

# Všeobecné podmínky poskytování ICT služeb IPEX TELCO a.s.

(dále též VOP TELCO) Účinné k 1. 7. 2022

## Smluvní strany

Poskytovatelem služeb je společnost IPEX TELCO a. s., se sídlem Roháčova 1095/77, 130 00 Praha, IČ 08287627, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 24511, tel. číslo 844 844 000, e-mail info@ipex-telco.cz (dále jen Poskytovatel).

Zákazník je právnická nebo podnikající fyzická osoba, která na základě smlouvy o poskytování služeb (dále jen Smlouva) a ceníku (dále jen Ceník) a těchto VOP ICT využívá služby Poskytovatele (dále jen Zákazník).

## Smlouva

Ceník obsahuje výčet všech aktuálně dostupných ICT služeb Poskytovatele, jejich ceny, technické a obchodní parametry. Ceník dále obsahuje parametry SLA a technické podpory, doplňkové smluvní podmínky a procesní informace ke změně a ukončení služeb. Smlouvou si smluvní strany ujednávají poskytnutí dohodnutých služeb dle Ceníku a konkretizují podmínky pro jejich využití.

Před podpisem nebo po podpisu Smlouvy může být Zákazníkovi poskytnuta zdarma tzv. trial verze služeb, Zákazník se zavazuje při jejím využití se řídit těmito VOP ICT a bere na vědomí, že trial verze není určena pro komerční použití, takže některé funkce mohou být omezeny, není poskytováno SLA ani žádné kompenzace za vadné poskytnutí služby a Poskytovatel je oprávněn kdykoliv trial verzi zrušit (dále jen Trial).

Poskytovatel se zavazuje na základě Smlouvy poskytovat Zákazníkovi sjednané služby za sjednaných podmínek a Zákazník se zavazuje dodržovat všechny sjednané podmínky a řádně za poskytnuté služby hradit sjednanou cenu. Uzavřením Smlouvy je zároveň uzavřena i licenční smlouva na využívání služeb.

Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto VOP ICT, dále pak platný Ceník a další závazné dokumenty dostupné na <https://www.ipex-telco.cz/podpora/> a v neveřejných částech webu.

Ujednání obsažená ve Smlouvě mají přednost před ujednáními v Ceníku a VOP ICT, ujednání v Ceníku pak mají přednost před ujednáními ve VOP ICT.

Smlouva se uzavírá, mění a ukončuje elektronicky v B2B portálu na adrese <https://b2b.ipex.cz>, zde se rovněž objednávají, mění a ruší služby. Jiná forma je možná v případě, že není příslušný úkon v samoobsluze dostupný nebo se strany na jiné formě dohodnou.

Smlouva se sjednává v základním režimu předplatné (dále též Prepaid), Zákazník může požádat o změnu režimu placení zpětně na fakturu (dále též Postpaid), parametry režimů jsou následující:

	Smlouva v režimu PREPAID	Smlouva v režimu POSTPAID
<b>Způsob úhrady služeb</b>	dopředu na období 1 nebo až 12 měsíců	zpětně za kalendářní měsíc
<b>Doba platnosti Smlouvy</b>	po dobu placení předplatného	na dobu určitou 12, 24, 36 nebo 48 měsíců, po uplynutí této lhůty přechází automaticky na dobu neurčitou

<b>Ceny</b>	dle platného Ceníku pro příslušné účtovací období	během doby určité jsou účtovány dle platného Ceníku ke dni uzavření Smlouvy, během doby neurčité dle platného Ceníku
<b>Finanční závazky ve Smlouvě</b>	NE	ANO – stanoveno minimální měsíční plnění
<b>Výpověď Smlouvy ze strany Zákazníka</b>	Smlouva končí automaticky po uplynutí předplaceného období, pokud není uhrazeno předplatné na období následující	během doby určité nelze Smlouvu vypovědět, doba neurčitá se řídí podmínkami dále

Ke změně Smlouvy dochází objednáním / změnou / zrušením služby, změnou režimu na Postpaid nebo na Prepaid, podpisem dodatku Smlouvy nebo nabytím účinnosti nových VOP ICT a Ceníku.

Zřídit službu je Poskytovatel povinen po podpisu Smlouvy, ale až po úhradě jistiny, případně aktivačního poplatku, jsou-li ke zřízení služby vyžadovány.

Zákazník i Poskytovatel jsou oprávněni Smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou vypovědět kdykoliv i bez uvedení důvodu v samoobsluze nebo písemnou výpovědí. Výpovědní lhůta u Smluv na dobu neurčitou činí 3 měsíce. Běh výpovědní lhůty začíná vždy prvním dnem kalendářního měsíce následujícím po dni doručení písemné výpovědi nebo provedení úkonu v samoobsluze.

Poskytovatel je oprávněn měnit či doplňovat smluvní podmínky a měnit ceny služeb. O změně těchto smluvních podmínek a cen, pokud jsou v neprospěch Zákazníka, poskytovatel vyrozumí zákazníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti těchto změn. Zákazník je v tomto případě oprávněn od Smlouvy odstoupit ke dni nabytí účinnosti těchto změn.

Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit zejména v případě (i) prodlení Zákazníka s platbou za služby, na které byl Poskytovatelem upozorněn, (ii) pokud Zákazník porušuje povinnosti dle Smlouvy a po předchozím písemném upozornění nesjedná nápravu.

Poskytovatel je oprávněn bez předchozí výzvy od Smlouvy s okamžitou platností odstoupit, pokud Zákazník vstoupil do likvidace nebo bylo proti němu zahájeno insolvenční řízení nebo pokud je Zákazník v exekuci. Zákazník je povinen o těchto skutečnostech Poskytovatele neprodleně informovat.

Současně s odesláním odstoupení je Poskytovatel oprávněn Zákazníkovi omezit nebo přerušit poskytování služeb.

Zákazník je oprávněn od Smlouvy odstoupit, pokud Poskytovatel opakovaně ve třech po sobě jdoucích kalendářních měsících, i přes předchozí upozornění Zákazníka formou reklamace, nedodržel podmínky SLA.

V případě odstoupení od Smlouvy v režimu Postpaid ze strany Poskytovatele je Poskytovatel oprávněn doúčtovat Zákazníkovi částku ve výši minimálního plnění za měsíce zbývající do skončení doby určité, u Smlouvy na dobu určitou nebo po dobu odpovídající výpovědní lhůtě u Smlouvy na dobu neurčitou. V Případě odstoupení od Smlouvy ze strany Zákazníka se tato částka neúčtuje. V režimu Prepaid se žádné částky nevracejí.

Výpověď a odstoupení se pokládá za doručené též v případě marného uplynutí lhůty určené k vyzvednutí poštovní zásilky, a to i když se o jejím uložení druhá strana nedozvěděla, popř. též dnem, kdy se písemná výpověď nebo odstoupení vrátilo druhé smluvní straně, podle toho, která skutečnost nastane dříve.

## Licenční ujednání

Kontaktní centrum je soubor sofistikovaných softwarových aplikací (dále jen Software) provozovaných v datových centrech Poskytovatele a poskytovaných Zákazníkovi formou SaaS. Po vzájemné dohodě je možný i provoz v datovém centru Zákazníka. Část Software může být provozována i na uživatelských zařízeních Zákazníka.

Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněným držitelem licence k užívání Software a je oprávněn umožnit nevýhradní využívání služby třetím osobám.

Licenci mohou využívat pouze Zákazníkem pověřené osoby, které se podílejí se na poskytování služeb pro Zákazníka. Zákazník je povinen všechny uživatele řádně proškolit na obsluhování Software a seznámit je s licenčními ujednáními v tomto odstavci (dále jen Uživatelé).

Odměna za poskytnutí podlicence je součástí poskytovaných služeb dle Ceníku. Podlicence k Software je poskytována pouze po dobu platnosti Smlouvy. Po skončení Smlouvy je Zákazník povinen ukončit užívání Software.

Zákazník je oprávněn Software využít pouze v souladu s určením Software. Uživatelské aplikace jsou určeny pouze k používání uživateli, nikoliv prostřednictvím automatických procesů nebo robotů, pro toto využití jsou k dispozici API.

Zákazník není oprávněn práva a povinnosti z této podlicence postoupit třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.

Zákazník bere na vědomí, že Software je chráněn autorským právem. Zákazník se zavazuje, že nebude vykonávat žádné činnosti, která by mohly jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněné užití Software. Zákazník není oprávněn provádět změny a/nebo dekompilaci Software, Software spojovat s jinými díly, upravovat, rozšiřovat apod.

Zákazník není oprávněn obcházet, odstraňovat či omezovat mechanismy, jež slouží k ochraně práv Poskytovatele a k ochraně autorských práv k Software.

Zákazník se zavazuje, že nevytvoří a ani se nebude přímo či nepřímo podílet na vytvoření počítačového programu, který by měl shodnou či obdobnou funkcionalitu jako Software.

Po uzavření Smlouvy bude Zákazníkovi umožněno v rámci poskytnuté licence zřizovat uživatelské účty. Z uživatelského účtu může Uživatel provádět uživatelskou i administrátorskou správu Software v samoobsluze. Přístup k uživatelskému účtu je zabezpečen uživatelským jménem a heslem. Uživatel je povinen udržovat přístupové údaje v tajnosti a bere na vědomí, že Poskytovatel nenese odpovědnost za porušení této povinnosti ze strany Uživatele a následnému zneužití přístupových údajů.

Není-li stanoveno jinak, není Zákazník oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele zřizovat uživatelské účty a umožnit tak užití služby třetím osobám vyjma Uživatelů.

Zákazník je povinen vyvinout maximální úsilí k zajištění dodržování ustanovení licenčních podmínek také ze strany Uživatelů.

Zákazník bere na vědomí, že Software není vhodný k použití v provozech, kde chybou Software může dojít ke vzniku škod. Zákazník bere na vědomí, že v průběhu užívání Software může dojít k chybám.

Zákazník 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 Uživatelů nebo třetích osob.

Zákazník dále bere na vědomí že, není-li smlouveno jinak, Poskytovatel nenese odpovědnost za funkčnost datové sítě Zákazníka, funkčnost veřejné datové sítě, funkčnost hardwarového vybavení Zákazníka, za zálohování dat Zákazníkem, za stav ostatního programového vybavení Zákazníka a za případné zásahy třetích osob do ostatního programového vybavení Zákazníka.

Pro řádné využívání služby je Zákazník povinen zajistit odpovídající kvalitu internetového připojení mezi datovým centrem, kde jsou provozovány služby Poskytovatele a lokalitami, kde jsou přítomni Uživatelé. V opačné případě není snížení kvality služby považováno za poruchu a nejedná se o nedodržení SLA.

## Vyúčtování služeb

Služby jsou účtovány automaticky, a to (i) paušály za sublicence, používané moduly a integrace dle využití, jak byly objednány / zrušeny v samoobsluze, (ii) poplatky za jednotky dle objemu spotřeby, jako je hovorné, SMS zprávy, využití TTS nebo STT, (iii) poplatky za přečerpání jednotek v ceně, jakou jsou nahrávky hovorů, minuty voicebota, interakce chatbota, hodiny podpory v paušálním poplatku a (iv) jednorázově jsou účtovány aktivace, implementace a jednorázová podpora. Aktuální výčet služeb je obsažen v Ceníku.

Jak pro režim Prepaid, tak Postpaid, je Zákazníkovi vystaven daňový doklad. Daňový doklad Poskytovatel vystavuje pouze v elektronické podobě a tento doklad je přístupný v samoobsluze a je zasílán Zákazníkovi e-mailem.

Poskytovatel je oprávněn doúčtovat služby do výše odpovídající jejich reálnému využití, pokud by byl Zákazníkem opakovaně zneužit model účtování služeb a Zákazník byl na tuto skutečnost Poskytovatelem upozorněn.

Zákazník je povinen uhradit vyúčtovanou cenu za službu i tehdy, jestliže došlo k neoprávněnému užívání služby třetími osobami vinou Zákazníka.

Všechny ceny uvedené v Ceníku a ve Smlouvě jsou bez DPH. DPH je účtováno ve výši dle platných právních předpisů.

## Provoz, omezení a ukončení služeb

U služeb SaaS provozovaných v datovém centru Poskytovatele je součástí i zálohování dat spojených s provozem služeb, u služeb provozovaných v datovém centru Zákazníka si zálohování provádí Zákazník ve své režii.

Poskytovatel provádí nové opravy či vylepšení Software a tyto v rámci SaaS průběžně dává k dispozici Zákazníkovi buď v rámci stávajících služeb nebo formou služeb nových.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v kvalitě a dostupnosti v souladu s dohodnutým SLA a v termínech definovaných v SLA reagovat a následně odstranit poruchy (tj. problémy na straně Poskytovatele) nahlášené Zákazníkem.

Zákazník je povinen užívat službu v souladu se závaznými právními předpisy, dobrými mravy, Smlouvou, Ceníkem, VOP ICT a dalšími předpisy Poskytovatele.

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

Poskytovatel je oprávněn provádět nezbytné odstávky, je však povinen nahlásit plánované odstávky, které by mohly ovlivnit kvalitu a rozsah služby minimálně 48 hodin předem. Tyto odstávky nejsou považovány za poruchy a nezapočítávají se do plnění SLA.

Podpora při rozvoji služeb a odstraňování závad (tj. problémy na straně zákazníka) je poskytována v souladu se zakoupenou technickou podporou.

Poskytovatel je oprávněn měnit topologii infrastruktury, provádět její úpravy a konfigurace a měnit nastavení služeb (např. IP adresy) při dodržení parametrů sjednaných služeb.

Poskytovatel je oprávněn omezit poskytování služby, pokud Zákazník porušuje smluvní povinnosti, a přes výzvu ke zjednání nápravy s uvedením náhradního termínu plnění nápravu nesjedná či službu nezaplatí.

Poskytovatel je oprávněn v zájmu zajištění bezpečnosti a integrity infrastruktury a poskytovaných služeb (předcházení kybernetickým útokům DoS, DDoS apod.) přistoupit k přerušování poskytování služby nebo odepřít přístup ke službě, a to na dobu nezbytně nutnou. O tomto kroku je Poskytovatel povinen Zákazníka neprodleně informovat.

Ke dni ukončení platnosti Smlouvy (ať už z důvodu výpovědi nebo odstoupení nebo ukončení placení předplatného) budou Zákazníkovi zrušeny všechny uživatelské účty zřízené pro využívání služeb. Tímto nu bude, mimo jiné, znemožněn přístup ke službám i datům spojeným s užíváním služeb. Pokud Zákazník hodlá data i nadále využívat, musí si je přenést na své úložiště ve své režii a na své náklady před zrušením účtů. V případě odstoupení od Smlouvy poskytne Poskytovatel Zákazníkovi přiměřenou lhůtu na přenesení dat.

## Reklamacce

Při zjištění vady služby (tj. zejména přerušování či nedodržení kvality služby, či zjištění vadného vyúčtování čerpání služby) má Zákazník právo podat reklamaci. Reklamacce musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně, nejpozději do 2 měsíců od vady služby, jinak právo zanikne. Podání reklamacce nemá odkladný účinek vůči splnění povinnosti uhradit vyúčtovanou cenu.

Dokument reklamacce by měl být označen nadpisem „Reklamacce“ a měl by obsahovat zejména identifikaci Zákazníka, identifikaci služby, popis důvodu reklamacce a veškeré důležité skutečnosti reklamacce, jméno kontaktní osoby.

Poskytovatel je povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení.

Není-li smluvně stanoveno jinak, Poskytovatel zaručuje SLA s garancí dostupnosti 97 %. Náhrada za nedodržení SLA v příslušném zúčtovacím období se poskytuje formou slevy, jejíž výše je stanovena pro případ, že je měsíční úhrnná doba poruch delší než 21 hodin, tímto vzorcem:  $\text{Náhrada} = \text{celková\_periodická\_paušální\_platba [Kč]} * (\text{úhrnná\_doba\_poruch [hod]} - 21) / 720$ . V případě, že není sjednána periodická paušální platba, vstupuje do výpočtu průměrná měsíční výše faktury za předcházející 3 měsíce.

Za oprávněnou reklamaci bude Zákazníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny vadně poskytnutých služeb 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, tj. sjednává se limitace náhrady škody za oprávněnou reklamaci ve výši poskytnuté slevy z ceny. V případě ukončení Smlouvy bude kompenzace poskytnuta v penězích.

## Společná a závěrečná ustanovení

Poskytovatel je oprávněn uvést Zákazníka, se kterým má uzavřenou Smlouvu, na svém referenčním listu na webových stránkách Poskytovatele a v jeho dalších materiálech.

Smluvní strany se zavazují spolu komunikovat výlučně prostřednictvím oprávněných osob, a to zejména v případech, kdy je požadována změna rozsahu a nastavení služeb. Oprávněné osoby Zákazníka jsou oprávněny

v samoobsluze nebo písemné formě (e-mail) autorizovat další oprávněné osoby. Smluvní strany se dohodly, že Seznam kontaktních osob mohou měnit formou jednostranného oznámení druhé straně prostřednictvím některé z pověřených osob. Smluvní strany mají povinnost udržovat seznam kontaktních osob aktuální.

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

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

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

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.

Tyto VOP ICT jsou platné a účinné od 1. 7. 2022.