



CENÍK

Kontaktní centrum IPEX

a další produkty a služby

Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.

IPEX a.s.
Pujmanové 1753/10a
140 00 Praha 4 Nusle
IČ 45021295

Platný od 1. 6. 2023

verze 1.1. z 15. 4. 2023

Obsah

Změny oproti předchozí verzi ceníku	3
1. Kontaktní centrum IPEX	4
a) Typy licencí Kontaktního centra	4
b) Platební metody, závazky a omezení Kontaktního centra	5
c) Režim účtování položek kontaktního centra	5
d) Porovnání funkcí Licencí Kontaktního centra	7
e) Konfigurátor Kontaktního centra	9
1. Kontaktní centrum IPEX – licence	10
a) Plné licence	10
b) Doplnkové licence	10
c) Volitelné moduly a rozšíření	11
d) Připojení do telefonních sítí (TELCO služby)	12
2. Umělá inteligence (AI)	13
a) Virtuální asistent pro hlasovou komunikaci (Voicebot)	13
b) Virtuální asistent pro textovou komunikaci (Chatbot)	15
c) Převod řeči na text, textu na řeč	16
4. Integrace Kontaktního centra IPEX	17
5. Infrastruktura	18
6. Interní Helpdesk	19
7. Služby	20
a) Doporučené služby pro jednotlivé typy licencí	20
b) Presales podpora	20
c) Implementace	21
d) Školení	23
e) Technická podpora a SLA	24
f) Rozvoj a inovace	25
8. Videokonference	25
9. TELCO služby	26
a) SIP TRUNK	26
b) SMS a FAX brány	26
c) Telefonní čísla	27
d) Mobilní čísla	28
e) Ceník pevného volání	28
10. Internet	31

a) INTERNET BYZNYS.....	31
b) INTERNET PROFI s možností záložní linky	31
11. Doplnkové služby	31
12. Parametry SLA a technické podpory	31
a) Vymezení předmětu SLA	32
b) Kategorie poruch a základ pro výpočet SLA	32
a) Garantované parametry a výše slev	33
b) Přehled SLA jednotlivých služeb	34
13. Další podmínky	34
a) Definice pojmů	34
b) Mazání CDR a nahrávek hovorů	35
b) Převod ceníků volání	35
c) Ukončení podpory VOIPEX TEAM a přechod na nové licence	36

Změny oproti předchozí verzi ceníku

Verze 1.1 je minor verzi původního ceníku 1.0. platného od 1. 6. 2022, takže ceny základních služeb a další podmínky zůstávají beze změny, pouze se Ceník rozšiřuje o:

- Drobné upřesňující úpravy textu
- Zvýšení objemové slevy při časovém závazku
- Nová kapitola Režim účtování kontaktního centra
- Nové položky na BETA testování - Konektor pro SIM a Konektor na MS TEAMS
- IP konektor do zařízení třetích stran i pro licence START a PROFI
- Další doplňky u Botů a AI – Další minuta, Další editor, Další Chatbot, Další minuta analýzy hovorů
- Doplněny informace k integraci přes make.com – licence již obsahují základní sadu interakcí, lze dokoupit další interakce
- Navýšení ceny vyhrazených serverů pro Kontaktní centrum
- Přidáno zahraniční číslo s adresou
- Odstraněny ceny internetových (jsou kalkulovány projektově)
- Snížení ceny volání na Slovensko
- Upřesnění SLA u položek účtovaných dle spotřeby
- Zvýšení cen základního ceníku 800

1. Kontaktní centrum IPEX

a) Typy licencí Kontaktního centra

Kontaktní centrum IPEX je vhodné pro společnosti od 3 do cca 1000 uživatelů vyžadující nejvyšší standardy péče o své zákazníky při maximální efektivitě, automatizaci provozu a integraci s dalšími systémy.

Díky širokému spektru zákazníků a jejich různorodým požadavkům jsou k dispozici tři typy plných licencí Kontaktního centra a to START, PROFI a ENTERPRISE (typicky využívají operátoři a supervizoři). Lze začít na cenově optimalizovaném typu START a kdykoliv přejít na typ PROFI a ENTERPRISE. Tento přechod je bezvýpadekový, pouze jsou odemknuty další moduly a zpřístupněna vyšší úroveň administrace. Jednotlivé typy licencí nelze kombinovat, vždy lze použít pouze licence jednoho typu (např. PROFI).

Kontaktní centrum START	Kontaktní centrum PROFI	Kontaktní centrum ENTERPRISE
Typické použití		
Doporučené pro firmy s 3 až 5 pracovníky podpory, celkem do 10 uživatelů, počet uživatelů je limitován na max 5 plných licencí a celkem max. 10	Doporučené pro firmy s 5 až 15 pracovníky podpory, typicky do 100 uživatelů, lze využít i pro více uživatelů	Doporučené pro firmy s 15 a více pracovníky podpory, typicky do 500 uživatelů, lze využít i pro více uživatelů. Vhodné i pro menší firmy s vysokými požadavky na integrace
Základní vlastnosti		
Vychází z typu PROFI s limitací konfigurace a funkcí, pro tuto velikost firmy je dostačující	Obsahuje všechny potřebné moduly pro tuto velikost firmy a administraci	Obsahuje další specializované moduly, vyšší SLA, HA, možnost využití nejvyšší úrovně podpory, možnost provozu v DC zákazníka
Integrace		
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)	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)	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
Migrace na vyšší typ licence		
Migrace na typ PROFI bez změny platformy – zpřístupněním administrace	Migrace na typ ENTERPRISE bez změny platformy – zpřístupněním dalších modulů a plných integrací	
Platební podmínky		
Režim předplatného bez časového závazku s minimálním odběrem 3 plných licencí	Režim předplatného bez časového závazku s minimálním odběrem 5 plných licencí pracovníků podpory s možností přechodu na postpaid	Režim předplatného bez časového závazku s minimálním odběrem 5 plných licencí pracovníků podpory s možností přechodu na postpaid

Kontaktní centrum MINI

Jako doplněk plných licencí (typicky pro operátory a supervisory – viz výše) jsou pro ostatní pracovníky (typicky sales & backoffice) k dispozici „odlehčené“ licence MINI, aby celá organizace mohla pracovat v jednom prostředí.

- Obsahuje moduly potřebné pro pracovníky sales & backoffice
- Podporuje stejné integrace jako využívají pracovníci podpory (podle typu START, PROFI, ENTERPRISE)

- Režim placení je totožný podle režimu placení licencí pro operátory a supervisory (podle typu START, PROFI, ENTERPRISE)

Tyto licence lze využít pro všechny typy licencí (START, PROFI, ENTERPRISE), lze je s nimi kombinovat.

b) Platební metody, závazky a omezení Kontaktního centra

Službu je možné objednat elektronicky na www.ipex.cz, prvních 14 dní je k dispozici zdarma trial verze.

Základním platební metodou je **prepaid**, tj. zákazník platí za služby dopředu. Pro prepaid platí následující:

- **Kontaktní centrum START** – jsou účtovány minimálně 3 plné licence, horní počet licencí je omezen na 5 plných a celkem 10 (plných + doplňkových)
- **Kontaktní centrum PROFI** – je účtováno minimálně 5 plných licencí*, horní počet plných licencí je nastaven na 15, po dohodě lze nastavit až cca na 50, počet doplňkových licencí je nastaven na 4násobek počtu licencí plných, i tento počet lze po dohodě navýšit **
- **Kontaktní centrum ENTERPRISE** – je účtováno minimálně 5 plných licencí*, horní počet plných licencí je nastaven na 30, po dohodě lze nastavit až cca na 250, počet doplňkových licencí je nastaven na 4násobek počtu licencí plných, i tento počet lze po dohodě navýšit **

** Počet minimálně účtovaných licencí vychází z nákladů na alokované zdroje v datovém centru pro příslušný typ KC (každý zákazník má vyhrazený virtuální server s individuálními prostředky a vlastní instancí)*

*** Technické prostředky v datovém centru jsou dimenzovány na základní počet plných licencí (START 3 až 5, PROFI 5 až 15 a ENTERPRISE 15 až 30 + pro kapacitu 4 násobku doplňkových licencí oproti licencím plným). Pro vyšší počty licencí je potřeba nejprve navýšit technické prostředky ze strany Poskytovatele a teprve poté umožnit Zákazníkovi přidat další licence.*

Pro typy Kontaktního centra PROFI a ENTERPRISE je po prověření finanční bonity možné změnit obchodní spolupráci na režim **postpaid**. Elektronicky dojde k rozšíření smlouvy o finanční rozpětí pro čerpání služeb – je stanovena spodní hranice čerpání, zákazník může kdykoliv navýšovat a snižovat čerpání až do 1.5 násobku spodní hranice.

Spodní hranice čerpání je ve smlouvě stanovena jako závazek minimálního měsíčního čerpání, jeho výše je stanovena minimálně na 5 000,- Kč pro PROFI i ENTERPRISE, smlouva se uzavírá na 12, 24, 36 nebo 48 měsíců a po tuto dobu jsou garantovány sjednané ceny a dle délky smlouvy je poskytnuta sleva ve výši 5% pro 24 měsíců, 10% pro 36 měsíců a 15% pro 48 měsíců z paušálních poplatků účtovaných v každém kalendářním měsíci.

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

c) Režim účtování položek kontaktního centra

Služba	Upřesnění	POSTPAID	PREPAID
Paušály* - lic, mod, serv, flat, supp, add	běžící	Účtuje se zpětně služba za celý měsíc	Účtuje se dopředu služba za celé období
	nová k již běžícím	Účtuje se zpětně celý měsíc, ve kterém byla služba aktivována	Doučtuje se poměrná část služby do konce již zaplaceného období ostatních služeb
	rušená	Účtování je zastaveno od následujícího měsíce (v měsíci zrušení služby je služba ještě účtována)	Zrušení služeb nemá vliv na již zaplacené období
	měněná	Změna se účtuje od následujícího měsíce (v měsíci provedení změny je účtována původní služba)	Při navýšení ceny je doučtována poměrná část služby do konce předplaceného období původní služby, snížení ceny nemá vliv na již zaplacené období

Jednotky nad limit** - extra, count		Účtuje se zpětně dle objemu spotřebovaných jednotek podle ceníku jednotkových cen	Účtuje se zpětně ve vyúčtování příštího období, poskytovatel je oprávněn tuto položku kdykoliv doučtovat či použít na její úhradu předplacenou podporu
Jednorázové položky	presales, implementace, školení, předpl. podpora	Účtuje se záloha ve výši 50 až 100% včetně DPH z očekávané ceny jednorázových položek	Účtuje se v rámci předplacení podpory – zákazník musí mít předplaceno v potřebné výši

* Paušály, v případě vyšší ceny (typicky u modulů nebo většího počtu licencí) může být individuálně po dohodě nastavena v režimu prepaid i platba za poměrnou část prvního období

** Čerpané jednotky nebo jednotky nad paušál odečítané buď jako kumulované jednotky skutečně spotřebované nebo dosažená maximální hodnota v daném měsíci

Význam položek a seznam služeb k nim vztaženým:

lic / licence – pro každého (pojmenovaného) uživatele – lic_cc_xx, lic_help_xx a lic_omni, kde xx je start, profi enterprise a mini, uživatel může mít pouze jednu z těchto licencí

mod / module – společný pro všechny uživatele – mod_cc_c2c, analyse_records, vbot_xx a chbot_xx, kde xx je lite, basic, premium a ultimate

serv / server – server_xx_xx (všechny druhy serverů pro helpdesk i call centrum, jak virtuální, tak fyzické)

flat – pro všechny TELCO služby (hovory, SMS, čísla) účtované pevnou (paušální) částkou - flat

count – pro všechny TELCO služby (hovory, SMS, čísla) účtované podle spotřeby - count

extra – pro doučtování vyčerpaných jednotek nad limit obsažený v modulech a licencích (limit může být i nulový), účtováno jednorázově při vyčerpání limitu a zahájení čerpání této položky – analyse_record-1m, cc_record-10g, stt, extra_tts, chbot-25t, make-10k

add / additional - pro navýšení jednotek nad limit obsažený v modulech a licencích, účtováno pravidelně – chbot_editor, chbot_chbot, stt-2500, tts-2500, connect_bot, support-4h, dále msteams_ext, mob_ext jako rozšíření licencí pro uživatele

supp / support – pro pravidelně účtovanou technickou podporu a SLA – support_silver, support_gold a support_platinum

* výčet služeb nemusí být úplný, závazné jsou služby v ceníku

d) Porovnání funkcí Licencí Kontaktního centra

Kontaktní centrum IPEX je licencováno po uživatelích, k dispozici jsou plné licence (typicky pro operátory a supervisory) a dále pak doplňkové licence (typicky pro sales a backoffice). U plných licencí si zákazník volí mezi typy START, PROFI a ENTERPRISE, vždy může používat pouze licence v rámci jednoho typu. Licence MINI lze kombinovat se všemi typy licencí START, PROFI a ENTERPRISE, ale nemohou být provozovány samostatně.

Plná licence se skládá ze dvou částí:

- a) **Část Call centrum:** Možnost dovolání se na jedno zákaznické číslo, které není nikdy obsazeno (hovory řazený do fronty) a které může obsluhovat současně více operátorů. Nahrávání hovorů (součástí licence je 2 GB prostoru pro nahrávky), IVR – hlasový rozcestník, statistiky vytížení linky i operátorů. Obsahuje IPEX komunikátor, nástroj pro komunikaci jak se zákazníky, tak i v rámci organizace pomocí hlasu, chatu či video a který funguje také jako softphone.
- b) **Část Helpdesk:** Pro příjem a zpracování nejen e-mailů, ale i webových formulářů a webchatů formou ticketů s definovaným procesem (flow) jejich zpracování, přiřazovacími a eskalačními schémata a reportingem.

Doplňkové licence jsou identické s plnými s těmito omezeními:

- a) **Část Call centrum:** Bez možnosti zpracování hovorů ve frontách a statistik, prostor na nahrávky hovorů je 1 GB.
- b) **Část Helpdesk:** Omezené množstvím přístupů při zpracování ticketů na maximálně 100 aktivit za měsíc

Licence Helpdesk je tzv. řešitelská licence (pro zaměstnance zákazníka zpracovávající tickety), k dispozici jsou ještě licence pro tzv. portálové uživatele, kteří mohou přes portál zadávat tickety a v portálu také vidí stav svých ticketů. Portáloví uživatelé se používají typicky pro klienty zákazníka. Tito uživatelé jsou zdarma, jejich počet je však omezen na 10 ti násobek počtu řešitelů. V případě požadavku na vyšší počet řešitelů bude stanovena cena individuálně.



	Plné licence			Doplňkové licence
	START	PROFI	ENTERPRISE	MINI
Část Call centrum				
Telefonní služby (tel. čísla a SIP trunk)	✓	✓	✓	✓
Virtuální ústředna	✓	✓	✓	✓
Fronty pro přichodí 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	✓	dle plné licence
Délka uložení nahrávek a CDR	max. 6 měsíců	max. 6 měsíců	volitelně až 5 let	dle plné licence
SMS chat	X	X	✓	dle plné licence
Wallboard	X	X	✓	X
CRM, ERP integrace	pouze pro čtení **	pouze pro čtení **	plná integrace ***	dle plné licence
Workforce Manager (plánovač), Prediktivní dialer 2 kanály *, SIEM, management GSM bran	X	X	✓	dle plné licence
Část Helpdesk				
Tiketovací a procesní systém	✓	✓	✓	✓
Tiketovací fronty	max 2 fronty	✓	✓	dle plné licence
E-mail	✓	✓	✓	✓
Webové a uživatelské formuláře	X	X	✓	dle plné licence
Webchat	✓	✓	✓	✓
Facebook messenger	✓	✓	✓	✓
Předpřipravené odpovědi, štítky s automatizací, CRM (Zákazníci), Kontakty, Pohledy	✓	✓	✓	✓
Jednoduchá automatizace, Úkoly, SLA, Priority, Kategorie, Hodnocení spokojenosti, Znalostní báze, Dokumenty	X	✓	✓	dle plné licence
Pokročilá automatizace, Produkty, Portály, Vykazování času	X	X	✓	dle plné licence
Ostatní vlastnosti				
API s technickou podporou	X	X	✓	dle plné licence
RCC API pro Call centrum	X	X	✓	dle plné licence
Počet interakcí na make.com v ceně licencí (všech)	# 1 000	# 5 000	# 10 000	dle plné licence
Výpisy hovorů	✓	✓	✓	✓
Statistiky a reporty pro operátory	✓	✓	✓	X
Statistiky a reporty pro supervizory	✓	✓	✓	X
SLA ****	až 99.5 %	až 99.7 %	až 99.9 %	dle plné licence

** 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

e) Konfigurátor Kontaktního centra

Ceník obsahuje průvodce obchodní konfigurací Kontaktního centra, co je potřeba v příslušných kapitolách ceníku zvolit, podle jakých parametrů se rozhodnout:

- | | | |
|-----------|--|-------------|
| 01 | – Výběr komunikačních kanálů | nutná volba |
| 02 | – Výběr typu licencí Kontaktního centra | nutná volba |
| 03 | – Konfigurace TELCO služeb | nutná volba |
| 04 | – Automatizace komunikace (AI) | doporučené |
| 05 | – Integrace s IS zákazníka | doporučené |
| 06 | – Výběr služeb - Presales podpora, Implementace, Školení, Technická podpora | nutná volba |

01 Výběr komunikačních kanálů

Nutno vybrat způsob komunikace (komunikační kanály):

1. **Omnichannel** – všechny komunikační kanály
2. **Call centrum** – pouze hlas, případně SMS chat
3. **Helpdesk** – pouze e-maily, případně web chat a FB messenger

Lze kombinovat licence s různými kanály.

02 Výběr typu licencí

Nutno vybrat jeden ze třech typů plných licencí, výběr je podle počtu zaměstnanců, požadovaných funkcí (modulů), integrovaného IS a požadovaného SLA:

- **START** – pro operátory a supervisory malých firem, limit do 10 uživatelů
- **PROFI** – pro operátory a supervisory firem s 5 až 15 pracovníky na podpoře, celkem do 100 zaměstnanců se základní integrací přes kontakty
- **ENTERPRISE** – pro operátory a supervisory velkých firem a pro firmy s požadavky na specifické moduly, vysoké SLA a integracemi na velké systémy

Ke všem typům výše lze využít cenově výhodné:

- **MINI** – pro ostatní pracovníky (sales a backoffice) firem všech velikostí

Typy plných licencí KC nelze kombinovat, doplňkové MINI lze využít pro všechny typy.

Základním krokem je výběr vhodné licence pro uživatele – ta se vybírá 1. podle typů komunikačních kanálů, kterými chce zákazník komunikovat se svými klienty a 2. podle požadovaných funkcí.

Jedná se o klíčové rozhodnutí, ale není velkým problémem řešení rozšířit o další kanály a přejít na vyšší typ licence – důležité je vstoupit do světa kvalitní zákaznické péče.

1. Kontaktní centrum IPEX – licence

a) Plné licence

Vhodné pro pracovníky podpory (typicky operátory a supervisory), zpracovávající příchozí hovory na zákaznické lince, aktivně obvolávající zákazníky, zpracovávají e-maily, odbavují chaty na webu a požadavky. Telefonní hovory mohou přepojovat i na pracovníky s doplňkovými licencemi, mohou jim předávat i e-maily a další požadavky zákazníků (z telefonátů, z webchatů) pomocí ticketů.

Licence Call centrum START	lic_cc_start	350 Kč / uživatel / měs
Moduly: ústředna, call centrum (jen s 2 frontami), RT panely, grafické IVR (jen pevné scénáře), nahrávky 1G, komunikátor, kontakty, výpisy hovorů, statistiky a reporty, CRM okno pouze pro čtení** Speech to text, Text to speech, Bulk SMS		

Licence Helpdesk START	lic_help_start	450 Kč / uživatel / měs
Moduly: tickety, e-mail, web chat + FB messenger, kontakty, předpřipravené odpovědi, pohledy, CRM (zákazníci), štitky s automatizací, statistiky, reporty		

Licence Omnichannel START	lic_omni_start	750 Kč / uživatel / měs
Moduly: ústředna, call centrum, RT panely, grafické IVR, nahrávky 1G, komunikátor, kontakty, výpisy hovorů, statistiky a reporty, tickety, e-mail, web chat + FB messenger, předpřipravené odpovědi, pohledy, CRM (zákazníci), štitky s automatizací a integrace Helpdesk okno, Speech to text, Text to speech, Bulk SMS		

Licence Call centrum PROFI	lic_cc_profi	500 Kč / uživatel / měs
Moduly: ústředna, call centrum, RT panely, grafické IVR, nahrávky 2G, komunikátor, kontakty, výpisy hovorů statistiky a reporty, CRM okno read-only, Speech to text, Text to speech, Bulk SMS		

Licence Helpdesk PROFI	lic_help_profi	700 Kč / uživatel / měs
Moduly: tickety, e-mail, web chat + FB messenger, kontakty, předpřipravené odpovědi, pohledy, CRM (zákazníci), štitky s automatizací, statistiky a reporty. Dále pak úkoly, SLA, priority, hodnocení spokojenosti, znalostní báze, dokumenty, jednoduchá automatizace		

Licence Omnichannel PROFI	lic_omni_profi	1 150 Kč / uživatel / měs
Moduly: ústředna, call centrum, RT panely, grafické IVR, nahrávky 2G, komunikátor, kontakty, výpisy hovorů, statistiky a reporty, Speech to text, Text to speech, Bulk SMS, tickety, e-mail web chat + FB messenger, kontakty, předpřipravené odpovědi, pohledy, CRM (zákazníci), štitky s automatizací a integrace Helpdesk okno. Dále pak úkoly, priority, SLA, hodnocení spokojenosti, znalostní báze, dokumenty, jednoduchá automatizace		

Licence Call centrum ENTERPRISE	lic_cc_ent	700 Kč / uživatel / měs
Moduly: ústředna, call centrum, RT panely, grafické IVR, nahrávky 2G, komunikátor, kontakty, výpisy hovorů, statistiky a reporty, Speech to text, Text to speech, Bulk SMS, CRM okno pro čtení i zápis***, tickety, e-mail, web chat + FB messenger, kontakty, předpřipravené odpovědi, pohledy, CRM (zákazníci), štitky s automatizací, statistiky, management GSM bran		

Licence Helpdesk ENTERPRISE	lic_help_ent	950 Kč / uživatel / měs
Moduly: tickety, e-mail, web chat + FB messenger, kontakty, předpřipravené odpovědi, pohledy, CRM (zákazníci), štitky s automatizací, statistiky, reporty, úkoly, SLA, priority, hodnocení spokojenosti, znalostní báze, dokumenty. Dále pak produkty, portály, webové formuláře, API, branding, pokročilá automatizace, vykazování času		

Licence Omnichannel ENTERPRISE	lic_omni_ent	1 450 Kč / uživatel / měs
Moduly: ústředna, call centrum, RT panely, grafické IVR, nahrávky 2G, komunikátor, kontakty, výpisy hovorů, statistiky a reporty, Speech to text, Text to speech, Bulk SMS, CRM okno pro čtení i zápis***, tickety, e-mail, web chat + FB messenger, kontakty, předpřipravené odpovědi, pohledy, CRM (zákazníci), štitky s automatizací, statistiky, reporty, úkoly, SLA, priority, hodnocení spokojenosti, znalostní báze, dokumenty. Dále pak wallboard, SMS chat*, RCC API, branding, prediktivní dialer 2 kanály, API, HA pro CC, Workforce Manager (plánovač), SIEM, management GSM bran, produkty, portály, webové formuláře, API, branding, pokročilá automatizace, vykazování času		

* v ceně je obsažena SMS chat brána (odesílání a příjem SMS) s jedním mobilním číslem, je účtován poplatek za odchozí SMS, příchozí SMS je zdarma

** 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

b) Doplňkové licence

Vhodné pro pracovníky mimo zákaznickou podporu, tedy z řad obchodu, administrativy, výroby a podobně. Mají k dispozici telefon se soukromým číslem pro přímou komunikaci s kolegy a klienty, mohou od pracovníků s plnými licencemi přijímat přepojené telefonní hovory a maily ze zákaznické linky ve formě ticketů k řešení.

Licence Call centrum MINI *	lic_cc_mini	100 Kč / uživatel / měs.
------------------------------------	-------------	---------------------------------

Moduly: ústředna, komunikátor, grafické IVR, nahrávky 1G, kontakty, výpis hovorů, Speech to text, Text to speech, Bulk SMS, další moduly se řídí typem plné licence

Licence Helpdesk MINI **	lic_help_mini	250 Kč / uživatel / měs.
---------------------------------	---------------	---------------------------------

Moduly: tickety, e-mail, web chat + FB messenger, kontakty, předpřipravené odpovědi, pohledy, CRM (zákazníci), štítky s automatizací statistiky a reporty, další moduly se řídí typem plné licence

Licence Omnichannel MINI ***	lic_omni_mini	350 Kč / uživatel / měs.
-------------------------------------	---------------	---------------------------------

Moduly: ústředna, komunikátor, grafické IVR, nahrávky 1G, tickety, kontakty, e-mail, web chat + FB messenger, předpřipravené odpovědi, pohledy, CRM (zákazníci), štítky s automatizací, statistiky a reporty, Speech to text, Text to speech, Bulk SMS, další moduly se řídí typem plné licence

* Licence neobsahuje funkce call centra (zpracování hovorů ve frontě, realtime panely, pokročilé statistiky), jedná se jen o telefonní ústřednu

** Stejná funkcionalita jako „plná“ licence Helpdesk, Je však omezen rozsah použití na 100 aktivit měsíčně (založení tiketu, vložení komentáře k tiketu veřejného i interního a uzavření tiketu) / 1 licence (neprovádí se kumulace přes jednotlivé licence).

*** Obsahuje v sobě funkce a omezení z licencí Call centrum MINI a Helpdesk MINI, na rozdíl od „plné“ licence Kontaktní centrum neobsahuje také integrační Helpdesk okno pro zpracování telefonních hovorů přímo v Helpdesku.

c) Volitelné moduly a rozšíření

Click to call tlačítko na web *	cc	mod_cc_c2c	500 Kč/ měs.
10 GB nahrávek hovoru **	cc	cc_record-10g	200 Kč/ měs.
Konektor pro SIM do call centra *** BETA	cc	mob_ext	250 Kč/uživatel / 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.

* Modul je potřeba aktivovat a vyžaduje samostatnou licenci Call centrum nebo Omnichannel, na kterou jsou směrovány hovory

** V rámci licencí Call centrum a Kontaktní centrum je dostupný modul nahrávek hovorů, každá licence obsahuje podle typu 1 nebo 2GB nahrávek, součet těchto nahrávek tvoří celkový rámec pro celého zákazníka. Pokud je tento rámec překročen, automaticky je účtována tato položka. V licenci ENTERPRISE lze aktivovat stereo nahrávky ve formátu FLAC

*** Službu je potřeba aktivovat, jako rozšíření licence PROFI nebo ENTERPRISE, služba je dostupná jen pro SIM společnosti Vodafone, je potřeba aktivovat u VF FOP (lze 1. aktivovat na stávajících SIM u VF, 2. převést své SIM o jiného operátora k VF a pak aktivovat nebo 3. zrealizovat na nově přidělených VF SIM od IPEXu, popř. eSIM – ta může být na modernějším telefonech instalována současně s původní SIM)

Zákazníkovi mohou být automaticky vyúčtovány položky, které jsou účtovány podle spotřeby. Ty jsou popsány v dalších kapitolách, jedná se o Speech to text, Text to speech, SMS, SMS chat a podobně.

d) Připojení do telefonních sítí (TELCO služby)

Kontaktní centrum (resp. jeho základní moduly telefonní ústředna a callcentrum) je připojeno do telefonní sítě tzv SIP TRUNKem, ten může být dodán buď IPEXem, jako nedílná součást služby nebo může být využit TRUNK třetí strany.

TRUNK IPEX *

Technické a cenové podmínky a doplňkové služby jsou popsány v kapitole 9. TELCO služby. Je možné jak účtování služeb dle spotřebovaných (provolaných) minut + dalších používaných služeb (např. pronájem tel. čísla), tak fixní částkou (tzv. flatem). Ve vyúčtování (faktura) jsou všechny služby uvedeny pod jednou položkou s podrobnějším rozpadem v příloze faktury.

Vyúčtování TELCO služeb **	cc	count	Dle objemu volání
Vyúčtování TELCO služeb – FLAT ***	cc	flat	Paušální částka dohodou

* Nedílná součást licencí Call centrum a Omnichannel

** V této položce je kompletní vyúčtování TELCO služeb ve variantě účtování dle spotřebovaných minut, nebo přepad nad limit obsažený ve FLAT

*** V této položce je účtována pevně dohodnutá částka za TELCO služby, přepad nad limit je účtován do položky count

V rámci SIP TRUNKu lze provozovat:

- Pevná telefonní čísla v ČR (nově přidělená i přenesená)
- Zelená a barevná čísla v ČR (nově přidělená i přenesená)
- Mobilní čísla v ČR (nově přidělená)
- Zahraniční pevná i barevná čísla (nově přidělená)

TRUNK třetí strany *

Hovorné a veškeré další TELCO služby (např. tel. čísla) hradí zákazník svému operátorovi. Umožňuje i propojení na GSM brány nebo příčky, jejichž provoz je také v režii zákazníka.

IP konektor do zařízení třetích stran – 1 kanál	cc	user_ipkonektor	250 Kč/ měs.
IP konektor do zařízení třetích stran – 2 kanály	cc	user_ipkonektor_2	450 Kč/ měs.
IP konektor do zařízení třetích stran – 4 kanály	cc	user_ipkonektor_4	800 Kč/ měs.
IP konektor do zařízení třetích stran – 8 kanálů	cc	user_ipkonektor_8	1 400 Kč/ měs.
IP konektor do zařízení třetích stran – 15 kanálů	cc	user_ipkonektor_15	2 250 Kč/ měs.
IP konektor do zařízení třetích stran – 30 kanálů	cc	user_ipkonektor_30	3 000 Kč/ měs.

* Je potřeba aktivovat, v licenci ENTERPRISE zdarma

03 Konfigurace TELCO služeb

- **SIP TRUNK IPEX** – standardní součást licencí, obsahuje 1. Pevná čísla ČR – přenos / nová, 2. Zelená a Barevná čísla ČR - přenos / nová, 3. Zahraniční čísla – nová a 4. Mobilní čísla ČR
- **SIP TRUNK třetí strany** – volitelné, pouze pro ENTERPRISE, zákazník si vše sjedná s dodavatelem TTRUNKU

Nutná volba – objednání a přenosy telefonních čísel dle komunikační strategie a cílových trhů ...

2. Umělá inteligence (AI)

K Chatbotu i Voicebotu je nutné mít zakoupenou podporu, v jejímž rámci je bot dále rozvíjen. Standardní Technickou podporu Kontaktního centra doporučujeme rozšířit pro variantu BASIC o 1 až 2 hodiny, varianty PREMIUM a ULTIMATE o 2 až 4 hodiny (dle složitosti scénáře, použití NLP, počtu integrací, jazykových mutací a podobně).

a) Virtuální asistent pro hlasovou komunikaci (Voicebot)

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

Možné scénáře: Řízení helpdesku v pracovní a mimo pracovní dobu, obecně jakékoliv dotazy před spojení na operátora, vymáhání pohledávek, navolávání spokojenosti, sjednání schůzky, vykrytí špiček Call centra, FAQ, nabídky produktů, dotazy na stav zásilky, dotazy na reklamaci, odchozí kampaně, nahlášení události, uzavření smlouvy, rezervace atd atd.

Voicebot LITE *	cc	vbot_lite	1 500 Kč / měs.
-----------------	----	-----------	-----------------

Pro jeden scénář, jednoduché a rychlé nasazení pro řešení jednoduchých dotazů na identifikaci zákazníka a zadání požadavku, např. mimo pracovní dobu. Vhodné i pro seznámení se s problematikou voicebotů v reálném nasazení. Voicebot vyzve účastníka ke komunikaci, není možná aktivní komunikace účastníka. Neobsahuje administraci, lze vybírat pouze z předchystaných scénářů. Obsahuje 250 minut komunikace měsíčně a 2 souběžné hovorové kanály.

Voicebot BASIC *	cc	vbot_basic	4 500 Kč / měs.
------------------	----	------------	-----------------

Pro jeden složitější nebo 3 jednoduché scénáře jednoho tématu, složitější nasazení pro řešení sofistikovanějších dotazů. Obsahuje administraci pro učení voicebota, lze vybírat pouze předchystaných scénářů a ty mírně upravovat. Obsahuje 1 000 minut komunikace měsíčně a 4 souběžné hovorové kanály.

Voicebot PREMIUM *	cc	vbot_premium	7 500 Kč / měs.
--------------------	----	--------------	-----------------

Pro více scénářů na dané jedno téma, složitě nasazení pro řešení sofistikovaných dotazů. Voicebot podporuje aktivní komunikaci s účastníkem. Obsahuje plnou administraci jak pro učení, tak úpravu scénářů. Obsahuje 2 000 minut komunikace měsíčně a 8 souběžných hovorových kanálů.

Voicebot ULTIMATE *	cc	vbot_ultimate	30 000 Kč / měs.
---------------------	----	---------------	------------------

Pro více scénářů na různá témata, komplexní nasazení pro řešení sofistikovaných dotazů s integrací na systémy zákazníka (API). Voicebot podporuje aktivní komunikaci s účastníkem. Obsahuje plnou administraci jak pro učení, tak úpravu scénářů, lze vytvářet libovolné scénáře. Obsahuje 10 000 minut komunikace měsíčně a 30 souběžných hovorových kanálů.

* Modul je potřeba aktivovat, počet minut závisí na typu Voicebota, automaticky je účtována každá další minuta v tarifaci 15 + 15

Doplatky a rozšíření

Další minuta hovoru Voicebota	cc	vbot-1min	3 Kč/ min.
-------------------------------	----	-----------	------------

Technické parametry voicebotů

VOICEBOT	LITE	BASIC	PREMIUM	ULTIMATE
Počet minut v ceně *	250	1 000	2 000	10 000
Počet hovorových kanálů	2	4	8	30

04

Automatizace komunikace

- **VOICEBOT** – částečná náhrada pracovníků pro rutinní činnosti, výpomoc ve špičkách, práce v mimopracovní době atd
- **CHATBOT** – automatizace rutinní komunikace v chatech se zákazníky, interaktivní FAQ pro zákazníky i pracovníky atd

Doporučená položka pro časy, kdy nejsou lidé nebo jsou příliš drazí. Typ bota se volí podle rozsahu řešení (počet scénářů a objem operací).

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

* Tarifkace 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, VYMÁHÁNÍ

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

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

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

b) Virtuální asistent pro textovou komunikaci (Chatbot)

Chatbot roboticky komunikuje s klientem na chatu nebo FB Messengeru a (částečně) nahrazuje operátora, usnadňuje zákazníkovi navigaci na webu, ve službách atd. Chat mimo pracovní dobu a obecně jakékoliv dotazy, HR, průvodce e-shopem.

Možné scénáře: zahájení komunikace před spojením s operátorem, chat mimo pracovní dobu, obecně jakékoliv dotazy (FaQ), HR – nábor a on-boarding pracovníků, průvodce produkty na e-shopu, řešení reklamací, dotaz na stav zásilky, nahlášení událostí, registrace, atd atd,

Chatbot LITE *	help	chbot_lite	1 500 Kč / měs.
----------------	------	------------	-----------------

Jeden chatbot pro jednoduché a rychlé nasazení pro malý objem provozu, bez možnosti editace, bez možnosti dokoupení dalších botů a editorů. Pro 1 scénář, bez NLP a bez integrace. Vhodné pro jednoduché odpovědi mimo pracovní dobu, jednoduché dotazy bota na identifikaci zákazníka a zadání požadavku. Dále pak odpovědi podle jednoduchých FAQ do 30. Doporučeno jako PoC.

Chatbot BASIC *	help	chbot_basic	4 500 Kč / měs.
-----------------	------	-------------	-----------------

Jeden chatbot bez možnosti editace, bez možnosti dokoupení dalších botů a editorů. Pro 2 scénáře, bez NLP, pouze s hotovými integracemi. Vhodné pro složitější nasazení, kdy bot již komunikuje se zákazníkem, může využít FAQ většího rozsahu do 50 otázek/odpovědí. Doporučeno pro profesionální dlouhodobé nasazení

Chatbot PREMIUM *	help	chbot_premium	7 500 Kč / měs.
-------------------	------	---------------	-----------------

Jeden chatbot s možností editace, lze dokoupit další chatboty a editory (není sdíleno v jednom prostředí). Pro 3 až 5 scénářů s NLP, zakázková integrace. Vhodné pro velký rozsah komunikace do 100 otázek/odpovědí, s NLP a integrací na interní systémy zákazníka, kdy se např. bot vyptá na číslo zakázky a pak zákazníkovi sdělí parametry dodávky.

Chatbot ULTIMATE *	help	chbot_ultimate	15 000 Kč / měs.
--------------------	------	----------------	------------------

Platforma pro jednotnou správu vlastních chatbotů obsahuje 3 boty a 3 editory, lze dokupovat další boty a editory, testovací prostředí. Pro desítky scénářů s NLP, zakázková integrace. Funkčně shodné s variantou PREMIUM. Obsahuje více botů a editorů, lepší administraci a více integrací.

** Modul je potřeba aktivovat, počet interakcí závisí na typu Chatbota, automaticky jsou účtovány další interakce. 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 náraz 3 interakce*

Doplatky a rozšíření

Další editor * **	help	chbot_editor	1 000 Kč/ měs.
Další chatbot *	help	chbot_chatbot	250 Kč/ měs.
Dalších 25000 interakcí	help	chbot-25t	500 Kč/ měs.

* Pouze pro verzi PREMIUM a ULTIMATE

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

Technické parametry chatbotů

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)

c) Převod řeči na text, textu na řeč

Speech to text slouží pro přepisy nahrávek hovorů uložených v CDR, Text to speech slouží pro výrobu hlásek v IVR .

Speech to Text *	cc	stt	3 Kč / min.
Speech to Text 2500 minut **	cc	stt-2500	6 000 Kč / měs.
Speech to Text 5000 minut **	cc	stt-5000	9 500 Kč / měs.
Text to Speech	cc	tts	3 Kč / min.
Analýza nahrávek ***	cc	analyze_records	projektově

* V rámci licencí Call centrum a Omnichannel je dostupný modul Speech to text, pokud zákazník tuto funkci použije, je mu účtována tato položka

** V případě velkého objemu provozu lze objednat modul obsahující minuty, kde je cena za minutu výhodnější (místo 3 Kč 2.4 Kč a 1.9 Kč). Nevýčerpané minuty se nepřevádějí, automaticky je účtována každá další minuta (položka stt)

*** Modul je potřeba aktivovat, vyžaduje typ ENTERPRISE

4. Integrace Kontaktního centra IPEX

Způsoby integrace, je již součástí příslušné licence:

1. **Hotová integrace** – nejsnazší způsob, vše je připravené, stačí integraci nastavit
2. **Předpřipravená integrace** — rovněž docela rychlý způsob, integrace je hotová vůči infrastruktuře IPEX, stačí doladit integraci na straně informačního systému zákazníka/partnera
3. **Zákaznická/partnerská integrace** — IPEX poskytuje podporu a zákazník/partner provede integraci na svůj systém ve své režii

05

Integrace s IS zákazníka

- **Hotové integrace** – k dispozici ihned integrace na nejrozšířenější CRM systémy
- **Nové integrace**— díky předpřipraveným modulům rychle doděláme integrace na další systémy

Doporučená položka pro vytěžení Vašich IS na maximum ...

Možnosti zaintegrování do prostředí uživatele:

1. **Nativní aplikace** — integrace je vytvořena přímo v prostřední aplikaci, se kterou je prováděna integrace (např. CRM) - pro uživatele nejergonomičtější, ale často velmi pracné a drahé
2. **Aplikace IPEX** — vytvořeno mimo prostředí integrované aplikace, výhodou je rychlost a příznivá cena integrace.

Hotové integrace

Integrovaný systém	Způsob Integrace uživatel	Způsob integrace server	Příjem hovoru	Rozšířená identifikace volajícího	Click-2-Call	Zápis do CRM/ERP	Proklik CRM/ ERP
Salesforce **	Nativně SPRINX ***	Konektor na Salesforce	ano	Ano	ano	ano	nativně
MS Dynamics **	Aplikace IPEX	Konektor na MS Dynamics	ano	Ano	ano	ano	ano
SUGAR CRM **	Aplikace IPEX	Konektor na sugarCRM	ano	Ano	ano	ano	ano
K2 **	Nativně K2 ***	Konektor na K2 Atmitec	ano	Ano	ano	ano	nativně
OneClick **	Aplikace IPEX	Konektor na Oneclick	ano	Ano	ano	ne	ano
Shoptet ****	Aplikace IPEX	Modul kontakty	ano	Ano	ne	ne	ano
Prestashop ****	Aplikace IPEX	Modul kontakty	ano	Ano	ne	ne	ano

* Integrace jsou součástí licencí Call centrum a Omnichannel, stačí aktivovat

** Vyžaduje licenci Enterprise

*** Aplikace, jejímž dodavatelem je pro příslušné CRM třetí strana, není součástí licence Call centrum ani Omnichannel, cenové podmínky jsou k dispozici u výrobce aplikace a budou předloženy v rámci nabídky

**** Využívá make.com

V ceně licencí Kontaktního centra IPEX jsou transakce na make.com (dříve integromat), které lze využít pro:

1. některé typy integrací
2. s minimálním úsilím lze provést integraci s dalším systémem, které mají integraci na make.com, viz <https://www.make.com/en/integrations>, s integrací na systém zákazníka mohou pomoci naši konzultanti

3. Aplikaci make.com lze velmi efektivně využít na další automatizace jak nad Kontaktním centrem IPEX tak nad dalšími systémy zákazníka

Licence Kontaktního centra obsahují následující počet transakcí:

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

IPEX využívá licenci Teams, v rámci níž může přidělovat instance (týmy pro své zákazníky). Z pohledu funkcí je tato licence ještě nad licenci Profi. Pro naše zákazníky jsme službu Make zvýhodnili a dáváme jim v rámci licencí základní balík operací v ceně. Zákazník doplácí pouze operace nad tento základní limit jednorázovým dokupem dalších operací, který je účtován automaticky.

Služba není při vyčerpání operací v ceně pozastavena, ale zákazník je pouze notifikován o vyčerpání limitu a doúčtování dat (dosažení 75, 90 a 100%) – může si své scénáře vypnout, pokud nechce doplácet operace nad limit. IPEX si vyhrazuje právo, v případě zjištění skokového nárůstu počtu operací, na pozastavení služby do doby, než u zákazníka ověří, že se jedná o chtěný nárůst.

Jsou zde i určitá omezení – není k dispozici administrátorský přístup s on-line statistikami – ten ale není v reálném provozu potřeba a místo statistik jsou k dispozici notifikace o vyčerpání operací. V případě, že jsou tato omezení pro zákazníka problematická, nebo vyžaduje automatické zastavení služby při vyčerpání operací, může využít službu napřímo od make.com.

Pro start, první seznámení a malý provoz s konstantními operacemi doporučujeme instanci v rámci IPEX. Samostatnou instanci přímo od Make doporučujeme pro případy velkých objemů provozu a hlavně pro případy, kdy je nepredikovatelný objem provozu a tedy i objem čerpání operací Make – kdy je požadováno automatické zastavení provozu při vyčerpání limitu.

Příplatky:

Transakce na make.com – 10000 trans.	cc a help	make-10k	500 Kč / měs.
Konektor na bota třetí strany *	cc a help	connect_bot	2000 Kč / měs.
Konektor do MS TEAMS ** BETA	cc	msteams_ext	150 Kč/uživatel / měs.
Doplňěk Salesforce	cc	connect_sf	dle podmínek Appexchange

* Konektor pro Voicebot obsahuje 15 kanálů pro souběžné hovory, pro větší počet kanálů je cena stanovena projektově

** Dostupné jako rozšíření licence PROFÍ nebo ENTERPRISE, ke službě je potřeba samostatný SIP TRUNK, uživatelé musí mít zakoupenou licenci MS TEAMS Phone Standard (ta je k dispozici jako samostatný add-on v ceníkové ceně 6.5 € nebo je součástí ES licence), uživatel s konektorem do MS TEAMS nemůže v aktuální verzi obsluhovat hovory ve frontě cc.

*** Na market place Salesforce je potřeba zakoupit integrační doplněk dle podmínek tam uvedených, aktuálně \$ 111 nebo \$ 1 110 ročně

5. Infrastruktura

V ceně licencí 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.

Virtuální server sdílený	cc	server_cc_shared	0 Kč/ měs.
Virtuální server vyhrazený	cc	server_cc_dedicated	3 000 Kč/ měs.
Server vyhrazený	cc	server_cc_hw	6 000 Kč/ měs.
Virtuální server sdílený	help	server_help_shared	0 Kč/ měs.
Virtuální server vyhrazený	help	server_help_dedicated	3 500 Kč/ měs.
Server vyhrazený	help	server_help_hw	7 500 Kč/ měs.

* vyžaduje licenci Enterprise

6. Interní Helpdesk

Vhodné pro interní podporu zaměstnanců. Typicky je k dispozici portál s možností zpracování požadavku zaměstnance, jako je např. žádost o dovolenou, žádost o vybavení, hlášení výpadku. Každý zaměstnanec potřebuje svoji licenci, může být nejen zadavatelem, ale i řešitelem požadavků (formou ticketu). Nelze použít pro řešení požadavků zákazníků.

Licence Interní Helpdesk 100 uživatelů	lic_inthelp-100	10 000 Kč / měs
Dalších 50 uživatelů Interní Helpdesk	inthelp-50	5 000 Kč / měs

Plnohodnotný uživatel pro založení, příjem i zpracování interních požadavků (e-mailů, webových formulářů, portálů) formou ticketů s definovaným procesem (flow) jejich zpracování, přiřazovacími a reportingem. Podporuje i eskalační schémata pro schvalování požadavků.

Moduly: tickety, e-maily, kontakty, úkoly, SLA, předpřipravené odpovědi, hodnocení spokojenosti, pohledy, automatizace, znalostní báze, dokumenty, produkty, statistiky, reporty, portál, schvalování a eskalace

7. Služby

Pomocí uceleného konceptu poskytovaných služeb týmem zkušených techniků a konzultantů je možné vytěžit Kontaktní centrum IPEX 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.

06 Výběr služeb

Presales podpora, Implementace, Školení, Technická podpora

- **Pro KC START** – pro jednoduchá KC BRONZE, pro větší KC SILVER
- **Pro KC PROFI** - pro menší KC (do 10 operátorů) SILVER, pro větší GOLD
- **Pro KC ENTERPRISE** - pro menší KC (do 20 operátorů) GOLD, pro velká PLATINUM

a) Doporučené služby pro jednotlivé typy licencí

SLUŽBY A JEJICH ÚROVEŇ

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

DOPORUČENÉ POUŽITÍ

KC START	limitní	dobrá volba	ideál	nelze objednat	nelze objednat
KC PROFI	nedoporučeno	limitní	dobrá volba	ideál	nelze objednat
KC ENTERPRISE	nelze objednat	nedoporučeno	limitní	dobrá volba	ideál

Pro maximální využití finančních prostředků vložených do platby licencí doporučujeme zakoupit odpovídající úroveň služeb v celém životním cyklu Presales podpora -> Implementace -> Školení -> Technická podpora, a to ve variantě „Ideál“ pro větší KC v dané velikosti nebo „Dobrá volba“ pro menší KC v dané velikosti. Při využití jakékoliv ze služeb v úrovni „Limitní“ nebo dokonce „Nedoporučeno“ pravděpodobně nebudou licence KC plně využity nebo budou dokonce možnosti využití KC zdegradovány. Jednotlivé služby je možné kombinovat v různých úrovních.

b) Presales podpora

Presales podpora se skládá z:

1. Analýzy stávajícího stavu a doporučení, jak zlepšit zákaznickou péči a jak ji provádět efektivněji (levněji). Analýza má obecnou povahu a není psaná na míru pro využití komunikačního řešení, takže je využitelná pro dodávku řešení od jakéhokoli dodavatele
2. Přípravy Trialu na míru, kdy výsledky z analýzy jsou použity pro konfiguraci Trial verze, jsou odprezentovány zákazníkovi. Tuto Trial verzi lze následně použít jako plnou placenou verzi bez jakýchkoliv technických změn – v podstatě již ve fázi Presales podpory je prováděna (lehká) implementace finálního řešení.

75 % ceny Presales podpory bude odečteno z ceny implementace.

Presales BRONZE	cc a help	presales_bronze	2 500 Kč / jedn.
-----------------	-----------	-----------------	------------------

Doporučeno pro případ, že se službami Kontaktního centra teprve začínáte a potřebujete, aby Vás někdo znalý věci na konkrétních ukázkách seznámil se standardními možnostmi použití a zodpověděl Vaše dotazy. Za tímto účelem Vám postavíme demo, nastavíme ho dle Vašich (zjištěných) potřeb a za naší asistence si budete moci vše vyzkoušet.

Presales SILVER	cc a help	presales_silver	7 500 Kč / jedn.
Doporučeno pro případ, že už máte alespoň dílčí zkušenosti se službami kontaktního centra a vcelku jasnou představu, co chcete vylepšit a zoptimalizovat (ať už vůči zákazníkovi, či interně). Potřebujete se pořádně podívat, jak byste mohli pracovat v novém systému a jak by vypadaly požadované změny. Za tímto účelem Vám postavíme demo na míru a za naší asistence si budete moci vše vyzkoušet.			
Presales GOLD	cc a help	presales_gold	15 000 Kč / jedn.
Doporučeno pro případ, kdy chcete zanalyzovat slabá místa a plánujete provést významnou změnu, optimalizaci a automatizaci procesů. Uděláme analýzu Vašeho řešení a navrhneme možná řešení optimalizace. V rámci demo naimplementujeme doporučené úpravy a v rozšířeném školení je prodiskutujeme a následně ještě vyladíme a vše si samozřejmě na demu otestujete. Zpracujeme dokumentaci pro implementaci.			
Presales PLATINUM	cc a help	presales_platinum	30 000 Kč / jedn.
Doporučeno pro velké implementace, rozsáhlé integrace, razantní procesní změny, nasazení nových technologií (jako jsou boty) a podobně. Nabízíme konzultanta na veškerou analýzu Vašeho řešení, diskuse s uživateli a manažery napříč celou společností, návrhy optimalizace a varianty nejlepšího propojení, integrace a možné vývojové úpravy. Součástí je demo, včetně navržených úprav, změn, prezentace návrhu a implementační projekt. Rozsah je individuální dle konkrétních potřeb a specifik.			

Parametry Presales podpory

	BRONZE ☆	SILVER ☆☆	GOLD ☆☆☆	PLATINUM ☆☆☆☆
Způsob předání	Trial na doporučenou standardní konfiguraci	Trial na míru s požadovanými změnami	Trial na míru se změnami dle analýzy a dokumentace	Trial na míru s procesními změnami a projekt
Doporučené pro	KC START	KC PROFI do 10 operátorů	KC PROFI nad 10 operátorů	KC ENTERPRISE
Analýza stávajícího řešení	Rychlé seznámení se situací	✓	✓	✓
Konzultace procesních změn		✓	✓	✓
Dokumentace implementační			✓	✓
Příprava Trialu (nastavení, prezentace, školení)	✓	✓	✓	✓
Dopracování podnětů			✓	✓
Návrh zakázkových úprav	NE	NE	NE	ANO
Rozsah celkem *	¼ MD	1 MD	2 MD	4 MD

* Presales podpora obsahuje více hodin práce konzultanta, než odpovídá standardní hodinové sazbě 1500 Kč, hodiny nad limit jsou účtovány ve standardní sazbě 1500 Kč

c) Implementace

Implementace je poskytována ve třech úrovních

- Implementace BRONZE** – provede si zákazník sám pomocí zjednodušených formulářů, vhodné pro zprovoznění dema nebo malých Kontaktních center
- Implementace SILVER** – rychlá, agilní, provede se v nejnútnejším rozsahu jako PoC, zákazník získá obratem a velmi levně plně funkční službu. Ta je pak postupně rozvíjena dle zkušeností z provozu v rámci podpory.
- Implementace GOLD** – zakázková, provede se dle známých skutečností zachycených zákazníkem v konfiguračních tabulkách. Zákazník už získává službu na míru.
- Implementace PLATINUM** – projektová, nejprofesionálnější způsob implementace, kdy se v rámci

implementačního projektu podrobně analyzují procesy zákazníka a navrhuje se jejich optimalizace.

Implementace SILVER

Implementace SILVER - Call Centrum *	cc	impl_cc_silver	7 500 Kč / jedn.
--------------------------------------	----	----------------	------------------

Konfigurace probíhá pouze v rozsahu konfiguračního formuláře, který obsahuje: 4 fronty, 20 uživatelů s defaultními rolemi + 1 admin, všichni uživatelé jsou ve všech frontách a dynamičtí, 10 vstupních čísel, 2 jednoduchá IVR, drobné dokonfigurace 2 hodiny, pouze softphone v Komunikátoru

Implementace SILVER - Helpdesk *	help	impl_help_silver	7 500 Kč / jedn.
----------------------------------	------	------------------	------------------

Konfigurace probíhá pouze v rozsahu konfiguračního formuláře, který obsahuje: 2 mailové schránky, 20 uživatelů s defaultními rolemi + 1 admin, 2 služby — všichni uživatelé jsou v obou službách, 3 standardní pohledy drobné dokonfigurace 2 hodiny, neobsahuje Webchat a FB messenger, neobsahuje konfiguraci dalších modulů a propojení s CC

* Pro implementaci SILVER musí mít zákazník zakoupenou podporu

Implementace GOLD

Cena je kalkulována individuálně podle skutečného rozsahu, tj. použitých modulů, složitosti konfigurace, počtu uživatelů — vysoká variabilita cen je zejména u Helpdesku. Pro rychlou cenovou indikaci lze vyjít z počtu uživatelů.

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*

* Pro nové implementace je účtováno minimálně 15 000 Kč / zákazník.

Implementace PLATINUM

Pro nacenění se používají položky identické s položkami pro zakázkovou implementaci GOLD. Cena je také kalkulována individuálně, ceny implementace po uživatelích slouží pouze pro rychlou orientaci. Podmínkou je realizační projekt, který vznikl v rámci Presales PLATINUM a je účtováno projektové řízení.

Projektové řízení	cc a help	impl_manag	10% ceny implementace
-------------------	-----------	------------	-----------------------

Ostatní implementace

Veškeré další implementace, jako je zprovoznění integrace, specifická nastavení uživatelů a modulů, automatizace a podobně jsou kalkulovány v hodinové sazbě dle skutečného rozsahu prací. V případě požadavku na stanovení ceny předem musí být zpracován implementační projekt nebo provedeno PoC.

Implementace hodinová	cc a help	impl_hour	1 500 Kč / hod.
-----------------------	-----------	-----------	-----------------

Implementace Virtuálních asistentů (Voicebot, Chatbot) a integrací jsou prováděny v hodinové sazbě, protože cílová cena je velmi závislá na rozsahu, jaký bude zákazník vyžadovat. Pokud zákazník vyžaduje přesnou cenu, je nutné zhotovit implementační projekt. Obvyklé ceny jsou následující:

Implementace Voicebot LITE – 1/3 MD	cc	impl_hour	4 000 Kč / jedn.
Implementace Voicebot BASIC - 1MD	cc	impl_hour	12 000 Kč / jedn.
Implementace Voicebot PREMIUM – 3MD	cc	impl_hour	36 000 Kč / jedn.
Implementace Voicebot ULTIMATE - 8MD	cc	impl_hour	96 000 Kč / jedn.
Implementace Chatbot LITE – ½ MD	help	impl_hour	6 000 Kč / jedn.
Implementace Chatbot BASIC – 2MD	help	impl_hour	24 000 Kč / jedn.
Implementace Chatbot PREMIUM – 4MD	help	impl_hour	48 000 Kč / jedn.
Implementace Chatbot ULTIMATE – 8MD	help	impl_hour	96 000 Kč / jedn.

Implementace ostatních modulů:

Implementace konektoru pro SIM do call centra	cc	impl_mob_extension	1 000 Kč / uživatel.
---	----	--------------------	----------------------

d) Školení

V ceně implementace není obsaženo žádné školení. Je nutno objednat školení odpovídající úrovni k ostatním službám. Nad rámec balíčků školení lze objednat individuální školení na libovolné téma kdykoliv během spolupráce, a to jak pro operátory, tak pro supervisory, toto je účtováno v hodinové sazbě.

Školení BRONZE	cc a help	training_bronze	1 500 Kč / jedn.
Rozsah 1/8 MD (1 hodina) – základní proškolení uživatelů na ovládání KC.			
Školení SILVER	cc a help	training_silver	3 000 Kč / jedn.
Rozsah ¼ MD (2 hodiny) – základní proškolení uživatelů na ovládání KC.			
Školení GOLD	cc a help	training_gold	5 500 Kč / jedn.
Rozsah ½ MD (4 hodiny) – podrobnější proškolení uživatelů na ovládání KC (odpovídající složitější konfiguraci) a základní proškolení supervisorů.			
Školení PLATINUM	cc a help	training_platinum	10 000 Kč / jedn.
Rozsah 1/1 MD (8 hodin) - podrobnější proškolení uživatelů na ovládání KC (odpovídající složitější konfiguraci) a podrobnější proškolení supervisorů.			
Školení hodinové	cc a help	training_hour	1 500 Kč / hod..

e) Technická podpora a SLA

Služby jsou koncipované jako CLOUD a obsahují pouze podporu formou založení ticketu bez garantované reakce, je však garantovaná oprava výpadků v rozsahu základního SLA. Pro efektivní provoz a rozvoj sofistikovaných služeb, jako je Kontaktní centrum, na němž stojí spokojenost zákazníků rozhodně doporučujeme zakoupení podpory, čímž je zajištěna kapacita konzultantů pro úpravy (garantovaná jejich reakce) a vyšší SLA, viz. kapitola č. 6. d

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

* Technický – osobní technik/konzultant zná nastavení zákazníka a dokáže rychle analyzovat v případě technického rozvoje a navrhnout nejvhodnější řešení. Jedná se o rozvoj, nikoliv o řešení chyb.

Technická podpora SILVER, GOLD a PLATINUM

Formou měsíčního poplatku, obsahuje rychlou reakci na požadavky, nejvyšší SLA a velmi výhodnou hodinovou sazbou. Vhodné pro zákazníky, kterým na jejich zákaznících opravdu záleží, chtějí vysoké SLA a prostor pro rozvoj systému.

Podpora SILVER	cc a help	support_silver	950 Kč/měs.
Podpora GOLD	cc a help	support_gold	2 500 Kč/měs.
Podpora PLATINUM	cc a help	support_platinum	5 000 Kč/měs.
Balíček dalších 4 hodin podpory *	cc a help	support-4h	3 800 Kč /měs.

* Vyžaduje podporu SILVER, GOLD nebo PLATINUM

Technická podpora BRONZE

Formou předplatného, z kterého jsou hrazeny objednané činnosti, předplacenou podporu lze vyčerpat kdykoliv v budoucnosti a na jakékoli službě, nevyčerpané hodiny jsou k dispozici po celou dobu spolupráce a lze je použít na jakoukoli činnost. Vhodné pro zákazníky, kteří hledají levnou alternativu a nepočítají s rozvojem systému.

Podpora BRONZE 8 hodin (1MD)	cc a help	support_bronze_1_1	10 000 Kč / jedn.
Podpora BRONZE 4 hodiny (1/2MD)	cc a help	support_bronze_1_2	5 500 Kč / jedn.
Podpora BRONZE 2 hodiny (1/4MD)	cc a help	support_bronze_1_4	3 000 Kč / jedn.

Základ v licenci a podpora nad limit

Formou úhrady čerpané podpory v hodinové sazbě, obsahuje jen základní (nízké) SLA, negarantovanou reakci na realizaci změn a je zde nejvyšší hodinová sazba. Tato hodinová sazba je využita i v případě přecherpání podpory BRONZE, SILVER, GOLD a PLATINUM.

Podpora hodinová	cc a help	support_hour	1 500 Kč / hod.
------------------	-----------	--------------	-----------------

f) Rozvoj a inovace

Menší úpravy jsou prováděny postupně v rámci podpory (typicky garantované) za výhodnou hodinovou sazbu, větší úpravy jsou řešeny projektově v hodinové sazbě. Jedná se o zprovoznění dalších modulů systému, optimalizaci procesů, automatizace, datové analýzy a podobně.

Automatizace a optimalizace procesů	cc a help	support_hour	1 500 Kč / hod.*
Datové analýzy	cc a help	support_hour	1 500 Kč / hod.*
Zakázkový vývoj	cc a help	development_hour	2 000 Kč / hod.

* V rámci Technické podpory vychází hodinová sazba v rozmezí 750 až 950 Kč (dle typu podpory), u předplacené podpory může být sazba 1125 Kč

8. Videokonference

Videomítnost osobní*	video	video_personal	450 Kč / měs.
Videomítnost pro tým*	video	video_team	850 Kč / měs.

* V ceně služby Videomítnost osobní je 1000 volných videominut/ měsíc, v ceně Videomítnost 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). Zřízení přidělením uživatelského jména a hesla.

Doplňkové služby pro videokonference

Video — vyúčtování videominut nad limit	video	video_count	0,5 Kč / min.
Video — balíček 100 minut nad limit	video	video_count1000	300 Kč /jedn.
Konektor pro videokonferenční zařízení H.323	video	video_h323	1 350 Kč/měs.
Hlasová konference k Videomítnosti	video	video_voiceconf	2 490 Kč/měs.

9. TELCO služby

a) SIP TRUNK

SIP TRUNK IPEX slouží pro připojení telefonních ústředěn a call center do telefonní sítě. Síť IPEX je pak propojena s pevnými i mobilními sítěmi všech operátorů v ČR i zahraničí. Poplatek za uskutečněné hovory v ČR, případně i za ostatní hovory, je zpoplatněn buď pevnou částkou, nebo podle spotřebovaných minut dle příslušného tarifu.

TRUNK může být využit jak v rámci Kontaktního centra IPEX, tak i pro připojení telefonní ústředny třetí strany (ústředny vlastněné zákazníkem). Součástí služby je přístup k číslům tísňového volání a lokalizace volající na čísla tísňového volání.

SIP TRUNK *	Cc	trunk	100 Kč / měs.
Vyúčtování TELCO služeb	Cc	count	Dle objemu volání**
Vyúčtování TELCO služeb – FLAT	Cc	flat	Paušální částka dohodou***

* Tato položka není účtována v případě, že SIP TRUNK je dodáván jako součást Kontaktního centra IPEX. Standardně jsou nastaveny 4 hovorové kanály, jejich počet je navýšován dle potřeby v proporci k počtu uživatelů. Nestandardní požadavky mohou být zpoplatněny dle projektové ceny.

** V této položce je kompletní vyúčtování TELCO služeb ve variantě účtování dle spotřebovaných minut, nebo přepad nad limit obsažený ve FLAT položce. Zpoplatnění dle provolaných minut dle 9. e).

***Volání na dohodnuté destinace (typicky ČR FIX a mobily nebo i celý provoz a poplatky za čísla) jsou zpoplatněny paušálně (vychází se z objemu hovorů a rozsahu čísel na stávající faktuře), ostatní destinace nad rámec FLAT a poplatky speciální čísla (ČR a zahraničí) jsou zpoplatněny dle provolaných minut a ceníku čísel dle 9. e). V této položce je účtována pevně dohodnutá částka za TELCO služby, přepad nad limit je účtován do položky data_telco_count. V případě opakovaného nárůstu provozu (ve dvou po sobě jdoucích měsících) je poskytovatel oprávněn po předchozím upozornění paušál pro další období adekvátně navýšit, případně zákazník musí omezit provoz. V případě nárůstu provozu o více než 50% je poskytovatel oprávněn toho navýšení vyúčtovat.

Brány pro připojení PBX

Služba obsahuje převodník (port) z klasických rozhraní (HTS, ISDN2, ISDN30) na SIP protokol (VoIP) a slouží jako převodník mezi klasickou PBX a SIP trunkem, nebo opačně. V ceně nejsou provolané minuty ani poplatek za TRUNK, čísla a podobně.

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

b) SMS a FAX brány

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 z aplikací zákazníka. Nutnou podmínkou je TRUNK IPEX.

Virtuální fax včetně API brány pro odesílání	Cc	fax_gw	50 Kč / měs.
--	----	--------	--------------

SMS brána pro odesílání SMS *	Cc	sms_gw_bulk	ZDARMA
SMS brána pro odesílání i příjem SMS chatu **	Cc	sms_gw_chat	500 Kč / měs.
Textový alias pro odesílání SMS pro bulk	Cc	sms_alias	750 Kč / měs.
Aktivace textového aliasu pro bulk	cc	aktiv_sms_alias	3 500 Kč / jedn.

* Nedílná součást licence Call centrum a Kontaktní centrum, SMS lze posílat z aplikace komunikátor nebo z IVR call centra, případně z jakékoliv aplikace zákazníka připojené přes API SMS brány. Provoz z brány je zdarma, hradí se pouze 1 Kč za každou odeslanou SMS na mobilní síť v ČR a SK a 3 Kč do zahraničí. 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).

** SMS lze posílat z aplikace komunikátor nebo z modulu SMS chat v Helpdesku – v obou případech je již součástí tohoto modulu, ten je dostupný pouze pro Enterprise, je nutné aktivovat. Případně z jakékoliv aplikace zákazníka připojené přes API SMS brány. Hradí se paušál za provoz brány a 1,50 Kč za každou odeslanou SMS na mobilní síť v ČR.

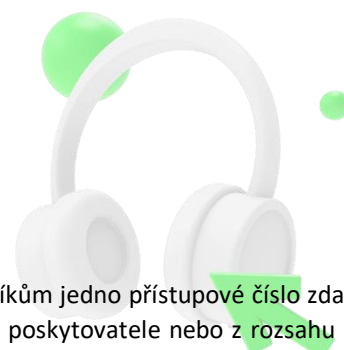
c) Telefonní čísla

V TRUNKU IPEX (nutná podmínka) lze provozovat pevná, zelená a barevná čísla jak z ČR, tak zahraničí. Specialitou jsou mobilní čísla z ČR, která lze použít na příjem hovorů v Call centru, na jedno číslo může probíhat více hovorů současně. Lze převést buď stávající čísla nebo přidělit čísla nová.

Pevná čísla ČR

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

Provoz telefonního čísla	cc	provoz_cislo	50 Kč / měs.
Provoz bloku 10 telefonních čísel	cc	provoz_blok_10	100 Kč / měs.
Provoz bloku 100 telefonních čísel	cc	provoz_blok_100	200 Kč / měs.
Provoz bloku 1000 telefonních čísel	cc	provoz_blok_1000	300 Kč / měs.
Vrácení přeneseného čísla původnímu operátorovi	cc	vraceni_cisla	200 Kč / jedn.



Zelená a barevná 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	cc	zelene_cislo	250 Kč / měs.
Barevné číslo	cc	barevne_cislo	250 Kč / měs.
Aktivace Barevného čísla	cc	aktiv_barevne_cislo	990 Kč / jedn.
Aktivace Zeleného čísla	cc	aktiv_zelene_cislo	990 Kč / jedn.

Aktivace Barevného čísla s žádostí ČTÚ	cc	aktiv_barevne_cislo/ctu	5 990 Kč / jedn.
Aktivace Zeleného čísla s žádostí ČTÚ	cc	aktiv_zelene_cislo/ctu	5 990 Kč / jedn.
Vrácení přeneseného čísla původnímu operát.	cc	vraceni_cisla	200 Kč / jedn.
Příplatek za provoz zlatého čísla	cc	zlate_cislo	250 Kč / měs.

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.

Zahraniční číslo s hlasovým kanálem — zóna A *	cc	cislo_zahrA	250 Kč / měs.
Zahraniční číslo s hlasovým kanálem — zóna B **	cc	cislo_zahrB	350 Kč / měs.
Zahraniční číslo s adresou provozovny***	cc	cislo_s_adresou	1 000 Kč / měs.
Další hlasový kanál pro Zahraniční čísla	cc	kanal_zahr	200 Kč / měs.
Zahraniční Zelené číslo ****	cc	zelene_cislo_zahr	500 Kč / měs.
Aktivace Zahraničního čísla s hlas. Kanálem	cc	aktiv_cislo_zahr	500 Kč / jedn.
Aktivace dalšího hlasového kanálu - zóna A/B	cc	aktiv_kanal_zahr	350 Kč / jedn.
Aktivace Zahraničního Zeleného čísla	cc	aktiv_zelene_zahr	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

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

d) Mobilní čísla

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.

Mobilní číslo pro SMS chat a volání *	Cc	mobile_number	500 Kč / měs.
---------------------------------------	----	---------------	---------------

* Služba je omezena na 4 SIP kanály, pro vyšší zatížení bude předložena projektová cena

e) Ceník pevného volání

Jsou zpoplatněny veškeré odchozí hovory „po minutách“ podle ceníku pro Odchozí hovory, vyjma volání na tísňové linky, zákaznickou podporu IPEX a volání na zelená čísla v ČR (800). Po dohodě může být část hovorů (typicky volání v ČR do

pevných a mobilních sítí, ale i ostatní provoz) zpoplatněno paušálně, tzv. FLATEM. U zelených čísel v ČR i zahraničí hradí poplatky za příchozí hovory provozovatel čísla, dle ceníku pro Příchozí hovory.

Ceník pro odchozí hovory ČR

	FLAT tarif	Minutový tarif
VPN v síti VOIPEX	ZDARMA	ZDARMA
PEVNÉ → PEVNÉ	ZDARMA	0,65 Kč/min.
PEVNÉ → MOBIL	ZDARMA	0,99 Kč/min.

Tarifkace 60+30.

Ceník pro příchozí hovory

ZELENÉ ČÍSLO ČR *			BAREVNÉ ČÍSLO ČR**		ZELENÉ ČÍSLO ZAHRANIČÍ		
ZDARMA	0,90 Kč /min.	3,50 Kč /min.	DLE CENÍKU JEHO OPERÁTORA	POUZE PAUŠÁLNÍ POPLATEK	ZDARMA	0,90 Kč /min.	3,50 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.

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

Ceník pro odchozí hovory spec. linky a zahraničí

VOLÁNÍ ZDARMA		VOLÁNÍ DO ZAHRANIČÍ—nejpopulárnější destinace		
Zelené linky 800	ZDARMA	Destinace	Pevné sítě	Mobilní sítě
Tísňové linky 112, 150, 155, 156, 158, 199	ZDARMA	Austrálie	0,63 Kč/min.	2,49 Kč/min.
Klientský servis IPEX na čísle 844 844 000 (1)	ZDARMA	Belgie	0,63 Kč/min.	2,49 Kč/min.
(1) Nebo zkrácenou volbou 844 ze sítě VOIPEX. Dostupný v pracovní dny od 8 do 17 hodin.		Brazílie	4,88 Kč/min.	4,88 Kč/min.
VOLÁNÍ NA LINKY SE SDÍLENÝMI NÁKLADY		Čína	0,63 Kč/min.	0,63 Kč/min.
Modré linky 81x, 83x a 84x	0,65 Kč/min.	Dánsko	0,63 Kč/min.	1,88 Kč/min.
Bílé linky 840, 841, 842 a 848	1,50 Kč/min.	Egypt	3,63 Kč/min.	3,63 Kč/min.
Tarifikace 60+30.		Francie	0,63 Kč/min.	1,88 Kč/min.
VOLÁNÍ NA INFORMAČNÍ A OPERÁTORSKÉ LINKY		Chorvatsko	0,63 Kč/min.	4,88 Kč/min.
1180 — Informace o tel. číslech v ČR	28,85 Kč/min.	Indie	0,63 Kč/min.	0,63 Kč/min.
1181 — Informace o tel. číslech v zahraničí	28,85 Kč/min.	Irsko	0,63 Kč/min.	7,38 Kč/min.
1183 — Služba T-Mobile Asistent	25,00 Kč/min.	Itálie	0,63 Kč/min.	3,63 Kč/min.
1188 — Služba O2 Asistent	28,85 Kč/min.	Japonsko	1,13 Kč/min.	3,63 Kč/min.
13129 — Ohlašovna poruch v síti Telefónica O2	6,00 Kč/min.	Kanada	0,63 Kč/min.	3,63 Kč/min.
1411x — Informace	9,00 Kč/min.	Německo	0,63 Kč/min.	2,49 Kč/min.
14111 — Informace o přečíslování telefonních stanic	6,00 Kč/min.	Norsko	1,88 Kč/min.	1,88 Kč/min.
14112 — Přesný čas	6,00 Kč/min.	Nový Zéland	0,63 Kč/min.	1,88 Kč/min.
10xx, 12xx, 140x—Komerční služby	4,00 Kč/min.	Polsko	0,63 Kč/min.	1,88 Kč/min.
Tarifikace 60+30 pro volání na čísla 1183, 1411x, 10xx, 12xx, 140x, 13129, 14111 a 14112. Tarifikace 60+60 pro volání na čísla 1180, 1181 a 1188.		Rakousko	0,63 Kč/min.	1,88 Kč/min.
VOLÁNÍ DO NEVEŘEJNÝCH SÍTÍ V ČR		Řecko	0,63 Kč/min.	0,63 Kč/min.
972 — síť Českých drah	0,65 Kč/min.	Slovensko	0,63 Kč/min.	2,19 Kč/min.
973 — síť Ministerstva obrany	0,65 Kč/min.	Slovinsko	2,49 Kč/min.	2,49 Kč/min.
974 — síť Ministerstva vnitra	0,65 Kč/min.	Španělsko	0,63 Kč/min.	3,63 Kč/min.
95x — jiné neveřejné sítě	0,65 Kč/min.	Švédsko	0,63 Kč/min.	1,88 Kč/min.
Tarifikace 60+30.		Taiwan	3,63 Kč/min.	3,63 Kč/min.
VOLÁNÍ DO PAGINGOVÝCH SÍTÍ		USA	1,13 Kč/min.	1,13 Kč/min.
600 1 — Operator	8,00 Kč/min.	Velká Británie	0,63 Kč/min.	2,49 Kč/min.
600 2 — Operator Standard	12,00 Kč/min.	Vietnam	2,49 Kč/min.	2,49 Kč/min.
		Tarifikace 60+1. Kompletní ceník mezinárodních destinací je dostupný na adrese https://www.ipex.cz/wp-content/uploads/2015/06/Cenik-VOIPEX-TEAM-volani-do-zahranici-2015-06-01.pdf		

10. Internet

Profesionální přípojky do internetu pro firemní zákazníky. Ceny internetových přípojek jsou stanoveny dohodou dle dostupných technologií v příslušné lokalitě na základě technického šetření. Z pohledu VOP se jedná o TELCO službu.

a) INTERNET BYZNYS

Služba INTERNET BYZNYS je postavena na technologii VDSL a SHDSL. Parametry přípojky závisí na konkrétní lokalitě. V ceně Služby je router, není možné připojit backup.

b) INTERNET PROFI s možností záložní linky

Služba INTERNET PROFI je bez agregace, je postavena na mikrovlnných technologiích v placených pásmech a na optice. Linka je synchronní. V ceně je router, jako záložní linka může být použita jakákoliv služba z nabídky BYZNYS i PROFI.

11. Doplnkové služby

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

Hlásky pro IVR	hlaska_IVR	projektová cena
Dofaktura minimální účtované částky	min_ucet	dle výše fakturace
Sleva za nedodržení SLA	sleva_SLA	dle obj. výpadků
Sleva na poplatek za Implementaci	sleva_implementace	projektová cena
Sleva periodická—internet	sleva_smlouva	projektová cena
Sleva periodická —infrastruktura	sleva_infra	projektová cena
Aktivace služby u zákazníka	aktiv_na_miste	5 000 Kč/jedn.
Expresní instalace	inst_expres	1 000 Kč/jedn.
Deaktivace služby	deaktiv	projektová cena
Marný výjezd technika - MW	poplatek_vyjezdmw	2 500 Kč/jedn.
Marný výjezd technika - xDSL	poplatek_vyjezdxds	1 000 Kč/jedn.
Poplatek za vystavení upomínky	upominka	150 Kč/jedn.
Poplatek za znovuspuštění služby pro neplacení	restart	500 Kč/jedn.
Poplatek za papírovou fakturu	papirova_faktura	50 Kč/měs.
Poplatek za nevrácení zapůjčeného/pronajatého zař.	poplatek_nevraceni hw	zůstatková cena
Poštovné	postovne	150 Kč/ balík
Doprava	doprava	12 Kč/ km

12. Parametry SLA a technické 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).

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 obslužen bez omezení.	Služba funguje s funkčními či kvalitativními omezeními, nebo nefunguje pro méně než 30% uživatelů. Uživatel pracuje s velkými obtížemi a zákazník je obslužen 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 obslužen.

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 sužbu považovány všechny tyto služby. Do základu pro výpočet slevy se nezapočítávají položky účtované podle spotřeby.

a) 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 jí 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“.

b) 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
Interní helpdesk	97%	99.9%	Dle zakoupené podpory
Videokonference	97%	97%	Nelze
SIP trunk samostatně	99%	99%	Nelze
SIP trunk v rámci Kontaktního centra	99%	99.9%	Dle zakoupené podpory
SMS a fax brána	97%	97%	Nelze
Internet BYZNYS	97%	97%	Nelze
Internet PROFI	99%	99,9%	Lze jen zakoupením backupu
Internet PROFI s backupem VDSL	99,5%	99.5%	Díky zakoupenému backupu
Internet PROFI s backupem	99.9%	99.9%	Díky zakoupenému backupu

13. Další podmínky

a) Definice pojmů

Telekomunikační a ICT služby

Společnost IPEX 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 ústředěn, call center a helpdesků, dále pak videokonference, integrace, implementace a technická podpora.

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.

2. Volání v rámci Kontaktního centra

Služby vytvářejí tato 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.

b) Převod ceníků volání

Do 30. 6. 2022 bude dokončen převod ceníků volání pevných a barevných čísel. V platnosti zůstanou nadále pouze ceníky volání pro odchozí a příchozí hovory, viz sekce TELCO služby. Dále pak individuální ceníky pro velké objemy provozu, pokud jsou nasmlované.

Zákazníci budou o termínu převodu ceníku předem informováni.

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

c) Ukončení podpory VOIPEX TEAM a přechod na nové licence

K 30. 6. 2022 bude dokončen převod služeb na novou komunikační infrastruktura IPEX s licencemi dle tohoto ceníku a **bude ukončen provoz stávající infrastruktury VOIPEX TEAM:**

- **virtuální ústředny v. 3.x** – převedeno na nové licence účtované po uživatelích
- **supportpacky a jakákoliv další podpora k fyzickým ústřednám** – zrušeno
- **podpora komunikátoru JITSİ** – nahrazeno IPEX komunikátorem v rámci nových licencí

Komunikátor JITSİ mohou zákazníci nadále využívat (jedná se o opensource), ale bez přímé technické podpory za strany IPEX ve vazbě na jím poskytované služby. Rovněž lze používat fyzické ústředny, ale **toto zásadně nedoporučujeme z důvodů možných telco fraudů**. IPEX nebude na těchto nepodporovaných produktech provádět žádnou servisní zásahy ani placenou podporu.

Migrace na nové licence proběhne po dohodě se zákazníky. V případě že zákazník nebude aktivně spolupracovat, bude provedena změna jednostranně ze strany IPEX. Tuto jednostrannou změnu služeb je IPEX oprávněn provést dle VOP, zákazník je dle VOP oprávněn od smlouvy odstoupit, pokud by provedené změny byly v jeho neprospěch.