

Vytváříme, objevujeme  
a staráme se o vaši komunikaci

---

## Ceník

---

# TELCO

a další produkty a služby

Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH

---



**Telefon:**  
844 844 000



**Email:**  
[info@ipex.cz](mailto:info@ipex.cz)



**Web:**  
[www.ipex.cz](http://www.ipex.cz)



## Obsah

Změny oproti předchozí verzi ceníku	3
1. TELCO služby	4
a. SIP TRUNK	4
b. SMS a FAX brány	5
c. Telefonní čísla.	6
d. Mobilní čísla.	7
e. Ceník pevného volání	8
2. Internet	9
a. INTERNET BYZNYS	9
b. INTERNET PROFI s možností záložní linky	9
3. Doplnkové služby	9
4. Parametry SLA a technické podpory	10
a. Vymezení předmětu SLA	10
b. Kategorie poruch a základ pro výpočet SLA	11
a. Garantované parametry a výše slev	11
b. Přehled SLA jednotlivých služeb	13
5. Další podmínky	13
a. Definice pojmů	13
b. Mazání CDR a nahrávek hovorů	13

## 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:

- Navýšení ceny vyhrazených serverů pro Kontaktní centrum
- Přidáno zahraniční číslo s adresou
- Odstraněny ceny internetových (jsou kalkulovány projektově)
- Upřesnění SLA u položek účtovaných dle spotřeby



**Telefon:**  
844 844 000



**Email:**  
[info@ipex.cz](mailto:info@ipex.cz)



**Web:**  
[www.ipex.cz](http://www.ipex.cz)



## 1. Služby TELCO

### 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 navyšován dle potřeby v proporcii 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 případ nad limit obsažený ve FLAT položce. Zpoplatnění dle provolaných minut dle 9. e).

\*\*\*Volání na dohodnuté destinace (typicky ČR FIX a mobility 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 ceniku čísel dle 9. e). V této položce je účtována pevně dohodnutá částka za TELCO služby, případ nad limit je účtováný 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.

**Přenos českých telefonních čísel je prováděn ZDARMA**

## 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 restriktce 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.
Příplatek za adresu provozovny k zahraničnímu číslu ***	cc	pripl_cislo_s_adresou	1 250 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.
Aktivace Zahraničního čísla s adresou	cc	aktiv_zahr_adr	2 000 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, Georgie, Panama, Peru, Porto Rico, Jižní Korea

\*\*\* Belgie, Bulharsko, Francie, Chorvatsko, Itálie, Německo, Maďarsko, Polsko, Rakousko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko, Spojené království, individuálně lze řešit Nizozemí, Řecko, Španělsko

\*\*\*\* 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.

### c. 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.
Aktivace Mobilního čísla	Cc	aktiv_mob_cislo	990 Kč / jedd.

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

### d. 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 – IPEX TEAM Standard

	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 - IPEX TEAM 800

ZELENÉ ČÍSLO ČR *			BAREVNÉ ČÍSLO ČR **		ZELENÉ ČÍSLO ZAHRANIČÍ		
ZDARMA	0,90 Kč/min.	3,50 Kč/min.	DLE CENÍKU JEHO OEPRÁTORA	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

Zelené linky 800 ZDARMA

Tísňové linky 112, 150, 155, 156, 158, 199 ZDARMA

Volání v rámci sítě IPEX ZDARMA

## VOLÁNÍ NA LINKY SE SDÍLENÝMI NÁKLADY

Modré linky 81x, 83x a 84x 0,65 Kč/min.

Bílé linky 840, 841, 842 a 848 1,50 Kč/min.

Tarifkace 60+30.

## VOLÁNÍ NA INFORMAČNÍ A OPERÁTORSKÉ LINKY

1180 — Informace o tel. číslech v ČR	28,85 Kč/min.
1181 — Informace o tel. číslech v zahraničí	28,85 Kč/min.
1183 — Služba T-Mobile Asistent	25,00 Kč/min.
1188 — Služba O2 Asistent	28,85 Kč/min.
13129 — Ohlašovna poruch v síti Telefonica O2	6,00 Kč/min.
1411x — Informace	9,00 Kč/min.
14111 — Informace o přečíslování telefonních stanic	6,00 Kč/min.
14112 — Přesný čas	6,00 Kč/min.
10xx, 12xx, 140x — Komerční služby	4,00 Kč/min.

Tarifkace 60+30 pro volání na čísla 1183, 1411x, 10xx, 12xx, 140x, 13129, 14111 a 14112. Tarifkace 60+60 pro volání na čísla 1180, 1181 a 1188

## VOLÁNÍ DO NEVEŘEJNÝCH SÍTÍ V ČR

972 — síť Českých drah	0,65 Kč/min.
973 — síť Ministerstva obrany	0,65 Kč/min.
974 — síť Ministerstva vnitra	0,65 Kč/min.
95x — jiné neveřejné sítě	0,65 Kč/min.

Tarifkace 60+30.

## VOLÁNÍ DO PAGINGOVÝCH SÍTÍ

600 1 — Operator	8,00 Kč/min.
600 2 — Operator Standard	12,00 Kč/min.

## VOLÁNÍ DO ZAHRANIČÍ—nejpopulárnější destinace

Destinace	Pevné sítě	Mobilní sítě
Austrálie	0,63 Kč/min.	2,49 Kč/min.
Belgie	0,63 Kč/min.	2,49 Kč/min.
Brazílie	4,88 Kč/min.	4,88 Kč/min.
Čína	0,63 Kč/min.	0,63 Kč/min.
Dánsko	0,63 Kč/min.	1,88 Kč/min.
Egypt	3,63 Kč/min.	3,63 Kč/min.
Francie	0,63 Kč/min.	1,88 Kč/min.
Chorvatsko	0,63 Kč/min.	4,88 Kč/min.
Indie	0,63 Kč/min.	0,63 Kč/min.
Irsko	0,63 Kč/min.	7,38 Kč/min.
Itálie	0,63 Kč/min.	3,63 Kč/min.
Japonsko	1,13 Kč/min.	3,63 Kč/min.
Kanada	0,63 Kč/min.	3,63 Kč/min.
Německo	0,63 Kč/min.	2,49 Kč/min.
Norsko	1,88 Kč/min.	1,88 Kč/min.
Nový Zéland	0,63 Kč/min.	1,88 Kč/min.
Polsko	0,63 Kč/min.	1,88 Kč/min.
Rakousko	0,63 Kč/min.	1,88 Kč/min.
Řecko	0,63 Kč/min.	0,63 Kč/min.
Slovensko	0,63 Kč/min.	2,19 Kč/min.
Slovinsko	2,49 Kč/min.	2,49 Kč/min.
Španělsko	0,63 Kč/min.	3,63 Kč/min.
Švédsko	0,63 Kč/min.	1,88 Kč/min.
Taiwan	3,63 Kč/min.	3,63 Kč/min.
USA	1,13 Kč/min.	1,13 Kč/min.
Velká Británie	0,63 Kč/min.	2,49 Kč/min.
Vietnam	2,49 Kč/min.	2,49 Kč/min.

Tarifkace 60+1.


 Telefon:  
844 844 000

 Email:  
info@ipex.cz

 Web:  
www.ipex.cz




## 2. 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 jakékoliv služba z nabídky BYZNYS i PROFI.

## 3. Doplnkové služby

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

Hlášky pro IVR	hlaska_IVR	projektová cena
Dofakturace 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

## 4. 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 nahlášený 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 <b>zákazník je obslužen bez omezení.</b>	Služba funguje s funkčními či kvalitativními omezeními, nebo nefunguje pro méně než 30% uživatelů. Uživatel pracuje s velkými obtížemi a <b>zákazník je obslužen jen částečně.</b>	Služba vůbec nefunguje alespoň 70% uživatelů, nebo je její kvalita natolik snížena, že služba reálně nepoužitelná. Uživatel nemůže pracovat a <b>zákazník není vůbec obslužen.</b>

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

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

## a. Garantované parametry a výše slev

### Typ podpory a s tím spojeného SLA

Typ podpory	Základ v licenci	STANDARD ☆☆	PLUS ☆☆☆	PLATINUM ☆☆☆☆
<b>Výše SLA</b>	97 %	99,5 %	99,7 %	99,9 %
Reakční doba	bez garance	4 hodiny	2 hodiny	30 minut
Max. oprava (FIX)	bez garance	12 hodin	6 hodin	3 hodiny
Hlášení závady	po-pá, 8-16 h.	po-ne, 0-24 h	po-ne, 0-24 h	po-ne, 0-24 h
Proaktivní dohled	NE	ANO	ANO	ANO
Reakční doba	bez garance	24 hodin	8 hodin	4 hodiny
Zakázkové úpravy	Ne	Ne	částečná *	ano *
Podpora v ceně měsíčně	-	1 hodina	3 hodiny	6 hodin
Kontakt podpory	1. úroveň podpory	2. úroveň podpory	osobní technik	osobní konzultant
Konzultace k rozvoji	Ne	Ne	ne	4x ročně, á 2 hod. v ceně

\* Pouze úpravy, které zapadají do konceptu projektu, úpravy mohou být placené



**Telefon:**  
844 844 000



**Email:**  
info@ipex.cz



**Web:**  
[www.ipex.cz](http://www.ipex.cz)



**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 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 tytu 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 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

## 5. 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

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.

Automaticky jsou v ceně zakoupených licencí zahrnuty nahrávky dle rozsahu definovaném v ceníku, nahrávky nad tento rozsah jsou zpoplatněny.