



zelená vaší
ZÁKAZNICKÉ PÉČI

Podmínky služby Kontaktní centrum IPEX START

Platné od 1. 5. 2021

Poskytovatel služby: **IPEX a.s.**
IČ 45021295, DIČ CZ45021295
sídlo: Praha 130 00, Roháčova 1095/77
zapsaná: v OR, vedeným Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 16995

Autor Petr Chruňák Vytvořeno 4. 4. 2021 Verze 1.0

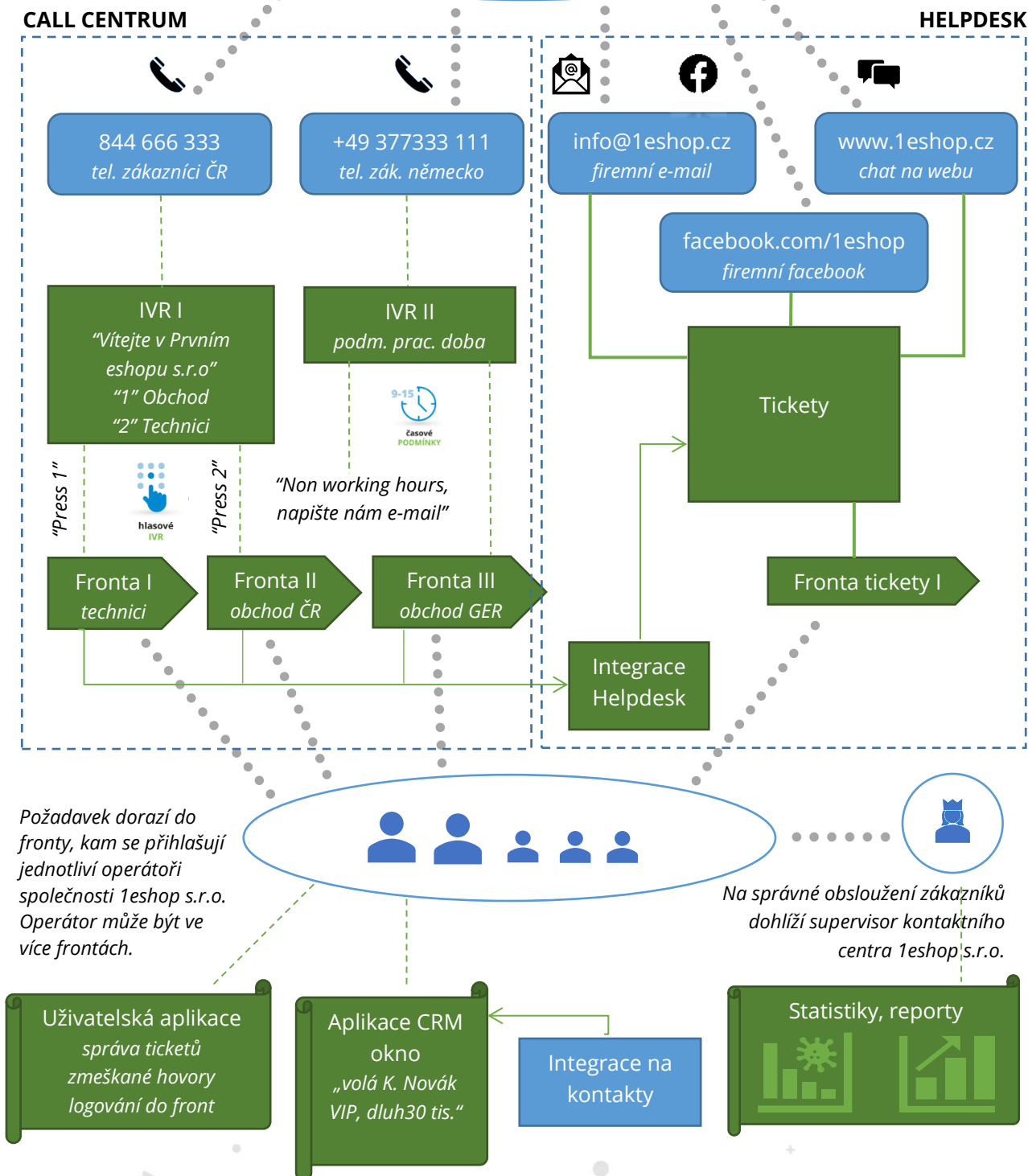
IPEX a.s., Roháčova 77, Praha

Obsah

1. Schéma Kontaktního centra IPEX START	3
2. Ceny.....	4
Licence	4
Paušální hovorné	4
Ceník hovorného.....	5
Doplatky.....	5
3. Rozšíření licencí a předplacená podpora	6
4. Integrace	7
5. Obchodní podmínky	8
6. Technické parametry služby.....	10
7. Všeobecné podmínky poskytování služby.....	11
8. SLA	12

1. Schéma Kontaktního centra IPEX START

Každý zákazník kontaktuje Vaši firmu **1.Ehop s.r.o.** jím preferovaným způsobem.



2. Ceny

Kontaktní centrum START je určené pro všechny, kteří chtějí poskytnout profesionální podporu svým zákazníkům. Žádný hovor, e-mail ani chat nezapadne díky odbavování požadavků zákazníků operátory ve frontě (fronta je základní nástroj, kdy veškeré typy požadavků a hovory končí na jednom místě, odkud si je berou operátoři a zpracovávají je) + mocným statistikám pro manažery a majitele firem.

Licence

Call centrum MINI *	Call centrum START	Helpdesk START	Call centrum a Helpdesk START
cc_mini SLA 99%	cc_start SLA 99%	help_start SLA 99%	cc_help_start SLA 99%
ústředna + call centrum 2 fronty = 2 e-shopy nahrávky hovorů 5 GB komunikátor + softphone integrace na kontakty statistiky a reporty web-to-call ** paušální hovorné 100 Kč	ústředna + call centrum 4 fronty = 4 e-shopy nahrávky hovorů 10 GB komunikátor + softphone integrace na kontakty statistiky a reporty web-to-call ** paušální hovorné 500 Kč	e-maily + 2 fronty správa pomocí ticketů integrace na kontakty statistiky a reporty	ústředna + call centrum 4 fronty = 4 e-shopy nahrávky hovorů komunikátor + softphone integrace na kontakty statistiky a reporty web-to-call ** paušální hovorné 500 Kč + e-maily + 2 fronty správa pomocí ticketů integrace na kontakty statistiky a reporty
1 500 Kč bez DPH / měs. / 5 uživatelů	2 900 Kč bez DPH / měs. / 10 uživatelů	2 900 Kč bez DPH / měs. / 10 uživatelů	4 900 Kč bez DPH / měs. / 10 uživatelů
Základní zprovoznění a konfigurace licencí ZDARMA			

* Služba je dostupná jen pro vybrané integrace a není dostupná samostatně

** Po vložení krátkého kódu na Vaši webovou stránku Vám budou moci Vaši zákazníci pomocí web-to-call tlačítka volat zdarma přímo ze svého webového prohlížeče, tento hovor obsluhujete standardně ve frontě Call centra

Paušální hovorné

Licence již obsahuje paušál na hovorné po ČR a vybraných zemí (zejména EU a severní Amerika) ve výši uvedené u příslušné licence. Ostatní zahraniční destinace a linky typu 9xx jsou zablokovány.

Hovorné obsažené v licenci je dostatečné pro call centrum v režimu příjmu hovorů s občasným zpětným voláním. Pro aktivní zpětné volání je potřeba přikoupit vyšší paušál. Paušální hovorné je kalkulováno na obvyklé využití a není určeno k aktivnímu telemarketingu ani robotickým hovorům.

V případě jednorázového přečerpání o 50%, nebo v případě opakovaného přečerpání (ve 2 po sobě jdoucích měsících) o více než 25% (rozhodným obdobím je kalendářní měsíc) je poskytovatel oprávněn zákazníka automaticky přesunout na vyšší paušál, doúčtovat hovory nad paušál a do doby zaplacení vyššího paušálu a doúčtování hovorného případně omezit odchozí hovory.

Přechod na nižší paušál je možný na základě žádosti zákazníka a to od dalšího kalendářního měsíce, nejříve po 1 měsíci užívání vyššího paušálu.

Název služby	Kód služby	Cena
Paušál na hovorné 1000 Kč	pausal_1000	900 Kč / měs.
Paušál na hovorné 3000 Kč	pausal_3000	2 000 Kč / měs.
Paušál na hovorné 5000 Kč	pausal_5000	4 000 Kč / měs.

Nespotřebované hovorné z paušálu (ať už ze základní licence nebo dokoupeného) se nepřevádějí do dalšího měsíce.

Ceník hovorného

Hovorné je poskytováno v rámci paušálu. Tento ceník hovorného slouží pro výpočet reálné spotřeby, zda byl / nebyl překročen limit příslušného paušálu a případné doučtování při použití pro telemarketing a robotické hovory.

Destinace	Detail	Cena / Tarifkace
Volání zdarma		
VPN v síti VOIPEX		ZDARMA
Infolinka IPEX	Pro zákazníky IPEX na čísle 844 844 000, ze sítě VOIPEX 844	ZDARMA
Zelené linky	800	ZDARMA
Tísňové linky	112, 150, 155, 156, 158, 199	ZDARMA
Volání na linky se sdílenými náklady		
		<i>Tarifkace 60+30</i>
Modré linky	81x, 83x a 84x	0,65 Kč/min.
Bílé linky	840, 841, 842 a 848	1,50 Kč/min.
Volání do veřejných sítí		
		<i>Tarifkace 60+30</i>
PEVNÉ -> PEVNÉ		0,65 Kč/min.
PEVNÉ -> MOBIL		0,99 Kč/min.
Volání do zahraničí		
		<i>Tarifkace 60+1</i>
PEVNÉ -> PEVNÉ	Austrálie, Belgie, Dánsko, Francie, Chorvatsko, Indie, Irsko, Itálie,	0,65 Kč/min.
PEVNÉ -> MOBIL	Kanada, Německo, Norsko, Nový Zéland, Polsko, Rakousko, Řecko, Slovensko, Švédsko, USA, Velká Británie	2,49 Kč/min.
Ostatní destinace		
		<i>Tarifkace 60+30</i>
Neveřejné sítě ČR	972 — síť Českých drah, 973 — síť Ministerstva obrany, 974 — síť Ministerstva vnitra, 95x — jiné neveřejné sítě	0,65 Kč/min.
Ostatní destinace	Informační a operátorské linky, Pagingové sítě, Další zahraniční destinace	blokováno

Doplatky

Poskytovatel je oprávněn automaticky účtovat níže uvedené doplatky v případě, že nastaly podmínky pro jejich uplatnění.

Název služby	Kód služby	Cena
10 GB nahrávek hovoru	dopl_nahravky	200 Kč / měs.
Poplatek za znovuspuštění služby pro neplacení	restart	500 Kč / jedn.

3. Rozšíření licencí a předplacená podpora

Cenové podmínky (měsíční cena licence a základní konfigurace zdarma) uvedené v kapitole č. 2. Ceny platí pro rozsah služby uvedený v kapitole 6. Technické parametry služeb (specifikované ve sloupci V ceně licence START).

Lze objednat rozšíření licencí, které navýší měsíční cenu licence a vyžadují i další konfiguraci hrazenou dle skutečně odpracovaných hodin čerpaných z předplacené podpory.

Pracnost konfigurace jednotlivých agend závisí na požadovaném rozsahu, v základním rozsahu konfigurace se orientačně jedná cca o 1 000 Kč za jednu agendu (=položku rozšíření).

Předplacená podpora

V ceně licence je technická podpora v případě poruchy, tj stavu, kdy je služba zákazníkovi nedostupná, nebo je snížena její kvalita, v obou případech z důvodů ležících na straně poskytovatele. Dále je zdarma provedeno prvotní zprovoznění služby dle podkladů předaných zákazníkem pomocí konfiguračního formuláře. V rozsahu tohoto formuláře jsou prováděny i následné změny nastavení služby.

V případě rozšíření licencí je nutnou podmínkou zakoupení předplacené podpory, v rámci níž jsou pak prováděny potřebné konfigurace. Při vyčerpání předplacených hodin je nutno zakoupit další předplacenou podporu.

Nevyčerpané hodiny předplacené podpory se automaticky přesouvají do dalšího roku / let a lze je vyčerpat kdykoliv po dobu spolupráce, včetně úhrady poplatku za znovuspuštění služby a nebo pro podporu i jiných služeb (např. při migraci na plnou verzi).

Název služby	Kód služby	Cena
Předplacená podpora 8 hodin (1 MD)	prepaidsupport_1_1	10 000 Kč / jedn.
Předplacená podpora 4 hodiny (½ MD)	prepaidsupport_1_2	5 500 Kč / jedn.
Předplacená podpora 2 hodiny (¼ MD)	prepaidsupport_1_4	3 000 Kč / jedn.

Rozšíření Call centra

Název služby	Kód služby	Cena
Pevné číslo ČR	provoz_cislo	50 Kč / měs.
Barevné číslo ČR (844)	barevne_cislo	250 Kč / měs.
Aktivace barevného čísla	aktiv_barevne_cislo	990 Kč / jedn,
Aktivace barevného čísla prémiového	aktiv_barevne_cislo_ctu	5 990 Kč / jedn.
Zahraniční číslo *	cislo_zahrA	250 Kč / měs.
Aktivace zahraničního čísla	aktiv_cislo_zahr	500 Kč / jedn,
Videomístnost pro tým *	video_tym	850 Kč / měs.

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

Pevné číslo v ČR může být přiděleno buď nové z požadovaného regionu (např. začínající 2 pro Prahu nebo 5 pro Brno), nebo převedeno číslo stávající.

Ze zahraničí jsou dostupná čísla z následujících zemí: 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

POZOR! Zahraniční čísla ve většině zemí vyžadují schvalovací procedury a poskytnutí dalších údajů – je to specifický proces pro jednotlivé země.

Pro nejžádanější země jsou podmínky následující: doložení potvrzení o adrese provozovny společnosti v příslušné lokalitě, ze které je geografické číslo přiděleno (většinou se akceptuje smlouva o dodávce telekomunikačních služeb, faktura na služby jako je elektřina, plyn apod.), dále je potřeba doložit OP/pas oprávněného zástupce společnosti a kopii živnostenského oprávnění. Toto platí primárně u Německa, Rakouska, Francie a prosazuje se to i u dalších západoevropských států, tyto státy jsou „průkopníci“. V případě Slovenska a Polska toto zatím není potřeba, ale může to brzo změnit.

Rozšíření Helpdesku

Název služby	Kód služby	Cena
Webchat	dopl_webchat	500 Kč / měs.
Webchat + Facebook messenger	dopl_webchat_fb	1 000 Kč / měs.

4. Integrace

Název	Popis	Cena
Obecná integrace *	Dávková synchronizace kontaktů z databáze zákazníka Kontaktního centra IPEX s možností vytočení kontaktu a zobrazení jména volajícího	0 Kč
Obecná integrace s CRM oknem *	Dávková synchronizace kontaktů z databáze zákazníka Kontaktního centra IPEX s možností vytočení kontaktu a zobrazení a zobrazení jména a firmy volajícího v CRM okně + dalších 6 volitelných údajů	500 Kč
Shoptet s CRM oknem **	On-line synchronizace na kontakty Shoptet do komunikátoru přes Integromat s možností vytočení kontaktu a zobrazení jména a firmy volajícího v CRM okně + dalších 6 volitelných údajů	0 Kč

* lze využít již hotové integrace na Integromat pro zajištění on-line synchronizace kontaktů a případně i automatizace pomocí Webhooks, vyžaduje licenci Integromat

** vyžaduje od zákazníka licenci Integromat, základní je zdarma, lepší je využití placené verze za \$9 / měsíc

5. Obchodní podmínky

Podmínky služby

- všechny ceny zde uvedené jsou bez DPH
- služba je určena pouze pro právnické a podnikající fyzické osoby (ne pro spotřebitele)
- zákazník si může na 1 IČ vybrat pouze jeden typ licence
- zákazník hradí pouze měsíční poplatek formou předplatného za příslušné období
- parametry služby jsou popsány v kapitole č. 6 Technické parametry
- v případě požadavku na další funkce je po dohodě s poskytovatelem možné:
 - a) rozšíření licencí a dokonfigurace v rámci předplacené podpory dle kapitoly č. 3
 - b) migrace na plnou službu Kontaktní centrum IPEX bez nutnosti technologické migrace
- nedílnou součástí těchto podmínek jsou [Podmínky služby přenositelnosti telefonních čísel](#)

Uzavření smlouvy na webu IPEX nebo telefonicky

- zákazník si objedná službu s obecnou integrací u poskytovatele v eshopu <https://www.ipex.cz/zadost-kc-start/> nebo telefonicky na lince zákaznické podpory poskytovatele 844 844 000
- platnost smlouvy nastane okamžikem vyslovení souhlasu zákazníka s těmito podmínkami služby a prohlášením objedávající osoby že je oprávněna službu za zákazníka objednat
- smlouva nabývá účinnosti okamžikem úhrady zálohové faktury na první období

Uzavření smlouvy v tržištích třetích stran (integračních partnerů IPEX)

- Shoptet
 - zákazník si nejdříve objedná službu u poskytovatele ve specializovaném eshopu pro zákazníky Shoptet <https://www.ipex.cz/poptavka-shoptet/>
 - následně zákazník aktivuje zdarma doplněk Call centrum IPEX pro Shoptet na tržišti Shoptet. Pro synchronizaci kontaktů je zákazníkovi doporučeno použití platformy Integromat

Fakturace

- fakturační období má délku 1 měsíc, první období začne běžet dnem spuštění služby
- po připsání úhrady na účet poskytovatele, je zákazníkovi zaslána faktura – daňový doklad
- zálohová faktura na další období je zasílána se 14 denním předstihem
- zákazník je opakovaně upozorňován na nutnost úhrady do začátku dalšího období
- úhrada za příslušné období musí být připsána na účet poskytovatele nejpozději poslední den před příslušným obdobím, jinak je služba poskytovatelem pozastavena

Zprovoznění služby

- služba je zprovozněna až po úhradě první zálohové faktury
- základní konfigurace probíhá výhradně na základě dat předaných zákazníkem v konfiguračním formuláři, další nastavení jsou možná za příplatek
- službu zřídí poskytovatel v pracovní dny do 48 hodin od připsání úhrady první zálohové faktury na jeho účet

- nastavení služby provede poskytovatel do 24 hodin na základě dat předaných zákazníkem v konfiguračním formuláři. Formulář obsahuje seznam uživatelů s jejich e-maily, podklady pro nastavení Call centra (jednoduché nastavení vstupních tel čísel, hlasového IVR rozcestníku a hlásky) a Helpdesku (nastavení e-mailových schránek)
- zákazník si může převést svá stávající telefonní čísla, přidat nová čísla poskytovatele nebo objednat barevná či zahraniční čísla. Přenosy telefonních čísel proběhnou dle podmínek pro přenos čísel.

Provoz služby a SLA

- veškeré činnosti prováděné v rámci SLA jsou prováděny zdarma, ale pouze v případě poruchy, tj, stavu, kdy služba není dostupná, či je snížena její kvalita z důvodu ležícím na straně poskytovatele
- služba je provozována formou "cloudové služby" na prostředcích poskytovatele 365 dní v roce, 7 dnů v týdnu 24 hodin denně
- na dostupnost služby je poskytnuta garance dostupnosti (tzv. SLA) 99 %, podmínky viz. kapitola č. 8
- zákazník má k dispozici pracovníky podpory poskytovatele v pracovní dny od 7:00 do 19:00
- jakékoliv konzultace a konfigurace nad rámec základního konfiguračního formuláře je placená služba v rámci předplacené podpory
- objednání rozšíření s licencí a návazných dokonfigurací dle kapitoly č. 3 je podmíněno objednáním předplacená podpory

Změna podmínek služby

- poskytovatel je oprávněn jednorázově změnit podmínky poskytování služby, tuto změnu je povinen oznámit zákazníkovi minimálně 30 dnů před účinností této změny
- v případě, že je tato změna v neprospěch zákazníka, je zákazník oprávněn přestat k tomuto datu využívat službu

Pozastavení služby a ukončení smlouvy

- služba je poskytovatelem pozastavena, pokud úhrada za příslušné období není připsána na jeho účet nejpozději poslední den před příslušným obdobím
- pokud není úhrada realizována do dalších 14 dnů, je toto považováno za žádost o ukončení služby ze strany zákazníka a poskytovatel je oprávněn službu zrušit a smazat veškerá data
- poskytovatel je oprávněn službu ukončit s 3 měsíční výpovědní lhůtou

Přechod na plnou službu

- zákazník kontaktuje libovolným způsobem poskytovatele se žádostí o přechod na plnou službu – u plné služby měsíční poplatek začíná na 5 000 Kč bez DPH.
- poskytovatel předloží zákazníkovi smlouvu a po jejím podpisu je služba START převedena poskytovatelem na plnou službu – bez výpadku a nutnosti nové konfigurace
- zákazníkovi se pouze odemkne plná administrace, takže si může buď sám, nebo v rámci předplacené podpory, službu nakonfigurovat přesně podle svých potřeb
- nevyčerpané předplatné bude započteno proti první faktuře za plnou službu

6. Technické parametry služby

	V ceně licence START	Rozšíření licence START	Porovnání s plnou licencí
počet uživatelů	5/10	5/10	libovolně
způsob účtování	Měsíční předplatné	Měsíční předplatné	Měsíčně zpětně

CALL CENTRUM

interní (sjednocené) komunikace			
komunikátor + softphone	Ano	Ano	Ano
krátké zprávy	Ano	Ano	Ano
týmové místnosti	Ano	Ano	Ano
Videokonference	Ne	Ano - příplatek	Ano - příplatek
kanál telefony - telefonní ústředna			
telefonní čísla uživatel (provolba)	0	Ano - příplatek	Ano - příplatek
vstupní telefonní čísla	2/4	Více - příplatek	Ano - příplatek
vstupní zelená čísla	Ne	Ne	Ano - příplatek
vstupní barevná čísla	Ne	Ano - příplatek	Ano - příplatek
vstupní zahraniční čísla	Ne	Ano - příplatek	Ano - příplatek
směrování vstupních čísel	pouze do front CC	pouze do front CC	Libovolně
trunk	pouze IPEX	pouze IPEX	IPEX i třetí strana
kanál telefony - rozšíření call centrum			
fronty hovorů	2/4	Individuál	Ano - neomezeně
IVR	ano - 3 standardní	ano - 3 standardní	plná konfigurace
Wallboard	Ne	Ne	Ano - příplatek
integrace Helpdesk (tickety z hovorů)	Ne	Individuál	Ano - příplatek
specializované moduly (plánovač, produkty, ...)	Ne	Ne	Ano - příplatek

HELPDESK

další kanály			
tickety	Ano	Ano	Ano
e-mailové schránky - počet	Ano - 2	Ano - individuál	Ano - dle potřeby
web chat	Ne	Ano - příplatek	Ano
Facebook	Ne	Ano - příplatek	Ano - příplatek
specializované moduly *	Ne	Individuál	Ano
automatizační úlohy	Ne	Ne	Ano

* SLA, připravené odpovědi, hodnocení spokojenosti, uživatelský formulář, zákaznický portál

SPOLEČNÉ PRO CALL CENTRUM I HELPDESK

SLA, podpora, zprovoznění služeb a integrace			
plná administrace zákazníkem	Ne	Ne	Ano
provoz mimo CLOUD IPEX	Ne	Ne	Ano - příplatek
SLA	99 %	99 %	99%, 99.5/99.9% přípl.
kontakt na IPEX	pouze e-mail a chat	telefon v rámci podpory - příplatek	telefon v rámci podpory - příplatek
zprovoznění	dle formuláře ZDARMA	dle rozšířeného formuláře - příplatek	zakázkově, agilně, s projektem - poplatek
integrace	pouze kontakty a vybrané integrace	pouze kontakty a vybrané integrace	předpřipravené integrace i zakázkově

7. Všeobecné podmínky poskytování služby

- i po dobu pozastavení služby je poskytován přístup k číslům tísňového volání a údajům o lokalizaci volajícího na čísla tísňového volání
- poskytovatel je oprávněn přijmout proporcionální opatření ke všem účastníkům k zabránění hrozícímu přetížení sítě z důvodů nepředvídatelné a nevyhnutelné situace přetížení sítě. Opatření mohou mít vliv na rychlost, dostupnost některých aplikací a služeb, některé služby mohou být nedostupné nebo mohou fungovat pomalu, omezeně apod.
- koncová zařízení homologovaná v EU nejsou omezena
- reklamace na poskytované služby musí mít písemnou formu a musí být podána neodkladně, nejpozději do 2 měsíců od vadného poskytnutí služby či vyúčtování s místem doručení v sídle poskytovatele jinak právo na reklamaci zaniká. Podání reklamace však nemá odkladný účinek na úhradu služby. V případě, že účastník nesouhlasí s výsledkem řešení reklamace služeb poskytovaných poskytovatelem, má právo se u TELCO služeb (paušální hovorné a provoz českých telefonních čísel) obrátit na Český telekomunikační úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace jinak toto právo zaniká.
- za oprávněnou reklamaci bude účastníkovi poskytnuta kompenzace ve formě slevy z ceny služeb, a to v nejbližším vyúčtování, a to maximálně ve výši 100 % průměrné měsíční fakturace reklamované služby za poslední tři měsíce. Tato sleva z ceny zahrnuje i případnou náhradu vzniklé škody. Pokud zákazník využívá služby, je tato sleva poskytnuta formou volných dnů (posun termínu placení).
- podmínky pro přenesení telefonního čísla viz https://www.ipex.cz/wp-content/uploads/2021/01/IPEX_podminky_sluzby_prenositelnost_telefonicnich_cisel_2020.pdf
- o změně smluvních podmínek poskytování služby poskytovatel vyrozumí účastníka nejméně 1 měsíc před nabytím účinnosti těchto změn způsobem, který si účastník zvolil pro zasílání vyúčtování. Informace o těchto změnách dodavatel bude poskytovat také na webu a v každé své provozovně. V případě změny smluvních podmínek TELCO služeb dle ust. § 63 odst. 1 písm. c) až p) a r) ZEK má účastník právo ukončit smlouvu ke dni nabytí účinnosti této změny, a to bez sankce, jestliže nové podmínky neakceptuje.
- Identifikační údaje účastníka nebudou zveřejněny v účastnickém seznamu, pokud účastník nesdělí poskytovateli jinak
- veškeré spory mezi poskytovatelem a účastníkem při poskytování TELCO služeb řeší Český telekomunikační úřad
- služba není určena pro spotřebitele

8. SLA

Služba má garantovanou úroveň kvality jejího poskytování, tzv. SLA 99 %.

Reakční doby	
Garantovaná měsíční dostupnost	99,0 %
Reakční doba – vzdálený zásah	8 hodin
Maximální doba opravy (FIX)	24 hodin
Nutnost nahlášení závady	po-ne, 7-19 h.
Aktivní dohled	ano (24/365)
Smluvní sankce za nedodržení měsíční dostupnosti služby	
dostupnost \geq 99,9 %	
99,9 % > dostupnost \geq 99,5 %	0,0 %
99,5 % > dostupnost \geq 99,0 %	
99,0 % > dostupnost \geq 97,0 %	10,0 %
97,0 % > dostupnost \geq 95,0 %	20,0 %
95,0 % > dostupnost \geq 90,0 %	30,0 %
90,0 % > dostupnost	40,0 %
Smluvní sankce za nedodržení maximální doby opravy poruchy	
Za každou další započatou hodinu nad sjednanou max. dobu opravy	0,5 %

SLA je vyhodnocováno v rámci kalendářního měsíce, byť služba je placena v měsíční periodě počínající dnem první platby.

Za poruchu se pro účely SLA považuje skutečnost, že Službu není možno využít pro závadu technického nebo provozního charakteru.

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

Do doby opravy se nepočítá doba v rámci řádně nahlášené práce plánované údržby (240 min. měsíčně) a doba, kdy nebyla poskytnuta součinnost ze strany zákazníka.

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

V případě, že mezní hodnoty jednotlivých parametrů SLA nejsou dodrženy, má zákazník právo na slevu. Pokud chce zákazník uplatnit slevu plynoucí z nedodržení SLA, musí jí uplatnit formou reklamace, a to nejpozději do dvou měsíců. Případná sleva, náležející zákazníkovi za nedodržení měsíční dostupnosti služby, popř. za překročení maximální doby opravy poruchy, je zákazníkovi poskytnuta formou slevy nebo posunu data příštího placení o počet dnů odpovídající výši slevy.