smlouvě, dodatcích, specifikaci služeb a ceníku mají přednost před ustanoveními těchto VOP.

13.9 Neplatnost některého ustanovení smluvních dokumentů nemá vliv na platnost smluvního ujednání o poskytování služeb jako celku. V případě zjištění této skutečnosti se strany zavazují neprodleně nahradit neplatné ustanovení jiným, platným.

13.10 Tyto VOP jsou platné a účinné od 1. 4. 2020.

Prohlášení

Společnost **Requestor Technologies s. r. o.**, IČ 283 49 121, se sídlem Purkyňova 649/127, 612 00 Brno, zapsaná u Krajského soudu v Brně, sp. zn. C 62914

tímto prohlašuje, že

společnost **IPEX a. s.**, IČ 450 21 295, se sídlem Roháčova 1095/77, 130 00 Praha, zapsaná u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 16995

je autorizovaným partnerem společnosti Requestor Technologies s.r.o. a je oprávněna poskytovat sublicence k produktu Requestor svým zákazníkům v rámci poskytovaných služeb.

Na každou poskytovanou sublicenci (na každého jednotlivého zákazníka) je mezi společností Requestor Technologies s.r.o. a společností IPEX a.s. uzavřena licenční smlouva. Poskytování licence se řídí Licenčními podmínkami zveřejněnými na https://www.ipex.cz/wp-content/uploads/2014/07/Licenční_podminky_REQUESTOR.pdf.

Společnost IPEX a.s. uzavírá smlouvy na poskytování služeb se svými zákazníky, jejichž nedílnou součástí jsou rovněž licenční podmínky společnosti Requestor Technologies s.r.o.. Pokud zákazník dle specifikace služeb produkt Requestor nevyužívá, licenční podmínky se ho netýkají.

Poskytování sublicence společností IPEX a.s. zákazníkům se řídí přiměřeně těmito licenčními podmínkami společnosti Requestor Technologies s.r.o.* Tam, kde se v těchto licenčních podmínkách hovoří o licenční smlouvě, míní se tím tedy licenční smlouva uzavřená mezi společností Requestor Technologies s.r.o. a společností IPEX a.s..

V Brně dne 21.10.2019



Requestor Technologies s.r.o.

Lukáš Vysloužil – jednatel

** Přiměřené použití těchto licenčních podmínek je nutno chápat jako interpretační pravidlo, jehož obsahem je takový postup při použití těchto licenčních podmínek, při kterém se na právní vztahy mezi společností IPEX a.s. a zákazníkem aplikují jen některé odpovídající části těchto licenčních podmínek (zejména povinnosti vyplývající z autorského zákona pro způsob využití a šíření licencí), jež mají být přiměřeně použity a neaplikují se části, z nichž vyplývá, že se vztahují pouze na vztah mezi společností Requestor Technologies s.r.o. a společností IPEX a.s. případně na vztah, který se naprosto netýká vztahu mezi společností IPEX a.s. a zákazníkem. Je to termín, který se běžně používá v legislativě.*

LICENČNÍ PODMÍNKY

obchodní společnosti

Requestor Technologies s.r.o.

se sídlem Brno - Medlánky, Purkyňova 649/127, PSČ 612 00

IČ: 283 49 121

zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 62914
k licenční smlouvě

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Tyto licenční podmínky (dále jen „**licenční podmínky**“) obchodní společnosti Requestor Technologies s.r.o., se sídlem Brno - Ponava, Purkyňova 127, PSČ 602 00, IČ: 283 49 121, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 62914 (dále jen „**poskytovatel**“) upravují v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“) vzájemná práva a povinnosti mezi poskytovatelem a jinou fyzickou či právnickou osobou (dále jen „**nabyvatel**“) vzniklé na základě a v souvislosti s licenční smlouvou k počítačovému programu „Requestor“ (dále jen „**licenční smlouva**“), který je blíže specifikován v příloze č. 1 těchto licenčních podmínek (dále jen „**software**“).
- 1.2. Licenční podmínky upravují zejména vzájemná práva a povinnosti poskytovatele a nabyvatele při poskytnutí licence k software, při poskytování servisních služeb souvisejících se software nabyvateli, při zajištění provozu software na serverech třetích osob (hostingové služby) a další vzájemná práva a povinnosti poskytovatele a nabyvatele.
- 1.3. Software je na základě licenční smlouvy poskytován nabyvateli formou SaaS (software as a service), což znamená, že software je poskytován výlučně pro užití na serveru spravovaném poskytovatelem, kdy poskytovatel za podmínek stanovených níže taktéž zajišťuje instalaci, hosting a provoz software. Funkcionalita software se může po dobu účinnosti licenční smlouvy měnit, přičemž nikoliv nepodstatné změny funkcionality software budou nabyvateli vždy předem oznámeny elektronickou poštou, a to na adresu nabyvatele uvedenou v uživatelském účtu (čl. 3).

2. VYMEZENÍ NĚKTERÝCH POJMŮ

- 2.1. **Dnem zprovoznění** se rozumí den, který je jako den zprovoznění software uveden v licenční smlouvě.
- 2.2. **Rozhodným obdobím** se rozumí časový úsek uvedený jako platební období v licenční smlouvě počítaný vždy ode dne zprovoznění.

- 2.3. **Operátorem** se rozumí uživatel software, kterému byla v rámci software přiřazena role operátor.

3. UŽIVATELSKÝ ÚČET

- 3.1. Na základě uzavření licenční smlouvy bude nabyvateli vytvořen uživatelský účet. Z uživatelského účtu může nabyvatel provádět uživatelskou správu software.
- 3.2. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Nabyvatel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně informací nezbytných k přístupu do jeho uživatelského účtu a bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za porušení této povinnosti ze strany nabyvatele.
- 3.3. Nabyvatel není oprávněn umožnit využívání uživatelského účtu třetími osobami.
- 3.4. Poskytovatel může zrušit uživatelský účet, a to zejména v případě, kdy nabyvatel poruší své povinnosti z licenční smlouvy či v případě zániku licenční smlouvy. Při zrušení uživatelského účtu dojde zároveň i k odstranění dat uložených pod tímto uživatelským účtem v rámci software.
- 3.5. Nabyvatel bere na vědomí, že uživatelský účet nemusí být dostupný nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení poskytovatele, popř. třetích osob.

4. PŘEDMĚT LICENČNÍ SMLOUVY

- 4.1. Poskytovatel se licenční smlouvou zavazuje poskytnout nabyvateli oprávnění k výkonu práva užít software (licenci), a to způsoby a v rozsahu stanoveném v čl. 5 licenčních podmínek.
- 4.2. Poskytovatel se licenční smlouvou dále zavazuje poskytovat nabyvateli základní servisní služby související se software, a to vše v souladu s čl. 8 a násl. licenčních podmínek. Je-li tak stanoveno v licenční smlouvě, zavazuje se poskytovatel licenční smlouvou také poskytovat nabyvateli rozšířené servisní služby.
- 4.3. Nabyvatel se licenční smlouvou zavazuje za poskytnutí licence k software dle čl. 4.1 licenčních podmínek a za poskytování servisních služeb dle čl. 4.2 licenčních podmínek platit poskytovateli odměnu ve výši stanovené v licenční smlouvě.

5. LICENCE K SOFTWARE

- 5.1. Poskytovatel poskytuje nabyvateli licenci k software jako nevýhradní.

- 5.2. Licence k software je poskytována bez územního omezení (čl. 5.3).
- 5.3. Nabyvateli bude umožněno užít rozmnoženinu software zhotovenou na serveru spravovaném poskytovatelem a nabyvateli bude dále umožněno software užít sdělováním této rozmnoženiny veřejnosti prostřednictvím internetu. Nabyvateli tak bude zejména umožněno užít rozmnoženinu software, která je nezbytná k zavedení a uložení software do paměti počítače – serveru, jakož i pro zobrazení, provoz a přenos v síti internetu. Oprávnění podle tohoto článku je nabyvatel oprávněn vykonávat výhradně prostřednictvím poskytovatele, na serveru spravovaném poskytovatelem.
- 5.4. K nainstalovanému software mohou přistupovat a jeho funkce využívat také koncoví uživatelé, včetně operátorů.
- 5.5. Nabyvatel nabývá licenci dnem zprovoznění. Licence k software je poskytována vždy na rozhodné období. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 15.3 licenčních podmínek. Po skončení účinnosti licence je nabyvatel povinen ukončit užití software.
- 5.6. Rozsah užití software (včetně počtu operátorů, kteří mohou software užít) je stanoven v licenční smlouvě. Po dobu účinnosti licenční smlouvy může dojít ke změně počtu operátorů s tím, že:
- 5.6.1. ke zvýšení počtu operátorů může dojít kdykoliv po dobu účinnosti licenční smlouvy, přičemž k faktickému zvýšení počtu operátorů dojde změnou v nastavení software provedenou poskytovatelem, a to na základě žádosti nabyvatele doručené poskytovateli elektronickou poštou na adresu support@requestor.com;
- 5.6.2. ke snížení počtu operátorů může dojít vždy pouze na začátku rozhodného období, přičemž k faktickému snížení počtu operátorů dojde změnou v nastavení software provedenou poskytovatelem, a to na základě žádosti nabyvatele, jež musí být doručena poskytovateli elektronickou poštou na adresu support@requestor.com nejméně pět (5) dní před začátkem rozhodného období, ve kterém má dojít ke snížení počtu operátorů.
- 5.7. Nabyvatel je oprávněn software užít pouze k účelu vyplývajícímu z licenční smlouvy a v souladu s určením software. Užití software prostřednictvím automatických procesů nebo robotů není dovoleno.
- 5.8. Nabyvatel není povinen licenci využít.
- 5.9. Nabyvatel nemůže oprávnění tvořící součást licence, ať zcela nebo zčásti, poskytnout třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele (poskytovat podlicence). Nabyvatel nemůže práva a povinnosti z této licence postoupit třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele.

5.10. V případě provedení úprav (patches), aktualizací (updates), vylepšení (upgrades) či jiných změn software ze strany poskytovatele je licence poskytnuta i k takto změněnému software.

6. UŽITÍ SOFTWARE NABYVATELEM

- 6.1. Rozmnoženina software bude nabyvateli poskytnuta zprovozněním na serveru spravovaném poskytovatelem.
- 6.2. Nabyvatel bere na vědomí, že software je chráněn autorským právem. Nabyvatel se zavazuje, že nebude vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněné užití software.
- 6.3. Není-li obecně závaznými právními předpisy stanoveno jinak, není nabyvatel oprávněn provádět změny a/nebo dekompilaci software.
- 6.4. Nabyvatel není oprávněn obcházet, odstraňovat či omezovat mechanismy, jež slouží k ochraně práv poskytovatele a případné informace ohledně autorských práv k software.
- 6.5. Nabyvatel bere na vědomí, že k řádnému užití software může být nezbytná součinnost s dalšími počítačovými programy. Nabyvatel bere na vědomí, že užití těchto dalších počítačových programů se řídí zvláštními smluvními ujednáními s nositeli práv k těmto počítačovým programům.
- 6.6. Nabyvatel není oprávněn ze software odstranit logo či jiné označení poskytovatele s výjimkou prostředků, které nabízí administrační rozhraní software.
- 6.7. Nabyvatel se zavazuje, že nevytvoří ani se nebude přímo či nepřímo podílet na vytvoření počítačového programu, který by měl shodnou či obdobnou funkcionalitu jako software.

7. ODMĚNA POSKYTOVATELE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1. Výše měsíční odměny poskytovatele je stanovena v licenční smlouvě, a to v závislosti na celkovém počtu operátorů software, kterým je umožněno software v rozhodném období užit. Odměna podle předchozí věty zahrnuje také odměnu poskytovatele za poskytování základních servisních služeb.
- 7.2. Odměna poskytovatele podle čl. 7.1 licenčních podmínek je splatná vždy předem, nejpozději pět (5) dnů před začátkem rozhodného období, za které je odměna placena, a to bezhotovostně na účet poskytovatele uvedený v záhlaví licenční smlouvy (dále jen „**účet poskytovatele**“).
- 7.3. V případě, že v průběhu rozhodného období dojde ke zvýšení počtu operátorů dle čl. 5.6.1

licenčních podmínek, uhradí nabyvatel licenční odměnu za tyto dodatečné operátory do deseti (10) dnů od skončení rozhodného období, ve kterém ke zvýšení počtu operátorů došlo, a to bezhotovostně na účet poskytovatele. Poskytovateli v tomto případě náleží vždy plná odměna za každého dodatečného operátora bez ohledu na to, že oprávnění k užití software pro operátora netrvalo celé rozhodné období.

- 7.4. Odměnu poskytovatele za zvláštní servisní služby je nabyvatel povinen poskytovateli hradit v souladu s ceníkem, jež tvoří přílohu licenční smlouvy, a to bezhotovostně na účet poskytovatele.
- 7.5. Poskytovatel je plátcem daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“). Ke všem částkám tak bude připočtena DPH v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 7.6. Nabyvatel je povinen uhrazovat odměnu poskytovatele společně s uvedením variabilního symbolu platby. Závazek nabyvatele hradit licenční odměnu je splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet poskytovatele.
- 7.7. Je-li to v obchodním styku obvyklé, vystaví poskytovatel ohledně plateb prováděných na základě licenční smlouvy nabyvateli daňový doklad – fakturu. Daňový doklad – fakturu vystaví poskytovatel nabyvateli po uhrazení licenční odměny a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu nabyvatele uvedenou v licenční smlouvě. Na žádost nabyvatele zašle poskytovatel nabyvateli daňový doklad – fakturu v tištěné podobě.
- 7.8. V případě prodlení nabyvatele s placením odměny podle licenční smlouvy vzniká poskytovateli právo na úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 7.9. V případě prodlení nabyvatele s placením odměny podle licenční smlouvy může poskytovatel omezit nabyvateli přístup k software, a to za předpokladu, že nabyvatel byl na prodlení s placením odměny upozorněn elektronickou poštou - na adresu nabyvatele uvedenou v uživatelském účtu (čl. 3), přičemž ani do pěti (5) nabyvatel nesjednal nápravu spočívající v uhrazení celé dlužné částky poskytovateli.

8. ZÁKLADNÍ SERVISNÍ SLUŽBY

- 8.1. Po dobu účinnosti licenční smlouvy bude poskytovatel poskytovat nabyvateli následující servisní služby:
 - 8.1.1. úpravy (patches), aktualizace (updates) či vylepšení (upgrades) software, a to dle rozsahu a času stanoveném uvážením poskytovatele; poskytovatel není povinen tyto změny software provádět;
 - 8.1.2. zálohování dat nabyvatele, přičemž frekvence zálohování dat objednatele bude jednou (1) denně a doba uchovávání těchto záloh poskytovatelem bude třicet (30) dnů;

- 8.1.3. základní technická podpora prostřednictvím elektronické pošty na adrese support@requestor.com a technická podpora prostřednictvím service desk poskytovatele na adrese http://requestor.servicedesk.net s tím, že přístupové údaje budou nabyvateli zaslány po uzavření licenční smlouvy.
- 8.2. Na základě licenční smlouvy dále zajistí poskytovatel pro nabyvatele základní hostingové služby nezbytné pro provoz software v rámci počítačové sítě internet. Hostingovými službami se tak rozumí zajištění přístupu uživatelů k serveru, na kterém bude umístěn software, po síti internet pod protokolem http, eventuálně https, a dále zajištění provozu hardware a příslušných počítačových programů nezbytných k fungování software.
- 8.3. Servisní služby a užití software nabyvatelem jsou uváděny dále společně též jen jako „**služba**“.

9. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

- 9.1. Servisní služby nemusí poskytovatel poskytovat v případě, že jejich poskytování brání potíže na straně nabyvatele nebo jiných osob. Servisní služby tak nemusí poskytovatel poskytovat zejména v případě, kdy dojde k výpadkům v dodávce elektrické energie, výpadkům datové sítě, jiným poruchám způsobeným třetími osobami nebo zásahům vyšší moci.
- 9.2. Poskytovatel může provádět opatření směřující k zamezení výpadků, omezení, přerušení nebo snížení kvality servisních služeb. V souvislosti s tímto oprávněním může poskytovatel provádět plánované i neplánované odstávky v poskytování servisních služeb za účelem kontroly, údržby či výměny hardware, popř. nastavení či změny software nebo jiných počítačových programů. Plánovanou odstávku provozu software oznámí poskytovatel nabyvateli vždy nejméně osmačtyřicet (48) hodin předem, a to elektronickou poštou na adresu nabyvatele uvedenou v licenční smlouvě.
- 9.3. Při poskytování servisních služeb může docházet k výpadkům, dočasnému omezení, přerušení nebo snížení kvality služby.
- 9.4. V případě, že k poruše v poskytování servisních služeb došlo z důvodů na straně nabyvatele, zavazuje se nabyvatel uhradit poskytovateli náklady na odstranění této poruchy. V jiných případech nese náklady spojené s odstraňováním poruchy poskytovatel.
- 9.5. Servisní služby zajišťuje poskytovatel také prostřednictvím třetích osob, s čímž nabyvatel souhlasí.

10. VYUŽÍVÁNÍ SLUŽBY NABYVATELEM

- 10.1. Není-li stanoveno jinak, není nabyvatel oprávněn bez předchozího písemného souhlasu

poskytovatele umožnit užití služby třetím osobám. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 5.4 licenčních podmínek. V případě, že nabyvatel poruší tuto povinnost a třetí osoba způsobí poskytovateli škodu, zavazuje se nabyvatel tuto škodu poskytovateli nahradit.

- 10.2. Nabyvatel nesmí v rámci služby ukládat informace a/nebo umožnit přenos informací, jež nápadně připomínají služby nebo aplikace třetích osob, za účelem zmatení či uvedení v omyl uživatelů internetu (phishing). Nabyvatel nesmí v rámci služby šířit počítačové viry.
- 10.3. Nabyvatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese v souladu s ustanovením § 5 zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů, odpovědnost za obsah informací ukládaných nabyvatelem či třetími osobami.
- 10.4. V případě, že v souvislosti s uložením nebo šířením informací uložených nebo šířených nabyvatelem v rámci služby bude vůči poskytovateli uplatňovat práva jakákoli třetí osoba, je poskytovatel oprávněn neprodleně odstranit obsah informací uložených nebo šířených nabyvatelem v rámci služby.

11. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 11.1. Nabyvatel je povinen zajistit dodržování ustanovení licenčních podmínek také ze strany uživatelů. V případě, že dojde k porušení ustanovení licenčních podmínek uživatelem, odpovídá nabyvatel poskytovateli za toto jednání jako by licenční podmínky porušil sám.
- 11.2. Na základě svolení nabyvatele poskytnutého elektronickou poštou je poskytovatel oprávněn používat obchodní firmu, název či jméno nabyvatele pro marketingové účely jako tzv. reference, a to ve všech druzích propagačních materiálů (bez ohledu na formu těchto propagačních materiálů či formu, kterou jsou sdělovány).
- 11.3. Případným zánikem nabyvatele přechází práva a povinnosti z licenční smlouvy na jeho právního nástupce.

12. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 12.1. Nabyvatel bere na vědomí, že software a servisní služby nejsou vhodné k použití v provozech, kde může dojít ke vzniku větších nebo závažnějších škod a že poskytovatel nenese odpovědnost za výsledky činnosti, ke kterým je software a servisní služby užívány. Nabyvatel bere na vědomí, že v průběhu užívání software a servisních služeb může dojít k chybám.
- 12.2. Nabyvatel dále bere na vědomí, že neexistence funkční vlastnosti software, která není výslovně uvedena ve specifikaci software, se za vadu nepovažuje.

- 12.3. Nabyvatel je povinen zkontrolovat funkčnost software bez zbytečného odkladu po zpřístupnění software a bez zbytečného odkladu oznámit poskytovateli případné nedostatky ve funkčnosti software.
- 12.4. Nabyvatel bere na vědomí, že poskytovatel nenese odpovědnost za vady software vzniklé v důsledku neoprávněných zásahů do software či užití software v rozporu se specifikací software ze strany nabyvatele nebo třetích osob.
- 12.5. Nabyvatel dále bere na vědomí, že není-li smlouveno jinak, poskytovatel nenese odpovědnost za funkčnost datové sítě nabyvatele, funkčnost veřejné datové sítě, funkčnost hardwarového vybavení nabyvatele, za zálohování dat nabyvatelem, za stav ostatního programového vybavení nabyvatele a za případné zásahy třetích osob do ostatního programového vybavení nabyvatele.
- 12.6. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně odpovědnosti poskytovatele za vady plnění se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanovením § 1914 a násl. občanského zákoníku. Práva nabyvatele vyplývající z odpovědnosti poskytovatele za vady plnění uplatňuje nabyvatel u poskytovatele písemně v místě jeho podnikání nebo elektronickou poštou.
- 12.7. V případě vzniku újmy na straně nabyvatele v souvislosti s odpovědností poskytovatele za vady plnění podle licenční smlouvy si smluvní strany dohodly s ohledem na podmínky licenční smlouvy, nejedná-li se o újmu způsobenou poskytovatelem úmyslně či z hrubé nedbalosti, omezení náhrady této případné újmy vzniklé nabyvateli tak, že celková náhrada újmy včetně ušlého zisku je omezena výší licenční odměny za poslední dva (2) měsíce užívání software před datem vzniku újmy na straně nabyvatele. Smluvní strany konstatují s ohledem na všechny okolnosti související s uzavřením licenční smlouvy, že úhrnná předvídatelná újma včetně ušlého zisku, jež by mohla nabyvateli v důsledku vad plnění podle licenční smlouvy vzniknout, může činit maximálně částku odpovídající licenční odměně za poslední dva (2) měsíce užívání software před datem vzniku újmy na straně nabyvatele.

13. ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ UŽIVATELŮ SOFTWARE A DALŠÍCH OSOB

- 13.1. V souvislosti s provozem software může ze strany poskytovatele (z popudu nabyvatele) docházet ke zpracovávání osobních údajů fyzických osob evidovaných v software (včetně koncových uživatelů) ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o ochraně osobních údajů**“). Smluvní strany jsou si vědomy skutečnosti, že v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů vystupuje nabyvatel při plnění licenční smlouvy jako správce osobních údajů a poskytovatel v pozici zpracovatele osobních údajů. Z těchto důvodů je součástí smluvních vztahů mezi nimi i smlouva o zpracování osobních údajů podle ustanovení § 6 zákona o ochraně osobních údajů, obsažená v tomto článku (čl. 13) licenčních podmínek.

- 13.2. Osobním údajem se pro účely této smlouvy rozumí informace týkající se fyzických osob, které podléhají ochraně zákona o ochraně osobních údajů a které byly nabyvatelem či v souladu s jeho pokyny uloženy na server poskytovatele v souvislosti s provozem software (dále společně jen jako „**osobní údaje uživatelů**“).
- 13.3. Smlouvou nabyvatel pověřuje poskytovatele ke zpracování osobních údajů uživatelů. Nabyvatel je povinen zpracovávat osobní údaje uživatelů v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů. Nabyvatel se zavazuje zajistit souhlas všech subjektů údajů se zpracováním jejich osobních údajů v rámci software, a to včetně souhlasu se zpracováním jejich údajů ze strany třetích osob, které pro poskytovatele zajišťují hostingové služby. Nabyvatel bere na vědomí, že jestliže poskytovatel zjistí, že nabyvatel porušuje povinnosti stanovené zákonem o ochraně osobních údajů, je povinen jej na to neprodleně upozornit a ukončit zpracování osobních údajů (§ 8 zákona o ochraně osobních údajů).
- 13.4. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího souhlasu nabyvatele předávat osobní údaje uživatelů třetím osobám. Je však oprávněn využít třetích osob k technickému zabezpečení provozu software (včetně zajištění hostingových služeb).
- 13.5. Ke zpracování osobních údajů uživatelů bude docházet po dobu účinnosti licenční smlouvy a dále po dobu, která je nezbytná k ochraně oprávněných zájmů poskytovatele.
- 13.6. Poskytovatel se zavazuje přijmout v základním rozsahu opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům uživatelů, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů uživatelů.
- 13.7. Poskytovatel zajistí informovanost svých zaměstnanců a dalších osob pracujících s osobními údaji uživatelů o tom, že tyto údaje je třeba uchovávat v tajnosti a neposkytovat je třetím osobám.

14. UKLÁDÁNÍ COOKIES

- 14.1. Nabyvatel souhlasí s ukládáním tzv. cookies na jeho počítač. Cookies jsou malé soubory sloužící poskytovateli k rozpoznání webového prohlížeče nabyvatele při jeho komunikaci se službou a k následnému využití některých funkcí služby. V případě, že je možné závazky poskytovatele ze smlouvy o poskytování služeb plnit, aniž by docházelo k ukládání tzv. cookies na počítač nabyvatele, může nabyvatel souhlas podle první věty tohoto odstavce kdykoliv odvolat.

15. TRVÁNÍ LICENČNÍ SMLOUVY

- 15.1. Licenční smlouva nabývá účinnosti jejím uzavřením.

- 15.2. Licenční smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 15.3. Smluvní strany jsou oprávněny licenční smlouvu kdykoliv písemně vypovědět, a to vždy ke konci rozhodného období. V případě doručení výpovědi licenční smlouvy druhé straně více než pět (5) dnů před koncem určitého rozhodného období zaniká licenční smlouva uplynutím tohoto rozhodného období, nebude-li ve výpovědi stanoveno ukončení účinnosti licenční smlouvy ke konci některého z následujících rozhodných období. V případě, že nebude dodržena lhůta podle předchozí věty (výpověď bude doručena méně než pět (5) dnů před koncem určitého rozhodného období), zaniká licenční smlouva ke konci následujícího rozhodného období, nebude-li ve výpovědi stanoveno ukončení účinnosti licenční smlouvy ke konci některého z následujících rozhodných období. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 7.9 licenčních podmínek.
- 15.4. Nabyvatel bere na vědomí, že v případě ukončení účinnosti licenční smlouvy či v případě zrušení uživatelského účtu může dojít k odstranění všech informací vložených nabyvatelem do software, a to nejdříve třicet (30) dnů od ukončení účinnosti licenční smlouvy.
- 15.5. Nabyvatel přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

16. ZÁVEREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1. Pokud právní vztah založený licenční smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí českým právem, a to zejména občanským zákoníkem. Pro účely vztahů mezi poskytovatelem a nabyvatelem se:
- 16.1.1. vylučuje použití zachovávaných obchodních zvyklostí ve smyslu ustanovení § 558 odst. 2 občanského zákoníku;
- 16.1.2. vylučuje použití ustanovení § 1748 a § 1763 občanského zákoníku;
- 16.1.3. vylučuje použití ustanovení § 1799 a 1800 občanského zákoníku.
- 16.2. Pro rozhodování sporů o právech a povinnostech vzniklých na základě licenční smlouvy nebo v souvislosti s ní je v obchodních věcech v případě věcné příslušnosti okresního soudu v prvním stupni příslušný Městský soud v Brně a v případě věcné příslušnosti krajského soudu v prvním stupni je příslušný Krajský soud v Brně.
- 16.3. Ustanovení odchylná od licenčních podmínek je možné sjednat v licenční smlouvě. Odchylná ujednání ve zvláštní licenční smlouvě mají přednost před ustanoveními licenčních podmínek.
- 16.4. Ustanovení licenčních podmínek tvoří nedílnou součást licenční smlouvy.
- 16.5. V souladu s ustanovením § 1752 občanského zákoníku smluvní strany ujednávají, že

poskytovatel může licenční podmínky v přiměřeném rozsahu jednostranně změnit. Změna licenčních podmínek bude nabyvateli oznámena elektronickou poštou na jeho adresu uvedenou v licenční smlouvě. Změnu licenčních podmínek může nabyvatel odmítnout a licenční smlouvu písemně vypovědět ve zvláštní ve výpovědní době, která činí jeden (1) měsíc.

- 16.6. Vyslovením souhlasu s novou verzí licenčních podmínek nabyvatelem pozbývají předchozí licenční podmínky účinnosti a nová verze licenčních podmínek se stává nedílnou součástí licenční smlouvy.
- 16.7. Nedílnou součástí licenčních podmínek tvoří: Příloha č. 1 Specifikace software.
- 16.8. Je-li některé ustanovení licenční smlouvy či licenčních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost ostatních ustanovení.

V Brně dne 1. 1. 2016

Requestor Technologies s.r.o.

PŘÍLOHA Č. 1 - Specifikace software

Název programu: Requestor

Účel programu: řízení firemních procesů, help desk, service desk

Popis programu:

Requestor je robustní helpdeskový/servisdeskový systém umožňující velké množství způsobů řešení požadavků dle specifikovaného workflow. Systém umožňuje rychlé a přehledné zpracování požadavků uvnitř i vně organizace, a to s ohledem na specifické interní/externí vlastnosti a procesy.