

## Produktová specifikace služby Daktela KC/Daktela PBX č. 1001 ke smlouvě č. 2020/MMDDHH

### Identifikační údaje:

<b>Poskytovatel</b>	<b>Daktela s.r.o.</b>
<b>Sídlo</b>	<b>Pod Krejčárkem 975, Praha 3, 130 00</b>
<b>IČO</b>	27232263
<b>DIČ</b>	CZ27232263
<b>Registrace</b>	<i>Zapsáno v obch. rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 106338</i>
<b>Bankovní spojení</b>	<b>Raiffeisenbank a.s., Hvězdova 1716/2 b, 140 78 Praha 4, č.ú. 2078745001/5500</b>
<b>Ukončuje prod. Specifikaci</b>	<b>Žádnou / č. 1001</b>
<b>Interní číslo smlouvy/(tiketu)</b>	

<b>Účastník/Uživatel</b>	
<b>Sídlo</b>	
<b>IČO</b>	
<b>DIČ</b>	
<b>Oprávněná osoba</b>	
<b>Emailová adresa na zaslání faktur v elektronické podobě</b>	

### Produktové údaje:

<b>Název služby</b>	Daktela KC – virtuální kontaktní centrum / Daktela PBX – virtuální VoIP telefonní ústředna
<b>URL adresa ústředny</b>	jméno_firmy.daktela.com
<b>Tarifní plán Daktela PBX</b>	SoHo / Profi / Enterprise
<b>Minimální doba pro uchování nahrávek (retence)</b>	6 měsíců
<b>Retence - Doba uchování / Maximální objem uchovávaných dat</b>	6 měsíců / 50 GB úložiště
<b>Tarifní program hlasových služeb</b>	CR – M0.90_P0.60
<b>Garance služby – SLA</b>	SLA 8x5 4+4 nebo SLA 24x7 4+4 dle Všeobecných podmínek
<b>Datum zřízení služby</b>	31.12.2020
<b>Datum ukončení služby</b>	na dobu neurčitou

## Cenové a platební údaje:

Cenové údaje jsou uvedeny bez DPH, která bude účtována v souladu s platnými právními předpisy.

<b>JEDNORÁZOVÉ POPLATKY</b>	
#999999 - Aktivace virtuální ústředny Daktela PBX	Xxxxxx Kč
#999999 - Aktivace modulu virtuálního Daktela KC	Xxxxxx Kč
#999999 - Převod stávajícího samostatného čísla – 3x	Xxxxxx Kč
#999999 - Konfigurace, nastavení a zaškolení (8 hod.)	Xxxxxx Kč
#999999 - Práce spojené s integrací a konzultace (1 MD)	Xxxxxx Kč
<b>Celkem</b>	Xxxxxx Kč

<b>MĚSÍČNÍ POPLATKY</b>	
#999999 - Pronájem virtuální ústředny PBX SoHo (max. 10 linek)	Xxxxxx Kč
#999999 - 1x Pronájem licence Daktela All-In-One	Xxxxxx Kč
#999999 - 1x Pronájem licence Daktela Hlas včetně nahrávání	Xxxxxx Kč
#999999 - 1x Pronájem licence Daktela Hlas bez nahrávání	Xxxxxx Kč
#999999 - 1x Pronájem licence Daktela Email + Helpdesk	Xxxxxx Kč
#999999 - 1x Pronájem licence Daktela Click-To-Call	Xxxxxx Kč
#999999 - 1x Pronájem licence Daktela WEB chat	Xxxxxx Kč
#999999 - 1x Pronájem licence Daktela SMS chat	Xxxxxx Kč
#999999 - 1x Pronájem licence Daktela Facebook Messenger chat	Xxxxxx Kč
#999999 - 1x Pronájem licence Daktela WhatsApp chat	Xxxxxx Kč
#999999 - 1x Pronájem licence Daktela Viber chat	Xxxxxx Kč
#999999 - 1x Pronájem licence Daktela Prediktivní Dialer	Xxxxxx Kč
#999999 - 1x Pronájem licence Daktela Progresivní Dialer	Xxxxxx Kč
#999999 - 1x Pronájem licence Daktela Robocaller	Xxxxxx Kč
#999999 - 1x Pronájem zahraničního čísla - <b>Ukrajina</b>	Xxxxxx Kč
#999999 - 1x Pronájem virtuálního čísla	Xxxxxx Kč
#999999 - 1x Pronájem modulu Daktela CRM	Xxxxxx Kč
#999999 - 1x Pronájem modulu Daktela Wallboard	Xxxxxx Kč
#999999 - Integrace s interními/externími systémy	Xxxxxx Kč
#999999 - SIP trunk od jiného poskytovatele	Xxxxxx Kč
#999999 - SIP trunk s VIP cenami	Xxxxxx Kč
<b>Celkem</b>	Xxxxxx Kč

<b>DOHODNUTÉ CENY HOVORNÉHO</b>	
Mobilní síť ČR	0.90 Kč/min
Pevné síť ČR	0.60 Kč/min
Ostatní destinace	Dle ceníku Platinum

<b>Individuální zakázkové práce / Vícepráce</b>	
Hodina práce v pracovní době (všední dny po-pá 9:00-17:00)	Xxxxxx Kč /hod.
Hodina práce mimo pracovní dobu	Xxxxxx Kč /hod.
Konzultace a práce spojené s integrací	Xxxxxx Kč /hod.

<b>Práce spojené s integrací a konzultace</b>	
Hodina práce v pracovní době (všední dny po-pá 9:00-17:00)	Xxxxxx Kč /hod.
Práce spojené s integrací a konzultace (MD)	Xxxxxx Kč /hod.

Účastník svým podpisem stvrzuje souhlas se Všeobecnými podmínkami pro poskytování telekomunikačních služeb společnosti Daktela s.r.o. (dále jen „VOP“) uvedenými na webových stránkách Poskytovatele. Účastník se s nimi seznámil a potvrzuje, že jsou pro něj závazné a konzumace Služeb v souladu s touto Produktovou specifikací se řídí touto Produktovou specifikací, Smlouvou o poskytování služeb, VOP, Ceníkem dalších služeb, pokud je přílohou této produktové specifikace a případně dalšími dohodnutými smluvními dokumenty. Aktuální znění VOP je vždy uvedeno na webových stránkách Poskytovatele. Není-li sjednáno jinak, ceny volání do zahraničních destinací a případně další ceny platné pro konkrétní službu je možno zjistit na [webcare.daktela.com](http://webcare.daktela.com).

Ukončení účinnosti této Produktové specifikace neznamená pro Účastníka a Poskytovatele zánik dalších povinností vyplývajících pro něj z ostatních sjednaných smluv či produktových specifikací.

**Daktela PBX** je hostovaná služba virtuální VoIP telefonní ústředny, která umožňuje hlasové propojení přes IP síť. Poskytovatel poskytuje Účastníkovi touto službou přístup zejména do své privátní sítě v rámci VoIP serveru a jako další službu umožňuje i propojení se sítěmi ostatních poskytovatelů. Služba virtuální ústředny běží na samostatném virtuálním serveru s řízeným auditovaným přístupem. Administrace virtuální ústředny je přístupná přes HTTPS zabezpečený webový přístup a Účastník má plná práva na administraci a správu ústředny. Za případné změny nastavení tak Účastník nese plnou zodpovědnost. Poskytovatel má servery, na kterých běží služba virtuální ústředny, umístěny v hostingových centrech DC Nagano a DC TTC společnosti Dial Telecom, a.s. v Praze. Fyzický přístup do hostingových center je povolen pouze oprávněným a prověřeným osobám.

Je-li využívána konektivita třetího subjektu, kontaktuje Účastník v případě problémů nejdříve tento subjekt. Není-li prokázána závada na straně třetího subjektu, kontaktuje Účastník Poskytovatele, který ověřuje funkčnost VoIP serveru a konektivitu ve své síti.

Zálohování – je možné pouze v případě, že virtuál Účastníka/Uživatele je umístěn v cloudu Poskytovatele.

**Daktela KC** je nadstavbový modul multikanálového kontaktního centra pro ústředny Daktela PBX. Daktela KC umožňuje nativní zpracování více komunikačních kanálů v jedné webové aplikaci. Podporovány jsou telefonní hovory, webový chat, emaily s integrovaným helpdeskovým systémem, SMS chat, Skype integrace a sociální síť (Facebook). Operátoři mohou jednotlivé požadavky zákazníků vyřizovat přes libovolný komunikační kanál. Součástí Daktela KC je i CRM modul, do kterého je automaticky zaznamenána veškerá komunikační historie se zákazníky. Daktela KC nabízí jednotný reporting přes všechny komunikační kanály v reálném čase. Systém obsahuje cca 30 nejčastěji používaných předdefinovaných reportů. Další reporty je možné případně implementovat dodatečně na zakázku. Daktela KC je navržena jako otevřená platforma s HTTP API REST rozhraním, které může Účastník využívat.

Všechny komunikační kanály Daktela KC jsou jednotlivě licencované na uživatele. Licenci potřebuje každý uživatel pro každý komunikační kanál, do kterého se má mít možnost přihlásit k vyřizování požadavků. Pokud má uživatel licenci na jeden komunikační kanál, může být přihlášen do neomezeného množství front daného komunikačního kanálu. Například jedna licence na hlasový komunikační kanál znamená, že se může uživatel přihlásit do libovolného množství volacích front hlasového komunikačního kanálu. Uživatelé, kteří se nepřihlašují do žádných front k vyřizování požadavků licenci nepotřebují (např. management, teamleader za účelem reportingu apod.).

Počet souběžných hovorových kanálů pro příchozí hovory je omezený sjednaným počtem hovorových licencí. Maximální počet těchto souběžných hovorových kanálů pro příchozí hovory může činit 1,5 násobek sjednaných hovorových licencí v Daktele.

## **Základní popis jednotlivých komunikačních kanálů Daktela KC:**

**Příchozí callcentrum (Pasiv)** umožňuje komplexní zpracování příchozích hovorů. Základním stavebním kamenem jsou příchozí volací fronty, do kterých jsou nasměrovány hovory na přímá telefonní čísla nebo volby hlasových IVR rozcestníků. Ve frontách jsou přihlášení operátoři a při příchozím hovoru ústředna vybere nejvhodnějšího operátora na základě nastavených pravidel. Operátor může být přihlášen do neomezeného množství příchozích front. Přihlášení do front je možné dynamicky měnit bez nutnosti odhlášení.

**Telefonické kampaně** slouží k aktivnímu navolávání zákazníků. Daktela kampaňový modul umožňuje jednoduchý import telefonních čísel včetně přehledné webové konfigurace callscriptu, který se bude zobrazovat operátorům. Aktuální stav a výkonnost kampaní a práce operátorů je v reálném čase zaznamenávána a zobrazována v přehledných statistikách a reportech. Podporovány jsou **manuální** vytáčení kampaně i kampaně s automatickým **progresivním** a **prediktivním** vytáčením.

**Zpracování emailového kanálu** je realizováno přes **Daktela Helpdesk**, což je multikanálová helpdesková aplikace s moderním webovým rozhraním pro přehledné zpracování zákaznických požadavků a interních firemních úkolů. Nové požadavky mohou vaši zákazníci zadávat přes telefon, email, webový chat a SMS. Daktela Helpdesk je bude inteligentně zpracovávat a řadit do přehledné komunikační historie ke každému zákazníkovi.

**Daktela Webový Click-To-Call** umožňuje přidat na vaše webové stránky widget pro vyžádání zpětného hovoru. Návštěvník webu tak s jeho pomocí může jednoduše zadat svoje telefonní číslo a naplánovat čas zpětného zavolání. Daktela pak automaticky hlídá nastavený čas a spojí hovor operátorům callcentra v čase, kdy si návštěvník webu přál být kontaktován.

**Daktela Webchat** umožňuje jednoduchým způsobem přidat na vaše webové stránky nebo e-shop webový live chat. Operátoři vyřizují příchozí webové chaty přímo v Daktela aplikaci. Design webového chatu je možné modifikovat.

**Daktela Facebook Messenger** umožňuje propojení Vašich facebookových zákazníků s operátory kontaktního centra Daktela. Zákazníci mohou Vaši společnost kontaktovat přes Facebook Messenger zasláním privátní zprávy, která je následně obsloužena v kontaktním centru operátory dle zadaných priorit a vyzváněcích strategií.

**Daktela WhatsApp Business** umožňuje propojení Vašich zákazníků s operátory kontaktního centra Daktela prostřednictvím platformy WhatsApp. Zákazníci mohou Vaši společnost kontaktovat přes WhatsApp zasláním privátní zprávy, která je následně obsloužena v kontaktním centru operátory dle zadaných priorit a vyzváněcích strategií.

**Daktela Viber Business** umožňuje propojení Vašich zákazníků s operátory kontaktního centra Daktela prostřednictvím platformy Viber. Zákazníci mohou Vaši společnost kontaktovat přes Viber zasláním privátní zprávy, která je následně obsloužena v kontaktním centru operátory dle zadaných priorit a vyzváněcích strategií.

**Daktela SMS Chat** umožňuje komunikaci s vašimi zákazníky přes SMS zprávy a tyto zprávy sdružuje do vláken. Výhodou je jeho univerzálnost a podpora na všech mobilních telefonech, které umí poslat obyčejnou SMS zprávu. Poskytovatelé produktů a služeb často provozují jednosměrnou informativní SMS komunikaci vůči svým zákazníkům bez možnosti odpovědi a Daktela SMS Chat má za cíl toto změnit. Dejte svým zákazníkům možnost kontaktovat vaši technickou podporu zasláním jednoduché SMS zprávy a překvapte svoje zákazníky okamžitou a relevantní odpovědí.

**Daktela Robocaller** slouží pro automatické, robotické navolání kontaktů bez operátorů. Jedná se o speciální odchozí kampaň s telefonními čísly, kterou Daktela automaticky sama navolá přesně podle pravidel, která si nastavíte.

**Daktela CRM** je nedílnou součástí Daktela platformy a je to optimalizovaný systém pro shromažďování, třídění a zpracování údajů o vašich zákaznících, zejména jejich kontaktů. Jedním z hlavních úkolů je automatické ukládání komunikační historie přes všechny dostupné kanály ke každému kontaktu a společnosti, a to včetně helpdeskových tiketů. Při příchozím požadavku má operátor okamžitou informaci o zákazníkovi a může ho daleko lépe a rychleji vyřešit.

**Daktela Wallboard** je aplikace pro přehledné zobrazení okamžitého stavu callcentra na LCD obrazovkách nebo v browseru. Každý Wallboard je tvořen z widgetů, které jsou součástí aplikace a Účastník si ho může sestavit sám přesně na míru za pomoci několika kliknutí myši. Nejčastěji si naši zákazníci zobrazují informace o dosaženém SLA na příchozích frontách, počtu objednávek v telemarketingových kampaních, aktuální stavy operátorů anebo o počtu nevyřešených helpdeskových tiketů.

Kompletní popis funkcí je definován na webových stránkách Poskytovatele.

**Daktela PBX – hlasový tarif Unlimited** umožňuje neomezené volání do všech mobilních a pevných sítí v ČR v obvyklém objemu. Za obvyklý počet je považováno 3000 minut za zúčtovací období. Provolané minuty nad tento objem mohou být účtovány zvlášť sazbou 1 Kč / min. Počet souběžných příchozích hovorů je neomezený, počet souběžných odchozích hovorů je roven počtu odchozích hlasových kanálů uvedených v této produktové specifikaci. Účastník je oprávněn v rámci svých provozovaných telefonních čísel k nastavení libovolné identifikace při odchozím volání.

Případný výpadek služeb a průběh opravy je možno sledovat po zaregistrování se do webového portálu [status.daktela.com](http://status.daktela.com).

Účastník je oprávněn v rámci svých provozovaných telefonních čísel k nastavení libovolné identifikace při odchozím volání.

Poskytovatel neodpovídá za užití telefonních čísel Účastníkem podle geografických regionů a číslovacího plánu. Poskytovatel neodpovídá za zneužití telefonních čísel Účastníkem nebo třetí osobou. Účastník odpovídá za provoz koncových zařízení na všech přidělených číslech a je povinen uchovávat přihlašovací údaje (zejména hesla) ke všem přiděleným číslům tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití. Účastník odpovídá za zneužití přístupových hesel nebo tel. čísel a za škodu tím způsobenou stejně jako nese plnou odpovědnost za jakoukoli škodu způsobenou nepovolenou či nenahlášenou změnou lokality a porušením číslovacího plánu. Účastník je povinen neprodleně ohlásit poskytovateli ztrátu, odcizení, zneužití přístupových hesel a bez zbytečného odkladu to písemně potvrdit. Poskytovatel je oprávněn za provedení blokáce, příp. obnovení přístupu vygenerováním nových hesel účtovat poplatek dle aktuálního ceníku.

Účastník je oprávněn postoupit či jinak disponovat s přidělenými telefonními čísly, vždy však pouze za účelem užití k hlasovým službám třetí osobou za podmínek stanovených touto produktovou specifikací a smlouvou upravující tento smluvní vztah a vždy tak, aby v případě zrušení, zániku, výpovědi nebo odstoupení od této produktové specifikace nebo smlouvy, která upravuje tento smluvní vztah, mohla být přidělená telefonní čísla vrácena Poskytovateli s tím, že třetí osoba je povinna plnit veškeré závazky uvedené v této produktové specifikaci a předmětné smlouvě. V případě porušení těchto povinností třetí osobou odpovídá za takové porušení povinností třetí osobou vůči Poskytovateli Účastník. Veškerý poskytnutý hardware, popřípadě další zboží, je až do úplného zaplacení Účastníkem ve vlastnictví Poskytovatele. V případě pronájmu hardware, je Účastník povinen po skončení smlouvy hardware vrátit a uhradit škodu na hardwaru, která vznikla jinak než běžným opotřebením.

<b>Datum, razítko a podpis oprávněné osoby Účastníka</b>	<b>Datum, razítko a podpis oprávněné osoby Poskytovatele</b>