

CENÍK

IPEX TELCO

Velkoobchodní platforma pro TELCO služby a Kontaktní centra

Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.

IPEX TELCO a.s.
Roháčova 77
130 00 Praha 3
IČ 08287627

Pro potřeby tohoto ceníku je místo IPEX TELCO a.s. používán též název IPEX TELCO nebo IPEX.

Platný od 1. 6. 2023

verze 2.0. z 15. 4. 2023

Obsah

Změny oproti předchozí verzi ceníku.....	3
1. Novinky a hitovky	4
2. Služby operátorské platformy.....	5
3. Hlasový modul.....	5
4. Modul kontaktního centra	6
a) Stávající uživatelské licence.....	6
b) Nové uživatelské licence	7
c) Voiceboty a chatboty	9
d) Integrace	10
e) Infrastruktura	11
f) Doprovodné služby	11
5. Operátorský SIP TRUNK	12
a) Pevná čísla v ČR	13
b) Mobilní čísla ČR	14
c) Zahraniční čísla	14
d) Barevná a zelená čísla ČR	14
e) API brány pro odesílání SMS a Faxů	15
f) Brány pro připojení PBX	16
6. Mobilní modul	16
7. Internet a housing	17
8. Ceník pevného volání	18
9. Ostatní položky	18
10. Parametry SLA a podpory	19
a) Vymezení předmětu SLA	19
b) Kategorie poruch a základ pro výpočet SLA	20
c) Garantované parametry a výše slev	21
d) Přehled SLA jednotlivých služeb	22
11. Další podmínky	23
a) Definice pojmů	23
b) Mazání CDR a nahrávek hovorů	23
c) Migrace na nové služby	24
d) Potvrzení podmínek a zřízení Služby	24
e) Minimální plnění	25

Změny oproti předchozí verzi ceníku

Verze 2.0 je major verzí původního ceníku platného od 1. 5. 2022, důvodem major verze je zcela nová struktura ceníku a grafická úprava. Nicméně většina cen základních služeb a další podmínky zůstávají beze změny, ceník se pouze rozšiřuje nebo se snižují ceny.

Služby hlasových a datových SIM byly vyčleněny do samostatného ceníku, v samostatném ceníku zůstávají ceny volání do zahraničí.

Seznam nevýznamnějších změn:

- a) Zrušení služby (rušené služby budou nadále poskytovány, nové služby nelze již objednat, lze objednat upgrade)
 - videokonference
 - internet pro firemní zákazníky
- b) Nově přidáné služby a podmínky – můžete využít i pro Vaše interní potřeby za velkoobchodní ceny
 - Nové typy licencí kontaktního centra
 - Voiceboty a chatboty
 - Zahraniční číslo s adresou
 - Mobilní čísla do trunku
 - Informace k migraci na nové služby
- c) Úpravy cen a podmínek
 - Zvýšení ceny Operátorského Modulu pro Hlasové služby v rámci Operátorské platformy
 - Snižované ceny SMS v API bráně
 - Upřesnění SLA a podmínek podpory
 - Upřesnění mazání CDR a nahrávek hovorů kontaktního centra

1. Novinky a hitovky

SIP TRUNKY A ÚSTŘEDNY PRO VAŠE ZÁKAZNÍKY NA 1 KLIK

Pro Vaše zákazníky si sami za pár minut můžete v B2B naklikat SIP Trunk a zpracovat přenos čísel a připojit jeho ústřednu Vaši hlasovou službou. Dosluhující telefonní ústřednu můžete nahradit ústřednou virtuální, tu máte naklikanou opět za pár minut.

SIP TRUNK
30 Kč / 4 kanály
55 Kč / 8 kanálů, 90 Kč / 15 kanálů, ...
Zpoplatněno dle počtu kanálů + partner hradí odchozí volání za velkoobchodní ceny, příchozí hovory jsou zdarma.

TELEFONNÍ ÚSTŘEDNA
100 Kč / 1 uživatel
partner 50 Kč / 1 uživatel
Zpoplatněno dle počtu uživatelů + partner hradí odchozí volání za velkoobchodní ceny, je účtováno minimální plnění v licencích 300 Kč / ústředna.

NÁHRADA PROBLEMATICKÝCH GSM BRAN

Vy i Vaši zákazníci můžete konečně vyhodit problematické GSM brány. Posílejte garantované SMS přes SMS bránu. Propagujte se mobilním číslem, kdy můžete přijímat na jenom čísle více hovorů současně. Číslo můžete využít i pro SMS chat (zákazníci tak mohou na Vaše SMS odpovědět).

SMS BRÁNA
50 Kč za SMS + FAX bránu
od 0.80 Kč / 1 SMS (pro větší objemy)
Zpoplatněno po SMS + se hradí poplatek za bránu. Jedná se o bulk SMS, takže na ně není možné odpovědět. Lze objednat alias za 675 Kč / měs.

MOBILNÍ ČÍSLA portovaná do pevné sítě
500 Kč / 1 číslo
partner 400 Kč / 1 číslo
Zpoplatněno po číslech + partner hradí odchozí volání za velkoobchodní ceny, příchozí hovory jsou zdarma. SMS brána je zpoplatněna 500 Kč + 1.5 Kč / SMS.

AUTOMATIZACE A ROBOTIZACE KOMUNIKACE S KLIENTY

Vy i Vaši zákazníci si můžete udělat pořádek v telefonech a e-mailech a pomocí automatizací zásadně snížit náklady na zákaznickou podporu a ušetřit čas lidí s využitím technologií umělé inteligence, integrace systémů a automatizace komunikace ať už hlasové, či e-mailové.

VIRTUÁLNÍ ASISTENTI - Voiceboti	
BASIC 4 500 Kč	PREMIUM 7 500 Kč
partner -15% 3 825 Kč	partner -15% 6 375 Kč
Zpoplatněn Voicebot, k dispozici je i platforma za 30 000 Kč (pro partnera za 25500 Kč) plnou administraci, kde si může partner sám vytvářet a upravovat scénáře. Dále je k dispozici obdobná paleta chatbotů a obdobných cenových relací.	

KONTAKTNÍ CENTRA - nejžádanější typ PROFI	
Call centrum 500 Kč / už.	Helpdesk 700 Kč / už.
partner -15% 400 Kč	partner -15% 560 Kč
Zpoplatněno dle počtu uživatelů + partner hradí odchozí volání za velkoobchodní ceny. K dispozici jsou zvýhodněné licence START, pro integrace vhodné licence ENTERPRISE a pro uživatele mimo podporu cenově výhodně MINI.	

Zakupte si pro zákazníka presales, implementaci a podporu a IPEX vše zařídí za Vás od A do Z.

Využijte program pro podporu prodeje kontaktních center a Voicebotů a dosáhněte na slevu až 20%.

2. Služby operátorské platformy

OPERÁTORSKÁ PLATFORMA je určena pro operátory, kteří chtějí poskytovat hlasové služby svým jménem svým zákazníkům a nechtějí investovat do vlastních ústředen, jejich správy a do propojení s operátory.

OPERÁTORSKÁ PLATFORMA VOIPEX ISP	platforma-ISP	0 Kč/ měs.
Aktivace Operátorské platformy	start_operator	1 000 Kč/ jedn.

Platforma je spravována v **B2B portálu** a umožňuje **správu koncových ceníků** a **Billing**, generuje pravidelné **reporty pro ČTÚ** a obsahuje **API** pro stahování podkladů k fakturaci a administraci. Pro rezidentní a firemní zákazníky lze na platformě provozovat následující moduly a v jejich rámci **objednat a konfigurovat tyto služby**:

Hlasový modul

- i. **SIP registrace**
- ii. **SIP trunky**

Modul kontaktního centra

- iii. **Telefonní ústředny**
- iv. **Call centra**
- v. **Helpdesky**
- vi. **Voiceboty a Chatboty**

Operátorský SIP trunk

- vii. **Pevná a barevná čísla v ČR**
- viii. **Pevná čísla v zahraničí**
- ix. **Mobilní čísla v ČR**
- x. **API brána pro SMS a faxy**

Mobilní modul

- xi. **Hlasové a datové SIM**

3. Hlasový modul

Hlasový modul umožňuje zřídit v ceně modulu až 250 SIP registrací (při plném využití vychází cena 4 Kč / registrace), pro větší počet registrací je stanovena projektová cena. Služba SIP registrace je vhodná pro rezidentní zákazníky jako náhrada pevné linky, služba nepodporuje zkrácené volby (klapky) a nenahrazuje tudíž telefonní ústřednu.

Operátorský Modul pro Hlasové služby	vPBX-ISP/voip	1 500 Kč/ měs.
SIP registrace	sip_registrace	0 Kč/ měs.

V rámci hlasového modulu lze dále zřizovat SIP Trunk (SIP KONEKTOR) pro připojení telefonních ústředěn firemních zákazníků, tyto trunky jsou využívány i pro modul kontaktního centra, v rámci aktivace telefonní ústředny / call centra je tento trunk zřízen automaticky a zdarma. Poplatky níže se týkají jen samostatných SIP Trunků bez ústředny / kontaktního centra IPEX.

Ceník SIP trunků – zpoplatněno po kanálech

SIP KONEKTOR – 2 HOVOROVÉ KANÁLY	linky_sip_2_kanalu	15 Kč/ měs.
SIP KONEKTOR – 4 HOVOROVÉ KANÁLY	linky_sip_4_kanalu	30 Kč/ měs.
SIP KONEKTOR – 8 HOVOROVÝCH KANÁLŮ	linky_sip_8_kanalu	55 Kč/ měs.
SIP KONEKTOR – 15 HOVOROVÝCH KANÁLŮ	linky_sip_15_kanalu	90 Kč/ měs.
SIP KONEKTOR – 30 HOVOROVÝCH KANÁLŮ	linky_sip_30_kanalu	150 Kč/ měs.

4. Modul kontaktního centra

V rámci kontaktního centra lze objednávat pro jednotlivé uživatele licence telefonní ústředny, call centra a helpdesku, dále pak moduly Voicebot a Chatbot.

Operátorský Modul pro kontaktní centra	vPBX-ISP/kontc	0 Kč/ měs.
--	----------------	------------

Nově je připraven program pro podporu prodeje Kontaktních center a Voicebotů, kdy velkoobchodní ceny licencí a modulů vycházejí z doporučených koncových cen a dle objemu tržeb partnera v modulu kontaktního centra se zvyšuje jeho marže cca následovně:

Objem tržeb / měs	< 15 tis.	< 30 tis.	< 50 tis	> 50 tis.
V rámci sítě IPEX	10%	15%	20%	projektově

a) Stávající uživatelské licence

Stávající licence budou postupně migrovány na licence PROFI a MINI (viz další kapitola), což nebude znamenat žádnou technickou změnu (poběží na stejné ústředně), ale pouze změnu evidenční (přejmenování), ceny jsou téměř identické. Migrační schéma je v posledním sloupci. Při využívání integrací (CRM okno) je potřeba přejít na licence ENTERPRISE.

Uživatelská licence Volání	user_pbx	35 Kč/ měs.	Call centrum MINI
Uživatelská licence Komplet	user_uc	70 Kč/ měs.	Call centrum MINI
Uživatelská licence Call centrum 2.0	user_cc2	405 Kč/ měs.	Call centrum PROFI
Uživatelská licence Ticketing	user_ticketing	620 Kč/ měs.	Helpdesk ROFI
Uživatelská licence Ticketing - občasný uživatel	user_ticketing_o	225 Kč/ měs.	Helpdesk MINI
Uživatelská licence Helpdesk	user_helpdesk2	980 Kč/ měs.	Omnichannel PROFI

b) Nové uživatelské licence

Po aktivaci modulu kontaktního centra lze v B2B pro pracovníky podpory objednávat nové licence 3 typů: START, PROFI a ENTERPRISE. Neplatí se za funkce, které zákazník nepotřebuje. Pro ostatní pracovníky jsou určeny cenově zvýhodněné licence MINI. U licence Call Centrum MINI je možný provoz samostatně, Helpdesk MINI a Omichannel MINI je možné provozovat pouze jako doplněk Plné licence.

Přehled funkcí licenci kontaktního centra	Plné licence			Doplňkové licence
	START	PROFI	ENTERPRISE	MINI
Část Call centrum				
Telefonní služby (tel. čísla a SIP trunk)	✓	✓	✓	✓
Virtuální ústředna	✓	✓	✓	✓
Fronty pro příchozí hovory	max 2 fronty	✓	✓	X
Grafické IVR	pevné scénáře	✓	✓	✓
Nahrávky hovorů	1 GB – cca. 100 hodin nahrávek	2 GB – cca. 200 hodin nahrávek	2 GB – cca. 200 hodin nahrávek	1 GB – cca. 100 hodin nahrávek
Stereo nahrávky ve formátu FLAC	X	X	✓	X ****
Délka uložení nahrávek a CDR	max. 6 měsíců	max. 6 měsíců	volitelně až 5 let	max. 6 měsíců ****
SMS chat	X	X	✓	X ****
Wallboard	X	X	✓	X
CRM, ERP integrace	pouze čtení **	pouze čtení **	čtení i zápis ***	X ****
Workforce Manager (plánovač), Prediktivní dialer 2 kanály *, SIEM, management GSM bran	X	X	✓	X ****
Část Helpdesk				
Tiketovací a procesní systém	✓	✓	✓	✓
Tiketovací fronty	max 2 fronty	✓	✓	X ****
E-mail	✓	✓	✓	✓
Webové a uživatelské formuláře	X	X	✓	X ****
Webchat	✓	✓	✓	✓
Facebook messenger	✓	✓	✓	✓
Předpřipravené odpovědi, štitky s automatizací, CRM (Zákazníci), Kontakty, Pohledy	✓	✓	✓	✓
Jednoduchá automatizace, Úkoly, SLA, Priority, Kategorie, Hodnocení spokojenosti, Znalostní báze, Dokumenty	X	✓	✓	X ****
Pokročilá automatizace, Produkty, Portály, Vykazování času	X	X	✓	X ****
Ostatní vlastnosti				
API s technickou podporou	X	X	✓	X ****
RCC API pro Call centrum	X	X	✓	X ****
Celkem interakce na make.com v ceně	# 1 000	# 5 000	# 10 000	# 1 000 ****
Výpisy hovorů	✓	✓	✓	✓
Statistiky a reporty pro operátory	✓	✓	✓	X
Statistiky a reporty pro supervizory	✓	✓	✓	X
SLA ****	až 99.5 %	až 99.7 %	až 99.9 %	až 99.5 % ****

* cena dalších kanálů prediktivního dialeru bude stanovena zakázkově, místo prediktivního dialeru doporučujeme využít modernější Voiceboty

** K dispozici jsou hotové integrace přes modul kontakty bez možnosti zápisu do integrovaného IS (zobrazí se pouze informace o volajícím s proklikem do karty zákazníka), integrace pouze na vybrané systémy (typicky e-shop platformy, CRM a ERP systémy)

*** K dispozici jsou hotové on-line integrace na velké systémy s možností zápisu do integrovaného IS, buď přes aplikaci IPEX (CRM okno) nebo nativní integrace (typicky velké systémy), možnost zakázkových integrací

**** výše SLA závisí na typu zakoupené technické podpory

***** pokud jsou využívány i Plné licence, jsou tyto parametry dle parametrů plných licenci

Ceny licencí (účtováno měsíčně po uživateli)

Služba	ID služby	< 15 tis.	< 30 tis.	< 50 tis	EU cena
Licence Call centrum START	lic_cc_start	315 Kč	298 Kč	280 Kč	350 Kč
Licence Helpdesk START	lic_help_start	405 Kč	383 Kč	360 Kč	450 Kč
Licence Omnichannel START	lic_omni_start	675 Kč	638 Kč	600 Kč	750 Kč
Licence Call centrum PROFI	lic_cc_profi	450 Kč	425 Kč	400 Kč	500 Kč
Licence Helpdesk PROFI	lic_help_profi	630 Kč	595 Kč	560 Kč	700 Kč
Licence Omnichannel PROFI	lic_omni_profi	1 035 Kč	978 Kč	920 Kč	1 150 Kč
Licence Call centrum ENTERPRISE	lic_cc_ent	630 Kč	595 Kč	560 Kč	700 Kč
Licence Helpdesk ENTERPRISE	lic_help_ent	855 Kč	808 Kč	760 Kč	950 Kč
Licence Omnichannel ENTERPRISE	lic_omni_ent	1 305 Kč	1 233 Kč	1 160 Kč	1 450 Kč
Licence Call centrum MINI	lic_cc_mini	50 Kč	50 Kč	50 Kč	100 Kč
Licence Helpdesk MINI	lic_help_mini	225 Kč	213 Kč	200 Kč	250 Kč
Licence Omnichannel MINI	lic_omni_mini	315 Kč	298 Kč	280 Kč	350 Kč

Volitelné a automaticky účtované položky

Click to call tlačítko na web	mod_cc_c2c	400 Kč / měs.
10 GB nahrávek hovoru	cc_record-10g	180 Kč / měs.
Konektor do MS TEAMS **	BETA msteams_ext	120 Kč / už. / měs.
** Dostupné jako rozšíření licence PROFI nebo ENTERPRISE, ke službě je potřeba samostatný SIP TRUNK, uživatelé musí mít zakoupenou licenci MS TEAMS Phone Standard (ta je k dispozici jako samostatný addon v ceníkové ceně 6.5 € nebo je součástí E5 licence), uživatel s konektorem do MS TEAMS nemůže v aktuální verzi obsluhovat hovory ve frontě cc.		
Konektor pro SIM do call centra	BETA mob_ext	200 Kč / už. / měs.
Příchozí hovor na SIM (číslo) mobilního telefonu je nejdříve směrován na telefonní ústřednu/call centrum IPEX, kde ho lze nahrát a podle stavu uživatele mu hovor předat buď na jeho pevný telefon (pokud sedí u počítače) nebo na mobil. Pokud sedí uživatel u počítače, může mu vyskočit při příchozím hovoru okno s informacemi o volajícím. Do tohoto okna si může zapsat poznámku k hovoru.		
Speech to Text	stt	3 Kč / min.
Text to Speech	tts	3 Kč / min.
IP konektor do zařízení třetích stran – 1 kanál	user_ipkonektor	225 Kč / měs.
IP konektor do zařízení třetích stran – 2 kanály	user_ipkonektor_2	405 Kč / měs.
IP konektor do zařízení třetích stran – 4 kanály	user_ipkonektor_4	720 Kč / měs.
IP konektor do zařízení třetích stran – 8 kanálů	user_ipkonektor_8	1 260 Kč / měs.
IP konektor do zařízení třetích stran – 15 kanálů	user_ipkonektor_15	2 000 Kč / měs.
IP konektor do zařízení třetích stran – 30 kanálů	user_ipkonektor_30	2 700 Kč / měs.

c) Voiceboty a chatboty

Bot roboticky komunikuje s klientem hlasem nebo chatem a (částečně) nahrazuje operátora, usnadňuje zákazníkovi navigaci, může zakládat trouble tickety a provádět další automatizace, aktivně volat zákazníkovi a podobně.

VOICEBOT	LITE	BASIC	PREMIUM	ULTIMATE
Počet minut v ceně *	250	1 000	2 000	10 000
Počet hovorových kanálů	2	4	8	30
Scénáře a témata **	1 scénář pro 1 téma, hotová šablona	3 scénáře pro 1 téma, s úpravou šablony	5 scénářů pro 2 témata, vlastní šablony	10 scénářů pro 5 témat, vlastní šablony
Jazyková mutace ***	1	1	2	4
Konektor do KC IPEX	Ano	Ano	Ano	Ano
Typ komunikace	pouze příchozí	příchozí / odchozí	příchozí/odchozí	příchozí/odchozí
Aktivní vytáčení (kampaně) + API	Ne	Ne	Ano	Ano
Integrace přes make.com ****	Ne	Ano	Ano	Ano
Externí API (databáze, CRM atd)	Ne	Ne	Ano	Ano
Administrace	Ne	Ne	Ne	Ano (pro tvorbu scénářů)
Notifikace zákazníka *****	SMS	SMS	SMS, E-mail z API	SMS, E-mail z API
Notifikace operátora *****	SMS, E-mail	SMS, E-mail	SMS, E-mail, API	SMS, E-mail, API

* Tarifikační 15+15, minuty se nepřevádí do dalšího měsíce, jsou hrazeny další minuty nad limit

** scénář je script (definice) chování voicebota, téma je oblast, kterou scénář(e) řeší, konkrétně PODPORA, SPOKOJENOST, DOSTUPNOST, TELEMARKETING, VYMAHÁNÍ

*** k dispozici je aktuálně Čeština, Slovenština, Polština, Angličtina

**** hradí se transakce na make.com, ty jsou buď v ceně licenci START, PROFI a ENTERPRISE nebo se musí dokupovat, viz kapitola č. 4. integrace

***** cena za SMS je hrazena dle ceníku, e-mail je zdarma

CHATBOT	LITE	BASIC	PREMIUM	ULTIMATE
Počet interakcí v ceně *	10 000	50 000	50 000	50 000
Počet botů	1	1	1	3
Počet větví k dané problematice	1	3	4 až 10	desítky
Jazyková mutace **	1	2	4	4 v ceně
Konektor do KC IPEX ***	Ano	Ano	Ano	Ano
Způsob fungování	stromová struktura	stromová struktura	stromová struktura + NLP	stromová struktura + NLP
Centrální administrace botů	Ne	Ne	Ne	Ano/Ne
Počet editorů ****	Ne	Ne	1	3
Integrace na systémy třetích stran	Ne	Ano - jen vybrané	Ano - 2	Ano - 4

* Za interakci je považována každá reakce chatbota, tedy např. i jeho automatické pozdravení v chatu a každá jednotlivá odpověď. Pokud je v komunikaci využit NLP, a/nebo integrace na systém 3. strany, jsou účtovány naráz 3 interakce

** V rámci jazykových mutací je k dispozici 100+ jazyků

**** Editor je uživatel s plným oprávněním (může např. tvořit konverzace, pracovat s NLP a zobrazit si analytiku)

Ceny Voicebotů a Chatbotů (účtováno měsíčně)

Služba	ID služby	< 15 tis.	< 30 tis.	< 50 tis	EU cena
Voicebot LITE	vbot_lite	1 350 Kč	1 275 Kč	1 200 Kč	1 500 Kč
Voicebot BASIC	vbot_basic	4 050 Kč	3 825 Kč	3 600 Kč	4 500 Kč
Voicebot PREMIUM	vbot_premium	6 750 Kč	6 375 Kč	6 000 Kč	7 500 Kč
Voicebot ULTIMATE	vbot_ultimate	27 000 Kč	25 500 Kč	24 000 Kč	30 000 Kč

Chatbot LITE	chbot_lite	1 350 Kč	1 275 Kč	1 200 Kč	1 500 Kč
Chatbot BASIC	chbot_basic	4 050 Kč	3 825 Kč	3 600 Kč	4 500 Kč
Chatbot PREMIUM	chbot_premium	6 750 Kč	6 375 Kč	6 000 Kč	7 500 Kč
Chatbot ULTIMATE	chbot_ultimate	13 500 Kč	12 750 Kč	12 000 Kč	15 000 Kč

Doplňky a rozšíření

Další minuta hovoru Voicebota	vbot-1min	3 Kč / min.
Další editor *	chbot_editor	1 000 Kč / měs.
Další chatbot *	chbot_chatbot	250 Kč / měs.
Dalších 25000 interakcí	chbot-25t	500 Kč / měs.

* Pouze pro verzi PREMIUM a ULTIMATE

d) Integrace

K dispozici jsou integrace na velké systémy **Salesforce**, **MS Dynamics**, **SUGAR CRM**, **K2** a **OneClick**, přičemž Salesforce a OneClick jsou nativní doplňky v těchto aplikacích, ostatní integrace jsou realizovány přes CRM okno IPEX.

Pomocí **platformy make.com** jsou realizovány s CRM oknem IPEX integrace **Shoptet** a **Prestashop**, pomocí této platformy lze velmi snadno realizovat integrace na další z více než 1000 zde dostupných systémů, viz <https://www.make.com/en/integrations>.

Na make.com si můžete zřídit vlastní účet, nebo můžete využít transakce obsažené v ceně licenci:

	START	PROFI	ENTERPRISE
Transakce na make.com	# 1 000 / zák.	# 5 000 / zák.	# 10 000 / zák.

Transakce lze dokoupit:

Transakce na make.com – 10000 trans.	make-10k	500 Kč / měs.
--------------------------------------	----------	---------------

K dispozici jsou další integrační metody: **API**, **remote API komunikátoru**, **webhooky** a podobně.

e) Infrastruktura

V ceně licenci je sdílený virtuální server, který svým výkonem postačí po malé desítky uživatelů v běžném způsobu používání. V případě většího počtu uživatelů a na výkon náročného používání je potřeba přechod na výkonnější server – cena stanovena zakázkově. Je možný i provoz na HW v datovém centru zákazníka.

f) Doprovodné služby

Pomocí uceleného konceptu poskytovaných služeb týmem zkušených techniků a konzultantů je možné vytěžit Kontaktní centrum na maximum. **Je zajištěn celý životní cyklus poskytované služby** od Vstupní (presales) analýzy, přes implementaci a školení, až po zajištění technické podpory s SLA a dalšího rozvoje **ve 4 úrovních**:

Presales podpora	Základ v licenci	BRONZE ★	SILVER ★★	GOLD ★★★	PLATINUM ★★★★
Implementace					
Školení					
Technická podpora					

Doporučenou úroveň služeb (Presales, Implementace a Školení) pro dodávku kontaktního centra zkalkulujeme na míru konkrétní zakázky.

Pro zákazníky partnera doporučujeme zakoupit **Technickou podporu** formou měsíčního poplatku. Podpora obsahuje rychlou reakci na požadavky, nejvyšší SLA a velmi výhodnou hodinovou sazbou. Vhodné pro zákazníky, kterým na jejich zákaznicích opravdu záleží, chtějí vysoké SLA a prostor pro rozvoj systému.

Přehled parametrů SLA a technické podpory

Typ podpory	Základ v licenci	BRONZE ★	SILVER ★★	GOLD ★★★	PLATINUM ★★★★
Výše SLA	97 %	99 %	99,5 %	99,7 %	99,9 %
PARAMETRY SLA					
Reakční doba	bez garance	8 hodin	4 hodiny	2 hodiny	30 minut
Max. oprava (FIX)	bez garance	24 hodin	12 hodin	6 hodin	3 hodiny
Proaktivní dohled	NE	NE	ANO	ANO	ANO
PARAMETRY PODPORY					
Reakční doba	bez garance	48 hodin	24 hodin	8 hodin	4 hodiny
Podpora v ceně měsíčně	-	-	1 hodina	3 hodiny	6 hodin
Kontakt podpory	1. úroveň podpory	2. úroveň podpory	2. úroveň podpory	osobní technik	osobní konzultant
Konzultace k rozvoji	Ne	Ne	Ne	Ne	4x ročně, á 2 hod. v ceně
HODINOVÁ SAZBA PODPORY					
Hodinová sazba	1 500 Kč	1 125 Kč	950 Kč	833 Kč	750 Kč

Ceník technické podpory

Podpora BRONZE 8 hodin (1MD)	support_bronze_1_1	10 000 Kč / jedn.
Podpora BRONZE 4 hodiny (1/2MD)	support_bronze_1_2	5 500 Kč / jedn.
Podpora BRONZE 2 hodiny (1/4MD)	support_bronze_1_4	3 000 Kč / jedn.
Podpora SILVER	support_silver	950 Kč/měs.
Podpora GOLD	support_gold	2 500 Kč/měs.
Podpora PLATINUM	support_platinum	5 000 Kč/měs.
Balíček dalších 4 hodin podpory	support-4h	3 800 Kč /měs.

Pro dodávky kontaktních center může partner pro dodávku služeb presales, implementace, školení a technické podpory:

- využít služeb od poskytovatele „na klíč od A do Z“ a vše si objednat u něj**
- část služeb zajistit ve vlastní režii a složitější práce si objednat u poskytovatele**
- vše zajistit ve vlastní režii**

Poskytovatel pro partnera provádí činnosti (vyjma bodu 1., kde je cena stanovena dohodou nebo formou zvýhodněných balíčků služeb) v hodinové sazbě.

Orientační ceník implementací (další položky projektově)

Implementace licence Call centrum MINI	cc	impl_uc	1 000 Kč / uživatel*
Implementace licence Omnichannel MINI	cc a help	impl_all_lite	2 500 Kč / uživatel*
Implementace licence Call centrum	cc	impl_cc	2 000 Kč / uživatel*
Implementace licence Helpdesk a Helpdesk MINI	help	impl_help	2 000 Kč / uživatel*
Implementace licence Omnichannel	cc a help	impl_all	3 500 Kč / uživatel*

Ceník prací v hodinové sazbě

Implementace hodinová	impl_hour	1 500 Kč / hod.
Školení hodinové	training_hour	1 500 Kč / hod.
Podpora hodinová	support_hour	1 500 Kč / hod.
Zákazkový vývoj	development_hour	2 000 Kč / hod.

Tyto sazby jsou aplikovány i na činnosti nad dalšími moduly mimo kontaktní centrum.

5. Operátorský SIP TRUNK

Operátorská platforma je připojena přes centrální ústřednu poskytovatele do telefonních sítí v ČR i zahraničí operátorským trunkem. Na centrální ústředně mohou být registrovány veškeré typy telefonních čísel, pomocí platformy je pak provoz směrován na jednotlivé služby (SIP registrace a trunky) zákazníků. Tariface je podle základního ceníku VOIPEX-WHS.

TELEFONNÍ LINKA přes internet – vyúčtování hovorného

linky_sip_count

dle Ceníku volání

Uskutečněné hovory jsou partnerovi účtovány dle ceníku hovorného v závislosti na objemu provozu (tržbám partnera v Operátorské platformě) a dle koncového ceníku (který si partner může sám nastavit) pak rozúčtovány jeho zákazníkům.

Ceník pro odchozí hovory

Tento ceník je používám pro odchozí hovory identifikované a) Pevnými čísly v ČR, b) Mobilními čísly v ČR, c) Zahraničními čísly a dokonce i d) Barevnými a zelenými čísly, pokud jsou použity pro identifikaci odchozího hovoru. Kompletní ceník je v kapitole 7. Ceník pevného volání.

	< 15 tis.	< 30 tis.	< 50 tis	> 50 tis.
V rámci sítě IPEX	Zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
ČR FIX	0.21	0.21	0.19	0.17
ČR MOB 21	0.43	0.43	0.43	0.43
ČR MOB	0.74	0.74	0.70	0.66
Tarifikace ČR	60 + 1	1 + 1	1 + 1	1 + 1

a) Pevná čísla v ČR

Jedná se o klasická 9místná čísla začínající kódem příslušného regionu (např. 2xxxxxxx pro Prahu), k dispozici jsou čísla pro všechny regiony.

Partner může svým zákazníkům přidělovat nová čísla z bloků dodaných poskytovatelem, do platformy lze i portovat čísla zákazníků.

Používání bloku 1 000 přenesených/přidělených telefonních čísel	blok10000/isp	100 Kč/ měs.
Používání bloku 10 000 přenesených/přidělených telefonních čísel	blok10000/isp	1 000 Kč/ měs.
Používání přeneseného geografického telefonního čísla	number_in_use	0.1 Kč/ měs.

Přidělení bloku nových čísel	cislo/blok	ZDARMA
Přenos telefonního čísla	transf_cislo	770 Kč/ jedn.
Přenos série telefonních čísel	transf_blok	1 540 Kč/ jedn.
Migrace čísla nebo série telefonních čísel v rámci sítě VOIPEX	migrace_voipex	500 Kč/ jedn.
Vrácení (RETURN) přeneseného geografického čísla původnímu vlastníkov čísla podle přidělu ČTÚ *	return_number	200 Kč/ jedn.
Přidělení bloku 10 telefonních čísel k Operátorskému SIP trunku	blok10/isp	100 Kč/ jedn.
Přidělení bloku 100 telefonních čísel k Operátorskému SIP trunku	blok100/isp	1 000 Kč/ jedn.

* Vrácení (RETURN) přeneseného geografického/negeograf. čísla nastane v situaci, kdy koncový účastník číslo ukončí a velkoobchodní zákazník/partner neprovede odchozí přenos již přeneseného čísla k jinému poskytovateli/operátorovi.

POZOR! Přenosy čísel se účtují mezi operátory, ale dle podmínek ČTÚ není možné poplatek za přenos vyúčtovat koncovému zákazníkovi.

b) Mobilní čísla ČR

Jedná se o standardní mobilní číslo, které je součástí SIP trunku přivedeného do ústředny / call centra. Hovory lze standardně přijímat v call centru, identifikovat se tímto číslem při zpětném volání a lze přijímat více souběžných hovorů. Číslo lze využít i pro SMS chat. K tomuto číslu již není k dispozici SIM pro použití v mobilním telefonu.

Mobilní číslo pro SMS chat a volání *	mobile_number	400 Kč / měs.
---------------------------------------	---------------	---------------

** Služba je omezena na 4 SIP kanály, pro vyšší zatížení bude předložena projektová cena. Doporučená cena pro koncového zákazníka je 500 Kč.*

c) Zahraniční čísla

Jsou určena pro firmy, které chtějí provozovat zahraniční číslo pro své provozovny působící v zahraničí. Obsahuje hlasový kanál pro 1 souběžný hovor, další hlasové kanály lze k číslu dokoupit. Použitelné jak pro příchozí volání, tak i pro odchozí volání, ceny dle ceníku služby Pevné volání.

Trendem poslední doby jsou restrikce ze strany mnoha národních Telekomunikačních úřadů, kdy vyžadují doložit fyzickou přítomnost v dané zemi, někdy fakturou od místního TELCO operátora, někdy nájemní smlouvou. Situace se stále mění, aktuální informaci k dané zemi sdělíme na dotaz.

Pro případy, kdy zákazník není fyzicky přítomen nabízíme službu Zahraniční číslo s adresou, kdy pro potřeby přidělení čísla zprostředkujeme přes subjekt splňující podmínky pro přidělení čísla.

		Cena partner	EU cena
Zahraniční číslo s hlasovým kanálem – zóna A *	cislo_zahrA	210 Kč / měs	250 Kč / měs.
Zahraniční číslo s hlasovým kanálem – zóna B **	cislo_zahrB	280 Kč / měs	350 Kč / měs.
Zahraniční číslo s adresou provozovny***	cislo_s_adresou	950 Kč / měs	1 000 Kč / měs.
Další hlasový kanál pro Zahraniční čísla	kanal_zahr	160 Kč / měs	200 Kč / měs.
Zahraniční Zelené číslo ****	zelene_cislo_zahr	400 Kč / měs	500 Kč / měs.
Aktivace Zahraničního čísla s hlas. Kanálem	aktiv_cislo_zahr	300 Kč / měs	500 Kč / jedn.
Aktivace dalšího hlasového kanálu - zóna A/B	aktiv_kanal_zahr	210 Kč / měs	350 Kč / jedn.
Aktivace Zahraničního Zeleného čísla	aktiv_zelene_zahr	800 Kč / měs	1 000 Kč / jedn.

** 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, Georgia, Panama, Peru, Porto Rico, Jižní Korea*

**** Belgie, Bulharsko, Francie, Chorvatsko, Německo, Nizozemí, Maďarsko, Polsko, Rakousko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko, Spojené království*

d) Barevná a zelená čísla ČR

Jsou určena pro firmy, které potřebují zlepšit svoji prezentaci a nabídnout zákazníkům jedno přístupové číslo zdarma, nebo za výhodných podmínek. Jsou přidělena buď nová telefonní čísla z rozsahu poskytovatele nebo z rozsahu ČTÚ, nebo mohou být přenesena čísla stávající. U Zeleného čísla zákazník využívá číslo s prefixem 800, u Barevného čísla prefixy 81x, 84x a 85x.

ZELENÉ ČÍSLO – vyúčtování hovorného	cislo_800_count	dle Ceníku volání
Zelené číslo *	zelene_cislo	235 Kč/ měs
Barevné číslo *	barevne_cislo	270 Kč/ měs
Příplatek za provoz zlatého čísla	zlate_cislo	200 Kč / měs.
* Doporučená cena pro koncového zákazníka je 250 Kč.		
Aktivace služby Barevné/Zelené číslo – z rozsahu IPEX	start_8XY/ipeX	990 Kč / jedn.
Aktivace služby Barevné/Zelené číslo – přenosem	start_8XY/transfer	990 Kč / jedn.
Aktivace služby Barevné/Zelené číslo – z rozsahu ČTÚ	start_8XY/ctu	5 990 Kč / jedn

Ceník pro příchozí hovory

Příchozí hovory na všechny typy čísel jsou zdarma, s výjimkou zelených čísel v ČR i zahraničí, které jsou zpoplatněny.

ZELENÉ ČÍSLO ČR *			BAREVNÉ ČÍSLO ČR **		ZELENÉ ČÍSLO ZAHRANIČÍ ***		
ZDARMA	0,75 Kč /min.	2,40 Kč /min.	DLE CENÍKU JEHO OPERÁTORA	POUZE PAUŠÁLNÍ POPLATEK	ZDARMA	0,75 Kč /min.	2,40 Kč /min.
hradí volající	hradí provozovatel z pevných sítí	hradí provozovatel z mobilních sítí	hradí volající	hradí provozovatel	hradí volající	hradí provozovatel z pevných sítí	hradí provozovatel z mobilních sítí

*Služba ZELENÉ ČÍSLO je zpoplatněna paušálním poplatkem, u služby jsou zpoplatněny uskutečněné příchozí hovory dle objemu provolaných minut, tyto hovory platí volaný a pro volajícího jsou zdarma. Tarifkace hovorného je 60+1. Doporučená cena pro koncového zákazníka je 0.90/ 3.50 Kč.

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

*** Doporučená cena pro koncového zákazníka je 0.90 / 3.50 Kč.

e) API brány pro odesílání SMS a Faxů

Slouží pro odesílání SMS, odesílání i příjem SMS a odesílání i příjem faxů. Lze odesílat/přijímat z aplikací IPEX (Komunikátor v Call centru, Helpdesk) nebo přes API.

API brána pro odesílání SMS a FAXů	api_gw	10 Kč/ měs.
Operátorská API brána pro odesílání SMS, FAXů, VOIP základní	api_gw+	50 Kč/ měs.
Operátorská API brána pro SMS, FAXy, VOIP a Mobily	api_gw++	100 Kč/ měs.
Textový alias pro odesílání SMS pro bulk	sms_alias	675 Kč/ měs.
Aktivace textového aliasu pro bulk	aktiv_sms_alias	1 500 Kč/ jedn.
Aktivace virtuálního faxu	start_fax	200 Kč/ jedn.

* SMS v ČR, Slovensku a Polsku mají (téměř) 100% doručitelnost, v EU velmi vysokou doručitelnost, u ostatního zahraničí záleží na zemi a operátorovi, někde to fungovat bude bez problémů, někde ne – to nelze dopředu stanovit, je potřeba otestovat (a pozor, záleží v dané zemi i na operátorovi).

Cenik za odeslané bulk SMS

	< 15 tis.	< 30 tis.	< 50 tis	> 50 tis.
SMS do GSM sítě v ČR	0.93	0.90	0.85	0.80
SMS do GSM sítě v SK	0.98	0.97	0.95	0.90
SMS do GSM sítě v zahraničí	3.0	3.0	3.0	3.0

SMS chat brána

K využití této brány je potřeba mít přidělené mobilní číslo do trunku, viz kapitola Mobilní čísla v ČR.

SMS brána pro odesílání i příjem SMS chatu **	sms_gw_chat	500 Kč / měs.
---	-------------	---------------

** Hradí se tento paušál za provoz brány + poplatek za číslo a 1,50 Kč za každou odeslanou SMS na mobilní síť v ČR.

f) Brány pro připojení PBX

Služba obsahuje převodník (port) z rozhraní (HTS, ISDN2, ISDN30) na SIP protokol (VoIP) a slouží pro připojení mezi klasickou PBX a SIP trunkem, nebo opačně.

2xHTS – pronajaté porty s 2 hovorovými kanály	2HTS_pronajem	210 Kč/ měs
4xHTS – pronajaté porty s 4 hovorovými kanály	4HTS_pronajem	420 Kč/ měs
8xHTS – pronajaté porty s 8 hovorovými kanály	8HTS_pronajem	830 Kč/ měs
1xISDN2 – pronajaté porty s 2 hovorovými kanály	ISDN2_pronajem	210 Kč/ měs.
2xISDN2 – pronajaté porty s 4 hovorovými kanály	ISDN4_pronajem	420 Kč/ měs.
4xISDN2 – pronajaté porty s 8 hovorovými kanály	ISDN8_pronajem	830 Kč/ měs.
1xISDN30/15 kanálů – pronajaté porty s 15 hovor. kanály	ISDN30/15_pronajem	1 250 Kč/ měs.
1xISDN30/30 kanálů – pronajaté porty s 30 hovor. Kanály	ISDN30/30_pronajem	1 890 Kč/ měs.

6. Mobilní modul

Mobilní služba je poskytována pod značkou MOBIL21, toto je i název mobilní sítě, který se objeví na displeji mobilního telefonu všech účastníků. Partner si může za podmínek dle Ceníku objednat svůj vlastní název sítě, počet vlastních názvů je omezen a poskytovatel zajištění této doplňkové služby negarantuje.

Mobilní modul obsluhuje SIM účty pro volání přes virtuální mobilní síť MVNO, je dimenzován na 500 aktivních SIM karet. V ceně je poskytnutí bloku 50 mobilních čísel a 10 SIM karet pro síť MOBIL21. Jednorázový odběr SIM karet je minimálně 20 kusů, jednorázový odběr mobilních čísel je 10. Měsíční cena za provoz SIM karty se účtuje za kalendářní měsíc a začíná se účtovat po její aktivaci. Maximální počet čísel v jedné portaci bloku čísel je 100, číslo N ve vzorci pro výpočet ceny za portaci vyjadřuje počet portovaných čísel. Mobilní data jsou účtována po 1kB, sčítají se oba směry (download/upload), po vyčerpání limitu jsou zablokována.

Operátorský Modul pro Mobilní služby	vPBX-ISP/mob	1 000 Kč/ měs.
--------------------------------------	--------------	----------------

Veškeré služby, ceny a podmínky pro poskytování mobilních služeb jsou k dispozici v samostatném ceníku.

7. Internet a housing

Partnerům jsou poskytovány operátorské vysokokapacitní přípojky do internetu o kapacitách od 1 do 50Gbps s přípojným bodem Cecolo Praha, součástí může být i datový L2 okruh do lokality partnera a housing pro umístění technologie partnera.

Technické řešení a ceny jsou stanoveny projektově, dle dané zakázky.

INTERNET ISPLINK 100 Mbps – xx Gbps	isplink/projekt	projektově
DATOVÝ L2 OKRUH 10 Mbps – xx Gbps	vlan/projekt	projektově
Aktivace Internetové přípojky ISPLINK	start_isplink	projektově
Aktivace Datového L2 okruhu	start_vlan	projektově
Housing antény do velikosti 35 cm – 120 cm	ant/projekt	projektově
Pronájem MW spoje	MW/projekt	projektově
Instalace MW spoje	start_MW	projektově
SERVERHOUSING 1U, 2U, 4U	house/projekt	projektově
Aktivace Servehousing (1U, 2U, 4U)	start_house	projektově

8. Ceník pevného volání

Partner hradí za odchozí provoz ze své sítě přes síť Poskytovatele následující ceny (Kč bez DPH/min):

1. Bezplatné hovorné v rámci ČR (Identifikace čísel podle OpID v centrální databázi RNPDB)								
Zóna	< 15 tis.		< 30 tis.		< 50 tis.		> 50 tis.	
	Sazba	Tarifikace	Sazba	Tarifikace	Sazba	Tarifikace	Sazba	Tarifikace
ČR - Tísňová volání (112,150,155,156,158)	zdarma	60+1	zdarma	1+1	zdarma	1+1	zdarma	1+1
ČR - Protikorupční linka (199)	zdarma	60+1	zdarma	1+1	zdarma	1+1	zdarma	1+1
ČR - Zelená linka (800)	zdarma	60+1	zdarma	1+1	zdarma	1+1	zdarma	1+1
ČR - Volací karty (822)	zdarma	60+1	zdarma	1+1	zdarma	1+1	zdarma	1+1
ČR - Pevná síť VOIPEX (IPEX a.s.)	zdarma	60+1	zdarma	1+1	zdarma	1+1	zdarma	1+1

2. Hovorné za odchozí hovory do pevných a mobilních sítí v ČR, neveřejných sítí a čísel 910								
Zóna	< 15 tis.		< 30 tis.		< 50 tis.		> 50 tis.	
	Sazba	Tarifikace	Sazba	Tarifikace	Sazba	Tarifikace	Sazba	Tarifikace
ČR - Pevné sítě ve špičce (2,3,4,5)	0,21	60+1	0,21	1+1	0,19	1+1	0,17	1+1
ČR - Pevné sítě mimo špičku (2,3,4,5)	0,21	60+1	0,21	1+1	0,19	1+1	0,17	1+1
ČR - Mobilní síť MOBIL21 a MVNO partneři	0,43	60+1	0,43	1+1	0,43	1+1	0,43	1+1
ČR - Mobilní sítě (6,7)	0,74	60+1	0,74	1+1	0,70	1+1	0,66	1+1
ČR - VoIP sítě ve špičce (910)	0,21	60+1	0,21	1+1	0,19	1+1	0,17	1+1
ČR - VoIP sítě mimo špičku (910)	0,21	60+1	0,21	1+1	0,19	1+1	0,17	1+1
ČR - Neveřejné sítě ve špičce (95x,972,973,974)	0,31	60+1	0,31	1+1	0,29	1+1	0,27	1+1
ČR - Neveřejné sítě mimo špičku (95x,972,973,974)	0,31	60+1	0,31	1+1	0,29	1+1	0,27	1+1

3. Hovorné za odchozí hovory na zvláštní čísla a ostatní služby v ČR			
	Ve špičce	Mimo špičku	Tarifikace
Modrá linka (81x, 83x, 84x)	0,39	0,39	60+1
Bílá linka (840, 841, 842, 848)	1,29	0,85	60+1
CZ Info 1 - Inform. o telef. číslech v ČR (1180)	28,80	28,80	60+60
CZ Info 2 - Inform. o telef. číslech v zahr. (1181)	28,80	28,80	60+60
CZ Info 3 - Komerční služby (10, 131, 14)	3,50	3,50	60+1
CZ Info 4 - Komerční služby (12XX, 140XX)	3,00	3,00	60+1
CZ Info 5 - Informační služby (14141, 14714)	3,50	3,50	60+1
CZ Info 7 - Mobile Asistent (1188)	28,80	28,80	60+60

5. Ceník mezinárodních hovorů	
Podrobný ceník mezinárodních hovorů je dostupný na adrese http://www.ipex-telco.cz/files/uploads/2019/07/cenik_voipex_whs_telefonni_pripojeni_mezinarodni.pdf	

9. Ostatní položky

Dofakturace minimální účtované částky	min_účet	dle výše fakturace v daném měsíci
Sleva za nedodržení SLA	sleva_SLÁ	dle objemu výpadků
Sleva na aktivací poplatek	sleva_start	dohodou

Poplatek za vystavení upomínky	upomínka	150 Kč/ jedn.
Poplatek za znovuspuštění služby pro neplacení	restart	1500 Kč/ jedn.
Poplatek za papírovou fakturu	invoice	50 Kč/ jedn.

10. Parametry SLA a podpory

Služby Kontaktního centra IPEx mají v základu garanci SLA 97 % pro odstranění poruchy a podporu bez garantované reakční doby účtovanou v základní hodinové sazbě.

Vyšší SLA, vyšší úroveň podpory s výhodnějšími hodinovými sazbami lze získat zakoupením vyšší úrovně podpory. V rámci podpory jsou prováděny nejen běžné úpravy systému (např. konfigurace nových uživatelů ale i další rozvoj systému (např. optimalizace procesů).

SLA TELCO a ostatních služeb jsou uvedeny v bodě 10.d), pokud není SLA uvedeno, platí základní SLA 97%.

a) Vymezení předmětu SLA

Všechny periodicky poskytované služby mají garantovanou úroveň kvality jejich poskytování, tzv. SLA.

SLA se týká pouze Poruch. 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).

SLA se netýká Závad. 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).

Do poruch se nezahrnují:

- Události globálního rozsahu s dopadem na významnou část poskytovatelů služeb v ČR (např. výpadek datového centra CeColo, problémy v propojení hlasových sítí operátorů „velké 3“, globální DDOS útoky na klíčové síťové zdroje v ČR a podobně)
- Události typu Závada (definované ve VOP v 2.10), tj. události, jejichž příčina leží na straně zákazníka či jeho dodavatele (např. chyba obsluhy, nefunkční e-mailová služba, rekonfigurace sítě vedoucí k nedostupnosti služeb a podobně)
- Vlastnosti systému, které chtěl Zákazník nově využít, byly jím očekávány, ale ukázaly se jako nedostupné nebo nefunkční

Poruchy jsou řešeny Poskytovatelem na jeho náklady a Zákazník má navíc nárok na poskytnutí slevy dle podmínek SLA.

Veškerá ostatní činnosti Poskytovatele nad rámec řešení Poruchy, jako jsou konfigurace systému a konzultace ohledně poskytovaných služeb, popřípadě požadavky, které byly nahlášeny jako porucha, ale jednalo se o závadu (na straně účastníka) jsou poskytovány v rámci podpory a jsou zpoplatněny.

b) Kategorie poruch a základ pro výpočet SLA

Poruchy jsou dle jejich závažnosti rozděleny do 3 kategorií:

MINOR	MEDIUM	CRITICAL
Služba funguje všem uživatelům pouze s drobnými omezeními, které vedou se snížení komfortu uživatele, ale zákazník je obsloužen bez omezení .	Služba funguje s funkčními či kvalitativními omezeními, nebo nefunguje pro méně než 30% uživatelů. Uživatel pracuje s velkými obtížemi a zákazník je obsloužen jen částečně .	Služba vůbec nefunguje alespoň 70% uživatelů, nebo je její kvalita natolik snížena, že služba reálně nepoužitelná. Uživatel nemůže pracovat a zákazník není vůbec obsloužen .

U CRITICAL a MEDIUM poruch je základem pro výpočet slevy za nedodržení měsíční dostupnosti cena všech tzv. afektovaných služeb a u MINOR poruch není tato forma slevy uplatňována. Doba pro výpočet SLA činí 30 dnů v měsíci, 24 hodin denně, tedy 720 hodin měsíčně.

Afektovanými službami je míněna konkrétní služba (=položka na faktuře), při dílčí nefunkčnosti dané služby je považována za nefunkční celá služba. Pokud je daná služba poskytnuta vícenásobně (typicky služby účtovány po uživatelských licencích), jsou za afektovanou službu považovány pouze nefunkční služby (u konkrétních uživatelů). Pokud jsou díky nedostupnosti určité služby nedostupné i další služby, jsou za afektovanou službu považovány všechny tyto služby. Do základu pro výpočet slevy se nezapočítávají položky účtované podle spotřeby.

c) Garantované parametry a výše slev

Typ podpory a s tím spojeného SLA					
Typ podpory	Základ v licenci	BRONZE ★	SILVER ★★	GOLD ★★★	PLATINUM ★★★★
Výše SLA	97 %	99 %	99,5 %	99,7 %	99,9 %
Parametry SLA					
Reakční doba	bez garance	8 hodin	4 hodiny	2 hodiny	30 minut
Max. oprava (FIX)	bez garance	24 hodin	12 hodin	6 hodin	3 hodiny
Hlášení závady	po-pá, 8-16 h.	po-pá, 7-19 h.	po-ne, 0-24 h	po-ne, 0-24 h	po-ne, 0-24 h
Proaktivní dohled	NE	NE	ANO	ANO	ANO
Parametry podpory					
Reakční doba	bez garance	48 hodin	24 hodin	8 hodin	4 hodiny
Zakázkové úpravy	Ne	ne	Ne	částečná *	ano *
Podpora v ceně měsíčně	-	-	1 hodina	3 hodiny	6 hodin
Kontakt podpory	1. úroveň podpory	2. úroveň podpory	2. úroveň podpory	osobní technik	osobní konzultant
Konzultace k rozvoji	Ne	ne	Ne	ne	4x ročně, a 2 hod. v ceně
* Pouze úpravy, které zapadají do konceptu projektu, úpravy mohou být placené					
Sleva za nedodržení SLA (měsíční dostupnosti)					
dostupnost ≥ 99,9%	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
99,9 % > dostupnost ≥ 99,7%					10,0 %
99,7 % > dostupnost ≥ 99,5%				10,0 %	20,0 %
99,5 % > dostupnost ≥ 99,0%			10,0 %	20,0 %	30,0 %
99,0 % > dostupnost ≥ 97,0%		10,0 %	20,0 %	30,0 %	40,0 %
97,0 % > dostupnost ≥ 95,0%	10,0 %	20,0 %	30,0 %	40,0 %	50,0 %
95,0 % > dostupnost ≥ 90,0%	20,0 %	30,0 %	40,0 %	50,0 %	70,0 %
90,0 % > dostupnost	30,0 %	40,0 %	50,0 %	60,0 %	90,0 %
Sleva za nedodržení maximální doby opravy					
Za každou další započatou hodinu nad sjednanou dobu opravy	0,3 %	0,5 %	0,8 %	0,9 %	1,0 %

Služby tyto postpaid jsou fakturovány za kalendářní měsíc v měsíci následujícím. Pro potřeby výpočtu SLA je měsícem míněno období od 26. dne 00:00 předchozího kalendářního měsíce před měsícem, za který jsou fakturovány služby do 25. dne 24:00 příslušného měsíce. Služby tyto prepaid jsou fakturovány ode dne spuštění služby, ale SLA je vyhodnocováno ve stejném období, jako u postpaid.

Za poruchu se pro účely SLA považuje událost, že Službu není možno plně využít pro problém technického nebo provozního charakteru. Výpadek služeb (např. call centra), 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 doba pro výpočet SLA uvedené v tabulce výše.

Dobou odstranění je míněn stav, od kdy je služba opět dostupná zákazníkovi v původní kvalitě a rozsahu. U poruch kategorie MEDIUM může být touto dobou míněn i stav, kdy je zákazníkovi nabídnuto odstranění formou nasazení nové verze software a zákazník si vyžádá pozdější nasazení této verze (typicky v nočních hodinách). U poruch MINOR může být touto dobou míněn i stav, kdy je zákazníkovi oznámeno, že je porucha odstraněna v nové verzi software. V případě, že by se po nasazení ukázalo, že porucha nebyla odstraněna, je do doby odstranění započítána i tato doba. Sankce na nedodržení doby opravy u poruch kategorie MINOR je uplatňována pouze v případě, že se po dohodě stanoví jako prioritní a smluvní strany dohodnou na potřebě řešení této poruchy a termínu řešení.

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.

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 ji uplatnit formou reklamace dle podmínek uvedených ve VOP. Případná sleva, náležející zákazníkovi za nedodržení měsíční dostupnosti služby, popř. za překročení maximální doby opravy poruchy, se objeví v následném vyúčtování služby jako „Sleva za nedodržení SLA“.

d) Přehled SLA jednotlivých služeb

Služba	SLA v ceně	Max. SLA	Poznámka k vyššímu SLA
Kontaktní centrum	97%	99.9%	Dle zakoupené podpory
Voicebot a Chatbot	97%	99%	Dle zakoupené podpory
SIP trunk samostatně + čísla	99%	99%	Nelze
SIP trunk v rámci Kont. centra + čísla	99%	99.9%	Dle zakoupené podpory
SMS a fax brána	97%	97%	Nelze
Internet ISP Link	99%	99.5%	Dle topologie a technologií
Internet ISP Link s backupem	99.5%	99.9%	Dle topologie a technologií
Brány pro připojení PBX	97%	97%	Nelze
Operátorská platforma + moduly	99.9%	99.9%	V ceně nejvyšší SLA
Operátorský TRUNK	99.9%	99.9%	V ceně nejvyšší SLA

11. Další podmínky

a) Definice pojmů

Telekomunikační a ICT služby

Společnost IPEX TELCO a.s. poskytuje v rámci jedné smlouvy TELCO (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 službou je přenos signálů po sítích elektronických komunikací, tj. zejména poskytování internetu, poplatky za volání pevné a mobilní sítě, provoz a přenosy telefonních čísel. Telekomunikační službou není (tudíž spadá pod ICT služby):

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

ICT službami jsou zejména služby poskytnutí (formou uživatelských licencí) telefonních ústředen, call center a helpdesků, dále pak videokonference, integrace, implementace, technická podpora a rovněž Operátorská platforma a její moduly.

b) Mazání CDR a nahrávek hovorů

1. Volání v rámci služby Trunk

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. Záznamy o provedených hovorech z /do veřejných sítí (tzv. CDR) starší 6 měsíců jsou v IPEXu automaticky odmazávány. Týká se dat v Operátorském SIP Trunku.

2. Volání v rámci Kontaktního centra

Služby vytvářejí tyto data

- CDR – základní informace o příchozích, odchozích a interních hovorech
- CDR detail – detailní informace o hovoru např. přepojení hovoru, převzetí hovoru
- Statistiky call centra – statistické informace o call centru
- Nahrávky hovorů – záznamy hovorů se zákazníky
- Systémový log – informace o událostech např. přihlášení uživatele, přehrání nahrávky hovoru

Délky uchovávání jednotlivých dat

Název	Délka	Možnost změny periody mazání
CDR / Statistiky call centra	24 měsíců	Ano *
CDR detail	3 měsíce	Ne
Nahrávky hovorů	6 měsíců	Ano
Systémový log	12 měsíců	Ne

* Bez CDR není možné nahrávky přehrát/stáhnout.

Na přání zákazníka je možné nastavit kratší dobu uchovávání dat. Zákazník má k dispozici funkce pro export všech dat.

Na přání zákazníka je možné nastavit delší dobu uchovávání dat Tato služba je zpoplatněna.

Automaticky je v ceně zakoupených licencí zahrnuta velikost nahrávek dle rozsahu definovaném v ceníku

c) Migrace na nové služby

V rámci ukončování starých služeb bude v průběhu roku 2023 postupně probíhat migrace na služby nové. Typicky by nemělo dojít k dramatickým úpravám cen a ani zásadním technickým, změnám. Každý partner bude před provedením změn kontaktován a bude s ním dohodnut další postup. V případě, že by tyto změny byly v jeho neprospěch a nové podmínky by byly pro partnera neakceptovatelné, může dle VOP odstoupit od poskytování příslušné služby ke dni provedené/navrhované změny.

Stávající uživatelské licence kontaktního centra (viz kapitola 4.a)) budou postupně poskytovatelem migrovány na licence PROFI a MINI (migrační schéma je uvedeno v kapitole 4.a), což nebude znamenat žádnou technickou změnu (poběží na stejné ústředně), ale pouze změnu evidenční (přejmenování), ceny jsou téměř identické.

SIP trunky objednané a realizované mimo B2B budou migrovány na tzv. „klikací trunky“, tj trunky objednané a spravované v B2B – tuto změnu provede poskytovatel. Dojde ke změně účtování SIP trunků, kdy bude opuštěn model minimálního plnění, ten bude nahrazen poplatkem za trunk dle počtu kanálů.

Barevná čísla s min. hovorným pro koncového zákazníka a se započítáním slevy 20% pro partnera budou nahrazena paušálním poplatkem za číslo a nižší velkoobchodní sazbou za hovorné.

Vyúčtování za nové SIP trunky a nově evidovaná barevná čísla bude součástí vyúčtování TELCO služeb v rámci hovorného (již nebude samostatný řádek na faktuře).

d) Potvrzení podmínek a zřízení Služby

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

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

Standardní termíny realizací (zřízení) služeb jsou uvedeny u jednotlivých služeb a přehledově jsou v tabulce níže. Přenosy čísel se řídí platným OOP vydaným ČTÚ.

Telefonní služba (pevná, mobilní, barevná čísla) s čísly od IPEX TELCO, OPERÁTORSKÁ PLATFORMA, VOIPEX ISP, API brána, Virtuální pobočková ústředna, Serverhousing	7 dní
Telefonní služba (pevná, mobilní, barevná) s přenesenými čísly, Komunikační infrastruktura	21 dní
pronájem racku, MW spoj 10GHz	30 dní
Vlastní název pro Mobilní síť	45 dní
Telefonní služba (pevná, barevná) s čísly od ČTÚ, Internet ISP Link, VPN, Datový L2 okruh, Lambda, MW spoj	60 dní

e) Minimální plnění

S partnerem je ke každé velkoobchodní službě sjednáno minimální měsíční plnění. Základní výši plnění určuje následující přehled:

Licence Kontakního centra	Minimální plnění / měs
PBX	700 Kč
Call centrum	700 Kč
Helpdesk	700 Kč
Omnichannel	1 400 Kč

Ostatní minimální plnění z předchozí verze ceníku nejsou u dalších služeb uplatňována, nadále jsou však účtována u služeb, kde byla uplatňována doposud a služby ještě nebyly zmigrovány na služby nové.