

VOIPEX TEAM—Vše pro firmu v jednom



## VOIPEX TEAM

# Ceník a podmínky

Tento ceník je platný od 1. 9. 2017.

### OBSAH

1. Komunikační účty, videohovory, webináře a zařízení
2. Volání, Zahraniční čísla
3. Internet
4. Ostatní služby
5. Ceník volání
6. SLA a servisní profily
7. Doplnkové podmínky

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

Poskytovatelem služeb je IPEX a.s., IČ 45021295, se sídlem v Praze, Roháčova 77, PSČ 130 00.

Tiskové chyby a změny jsou vyhrazeny.



# Ceník

## 1

### Komunikační účty, videokonference a zařízení

Služba **KOMUNIKAČNÍ ÚČTY A ZAŘÍZENÍ** je určena pro firmy, které požadují ja sně definované náklady, nejmodernější technologii a nízké TCO. Součástí služby je uživatelský účet a volitelně i koncové zařízení. Služba obsahuje pravidelné aktualizace a nepřetržitý dohled nad fungováním služeb.

**Okno do CRM** obsahuje napojení telefonie do systémů SugarCRM, Microsoft Dynamics a Salesforce (typ konektoru A), Raynet (konektor B) nebo na ostatní CRM/ERP systémy (konektor C). Služba je dostupná jako rozšíření pro účty Byznys a Call centrum.

**Videomístnost** je softwarová aplikace přes kterou můžete pořádat skupinové videokonference bez omezení minut. Konektor pro virtuální zasedací místnost umožní využít PC jako hardwarové videokonferenční zařízení pro připojení fyzické zasedací do softwarové videokonference.

\* Videomístnost za zvýhodněnou cenu jako rozšíření k účtům Byznys, Call Centrum nebo HelpDesk.

#### IMPLEMENTACE

Implementace určuje míru na stavení všech dostupných funkcionalit zvoleného řešení, stejně jako hloubku propojení do stávajících IS a procesů.

#### KOMUNIKAČNÍ ÚČTY

Název služby	SLA	Pravidelná měsíční cena
UŽIVATELSKÝ ÚČET STANDARD	99,0 %	50 Kč/měs.
UŽIVATELSKÝ ÚČET BYZNYS	99,0 %	100 Kč/měs.
UŽIVATELSKÝ ÚČET CALL CENTRUM	99,0 %	350 Kč/měs.
Okno do CRM - konektor A	99,0 %	300 Kč/měs.
Okno do CRM - konektor B	99,0 %	200 Kč/měs.
Okno do CRM - konektor C	99,0 %	projektová cena
UŽIVATELSKÝ ÚČET HELPDESK občasný uživatel	99,0 %	250 Kč/měs.
UŽIVATELSKÝ ÚČET HELPDESK	99,0 %	690 Kč/měs.

Popis funkcionalit jednotlivých uživatelských účtů (STANDARD, BYZNYS, CALL CENTRUM) je uveden v ceníku na webu <https://www.ipex.cz/ceny>.

#### VIDEOHOVORY A WEBINÁŘE

Název služby	SLA	Pravidelná měsíční cena
Videomístnost	99,0 %	550 Kč/měs.
Videomístnost jako rozšíření k účtům*	99,0 %	450 Kč/měs.
Webinář pro 100 účastníků	99,0 %	990 Kč/měs.
Webinář pro 500 účastníků	99,0 %	3 500 Kč/měs.
Konektor pro videokonferenční zařízení H.323	97,0 %	1 350 Kč/měs.
Konektor pro virtuální zasedací místnost	97,0 %	1 350 Kč/měs.
Hlasová konference k videomístnosti	99,0 %	2 490 Kč/měs.

#### KOMUNIKAČNÍ ZAŘÍZENÍ

Název služby	SLA	Pravidelná měsíční cena
Referenční telefon	97,0 %	80 Kč/měs.
Bezdrátový telefon	97,0 %	100 Kč/měs.
Manažerský telefon	97,0 %	150 Kč/měs.
Pracoviště asistentky	97,0 %	150 Kč/měs.
Pracoviště spojovatelky	97,0 %	250 Kč/měs.
Rozšiřující panel spojovatelky	97,0 %	100 Kč/měs.
Videotelefon	97,0 %	250 Kč/měs.
Referenční telefon CALL CENTRA	97,0 %	130 Kč/měs.
Manažerský telefon CALL CENTRA	97,0 %	270 Kč/měs.
Pracoviště spojovatelky CALL CENTRA	97,0 %	500 Kč/měs.
Analogový port pro 1 zařízení	97,0 %	50 Kč/měs.
Ostatní zařízení	97,0 %	projektová cena
Doprava pronájemných telefonů		150 Kč/balík

#### IMPLEMENTACE

Název služby	Cena
Implementace uživatelského účtu Standard	500 Kč/uživatel
Implementace uživatelského účtu Byznys	1 000 Kč/uživatel
Implementace uživatelského účtu Call centrum	2 000 Kč/uživatel
Implementace služby Okno do CRM - konektoru A nebo B	1 000 Kč/uživatel, min. 10 000 Kč
Implementace služby Okno do CRM - konektoru C	projektová cena
Implementace a konfigurace uživatelského účtu HELPDESK nebo HELPDESK start	1 500 Kč/hod.
Aktivace služby u zákazníka	5 000 Kč/lokalita



## Ceník

### 2

#### Volání

Služba **PEVNÉ VOLÁNÍ** je určena pro připojení SIP telefonních ústředěn (VoIP) do telefonních sítí. Součástí služby je přístup k číslům tísňového volání a lokalizace volající na čísla tísňového volání.

Služba **BAREVNÁ ČÍSLA** je určena pro firmy, které potřebují zlepšit svoji prezentaci a nabídnout zákazníkům jedno přístupové číslo zdarma, nebo za výhodných podmínek. V rámci služby jsou přidělena buď nová telefonní čísla z rozsahu poskytovatele nebo z rozsahu ČTÚ, nebo mohou být přenesena čísla stávající. U služby **ZELENÉ ČÍSLO** zákazník využívá číslo s prefixem 800, u **BAREVNÉHO ČÍSLA** prefixy 81x, 84x a 85x a u **DUHOVÉHO ČÍSLA** se jedná o čísla s prefixem 90x.

Služba **PEVNÉ VOLÁNÍ PRO OSTATNÍ TECHNOLOGIE** obsahuje převodník (port) na SIP protokol (VoIP). V ceně nejsou provolané minuty, které se účtují dle Ceníku pevného volání.

VOLÁNÍ		
Název služby	SLA	Cena
PEVNÉ VOLÁNÍ — vyúčtování hovorného	99,0 %	dle Ceníku volání
MOBILNÍ VOLÁNÍ — vyúčtování hovorného	99,0 %	dle Ceníku volání
ZELENÉ ČÍSLO pro ČR	99,0 %	250 Kč/měs.
ZELENÉ ČÍSLO — vyúčtování hovorného	99,0 %	dle Ceníku volání
BAREVNÉ ČÍSLO	99,0 %	250 Kč/měs.
Aktivace pevného volání (při objednávce bez ostatních služeb )		1000 Kč

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY		
Název služby	SLA	Cena
Virtuální fax pro číslo	99,0 %	50 Kč/měs.
Aktivace Barevného/Zeleného čísla pro ČR		990 Kč/jedn.
Aktivace Barevného/Zeleného čísla s žádostí ČTÚ		5 990 Kč/jedn.
Přidělení nových telefonních čísel		ZDARMA
Přenos telefonního čísla		1 100 Kč/jedn.
Přenos série telefonních čísel		2 200 Kč/jedn.

CENÍK VOLÁNÍ				
ZELENÉ ČÍSLO			BAREVNÉ ČÍSLO	
<b>ZDARMA</b>	<b>0,90 Kč /min.</b>	<b>3,50 Kč /min.</b>	<b>DLE CENÍKU JEHO OPERÁTORA</b>	<b>POUZE PAUŠÁLNÍ POPLATEK</b>
hradí volající	hradí provozovatel z pevných sítí	hradí provozovatel z mobilních sítí	hradí volající	hradí provozovatel

Služba **ZELENÉ ČÍSLO** je zpoplatněna paušálním poplatkem, u služby jsou zpoplatněny uskutečněné hovory dle objemu prováděných minut, tyto hovory platí volaný a pro volajícího jsou zdarma. Tarifikace hovorného je 60+1.

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

PEVNÉ VOLÁNÍ PRO OSTATNÍ TECHNOLOGIE (mimo SIP technologii)		
Název služby	SLA	Cena
TELEFONNÍ LINKA 2 HTS — 2 hovorové kanály	99,0 %	350 Kč/měs.
TELEFONNÍ LINKA 4 HTS — 4 hovorové kanály	99,0 %	700 Kč/měs.
TELEFONNÍ LINKA 8 HTS — 8 hovorových kanálů	99,0 %	1400 Kč/měs.
TELEFONNÍ LINKA 1 ISDN2 — 2 hovorové kanály	99,0 %	350 Kč/měs.
TELEFONNÍ LINKA 2 ISDN2 — 4 hovorové kanály	99,0 %	700 Kč/měs.
TELEFONNÍ LINKA 4 ISDN2 — 8 hovorových kanálů	99,0 %	1400 Kč/měs.
TELEFONNÍ LINKA 1 ISDN 30 — 15 hovorových kanálů	99,0 %	2000 Kč/měs.
TELEFONNÍ LINKA 2 ISDN 30 — 30 hovorových kanálů	99,0 %	3000 Kč/měs.
Aktivace telefonní linky HTS, ISDN nebo ISDN 30		1000 Kč



# Ceník

## 2.1

### Zahraniční čísla

Služba **ZAHRANIČNÍ ČÍSLA** je určena pro firmy, které chtějí provozovat zahraniční číslo pro své provozovny působící v zahraničí.

Jedná se o doplňkovou službu ke službě **PEVNÉ VOLÁNÍ**.

Služba obsahuje hlasový kanál pro 1 souběžný hovor, další hlasové kanály lze k číslu dokoupit.

Služba je použitelná jak pro příchozí volání, tak i pro odchozí volání, ceny dle ceníku služby **Pevné Volání**.

\*Zelené číslo zahraniční je možné zřídit pro Německo, Slovensko, Maďarsko nebo Polsko. Volající v dané zemi volá na zelené číslo zdarma, cenu volání hraří provozovatel.

#### ZAHRANIČNÍ ČÍSLA

Název služby	SLA	Cena
ZAHRANIČNÍ ČÍSLO s hlasovým kanálem — zóna A	99,0 %	250 Kč/měs.
ZAHRANIČNÍ ČÍSLO s hlasovým kanálem — zóna B	99,0 %	350 Kč/měs.
DALŠÍ HLASOVÝ KANÁL pro zahraniční čísla	99,0 %	200 Kč/měs.
ZELENÉ ČÍSLO zahraniční*	99,0 %	500 Kč/měs./zemi
Cena volání (z pevných i mobilních sítí) na zahraniční zelené číslo, kterou hraří provozovatel linky		3,90 Kč/min.

#### DOPLNĚKOVÉ SLUŽBY

Název služby	Cena
Aktivace zahraničního čísla s hlas. kanálem	500 Kč/jedn.
Aktivace dalšího hlasového kanálu pro zahraniční čísla	350 Kč/jedn.
Aktivace Zahraničního zeleného čísla	1 000 Kč/jedn.

#### Přehled zón

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



## Ceník

### 3

#### Internet

Služba INTERNET BYZNYS je určena pro připojení společnosti nebo poboček do 50-ti uživatelů. Služba je postavena na technologii xDSL, FWA či MW v pásmu 10GHz s garantovanou kapacitou a SLA. V ceně Služby je router.

Služba INTERNET PROFI je určena pro připojení větších firem nad 30 uživatelů a všech firem, kde je požadována vysoká kvalita a záložní připojení (backup). Služba je bez agregace, je postavena na technologii FWA, MW v pásmu 10GHz, placených pásmech a na optice. V ceně je router a záložní linka (backup).

#### INTERNET BYZNYS

Název služby	SLA	Cena
INTERNET BYZNYS ADSL/VDSL až 20 Mbps	99,0 %	990 Kč/měs.
INTERNET BYZNYS 2 Mbps	99,0 %	2900 Kč/měs.
INTERNET BYZNYS 4 Mbps	99,0 %	4500 Kč/měs.
INTERNET BYZNYS 8 Mbps	99,0 %	6500 Kč/měs.
INTERNET BYZNYS 10 Mbps	99,0 %	7500 Kč/měs.
Zřízení Internetu Byznys		5000 Kč/jedn.

#### INTERNET PROFI

Název služby	SLA	Cena
INTERNET PROFI 4 Mbps	99,0 %	4 500 Kč/měs.
INTERNET PROFI 10 Mbps	99,0 %	4 900 Kč/měs.
INTERNET PROFIT+ 10 Mbps	99,9 %	6 900 Kč/měs.
INTERNET PROFIT+ 20 Mbps	99,9 %	7 900 Kč/měs.
INTERNET PROFIT+ 50 Mbps	99,9 %	9 900 Kč/měs.
Záložní linka k INTERNET PROFIT/PROFIT+	99,0 %	1 Kč/měs.
Upgrade Backup linky	99,0 %	projektová cena
Zřízení Internetu Profi		15 000 Kč/jedn.

*Služba Profi obsahuje backup pomocí ADSL/VDSL linky, Služba Profit+ obsahuje backup pomocí linky SHDSL či MW spoje.*

Na základě závazné poptávky bude provedeno technické šetření na místě instalace, při kterém dojde k upřesnění případných víceprací a s tím spojené navýšení ceny.

### 4

#### Ostatní

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

#### OSTATNÍ SLUŽBY

Název služby	SLA	Cena
Dofakturační minimální účtované částky		dle výše fakturace
PRONÁJEM SLUŽBY TŘETÍ STRANY		projektová cena
PRONÁJEM SLUŽBY TŘETÍ STRANY - vyúčtování spotřeby		projektová cena
DOMÉNA (CZ, EU, COM, INFO, ORG, NET)	99,0 %	30 Kč/měs.
Sleva za nedodržení SLA		dle objemu výpadků
Aktivace služby u zákazníka		5 000 Kč/jedn.
Aktivace Služby třetí strany		projektová cena
Expresní instalace služby na přání zákazníka		1 000 Kč/jedn.
Mamý výjezd technika - MW		2 500 Kč/jedn.
Mamý výjezd technika - xDSL		1 000 Kč/jedn.
Servisní a konfigurační práce*		1 000 Kč/hod.
Integrační práce		1 500 Kč/hod.
Poplatek za vystavení upomínky		150 Kč/jedn.
Poplatek za znovuspuštění služby pro neplacení		500 Kč/jedn.
Poplatek za papírovou fakturu		50 Kč/měs.
Poplatek za nevrácení zapůjčeného/pronajatého zařízení		zůstatková cena zařízení
Doprava		12 Kč/ km

\* Servisní a konfigurační práce jsou účtovány 250 Kč za každých započatých 15 minut. V případě žádosti o technickou podporu telefonicky, je vyžádán souhlas zákazníka s nahráním hovoru a následně i souhlas s poskytnutím technické podpory.



# Ceník

## 5 Ceník pevného volání

### VOLÁNÍ DO VEŘEJNÝCH SÍTÍ V ČR

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

Tarifikace 60+30.

### VOLÁNÍ ZDARMA

Zelené linky 800	ZDARMA
Tísňové linky 112, 150, 155, 156, 158, 199	ZDARMA
Partnerské sítě (1)	ZDARMA
Klientský servis IPEX na čísle 844 844 000 (2)	ZDARMA

(1) VoIP sítě provozované společnostmi 4Consults.s.r.o., CESNET, z.s.p.o., Český bezdrát s.r.o., FAYN Telecommunications s.r.o., havel voice a.s., LAM Plus s.r.o., OpavaNet, a.s., RIO Media, a.s., VOINET s.r.o., FreeVoice, FreeWorld Dialup (FWD) a SIPphone.

(2) Nebo zkrácenou volbou 844 ze sítě VOIPEX. Dostupný v pracovní dny od 8 do 17 hodin.

### 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.

Tarifikace 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.

Tarifikace 60+30 provolání na čísla 1183, 1411x, 10xx, 12xx, 140x, 13129, 14111 a 14112.

Tarifikace 60+60 provolání 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.

Tarifikace 60+30.

### VOLÁNÍ DO PAGINGOVÝCH SÍTÍ

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

Tarifikace 60+30.

### VOLÁNÍ DO ZAHRAŇÍ — 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.	4,88 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.

Tarifikace 60+30.

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>

## 6 SLA a Servisní profily

Všechny služby mají garantovanou úroveň kvality jejich poskytování, tzv. SLA. Základ pro výpočet slevy je měsíční minimální plnění dané služby, nebo celého komunikačního řešení VOIPEX TEAM.

	SLA 97%	SLA 99%	SLA 99.5%	SLA 99.9%
<b>REAKČNÍ DOBY</b>				
Garantovaná měsíční dostupnost	97,0 %	99,0 %	99,5 %	99,9 %
Reakční doba – vzdálený zásah	NBD	8 hodin	4 hodiny	2 hodiny
Maximální doba opravy (FIX)	negarantováno	24 hodin	12 hodin	6 hodin
Nutnost nahlášení závady	po-pá, 8-16 h.	po-ne, 7-19 h.	po-ne, 7-19 h.	po-ne, 7-19 h.
Aktivní dohled	ne	ano (24/365)	ano (24/365)	ano (24/365)

### SMLUVNÍ SANKCE ZA NEDODRŽENÍ MĚSÍČNÍ DOSTUPNOSTI SLUŽBY

dostupnost $\geq$ 99,9%				
			0,0 %	0,0 %
99,9% > dostupnost $\geq$ 99,5%	0,0 %	0,0 %	0,0 %	20,0 %
99,5% > dostupnost $\geq$ 99,0%			10,0 %	30,0 %
99,0% > dostupnost $\geq$ 97,0%			10,0 %	40,0 %
97,0% > dostupnost $\geq$ 95,0%	10,0 %	20,0 %	30,0 %	50,0 %
95,0% > dostupnost $\geq$ 90,0%	20,0 %	30,0 %	40,0 %	70,0 %
90,0% > dostupnost	30,0 %	40,0 %	50,0 %	90,0 %

### SMLUVNÍ SANKCE ZA NEDODRŽENÍ MAXIMÁLNÍ DOBY OPRAVY PORUCHY

Za každou další započatou hodinu nad sjednanou max. dobu opravy	0,3 %	0,5 %	0,8 %	1,0 %
---	-------	-------	-------	-------

Za poruchu se pro účely SLA považuje skutečnost, že Službu není možno využít pro závadu technického nebo provozního charakteru. Výpadek služeb (in termetové přípojky, ústředny), 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 denní doba mezi 7.00 – 19.00 včetně sobot, nedělí a svátků.

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.

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

V případě, že mezní hodnoty jednotlivých parametrů SLA nejsou dodrženy, má zákazník právo na slevu. Pokud chce zákazník uplatnit slevu plynoucí z nedodržení SLA, musí jí uplatnit formou reklamace a to nejpozději do dvou měsíců. Případná sleva, náležející zákazníkovi za nedodržení měsíční dostupnosti služby, popř. za překročení maximální doby opravy poruchy, se objeví v příslušném vyúčtování služby jako „Sleva za nedodržení SLA“.

Celková výše poskytnuté měsíční slevy při nedodržení obou parametrů může být maximálně 90% ze základu pro výpočet této slevy.



# Ceník

## 7 Doplnkové podmínky

### Potvrzení podmínek a zřízení Služby

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

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

Standardní termíny realizací jsou uvedeny u jednotlivých služeb a přehledově jsou následující:

DOBY PRO ZŘÍZENÍ SLUŽEB	
Telefonní služba (pevná, mobilní, barevná čísla) s čísly od IPEXu	7 dní
Telefonní služba (pevná, mobilní, barevná) s přenesenými čísly	max. 90 dní
Videomístnost a webinář	7 dní
Telefonní služba (pevná, barevná) s čísly od ČTÚ	60 dní
Komunikační platforma VOIPEX (účty) — do 100 uživatelů	30 dní
Komunikační platforma VOIPEX (účty) — nad 100 uživatelů	60 dní
Internet do 10 Mbps (včetně)	30 dní
Internet nad 10 Mbps	60 dní
Ostatní služby	30 dní

### Minimální plnění

S každým zákazníkem je sjednáno určité minimální měsíční plnění.

MINIMÁLNÍ PLNĚNÍ	
1 000 Kč	Minimální měsíční fakturovaná částka za všechny služby Zákazníka. Neplatí pro službu VIDEOMÍSTNOST.

### Ostatní ujednání—nedílná součást smluv

Nedílnou součástí Smlouvy je Ceník a Všeobecné podmínky. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před ujednáními ve Všeobecných podmínkách.

Smluvní strany se dohodly, že Seznam kontaktních osob mohou měnit formou jednostranného oznámení druhé straně prostřednictvím některé z pověřených osob.

DPH je účtováno ve výši dle platných právních předpisů. Veškerá zařízení poskytnutá v rámci Služby zůstávají majetkem Poskytovatele. Vyúčtování hovorového je provedeno dle skutečného objemu hovorů v příslušné Periodě dle příslušného Ceníku.

Zákazník prohlašuje, že se seznámil se Všeobecnými podmínkami poskytování služeb elektronických komunikací společnosti IPEX a.s. (Všeobecné podmínky), touto Smlouvou, příslušným Ceníkem, a že s nimi souhlasí. Zákazník dále prohlašuje, že je mu známa povaha, rozsah a omezení Služby, které je předmětem této Smlouvy a Specifikací služeb, a že předmět Smlouvy je dostatečně vymezen.

Zákazník se zavazuje zajistit vyhovující parametry a kvalitu Přenosové trasy k ústředně (pokud není trasa součástí dodávky). Poskytovatel si vyhrazuje právo blokovat přístup na linky se zvláštními tarify a blokovat volání z/do směrů, z nichž dochází k TELCO Fraudům (zneužití služeb).





## Ceník

### 7a Povinné informace vyžadované zákonem a ČTÚ

Konkretizujeme 4.2.12 Všeobecných podmínek, kde upřesňujeme dopady snížení kvality služeb z důvodu narušení bezpečnosti a integrity sítě, bezpečnosti služby nebo při zjištění jejich ohrožení nebo zranitelnosti.

#### Dopady snížení kvality služeb

Při snížení rychlosti z důvodu přijetí opatření proti hrozícímu přetížení sítě může docházet k omezení aplikací a služeb, konkrétně se může jednat o zhoršení telefonních služeb, kdy mohou vlivem tohoto přetížení vypadávat části slov nebo celá slova. U služeb přenosu obrazu může docházet k výpadkům obrazu a zpoždění, případně rozpadu obrazu.

Případné odchylky skutečného výkonu služby jsou řešeny formou reklamace služeb.

#### Zaručené/Minimální/Maximální rychlosti stahování a vkládání

Minimální nabízená a minimální zaručená úroveň kvality Služby je uvedena v platných Všeobecných podmínkách a v tomto Ceníku v sekci 3.

Parametry služby přístupu k Internetu se řídí následujícími podmínkami.

	INZEROVANÁ (MAXIMÁLNÍ) IN/OUT	MINIMÁLNÍ IN/OUT	BĚŽNĚ DOSTUPNÁ IN/OUT
INTERNET BYZNYS ADSL/VDSL	16 Mbps / 768 kbps	10% / 10%	50% / 50%
INTERNET BYZNYS	Viz ceník	50% / 50%	90% / 90%
INTERNET PROFI	Viz ceník	95% / 95%	100% / 100%
INTERNET PROFI+	Viz ceník	95% / 95%	100% / 100%