

Smlouva č. 2020/021112 o poskytování telekomunikačních služeb,

uzavřená v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů

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

Účastník	Integrační centrum Praha o.p.s.
Sídlo	Žitná 1574/5, 110 00 Praha 1
IČO	24228320
DIČ	
Oprávněná osoba	Zděnek Horváth
Emailová adresa pro zaslání faktur a případných upomínek v elektronické podobě	[REDACTED]

1. Předmět smlouvy

1.1. Na základě této smlouvy se zavazuje Poskytovatel poskytnout Uživateli Služby, které jsou uvedeny v Produktových specifikacích. Produktové specifikace jsou přílohou této Smlouvy a Uživatel se zavazuje za tyto Služby platit cenu uvedenou v Produktové specifikaci. Není-li sjednáno jinak, ceny volání do zahraničních destinací a případně další ceny platné pro konkrétní službu je možno zjistit na webcare.daktela.com.

1.2. Podmínky pro poskytování Služeb jsou uvedeny v Produktové specifikaci, která přísluší pro dané Služby a ve Všeobecných podmínkách poskytování telekomunikačních služeb společnosti Daktela s.r.o. (dále jen Smluvní dokumenty), které jsou součástí této smlouvy. Všeobecné podmínky poskytování telekomunikačních služeb společnosti Daktela s.r.o. jsou na webových stránkách Poskytovatele: www.daktela.com/downloads/Vseobecne_Obchodni_Podminky.pdf

1.3. Uživatel se zavazuje k poskytnutí nezbytné součinnosti, která je třeba k řádnému zprovoznění sjednaných služeb. Poskytovatel je oprávněn Uživatele vyzvat k potřebné součinnosti. V případě neposkytnutí této součinnosti, je Poskytovatel oprávněn sjednané služby od následujícího měsíce již plně fakturovat.

2. Cena a její splatnost

2.1. Cena za sjednanou službu je uvedena v Produktové specifikaci. Není-li stanoveno jinak, jsou ve Smluvních dokumentech uvedeny ceny bez DPH.

2.2. Uživatel je povinen informovat Poskytovatele o případných změnách (emailových adres kontaktních osob, emailu pro fakturaci, adresy sídla apod)

3. Doba, na kterou je smlouva uzavřena

3.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, není-li pro daný produkt nebo službu v Produktové specifikaci sjednána doba určitá

3.2. Uživatel je oprávněn smlouvu vypovědět po 6 měsících od podpisu smlouvy, a to s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. Výpověď musí být učiněna písemně, není-li stranami dohodnuto jinak.

3.3. V případě závažného porušení smlouvy Uživatелеm je Poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu, a to po uplynutí lhůty 14 dnů ode dne doručení výzvy Poskytovatele ke zjednání nápravy Uživateli, pokud v této lhůtě Uživatel nápravu nezjednal. V ostatních případech platí pro Poskytovatele také 3 měsíční výpovědní lhůta.

3.4. V případě prodloužení užívatele s úhradou ceny za službu, sjednávají smluvní strany úrok z prodloužení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i jen započatý den prodloužení. Nárok na náhradu škody a smluvní pokutu tím není dotčen.

3.5 Po celou dobu účinnosti smlouvy je veškerý pronajímaný hardware, popřípadě další zboží ve vlastnictví poskytovatele. Uživatel je povinen po skončení účinnosti smlouvy v případě, že se s Poskytovatelem nedohodnou jinak, poskytnutý hardware vrátit, popřípadě uhradit škodu, která vznikla jinak než běžným opotřebením. Ve všech případech platí, že veškerý poskytnutý hardware, popřípadě další zboží je až do úplného zaplacení Uživatелеm ve vlastnictví Poskytovatele.

4. Závěrečná ustanovení

4.1. Veškeré změny této smlouvy lze uzavírat pouze písemně.

4.2. Další Služby nebo změny stávajících Služeb zabezpečené Poskytovatelem budou provedeny na základě nové Produktové specifikace nebo písemného dodatku ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami, případně na základě objednávky Uživatele, pokud ji Poskytovatel akceptuje. Po akceptaci Poskytovatelem se nová Produktová specifikace stává součástí této Smlouvy.

4.3. Uživatel svým podpisem stvrzuje souhlas se Všeobecnými podmínkami poskytování telekomunikačních služeb společnosti Daktela s.r.o. (na webových stránkách Poskytovatele) a dalšími smluvními dokumenty, pokud jsou součástí této smlouvy, potvrzuje, že se s nimi seznámil a jsou pro něj závazné.



4.4. Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel jedním rozhodcem jmenovaným předsedou Rozhodčího soudu. Neužije se v případě spotřebitele.

4.5. Tato Smlouva je účinná okamžikem podpisu této Smlouvy oběma Smluvními stranami, není-li stanoveno jinak.

4.6. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

4.7. Smluvní strany potvrzují, že tato Smlouva nebyla uzavřena v rozporu se zásadami poctivého obchodního styku.

4.8. Pro případ výpadku objednaných služeb Poskytovatel dává možnost jejich sledování pomocí webového portálu status.daktela.com. Zde je možné zaregistrovat emailovou adresu, na níž pak chodí notifikace v případě výpadku a průběhu jeho opravy.

Datum, razítko a podpis oprávněné osoby Uživatele	Datum, razítko a podpis oprávněné osoby Poskytovatele
 <p>INTEGRAČNÍ CENTRUM PRAHA</p> <p>Integrační Žitná 1574 IČ: 24228</p>	 <p>Pod Krejčárkem 975, 130 00 Praha 3 e-mail: daktela@daktela.com</p>

Produktová specifikace služby Daktela KC/Daktela PBX č. 1001 ke smlouvě č. 2020/021112

Identifikační údaje:

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

Účastník	Integrační centrum Praha o.p.s.
Sídlo	Žitná 1574/5, 110 00 Praha 1
IČO	24228320
DIČ	
Oprávněná osoba	Zděnek Horváth
Emailová adresa pro zasilání faktur a případných upomínek v elektronické podobě	

Produktové údaje:

Název služby	Daktela PBX – virtuální VoIP telefonní ústředna
URL adresa ústředny	icp.daktela.com
Tarifní plán Daktela PBX	SoHo
Minimální doba pro uchování nahrávek (retence)	6 měsíců
Tarifní program hlasových služeb	CR – M0.60_P0.60
Garance služby - SLA	SLA 24x7 4+4 dle Všeobecných podmínek
Datum zřízení služby	1.3.2019
Datum ukončení služby	na dobu neurčitou

Cenové a platební údaje:

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

JEDNORÁZOVÉ POPLATKY	
#194455 - Aktivace virtuální ústředny Daktela PBX	2 925 Kč
#194455 - Konfigurace, nastavení a zaškolení (3 hod.)	2 925 Kč
Celkem	5 850 Kč

MĚSÍČNÍ POPLATKY	
#194455 - Pronájem virtuální ústředny PBX SoHo (max. 10 linek)	600 Kč
Celkem	600 Kč

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

Individuální zakázkové práce / Vícepráce	
Hodina práce v pracovní době (všední dny po-pá 9:00-17:00)	1 300 Kč/hod.
Hodina práce mimo pracovní dobu	1 900 Kč/hod.
Konzultace a práce spojené s integrací	1 800 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.

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.

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 sítě (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 se 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.).

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 operátorem 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 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 Skype Connect umožňuje propojení libovolného Skype účtu s Daktela ústřednou. Můžete tak svým zákazníkům nabídnout další komunikační kanál a hovory ze Skype sítě směřovat do svého callcentra. Příchozí hovory ze Skype sítě jsou zdarma a chovají se jako běžné telefonní hovory. Můžete tedy konfigurovat směrování do časových podmínek, oznámení nebo callcentrových front. Skype hovory mohou být nahrávány a jsou reportovány ve všech statistikách.

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 stavu 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 5000 minut za účtovací 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.

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 blokace, 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.

Datum, razítko a podpis oprávněné osoby Účastníka	Datum, razítko a podpis oprávněné osoby Poskytovatele
 <p>Integr Žitná 1 IČ: 242</p>	 <p>Pod Krejčárkem 975, 130 00 Praha 3 e-mail: daktela@daktela.com tel.: +420 226 211 245 fax: +420 226 219 950 daktela.com CZ27232263</p> 