

INEKON SYSTEMS s.r.o.
Na příkopě 583/15
110 00 Praha 1
IČO: 27252167
DIČ: CZ27252167
Zaps. v OR u Městského soudu
v Praze, odd. C, vložka 107766

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY INEKON SYSTEMS S.R.O.

DATUM ÚČINNOSTI OD: 2.7.2026

1. PŮSOBNOST VŠEOBECNÝCH OBCHODNÍCH PODMÍNEK INEKON SYSTEMS S.R.O.

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní podmínky INEKON SYSTEMS s.r.o. (dále jen „**VOP**“) platí pro všechny smluvní vztahy mezi společností INEKON SYSTEMS s.r.o., IČ: 27252167, se sídlem Praha 1 - Staré Město, Na příkopě 583/15, PSČ 110 00, zaps. v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze odd.C, vložka 107766 (dále je „**Inekon**“), na straně jedné a jejími zákazníky na straně druhé (dále jen „**Zákazníci**“), jakož i pro všechna jednání o takových smluvních vztazích, a to od okamžiku, kdy se tyto VOP staly poprvé součástí jakékoliv smlouvy mezi Inekonem a Zákazníkem, nebylo-li výslovně dohodnuto jinak. Nedílnou součástí těchto VOP je ceník, dále jen „**Ceník**“ v platném znění ke dni poskytování služeb, licencí, licenční služby nebo jiných plnění Inekonu Zákazníkům.
- 1.2. VOP platí do doby úplného vypořádání všech pohledávek vzniklých mezi Inekonem a Zákazníkem, a to ve znění platném k okamžiku vzniku smluvního vztahu, pokud nedojde k jejich změně (viz článek 3 těchto VOP).
- 1.3. Pokud se kterékoli ustanovení příslušné smlouvy nebo VOP ukáže být nebo se stane neplatným nebo neúčinným nebo se k němu ze zákona nebude přihlížet, nebude tím dotčena platnost, účinnost ani právní bezvadnost zbývajících ustanovení. Zákazník je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu po obdržení výzvy Inekonu uzavřít s Inekonem dohodu, jejímž obsahem bude nahrazení takového neplatného nebo neúčinného ustanovení nebo ustanovení, k němuž se nepřihlíží, a to ustanovením co možná nejvíce odpovídajícím smyslu a účelu původního ustanovení.
- 1.4. Termíny definované jednotlivými smlouvami platí i pro VOP a naopak, včetně dokumentů na smlouvy navazující nebo s ní související, pokud v konkrétním případě není výslovně stanoveno jinak.
- 1.5. V rámci smluvního vztahu mezi Inekonem a Zákazníkem týkajícího se konkrétní definice, obchodu nebo služby se v případě rozporu mezi příslušnou smlouvou a VOP použije přednostně úprava použitá v příslušné smlouvě.

2. DEFINICE NĚKTERÝCH TERMÍNŮ

- 2.1. „**Doplněk**“ nebo také „**Katalogový doplněk**“ je softwarové řešení rozšiřující vlastnosti či funkce Produktu, které již existuje a k němuž může Zákazník získat licenci nad rámec licence k Produktu za cenu uvedenou v Ceníku.
- 2.2. „**Garantovaná reakční doba**“ je služba, v jejímž rámci Inekon garantuje, že v případě vzniku Problému zajistí servisní zásah do určité doby od jeho nahlášení, přičemž o vhodném postupu rozhoduje Inekon. Samotné servisní zásahy provedené Inekonem v rámci této služby je Zákazník povinen uhradit dle Ceníku. Jestliže Zákazník nemá sjednanou Garantovanou reakční dobu, řídí se reakce Inekonu na oznámený Problém obecnými předpisy a zákony. Typy Garantovaných reakčních dob jsou tyto:
- a) **Garantovaná reakční doba 8x5xNBD** – Problém lze nahlásit v Pracovní době a servisní zásah Inekon zajistí do konce následujícího pracovního dne (je-li Problém nahlášený v pátek, začne být řešen v pondělí);

- b) **Garantovaná reakční doba 8x5x4** – Problém lze nahlásit v Pracovní době a servisní zásah Inekon zajistí do 4 pracovních hodin od nahlášení;
- c) **Garantovaná reakční doba 14x7x4** – Problém lze nahlásit v době od 8:00 do 22:00 hodin, servisní zásah Inekon zajistí do 4 hodin nahlášení.
- 2.3. „**Krizová situace**“. Krizová situace nastává tehdy, když Software nebo jeho část nelze spustit. Neprobíhají automatické aktualizace dat do systému jako celku nebo dochází k opakované ztrátě dat. Za Krizovou situaci se nepovažuje skutečnost, že systém neposkytuje určité funkce, pokud nejsou popsány v technické dokumentaci, ani závada na technickém vybavení Zákazníka.
- 2.4. „**Licenční smlouva**“ je smlouva o poskytnutí licence k Produktu Inekonem Zákazníkovi, která rovněž obsahuje ujednání o poskytování služeb Inekonem Zákazníkovi k Produktu souhrnně v této smlouvě označovaných jako Licenční služba (Smlouva o poskytnutí licence a licenční služby).
- 2.5. „**Licence na Pojmenovaného uživatele**“ je taková licence k Produktu, kdy jsou pro užívání Produktu Zákazníkem určeni zcela konkrétní uživatelé (např. jménem a příjmením, e-mailem). Změnit uživatele je možné pouze jednou za měsíc.
- 2.6. „**Mimořádný servisní zásah**“ je takový servisní zásah, jehož provedení dle posouzení Inekonu nesnese odkladu zejména s ohledem na možný vznik škody; pokud by mělo při provádění takového servisního zásahu dojít k podstatnému omezení nebo přerušení poskytovaných služeb, bude Inekon, pokud to bude možné, o tom Zákazníka předem informovat a zásah provede pokud možno mimo Pracovní dobu; pokud nebude možné o potřebě provedení předem oznámeného servisního zásahu informovat Zákazníka předem, je Inekon povinen jej informovat, jakmile to bude možné, a sdělit předpokládanou délku trvání případného omezení či přerušení poskytovaných služeb.
- 2.7. „**Modul**“ je pro účely těchto VOP softwarové řešení, které je jako modul označeno v konfiguraci Produktu v příslušné Licenční smlouvě (popř. je do konfigurace Produktu zahrnuto v důsledku Rozšíření Licence). Moduly jsou uvedeny rovněž v Ceníku. Modulem může být i softwarový produkt třetí strany. Inekon je oprávněn rozhodnout o ukončení vývoje Modulu.
- 2.8. „**Multiverze**“ je Licence, jejíž součástí je poskytnutí práva Zákazníkovi ze strany Inekonu (i) užívat Produkt i ve prospěch třetí osoby/osob, a to pro zpracování dat pro takovou třetí osobu, a / nebo (ii) umožnit užití Produktu v rámci Licence Zákazníka třetím osobám předem odsouhlaseným ze strany Inekonu. Obvykle je používána v rámci podnikatelské skupiny. Multiverze může být uvedena v Ceníku.
- 2.9. „**Infrastruktura**“ je soubor hardwaru a softwaru Zákazníka, Inekonu nebo třetí strany, například cloud, na které běží Produkt nebo Zakázkové řešení.
- 2.10. „**Instalace on-premise**“ znamená, že Produkty jsou instalovány a běží na Infrastruktuře Zákazníka
- 2.11. „**Pracovní doba**“ je doba mezi 9:00 hod. a 17:00 hod. v každý pracovní den.
- 2.12. „**Problém**“ je vada Produktu, Zakázkového řešení či výpadek služby zajišťované Inekonem. Problém nepředstavuje skutečnost, že Produkt nebo

Zakázkové řešení neposkytuje určité funkce, pokud nejsou popsány v technické dokumentaci, ani závada na technickém vybavení.

- 2.13. **„Produkty“** jsou informační systémy Inekon obsahující počítačové programy ve strojovém kódu, dokumentaci v elektronické podobě (která je přímo součástí jejich instalace) a know-how, k nimž je Inekon oprávněn vykonávat majetková autorská práva, jejichž součástí mohou být i softwarové produkty třetích osob, k nimž má Inekon právo užití, jakož i právo poskytnout Zákazníkovi oprávnění k jejich užití a služby k nim. Právo k užití programů třetích osob, které jsou součástí Produktů, může být Zákazníkovi poskytnuto i na základě samostatných licenčních podmínek, které jsou uvedeny v dokumentaci k Produktům (na Webových stránkách, v souborech „čti mě“, souborech s oznámeními nebo jiných podobných dokumentech či souborech). Zákazníkova oprávnění používat takovéto počítačové programy podléhající licenci třetí strany vyplývají z příslušných samostatných licenčních podmínek a nejsou ze strany Inekon nijak omezena. Pokud některá z příslušných licencí třetích stran vyžaduje, aby Inekon poskytl zdrojový kód obsažený v počítačovém programu podléhající licenci třetí strany, Inekon tak může učinit na písemnou výzvu, pokud žadatel uhradí případné související náklady na doručení a manipulaci. Počítačový program, který nepodléhá licenci třetí strany, je pro případ pochybností součástí toho kterého Produktu a licenci k němu uděluje Inekon v rámci poskytnutí licence k tomu kterému Produktu. Pokud je v konkrétní Licenční smlouvě ve specifikaci konfigurace Produktu jako Modul uveden softwarový produkt třetí strany, je Zákazník oprávněn jej užívat za obdobných podmínek jako Produkt, tj. za podmínek vyplývajících z Licenční smlouvy a těchto VOP. Právo užívat softwarový produkt třetí strany jako Modul může Zákazník získat rovněž na základě Rozšíření Licence a i v tomto případě je oprávněn jej užívat za obdobných podmínek jako Produkt, tj. za podmínek vyplývajících z Licenční smlouvy a těchto VOP.
- 2.14. **Redukce Licence.** Označuje opačně k následujícímu bodu snížení rozsahu licenčních oprávnění na základě dohody Zákazníka a Inekon. Zákazník v žádosti o Redukci Licence uvede rozsah redukce - Produkty, Moduly, o jaký počet uživatelských přístupů, Doplnky či Zakázková řešení. V případě zájmu Zákazníka o Redukci Licence nebude uzavírán zvláštní dodatek k Licenční smlouvě v písemné formě, k Redukci Licence dojde v rozsahu vyplývajícím z žádosti o Redukci Licence odsouhlasené Inekonom, přičemž účinky Redukce Licence nastanou po úhradě příslušného administrativního poplatku Zákazníkem dle Ceníku. Redukcí Licence dochází ke změně Licenční smlouvy, přičemž však Zákazníkovi nebude ani zčásti vrácena Odměna, Cena, ani poskytnuta jakákoli finanční či jiná náhrada.
- 2.15. **Rozšíření Licence.** Označuje případy, kdy Inekon poskytne Zákazníkovi na základě objednávky Zákazníka učiněné telefonicky, prostřednictvím elektronické pošty či Zákaznického portálu nebo písemně v průběhu trvání příslušného právního vztahu další uživatelské přístupy nebo oprávnění k Produktu, Modulům, Doplnkům nebo Zakázkovým řešením. K Rozšíření Licence dojde v rozsahu, který bude vyplývat z příslušného daňového dokladu, kterým bude vyúčtována cena za toto rozšíření a pro vztahy mezi Inekonom a Zákazníkem tím založené bude rovněž platit úprava vyplývající z příslušné Licenční

smlouvy a těchto VOP, přičemž mezi nimi nebude uzavírán zvláštní dodatek k příslušné Licenční smlouvě v písemné formě. Účinky Rozšíření Licence nastanou dnem, kdy Zákazník uhradí příslušnou částku vyplývající z daňového dokladu vystaveného na základě objednávky Zákazníka specifikujícího rozsah Rozšíření Licence (tj. o jaké Produkty, Moduly, uživatelské přístupy, Doplnky či Zakázková řešení jde) a Ceníku, platného v den objednávky. V praxi se může stát, že po Redukci licence Zákazník požádá o opětovné rozšíření licence. I v takovém případě se postupuje podle předchozích vět včetně nutnosti úhrady příslušné částky za rozšíření licence bez ohledu na to, že ji Zákazník již měl v minulosti.

- 2.16. **„Smlouva o službách“** je smlouva, na základě které Inekon poskytuje Zákazníkovi některé služby (například Service-Level Agreement).
- 2.17. **„Vzdálená správa“** je poskytování služeb Zákazníkovi prostřednictvím sítě Internet, pokud dle posouzení Inekonou Vzdálenou správu umožňuje povaha konkrétní služby, poskytnutí služby prostřednictvím Vzdálené správy je smysluplné a je k dispozici dostatečně kvalitní datové spojení. Podmínkou využití Vzdálené správy je, že Zákazník zpřístupní Inekon Produkt a příslušné servery prostřednictvím vhodného softwarového nástroje a poskytne jí potřebné přístupové kódy a hesla.
- 2.18. **„Webové stránky“** jsou internetové stránky www.bnavig.cz nebo <https://bns.bi> včetně <https://bns.bi/ceniky-bns>.
- 2.19. **„Zakázkové řešení“** nebo také **„Uživatelský doplněk“** je software, který Inekon vytvoří pro Zákazníka na základě objednávky Zákazníka buď jako aplikaci k Produktu, např. tisková sestava, skript, report, úprava realizovaná definičními nástroji Produktu, nebo jako samostatné softwarové řešení.
- 2.20. **„Zákaznický portál“** je webový portál určený pro komunikaci Inekonou a Zákazníků, na který je přístup umožněn pouze registrovaným uživatelům Produktu či služeb Inekonou.
- 2.21. **„Závazek“** je minimální doba, po kterou se Zákazník zavazuje užívat Produkt, Doplněk, Zakázkové řešení či službu poskytovanou Inekonom.

3. ZMĚNY VOP

- 3.1. Inekon je oprávněn VOP změnit nebo do nich doplnit nová ustanovení. Znění změn a doplnků nebo úplné znění takto novelizovaných VOP Inekon doručí Zákazníkovi nejpozději 30 dnů před datem navrhované účinnosti takové novelizace jejich zveřejněním na Webových stránkách. Pokud Zákazník s navrženou novelizací VOP nebude souhlasit, je oprávněn z tohoto důvodu příslušný smluvní vztah vypovědět s účinností ke dni bezprostředně předcházejícímu dni, v němž nabude účinnosti navrhovaná novelizace nebo, pokud takové právo Zákazníkovi zakládá zákon, s účinností vyplývající ze zákona. Pokud Zákazník takto smluvní vztah nevypoví, stává se nové znění VOP závazným pro uzavřený smluvní vztah jako změna původně sjednaných podmínek smluvního vztahu, a to s účinností od dne uvedeného v příslušné novelizaci VOP jako den nabytí účinnosti nového znění VOP.
- 3.2. V případě, že se práva či povinnosti Inekonou a Zákazníka upravené VOP změni přímo v důsledku změny právního předpisu, od něhož se nelze smluvně odchýlit, nepostupuje se podle odst. 3.1. VOP. O

takových změnách bude Inekon Zákazníka informovat obdobně, jako v předchozím bodě.

- 3.3. VOP v aktuálním znění jsou trvale zveřejněny na Webových stránkách a v tištěné podobě jsou k dispozici v sídle Inekonu.

4. VZNIK, ZMĚNA A ZÁNÍK SMLUVNÍHO VZTAHU

- 4.1. Pokud konkrétní smlouva nebo VOP nestanoví jinak, může smlouva nebo závazek mezi Inekonom a Zákazníkem vzniknout, být změněn nebo zrušen jen písemně. To platí i v případech, kdy písemná forma není vyžadována právními předpisy. Pokud Inekon nestanoví jinak nebo pokud nebylo ujednáno jinak, právní jednání v jiné než písemné formě, Inekon nezavazuje. Inekon rovněž vylučuje přijetí návrhu na uzavření smlouvy nebo dohody s jakýmkoliv dodatkem či odchylkou; odpověď na nabídku s dodatkem či odchylkou není přijetím nabídky, ale novým návrhem.
- 4.2. Inekon je oprávněn od konkrétní smlouvy odstoupit, pokud Zákazník poruší své povinnosti vyplývající pro něj z dané smlouvy podstatným způsobem, a dále v případě likvidace Zákazníka či jeho úpadku. Porušením smluvních povinností Zákazníkem podstatným způsobem je především, ale nejen, prodlení s jakoukoliv úhradou dle smlouvy delší než 30 dnů, jakož i užívání Produktů v rozporu s příslušnou smlouvou a / nebo zákonem. Sdělení o odstoupení musí mít písemnou formu, přičemž smlouva zaniká s účinky do budoucna (ex nunc) doručením tohoto sdělení Zákazníkovi, pokud Inekon nestanoví v tomto sdělení o odstoupení jinak.
- 4.3. Ukončením konkrétní smlouvy nebo její části nejsou dotčena práva, a tak ani ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení, ochrany důvěrných informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po (částečném) ukončení Smlouvy, zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před (částečným) ukončením smlouvy. Inekon není po zániku či ukončení žádné smlouvy či její části kterýmkoliv způsobem povinen vracet jakékoli částky úplat přijatých na základě takové smlouvy od Zákazníka.
- 4.4. Dojde-li k ukončení smluvního vztahu mezi Inekonom a Zákazníkem, je Inekon podle povahy příslušné smlouvy oprávněn Zákazníkovi ukončit přístup do Infrastruktury Inekonu, tím i přístup k Produktu a softwarovému vybavení Zákazníka zde umístěnému, a dále je oprávněn po uplynutí lhůty 90 dní od ukončení smluvního vztahu zlikvidovat zálohy dat Zákazníka, které měl k dispozici. Zákazník v této lhůtě může požádat prostřednictvím žádosti učiněné přes Zákaznický portál o zpřístupnění zálohy dat, což Inekon do 5 ti dnů učiní přes Zákaznický portál, čímž bude Zákazník vyzván k převzetí této zálohy a k potvrzení jejího stažení.

5. ODMĚNA ZA SLUŽBY A PLNĚNÍ, PROMLČENÍ, ÚROKY Z PRODLENÍ, INFLACE, SMLUVNÍ POKUTA

- 5.1. Odměny, poplatky, resp. jiné ceny za služby a plnění poskytnutá Inekonom Zákazníkovi se řídí Ceníkem ve znění aktuálním v době poskytnutí příslušného plnění.

Ceník je dostupný na Webových stránkách na adrese <https://bns.bi/ceniky-bns>.

- 5.2. Inekon je oprávněn Ceník v průběhu trvání smluvního vztahu se Zákazníkem měnit. Zákazníka informuje zveřejněním na webových stránkách dle předchozího odstavce, nebo zasláním spolu s podkladem pro platbu obsahujícím navýšenou cenu nebo přímým zahrnutím v tomto podkladu obsahujícím navýšenou cenu. Navýšení nabude účinnosti k datu uvedenému v aktuálním ceníku.
- 5.3. Pokud jde o ceny služeb, které se odvíjejí od odměny za poskytnutí licence k Produktům, platí, že pokud došlo k Rozšíření licence, je navýšení ceny uplatněno od následujícího měsíce po měsíci, kdy došlo k navýšení a řídí se rovněž Ceníkem platným v době žádosti o rozšíření.
- 5.4. Jakákoliv platba ze strany Zákazníka ve prospěch Inekonu prováděná bezhotovostním platebním stykem je uhrazena až okamžikem jejího připsání na příslušný bankovní účet Inekonu.
- 5.5. Inekon je oprávněn zasílat Zákazníkovi faktury v elektronické podobě.
- 5.6. Uplatněním nároku Inekonu na uhrazení jakékoliv smluvní pokuty z jakéhokoliv vztahu se Zákazníkem není dotčeno právo Inekonu na náhradu škody v plné výši vzniklé Inekonu porušením povinnosti, ke které se smluvní pokuta vztahuje.
- 5.7. V případě, že se Zákazník dostane do prodlení s kteroukoliv úhradou dle konkrétní smlouvy s Inekonom, vzniká mu povinnost uhradit Inekonu úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Pokud není sjednáno jinak, Inekon je současně oprávněn počínaje prvním dnem prodlení Zákazníka s úhradou přerušit poskytování služeb či plnění dle konkrétní smlouvy do doby uhrazení veškerých dlužných částek Zákazníkem. O tom, že přerušil poskytování plnění či služeb, se Inekon zavazuje Zákazníka bez zbytečného odkladu písemně informovat.
- 5.8. Jednostranný zápočet závazku ze strany Zákazníka se vylučuje.
- 5.9. Zákazník se zavazuje, že po dobu trvání jakékoliv smlouvy s Inekonom a dále po dobu jednoho roku od jejího skončení nepřijme do pracovního poměru bez předchozího písemného souhlasu Inekonu žádného takového zaměstnance Inekonu nebo zaměstnance obchodního zástupce Inekonu, jehož prostřednictvím Inekon poskytoval Zákazníkovi svoje služby, ani s takovým zaměstnancem Inekonu nebo obchodního zástupce Inekonu neuzavře jakoukoliv jinou smlouvu, na základě které by tento zaměstnanec vykonával pro Zákazníka jakoukoliv činnost náležející do předmětu podnikání Inekonu nebo která by měla soutěžní povahu vůči předmětu podnikání Inekonu. V případě porušení závazků uvedených v tomto odstavci ze strany Zákazníka je tento povinen zaplatit Inekonu na vyžádání smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč za každý jednotlivý případ. Smluvní pokuta je splatná na vyžádání.
- 5.10. V případě škody vzniklé z vad Produktu při jeho provozování odpovídá Inekon pouze v případě zavinění takové škody; v takovém případě nahradí škodu uvedením do předešlého stavu zcela či zčásti (opravou Produktu), je-li to možné a hospodárné. Pokud tak již učinil v rámci odpovědnosti za vady, Zákazník již nemá právo domáhat se téhož z titulu náhrady škody. Odpovědnost Inekonu za škodu je

podle druhu plnění omezena do výše za posledních 12 měsíců. Zákazníkem zaplacené Odměny bez DPH v případě poskytnutí licence a užívání software, nebo šestinásobku součtu měsíčních cen těchto služeb, při jejichž poskytování nebo v souvislosti s nimiž ke vzniku škody došlo.

6. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ, OSOBNÍCH ÚDAJŮ A DAT, UŽITÍ LOGA

- 6.1. Inekon i Zákazník jsou povinni zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích druhé strany a neposkytnout je třetí osobě. Důvěrnými informacemi jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace Zákazníkem či Inekonem písemně označené jako neveřejné, které se týkají smluvních vztahů mezi nimi a jejich plnění (zejména informace poskytnuté při jednání o konkrétní smlouvě, o vzájemných právech a povinnostech, informace o cenách plnění jakož i o průběhu plnění), které se týkají Zákazníka a Inekonu (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how), nebo informace, pro něž je stanoven právními předpisy zvláštní režim nakládání (zejména utajované skutečnosti, bankovní tajemství, služební tajemství). Důvěrnými informacemi nejsou informace, které se v průběhu trvání smluvního vztahu staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace prokazatelně získané Inekonem či Zákazníkem na základě postupu nezávislého na smluvním vztahu s druhou stranou, a konečně informace poskytnuté Zákazníkovi či Inekonu třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 6.2. V případě, že v souvislosti s konkrétní smlouvou mezi Inekonem a Zákazníkem bude docházet ke zpracovávání osobních údajů, bude k provedení povinností vyplývajících pro ně z Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a souvisejících právních předpisů, mezi nimi uzavřena smlouva o zpracování osobních údajů, pokud to dle uvedených předpisů bude nezbytné.
- 6.3. Zákazník souhlasí s tím, aby jej Inekon na svých propagačních materiálech uváděl jako uživatele Produktu, a aby pro tyto účely tedy použil jeho název (obchodní firmu) a logo, a to i černobíle.

7. ZPŮSOB KOMUNIKACE, DORUČOVÁNÍ

- 7.1. Zákazník a Inekon vzájemně komunikují osobně, písemně v listinné podobě nebo v elektronické podobě (prostřednictvím Zákaznického portálu, webových formulářů na Webových stránkách, datové schránky nebo e-mailu) nebo telefonicky, přičemž platí následující:
- a) Pro běžnou provozní komunikaci je jako primární stanovena komunikace prostřednictvím Zákaznického portálu, jako náhradní prostřednictvím e-mailu.
- b) Pokud příslušná smlouva nebo VOP nestanoví jinak, pro vzájemnou právně významnou jednostrannou komunikaci mezi Zákazníkem a Inekonem platí povinnost písemné formy, přičemž Zákazník tak činí zasláním v listinné podobě na adresu sídla Inekonu nebo zasláním v elektronické podobě se zaručeným elektronickým podpisem nebo zasláním v elektronické podobě

prostřednictvím datové schránky; Inekon tak činí v listinné podobě zasláním na adresu sídla Zákazníka nebo na adresu, kterou jí Zákazník sdělí jako kontaktní, nebo zasláním v elektronické podobě se zaručeným elektronickým podpisem nebo zasláním v elektronické podobě prostřednictvím datové schránky.

- c) Jakékoli změny, dodatky či dohody o ukončení kterékoliv smlouvy musí být učiněny v písemné formě a být opatřené datem a podpisy Inekonu i Zákazníka, popř. pořadovým číslem, pokud příslušná smlouva nebo VOP nestanoví jinak.
- d) Zásilkou Inekonu odeslané Zákazníkovi prostřednictvím provozovatele poštovních služeb jsou došlé (i) jejich převzetím ze strany Zákazníka (ii), jejich vhozením do poštovní schránky Zákazníka, (iii) vhozením oznámení o uložení zásilky u provozovatele poštovních služeb do poštovní schránky Zákazníka nebo (iv) jejich dodáním Zákazníkovi jiným obdobným způsobem, při kterém měl objektivní možnost se s obsahem zásilky seznámit. Zásilkou Inekonu odeslané Zákazníkovi prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, jejichž dojití bylo Zákazníkem vědomě zmařeno, se stávají došlými Zákazníkovi dnem vrácení takových zásilek Inekonu, přičemž vědomé zmaření výslovně též představuje skutečnost, že Zákazník neoznámil Inekonu změnu příslušné adresy pro doručování.
- 7.2. Zákazník je povinen oznamovat Inekonu bez zbytečného odkladu změny údajů o Zákazníkovi a jeho pracovnících, které jsou potřebné pro řádné plnění smluvních vztahů mezi Inekonem a Zákazníkem.
- 7.3. Inekon je oprávněn pořizovat zvukové záznamy telefonních hovorů se Zákazníkem a tyto dále zpracovávat a archivovat v zájmu zachování možnosti objektivního posouzení plnění povinností Smluvních stran z konkrétní smlouvy. Podpisem smlouvy Zákazník potvrzuje, že s pořizováním zvukových záznamů telefonních hovorů, jakož i jejich dalším zpracováním, užitím a archivací pro uvedený účel souhlasí. Inekon není povinen poskytnout Zákazníkovi zvukové záznamy telefonních hovorů s ním pořízené.

8. ROZHODNÉ PRÁVO A SOUDNÍ PŘÍSLUŠNOST

- 8.1. Smluvní vztahy mezi Inekonem a Zákazníkem a jakékoliv vztahy s těmito smluvními vztahy související nebo z nich vyplývající se řídí českým právním řádem.
- 8.2. Na smluvní vztahy mezi Inekonem a Zákazníkem se nepoužijí § 557, § 558 odst. 2, § 1740 odst. 3, § 1765 - § 1766, § 1793 - § 1797, § 1799 - § 1800, § 1805 odst. 2, § 1971, § 1987 odst. 2 a § 2389a - § 2389u zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění.
- 8.3. Pro řešení sporů vzniklých ze smluvních vztahů mezi Inekonem a Zákazníkem je místně příslušný soud, v jehož obvodu je sídlo Inekonu.

9. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ K LICENČNÍ SMLOUVĚ, ZÁVAZNÁ PRO PRODUKTY, MODULY, DOPLŇKY A ZAKÁZKOVÁ ŘEŠENÍ, DÁLE SOUHRNNĚ PRODUKTY)

- 9.1. **Povaha Produktů.** Zákazník podpisem Licenční smlouvy a/nebo jejich užíváním bere na vědomí, že:

(i) Produkty byly vytvořeny s velkou péčí a důrazem na to, aby plně odpovídaly předpokládaným potřebám uživatelů; přesto nemůže Inekon zaručit s ohledem na povahu informačních systémů obecně, že budou zcela bez nedostatků, ani že budou fungovat bez přerušení, ani to, že všechny vady bude možné odstranit; (ii) Produkty nejsou určeny pro nepřerušovaný provoz (vyžadují technologická přerušení provozu např. v souvislosti s instalací nových verzí); (iii) Produkty nejsou určeny k řízení kritických systémů, kde existuje nebezpečí vzniku škody na zdraví či ztrátě na životech.

- 9.2. **Požírování kopií.** Zákazník je oprávněn pořizovat kopie Produktu pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh, přičemž je třeba zabezpečit tyto kopie proti ztrátě a odcizení. Zákazník není oprávněn jakkoli měnit, dekompilovat, nebo zpětně vyvíjet Produkt, ani podnikat obdobné či jiné kroky za účelem získání zdrojového kódu Produktu, který je součástí obchodního tajemství Inekonu, s výjimkou a v rozsahu činností kogentně výslovně povolených autorským zákonem. Zákazník vykonává oprávnění podle kogentních ustanovení § 66 autorského zákona prostřednictvím Inekonu coby osoby odborně zdatné v rámci Licenční služby. V případě, že Inekon neposkytne Zákazníkovi informace nezbytné k dosažení vzájemného funkčního propojení (kompatibility) Produktu s jiným softwarovým produktem, je Zákazník povinen písemně požádat Inekon o poskytnutí těchto informací, pokud Inekon tyto informace již předtím nezpřístupnil na Webových stránkách nebo Zákaznickém portálu. Pokud by Zákazník vykonával tato oprávnění sám, činil by tak na vlastní nebezpečí a Inekon v takovém případě neodpovídá za vady ani případné škody způsobené takovouto činností. Zákazník se zavazuje neprodleně Inekon písemně, úplně a na své náklady informovat o jakémkoli výsledku dekompilace, pokud by k ní i přes uvedené a ujednání příslušné Licenční smlouvy došlo; tato informace je důvěrnou informací. Zákazník není oprávněn provádět úpravy, doplňky či změny počítačového programu coby součásti Produktu podle ustanovení § 66 odst. 1 písm. b) autorského zákona, v případě dokumentace, znalostní databáze a ostatních součástí Produktu pak jakékoli úpravy, doplňky či změny, a to ani za účelem odstranění případných vad.
- 9.3. **Změna uživatele.** Zákazník není oprávněn Licenci nebo oprávnění tvořící součást Licence ani zčásti poskytnout nebo bez předchozího písemného souhlasu Inekonu postoupit třetí osobě. Práva a povinnosti z Licenční smlouvy přechází smrtí Zákazníka, pokud je fyzickou osobou, nebo zánikem Zákazníka, pokud je právnickou osobou, na právního nástupce Zákazníka.
- 9.4. **Místo předání.** Místem předání Produktu Zákazníkovi je sídlo Inekonu, není-li dohodnuto jinak
- 9.5. **Pozastavení poskytování Licenční služby.** V případě nezaplacení Ceny do konce kalendářního měsíce, v němž nastala její splatnost, je Inekon oprávněn poskytování Licenční služby počínaje prvním dnem nového kalendářního měsíce pozastavit, a to až do doby zaplacení Ceny. Pozastavením poskytování Licenční služby však nezaniká právo Inekonu na úhradu Ceny i za dobu, během které nebyla tato služba poskytována.
- 9.6. **Produktivní užívání Produktu jen s Licenční službou.** S výjimkou písemně sjednaných nebo zvlášť upravených případů (viz odst. 9.11. VOP) je produktivní užívání Produktu (ve smyslu zadávání

nových dat do Produktu) možné s ohledem na zájmy Zákazníka a předcházení vzniku škod jen za současného využívání tzv. Licenční služby a jen v období, na které je uhrazena Licenční služba. Proto je Inekon oprávněn Licenci k jednotlivým novým verzím Produktu časově omezit.

- 9.7. **Ukončení poskytování Licenční služby.** Pokud v průběhu trvání Licenční smlouvy dojde nikoliv z důvodů na straně Zákazníka k ukončení či zániku povinnosti Inekonu poskytovat Zákazníkovi Licenční službu, Zákazník je poté oprávněn k užití Produktu v daném stavu s ohledem na to, že již není Inekonom udržován a může tak vykazovat vady, zejména nemusí odpovídat právním předpisům. Pokud se Zákazník i přesto rozhodne Produkt užívat, Inekon neodpovídá za jakékoli vady Produktu ani za jakékoli škody vzniklé užíváním Produktu nebo v souvislosti či v důsledku užívání Produktu Zákazníkovi či jiné osobě a nebude tak v žádném případě hradit jakékoli škody (včetně ušlého zisku) v souvislosti s takovým užíváním vzniklé; Zákazník tak nemá právo na Inekonu uplatňovat jakákoli práva z odpovědnosti za vady ani náhradu škody.
- 9.8. **Doporučení ohledně instalace a implementace Produktu.** Pokud si Zákazník zajistí instalaci a implementaci Produktu vlastními silami, negarantuje mu Inekon výši nákladů s tím spojených ani termín uvedení do ostrého provozu. Zákazník provádí v takovém případě zavedení Produktu na vlastní nebezpečí a Inekon neodpovídá za vady ani případné škody způsobené neodborným nastavením Produktu. Zákazník bere na vědomí, že Inekon doporučuje před provedením instalace a implementace Produktu nechat vypracovat implementační studii za účelem posouzení vhodnosti zavedení Produktu u Zákazníka a stanovení požadavků na technické vybavení v souvislosti s užíváním Produktu, jakož i provedení implementace na tomto základě.
- 9.9. **Zakázkové řešení.** Pro případ, že si Zákazník objedná u Inekonu vytvoření Zakázkového řešení, to obvykle podléhá ochraně autorského zákona. Platí pro něj následující:
- a) Majetková autorská práva k němu vykonává svým jménem a na svůj účet Inekon, Zákazník je oprávněn k užití na základě Licenční smlouvy.
 - b) Inekon je oprávněn právo výkonu majetkových práv postoupit třetí osobě. Zánikem Inekonu přechází právo vykonávat majetková autorská práva na jeho právního nástupce. Inekon je oprávněn poskytovat třetím osobám licence ke všem způsobům užití bez nároku Zákazníka na jakýkoli podíl na výnosu nebo náhradu.
 - c) Inekon je oprávněn Zakázkové řešení užít v neomezeném rozsahu všemi známými způsoby užití, zveřejnit jej, upravovat, zpracovávat včetně překladu, spojit s jiným dílem, zařadit do díla souborného, a uvádět na veřejnost v původní či změněné podobě ve smyslu výše uvedeném pod svým jménem.
 - d) V případě, že jej Inekon z jakéhokoliv důvodu nedokončí, není jej Zákazník oprávněn dokončit bez předchozího písemného souhlasu Inekonu.
 - e) Inekon má právo dokončit nehotové Zakázkové řešení i pro případ, že odpovídající právní vztah mezi ním a Zákazníkem skončí dříve, než ho Inekon dokončí. I v tomto případě je Inekonu oprávněn vykonávat k němu majetková práva dle autorského zákona.

V případě, že Zákazník objedná u Inekon vytvoření Zakázkového řešení, které nebude podléhat ochraně podle autorského zákona, je Inekon jej oprávněn poskytnout k užívání i jiným osobám než Zákazníkovi.

- 9.10. **Propojení Produktu s jinými softwarovými produkty.** Zákazník nese všechny náklady spojené s vytvořením komunikačních vazeb mezi těmito softwarovými produkty a Produktem, jakož i náklady na vytvoření zákaznických uživatelských výstupů a softwarových doplňků k Produktu; v případě poskytnutí nové verze (upgrade) Produktu nese Zákazník také náklady spojené s jejich přizpůsobením, případně i s nezbytnou změnou formátů dat v Produktu.

- 9.11. **Informace o Produktech.** Zákazník bere na vědomí, že Inekon zveřejňuje informace o nových verzích Produktů na Webových stránkách, a že pravidelné sledování Webových stránek je tedy z hlediska využívání Licenční služby i z hlediska užívání Produktů zásadní, a výslovně se zavazuje k jejich průběžnému sledování.

- 9.12. **Záruky.** Na Produkt poskytuje Inekon záruku v délce 12 měsíců od dne nabytí Licence Zákazníkem. Na nové verze Produktu v souladu s technickou dokumentací poskytuje Inekon záruku v délce 3 měsíce ode dne poskytnutí takové nové verze Zákazníkovi. Za poskytnutí verze se považuje její vystavení na Zákaznickém portálu nebo na Webových stránkách.

- 9.13. **Prodloužení záruky.** Pokud bude Zákazník po skončení záruky na Produkt řádně a včas hradit Cenu, prodlouží se mu záruka vždy o každé Období, na něž Cenu takto uhradil. Dnem, kdy se Zákazník dostane do prodlení s úhradou Ceny, se záruka přestává prodloužovat.

- 9.14. **Znamé nedostatky Produktů.** Inekon na Webových stránkách průběžně zveřejňuje známé nedostatky Produktu a způsob jejich odstranění. Tyto nedostatky je Zákazník povinen pokusit se nejprve řešit náhradním postupem doporučeným Inekonom pro daný případ.

- 9.15. **Řešení Problémů.** Pokud Zákazník zjistí Problém, je povinen tuto skutečnost bez zbytečného odkladu oznámit Inekonu tak, že Problém co nejpřesněji a srozumitelnou formou specifikuje, uvede text případného chybového hlášení, označí příslušnou verzi Produktu, popíše situaci a činnost, která vedla k jeho vzniku, a popíše postup při případném pokusu o jeho odstranění. Přijímání oznámení o vzniku Problému je možné učinit přes Zákaznický portál. Inekon potvrdí Zákazníkovi písemně nebo přes Zákaznický portál, kdy vadu nahlásil. Zákazník je povinen poskytnout součinnost potřebnou pro identifikaci Problému a jeho příčiny, v případě potřeby opětovného nasimulování vadného stavu, při zajištění zálohy aktuálních dat, vytvoření simulačních dat, při testování provedených úprav, při odstraňování důsledků Problému, při obnově dat apod. Problémy, za které neodpovídá Inekon, budou odstraněny, pokud si jejich odstranění objedná Zákazník, přičemž Inekon je za jejich odstranění oprávněn vyúčtovat Zákazníkovi cenu dle Ceníku. Inekon neodpovídá zejména za:

- a) vady Produktu či ztráty dat či jiné škody přímo či nepřímo způsobené nesprávným výběrem Produktu, nesprávným využitím výsledků získaných pomocí Produktu, porušením povinností Zákazníka, vadou či selháním technického vybavení Zákazníka;

- b) vady tiskových sestav a softwarových celků vytvořených, resp. upravených Zákazníkem, ani za případné vady dat způsobené použitím těchto tiskových sestav a softwarových celků; dále Inekon neodpovídá ani za nesprávný výběr datových souborů Zákazníkem, ani za nesprávné využití výstupů získaných z Produktu;

- c) funkčnost napojení jiných softwarových produktů k Produktu;

- d) Problémy, které byly způsobeny nesprávným užitím hardwaru a / nebo jakéhokoli softwaru Zákazníkem;

- e) Problémy způsobené použitím věcí nebo jiných plnění poskytnutých Zákazníkem v rámci povinnosti k součinnosti, pokud Inekon ani při vynaložení odborné péče nevhodnost těchto věcí nebo jiných plnění nemohl zjistit, nebo na ně byl Zákazník Inekonom upozorněn, ale přesto na jejich použití trval;

- f) Problémy způsobené dodržetím nevhodných pokynů daných Inekonu Zákazníkem, jestliže Zákazník byl na nevhodnost těchto pokynů upozorněn, ale přesto na jejich dodržení trval, nebo jestliže Inekon tuto nevhodnost nemohl zjistit;

- g) Problémy vzniklé nedodržetím pokynů Inekonu;

- h) Problémy vzniklé nedodržetím jakékoliv smlouvy mezi Inekonom a Zákazníkem ze strany Zákazníka;

- i) Problémy vzniklé v důsledku výpadku Internetu nebo vyhrazeného datového připojení;

- j) Problémy vzniklé v důsledku použití Uživatelských doplňků, ledaže se jedná o Uživatelské doplňky, které Inekon sám Zákazníkovi poskytl, přičemž následně nebyly bez souhlasu Inekonu nijak modifikovány, a že tyto vady vznikly i přesto, že tyto Uživatelské doplňky byly použity v souladu se svým určením a s verzí Produktů, ke které byly určeny;

- k) Problémy vzniklé nesprávným provozováním Produktu v rozporu s technickou dokumentací, ani za jiné vady vzniklé na straně Zákazníka nebo jinými příčinami, které nevyplynou z Produktu ani z výsledků činnosti Inekonu podle této Smlouvy, ani jím nejsou zaviněny.

- 9.16. **Některé důsledky ukončení Licenční smlouvy.** V případě, že dojde k ukončení Licenční smlouvy Zákazníkem, zaniká i Licence s výjimkou oprávnění Zákazníka užívat Produkt výlučně jen pro nahlížení do dat a pořizování výstupů z těchto dat do Produktu zadaných do okamžiku ukončení Licenční smlouvy. V případě, že dojde k ukončení Licenční smlouvy Inekonom z důvodů na straně Zákazníka, zaniká Licence v plném rozsahu, a tak i veškerá oprávnění Zákazníka k užití Produktu (včetně souvisejících dalších Modulů, počítačových programů, databází či jiných výsledků činnosti Inekonu, které jsou autorskými díly, dodanými Inekonom Zákazníkovi v době trvání Licenční smlouvy) a Zákazník je povinen se zdržet jakéhokoli užívání Produktu. Zákazník se pro tento případ zavazuje nejpozději do 5 dnů od ukončení Smlouvy odstranit ze svého technického vybavení související Moduly počítačových programů, databází či jiných výsledků činnosti Inekonu, které jsou autorskými díly, dodaných Inekonom Zákazníkovi v době trvání Licenční smlouvy, které měl k dispozici,

včetně dokumentace. V případě porušení povinností podle tohoto ustanovení je Zákazník povinen uhradit Inekon smluvní pokutu ve výši dvojnásobku částky, kterou by mu jinak byl Inekon oprávněn vyúčtovat jako Cenu za dobu, po kterou Zákazník Produkt neoprávněně užíval, pokud by se jednalo o oprávněné užívání a Smlouva by nebyla ukončena.

- 9.17. **Telemetrie.** Inekon má právo shromažďovat technické informace z monitoringu Produktu, provádět měření základních parametrů a podmínek týkajících se provozu Produktu u Zákazníka. Inekon je oprávněn tyto informace vyhodnocovat a využívat pro zkvalitňování Produktů a Služeb.
- 9.18. **Ochrana Produktu.** Zákazník bere na vědomí, že Produkt může obsahovat technické prostředky DRM (Digital Rights Management), které zabraňují jeho nezákonnému užití nebo jeho užití v rozporu se Smlouvou.
- 9.19. **Obvyklé užívání Produktu.** Za obvyklé užívání Produktu Zákazníkem, k němuž není potřeba souhlas Inekon, se považuje i čtení dat z Produktu jinými softwarovými produkty (tj. legálně užívaným softwarem třetích stran) a zadávání dat do Produktu prostřednictvím API. Obvyklým užíváním Produktu není zadávání dat přímo do databáze Produktu prostřednictvím jiných softwarových produktů (softwaru třetích stran). Takové užití je možné jen na základě předchozího písemného souhlasu Inekon, když bližší podmínky tohoto užití budou mezi Inekonom a Zákazníkem sjednány dodatkem k Licenční smlouvě.
- 9.25. **Archivace, zálohování.** Inekon je oprávněn ve svém archivu archivovat zálohy dat a ostatní podklady poskytnuté mu Zákazníkem. Zákazník je povinen umožnit Inekonu pořízení zálohy dat a kopie podkladů, které mu poskytl.

10. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ KE SMLOUVĚ O SLUŽBÁCH A POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Specifikace služeb dle Smlouvy o službách:

- 10.1. **Péče VIP**
- (i) V rámci této služby má Zákazník **přiděleného Private Account Manažera**, který pro něj sjednává a organizuje veškeré služby Inekonu.
- (ii) Služba zajišťuje **přednostní odbavení** ticketů na Zákaznickém portálu a jedno telefonní číslo na Private Account Managera, kde může řešit veškeré své potřeby.
- (iii) Private Account Manager zejména organizuje **pravidelná rozvojová setkání s managementem** Zákazníka s cílem zařídit, aby Produkty přinášely co nejvyšší přidanou hodnotu Zákazníkovi s ohledem na jeho potřeby, provoz a budoucí směřování.
- (iv) Následně například plánuje a organizačně zajišťuje upgrade Produktu na vhodnou verzi, testování v testovacím prostředí, údržbu databází, sběr uživatelských požadavků, školení, činnosti spojené s obnovením funkčnosti Produktu a řešením následků případné havárie a vše další.
- (v) Navíc Inekon v rámci služby garantuje Zákazníkovi, že jeho **požadavky jsou přednostně zaplánovány do rozvoje produktu**.
- (vi) Časový rozsah je dvakrát měsíčně v rozsahu po 3 hodinách.
- (vii) Jednotlivé následné úkony, například provedení upgrade, školení, konzultantské rozvojové činnosti a

projekty atd. se platí dle platného ceníku nebo sjednaných celků.

(viii) Součástí služby není správa Infrastruktury Zákazníka na kterých běží Produkt.

(ix) Podmínky poskytování služby:

- internetová konektivita v obvyklé kvalitě a bez výpadků s rychlostí řádově jednotek Mbit/s a více,
- umožněný vzdálený přístup pro Inekon ke všem serverům, na kterých je provozován Produkt a další softwarové vybavení Zákazníka,
- existence testovací instance Produktu v případě Instalace on-premise,
- archivování jednotlivých verzí konfigurací a zakázkových úprav včetně zdrojových kódů Inekonom i Zákazníkem a vedení jejich aktuálního seznamu,
- poskytnutí součinnosti při plánování termínu aktualizací,
- Závazek činí 12 měsíců od zahájení poskytování služby.

10.2. Garantovaná reakční doba

(i) V rámci této služby je zajištěn servisní zásah a případně i výjezd konzultanta Inekonu k Zákazníkovi v případě vzniku Problému u Zákazníka, který nebude možné obratem vyřešit po jeho nahlášení Vzdálenou správou nebo telefonickou konzultací, a to v Garantované reakční době. Samotné servisní zásahy provedené Inekonom v rámci této služby je však Zákazník povinen uhradit dle Ceníku.

(ii) V rámci této služby Inekon rovněž zajišťuje, že v případě nahlášení jiných požadavků než Problémů zajistí prvotní reakci na ně s návrhem jejich řešení do 5 pracovních dnů. Řešení těchto jiných požadavků zahájí Inekon do 30 dnů od schválení návrhu jejich řešení a ceny Zákazníkem, pokud není se Zákazníkem domluven jiný termín. Inekon není povinen dodržet tento termín u všech požadavků Zákazníka v případě, že jejich počet a náročnost objektivně překročí kapacitní možnosti konzultantů, které mohou být na řešení požadavků Zákazníka alokovány. V takovém případě budou požadavky řešeny v pořadí a termínech dle dohody.

(iii) V případě nedodržení Garantované reakční doby dle bodu (i) má Zákazník právo na slevu z ceny služby ve výši 20 % měsíční platby za každý započatý násobek Garantované reakční doby, maximálně do výše měsíční platby kumulativně za všechna prodloužení u všech požadavků. Do Reakční doby se však nezapočítává doba případné technologické údržby.

(iv) Podmínky poskytování služby:

- Problém bude Inekonu nahlášen bez zbytečného odkladu po jeho vzniku, přičemž bude v hlášení co nej přesněji a srozumitelnou formou specifikován, bude popsána situace a činnost, při které se objevil, a postup při případném pokusu o jeho odstranění.
- Zákazník poskytne veškerou součinnost potřebnou pro identifikaci příčiny Problému a jeho vyřešení.
- Problémy, za které neodpovídá Inekon, budou podle možností odstraněny, pokud si je Zákazník objedná, přičemž činnost týkající se jejich odstraňování je Zákazník povinen uhradit podle Ceníku.
- Problémy a jiné požadavky je třeba hlásit prostřednictvím Zákaznického portálu, pokud v konkrétním případě není domluveno jinak.
- Službu není možné využít k provedení prací souvisejících s implementací nebo reimplementací Produktu nebo jeho části,
- Závazek činí 3 měsíce od zahájení poskytování služby.

10.3. **Garance krizového servisu**

(i) Inekon garantuje, že v případě vzniku Krizové situace při užívání Produktů Zákazníkem bude v době sjednané v příloze Smlouvy o službách bezodkladně po nahlášení zahájeno její řešení. Lhůta pro vyřešení Krizové situace bude sjednána v příloze uzavřené Smlouvy o službách a běží od jejího nahlášení, avšak pouze v případě, že je funkční Vzdálená správa. Za vyřešení Krizové situace se považuje také poskytnutí náhradního řešení spočívajícího v dodání poslední funkční verze Produktu Zákazníka s obnovenými daty z poslední zálohy. Krizová situace může být také po přechodnou dobu vyřešena stanovením takových pravidel používání Produktu, při nichž bude působení vzniklého problému minimalizováno. Pro tento případ je lhůta pro úplné vyřešení Krizové situace sjednána v příloze Smlouvy o službách. Úhrada se netýká servisních zásahů, které řeší vady Produktů, na které se vztahuje záruka.

(ii) Podmínky poskytování služby:

- Samotné servisní zásahy provedené Inekonem v rámci Garance krizového servisu je Zákazník povinen uhradit podle Ceníku.

10.4. **Garantované pravidelné konzultantské práce / zvýšená podpora při plánování**

(i) Služba zahrnuje se Zákazníkem dopředu ve Smlouvě o službách sjednaný pravidelný objem práce konzultanta k Produktu za měsíc, vyjádřený počtem předplacených dní. Konkrétní práce jsou prováděné na základě operativních sjednání ad hoc a to ve sjednaných místech a v rozsahu vždy maximálně do výše aktuálně nevycerpaných předplacených dní za zvolenou časovou periodu, přičemž předplacený den je v rozsahu 8 konzultačních hodin. Inekon garantuje je Zákazníkovi, že mu umožní vyčerpat předplacené dny do 30.6. daného roku. Současně Zákazník je povinen vyčerpat předplacené dny do konce dané periody, neboť je nelze převést do další periody, přičemž zaplacená cena se nevrací.

(ii) Službu lze sjednat dopředu s rozdílným počtem předplacených dní během roku, což je výhodné zejména v období plánování, nebo významnějších změn v organizaci firmy Zákazníka, které tak jde ihned promítnat do plánovacích a reportingových nástrojů.

10.5. **Preventivní údržba**

(i) Služba zahrnuje profylaxi:

- databázového serveru MS SQL, přičemž její součástí je kontrola logů, optimalizace přidělení paměti RAM, vyčištění dočasných souborů, kontrola volného místa,
- zálohování dat Produktu u Zákazníka, jehož součástí je minimálně kontrola volného místa v úložišti záloh, kontrola obnovitelnost zálohy obnovou do testovací instalace, smazání starých záloh, Profylaxe v uvedeném rozsahu je prováděna 1x měsíčně na základě dohody Inekonem se Zákazníkem a může být prováděna mimo Pracovní dobu.

(ii) Podmínky poskytování služby:

- internetová konektivita v obvyklé kvalitě a bez výpadků s rychlostí řádově jednotek Mbit/s a více,
- umožněný vzdálený přístup pro Inekon ke všem serverům, na kterých je provozován Produkt,
- existence testovací instance Produktu v případě Instalace on-premise,
- Závazek činí 12 měsíců od zahájení poskytování služby.

10.6. **ABN/BNS online**

(i) V rámci této služby je zajišťován provoz Produktu nebo Modulů a/nebo dalšího softwarového vybavení Zákazníka na Infrastruktuře Inekonu nebo v ABRA cloudu s možností práce s nimi kdykoliv a odkudkoliv prostřednictvím internetu.

(ii) Podmínky poskytování služby:

- Službu lze poskytnout jen v případě, že má Zákazník licenci k poslední verzi Produktu nebo Modulů.
- Internetová konektivita v obvyklé kvalitě a bez výpadků s rychlostí řádově jednotek Mbit/s a více.
- Zákazník poskytne Inekonem po dobu poskytování služby přístup k Produktu, Modulům i veškerému dalšímu programovému vybavení umístěnému na Infrastruktuře Inekonu v rozsahu nutném k plnění povinností Inekonu ze Smlouvy o službách. Zákazník uzavřením Smlouvy o službách zároveň souhlasí s tím, aby Inekon poskytl přístupová oprávnění v případě potřeby svému subdodavateli. Zákazník se v souvislosti s tím zavazuje zajistit, aby vše, co ve smyslu tohoto odstavce Inekonem zpřístupní, bylo prosté právních vad.
- Zákazník umožní Inekonem aktualizaci Produktu nebo Modulů umístěných na Infrastruktuře na novější verzi. Inekon je povinen oznámit termín a trvání případného přerušení provozu služby Zákazníkovi alespoň tři dny předem. Součástí aktualizace není otestování a úprava skriptů a Uživatelských doplňků nad rámec standardní instalace.

10.10. **Poplatek za předčasné ukončení poskytování služeb.**

Pokud v důsledku výpovědi Smlouvy o službách Zákazníkem nebo výpovědi Smlouvy o službách z důvodů uvedených ve Smlouvě o službách nebo z důvodu výpovědi jednotlivé služby Zákazníkem bude Smlouva o službách nebo jednotlivá služba ukončena před uplynutím Závazku (byl-li sjednán), je Zákazník povinen spolu s úhradou ceny každé vypovězené služby za poslední měsíc jejího poskytování zaplatit Inekonem poplatek za předčasné ukončení poskytování služby, který se rovná výši průměrné měsíční platby za poslední rok poskytování každé vypovězené služby dle Smlouvy o službách (nebo průměrné měsíční platby v případě, že tato smlouva trvala dobu kratší než jeden rok), vynásobené počtem měsíců zbývajících do konce Závazku týkajícího se každé vypovězené služby, pokud jej k tomu Inekon vyzve.

10.11. **Výpověď poskytování jednotlivé služby.**

Inekon i Zákazník jsou oprávněni jednotlivou službu vypovědět písemnou výpovědí. Pokud není stanovena pro výpověď jednotlivé služby jiná výpovědní doba, činí výpovědní doba 2 měsíce, přičemž počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď druhé Smluvní straně doručena.

Další společná ustanovení k poskytování služeb:

10.7. **Doba poskytování služeb.**

Pokud v souvislosti s konkrétní službou není definováno nebo sjednáno jinak, Inekon poskytuje služby v Pracovní době. Po vzájemné dohodě je možno poskytovat služby, které mají být účtovány v hodinové sazbě, i mimo Pracovní dobu, a to s příplatkem, který se řídí Ceníkem. U ostatních služeb bude pro tyto případy dohodnuta odměna zvlášť.

10.8. **Subdodavatelé.**

Inekon je oprávněn využívat pro svou činnost dle Smlouvy o službách subdodavatele.

- 10.9. **Poskytování běžných konzultantských služeb, Využití Vzdálené správy, výkazy práce.** K poskytování služeb Inekon přednostně využívá Vzdálenou správu, pokud jsou pro to splněny předpoklady. Po poskytnutí služby vystaví výkaz práce s rozpisem poskytnutých služeb a zašle jej prostřednictvím Zákaznického portálu Zákazníkovi ke kontrole a odsouhlasení. Zákazník je povinen do 7 pracovních dnů sdělit prostřednictvím Zákaznického portálu, zda s výkazem práce souhlasí, nebo ve stejné lhůtě sdělit prostřednictvím Zákaznického portálu námitky proti údajům uvedeným ve výkazu práce. Souhlas s výkazem práce může Zákazník vyjádřit též podpisem na výkaz práce v listinné podobě. Zákazníkem odsouhlasený výkaz práce je vzájemně uznaným dokladem o dodání služby a zakládá Zákazníkovi povinnost uhradit ceny za všechny služby v něm uvedené. Jednotkové sazby se řídí platným Ceníkem v době realizace služby. Pokud Zákazník včas nesdělí námitky, nebo pokud nedoručí Inekon u podepsaný výkaz práce v listinné podobě ani do 10 pracovních dnů od dne, kdy mu byl prokazatelně doručen, stávají se služby v něm uvedené včetně jejich ceny Zákazníkem odsouhlasenými. Pokud dle posouzení Inekon bude nutné, aby Zákazník před poskytnutím služby pořídil zálohu dat, Inekon provede v takovém případě zásah až poté, co mu bude písemně či alespoň prostřednictvím e-mailu potvrzeno, že záloha byla provedena, nebo že požaduje poskytnutí služby bez zálohy dat.

11. ÚČINNOST

- 11.1. Tyto VOP jsou účinné od 2.7.2026 a účinnosti pozbydou dnem nabytí účinnosti pozdějších VOP.