



TSKRP007K2C8



## Smlouva č. 2021/060115 o poskytování telekomunikačních služeb,

uzavřená v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, ve znění  
pozdějších předpisů (dále jen „smlouva“)

Poskytovatel	Daktela s.r.o.
Sídlo	Pod Krejčárkem 975, Praha 3, 130 00
IČO	27232263
DIČ	CZ27232263
Registrace	Zapsáno v obch. rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 106338
Bankovní spojení	
Kterého zastupuje	Mgr. Richard Baar, jednatel společnosti
Osoba oprávněná k jednání ve věcech technických	Ing. David Juřica, obchodně-technický konzultant
Interní číslo smlouvy/(tiketu)	#256601
e-mail pro účely odesílání faktur	fakturace@daktela.com

Účastník	Technická správa komunikací hl. m. Prahy, a.s.
Sídlo	Řásnovka 770/8, 110 00 Praha 1 - Staré Město
IČO	03447286
DIČ	CZ03447286
Kterého zastupuje	PhDr. Filip Hájek, místopředseda představenstva na základě zmocnění představenstva
Osoba oprávněná k jednání ve věcech technických	Ing. Petr Souček, vedoucí oddělení správy ZPS
Interní číslo smlouvy	6/21/3046/0016
Emailová adresa pro zasílání faktur a případných upomínek v elektronické podobě	fakturace@tsk-praha.cz

### 1. Předmět smlouvy

1.1. Na základě této smlouvy se zavazuje Poskytovatel poskytnout Účastníkovi Služby, které jsou uvedeny v Produktových specifikacích. Produktové specifikace jsou přílohou této Smlouvy a Účastník 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](http://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](http://www.daktela.com/downloads/Vseobecne_Obchodni_Podminky.pdf)

1.3. Účastník se zavazuje k poskytnutí nezbytné součinnosti, která je třeba k řádnému zprovoznění sjednaných služeb. Poskytovatel je oprávněn Účastníka vyzvat k potřebné součinnosti. V případě neposkytnutí této součinnosti, je Poskytovatel oprávněn sjednané služby od následujícího měsíce po nabytí účinnosti smlouvy 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. Účastník je povinen informovat Poskytovatele o případných změnách (emailových adres kontaktních osob, emailu pro fakturaci, adresy sídla apod). Tyto změny je Účastník oprávněn jednostranně sdělit Poskytovateli bez nutnosti uzavírat dodatek ke smlouvě. Informační povinnost o změnách kontaktních osob dle tohoto odstavce platí i pro Poskytovatele.

2.3. Cena za poskytování služeb dle této smlouvy bude hrazena na základě dílčích faktur, vždy za kalendářní měsíc zpětně na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen vystavit a zaslat fakturu Účastníkovi vždy nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení kalendářního měsíce. Součástí každé faktury bude výkaz skutečně poskytnutého plnění předem odsouhlasený zástupcem Účastníka.

2.4. Smluvní strany se dohodly, že maximální výše plnění dle této smlouvy je omezena částkou 500 000 Kč bez DPH. Smlouva je automaticky ukončena ke dni, kdy dojde k dosažení částky uvedené v předchozí větě. Poskytovatel je při vystavení dílčí faktury dle čl. 2.3. povinen připojit k výkazu poskytnutého plnění upozornění na předpokládaný termín ukončení smlouvy v souvislosti s blížícím se dosažením částky dle tohoto odstavce, pokud lze s ohledem na výši fakturovaných částek předpokládat naplnění uvedeného finančního limitu.

2.5. Smluvní strany souhlasí s použitím faktur vystavených na základě smlouvy výhradně v elektronické podobě (faktura má elektronickou podobu tehdy, pokud je vystavena a obdržena elektronicky) - dále jen „Elektronická faktura“. Smluvní strany sjednávají, že věrohodnost původu faktury v elektronické podobě a neporušenost jejího obsahu bude zajištěna v souladu s platnou právní úpravou. Poskytovatel je povinen doručit Účastníkovi fakturu elektronicky, a to výlučně e-mailem na e-mailovou adresu: [fakturace@tsk-praha.cz](mailto:fakturace@tsk-praha.cz). Zaslání Elektronické faktury Poskytovatelem na jinou e-mailovou adresu než uvedenou v předchozí větě je neúčinné. K odeslání Elektronické faktury je Poskytovatel povinen využít pouze e-mailovou adresu Poskytovatele uvedenou pro tento účel ve smlouvě, jinak je zaslání Elektronické faktury neúčinné s výjimkou, budou-li průvodní e-mail k Elektronické faktuře či Elektronická faktura opatřeny zaručeným elektronickým podpisem, případně zaručenou elektronickou pečeti Poskytovatele. Elektronická faktura musí být Účastníkovi zaslána vždy ve formátu PDF a zároveň i ISDOC (ISDOCX), je-li to možné. Přílohy Elektronické faktury, které nejsou součástí daňového dokladu, budou zaslány Účastníkovi pouze ve formátech RTF, PDF, JPG, DOC, DOCx, XLS, XLSx. Elektronická faktura musí být opatřena zaručeným elektronickým podpisem, případně zaručenou elektronickou pečeti, obojí založené na kvalifikovaném certifikátu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb. o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce podpisu, ve znění pozdějších předpisů, kvalifikovaný certifikát musí být vydán jedním, z Ministerstvem vnitra ČR, akreditovaných poskytovatelů certifikačních služeb. Není-li Elektronická faktura opatřena zaručeným elektronickým podpisem, případně zaručenou elektronickou pečeti ve smyslu předchozí věty nebo není-li takto opatřena alespoň průvodní e-mail k Elektronické faktuře, musí být Elektronická faktura odeslána e-mailem výhradně z e-mailové adresy Poskytovatele uvedené pro tento účel ve smlouvě, jehož přílohou je Elektronická faktura. Elektronická faktura bude vyhotovena v četnosti 1 e-mail - 1 Elektronická faktura v samostatném souboru a její přílohy v samostatném souboru (souborech). V případě, kdy bude zaslána Účastníkovi Elektronická faktura, zavazuje se Poskytovatel nezasílat stejnou fakturu duplicitně v listinné podobě.

## 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. Bez ohledu na další ustanovení tohoto článku, je smlouva automaticky ukončena ke dni dosažení maximální výše plnění uvedené v čl. 2.4. této smlouvy.

3.2. Účastník je oprávněn smlouvu vypovědět nejdříve po 6 měsících od podpisu smlouvy, a to s výpovědní dobou 2 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 Účastníkem je Poskytovatel oprávněn vypovědět smlouvu,

výpovědní doba činí 14 dnů a počíná dnem doručení výpovědi Účastníkovi **a to po předchozím odeslání výzvy ke zjednání nápravy zaslané Poskytovatelem Účastníkovi**, v níž byla Účastníkovi poskytnuta dodatečná lhůta ke zjednání nápravy, a pokud v této lhůtě Účastník nápravu nezjednal. V ostatních případech platí pro Poskytovatele také 2 měsíční výpovědní doba.

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

3.5 Po celou dobu účinnosti smlouvy je veškerý pronajímáný hardware, popřípadě další zboží ve vlastnictví Poskytovatele. Účastník 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, byla-li škoda prokazatelně způsobena Účastníkem. Ve všech případech platí, že veškerý poskytnutý hardware, popřípadě další zboží je až do úplného zaplacení Účastníkem ve vlastnictví Poskytovatele.

#### 4. Zpracování osobních údajů

4.1. Smluvní strany jsou si vědomy existence Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen GDPR) a zák. č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZZOU), které upravují jejich vzájemné vztahy při zpracování osobních údajů Poskytovatele, popř. osob jednajících jménem nebo za Poskytovatele (jméno, příjmení, telefon/mobil, e-mail) a osobních údajů osob jednajících za Účastníka (jméno, příjmení, telefon/mobil, e-mail, místo výkonu práce).

4.2. Z pohledu ZZOU/GDPR má Účastník, resp. Poskytovatel postavení správce ve vztahu ke svým příslušným údajům. Předmětem této smlouvy není pověření, ani z ní nijak nevyplývá nutnost za účelem splnění předmětu této smlouvy systematicky zpracovávat osobní údaje, které by stavělo Poskytovatele do role zpracovatele osobních údajů ve smyslu článku 4 bodu 8) Nařízení.

4.3. Poskytovatel prohlašuje, že je si vědom, že osobní údaje, které poskytl v této Smlouvě, budou užity pro účely plnění této Smlouvy (tedy pro jednání o uzavření nebo změně Smlouvy, pro vzájemné informování o skutečnostech souvisejících s touto Smlouvou, plnění Smlouvy Poskytovatelem, a to vč. zaslání provozních informací).

4.4. Účastník prohlašuje, že je si vědom, že osobní údaje, které poskytl dle této Smlouvy Poskytovateli, budou užity pro účely plnění této Smlouvy Poskytovatelem.

4.5. Smluvní strany se zavazují s osobními údaji druhé Smluvní strany či osob za ni jednajících zacházet tak, aby tyto osobní údaje nebyly ohroženy, porušeny, změněny, zničeny, neoprávněně zpřístupněny či jiným způsobem porušena jejich náležitá ochrana dle GDPR a předpisů s ním souvisejícím a zavazují se přijmout technická opatření nutná k jejich ochraně.

4.6. V případě, že by došlo k bezpečnostnímu incidentu ve smyslu čl. 33 GDPR s následky rizika pro práva a svobodu subjektů údajů dle této Smlouvy, zavazuje se Smluvní strana, u které k takovému incidentu došlo, druhou Smluvní stranu bezodkladně informovat.

4.7. Smluvní strany jsou povinny si poskytnout součinnost při plnění svých povinností dle GDPR/ZZOU, a to bezplatně, jedná-li se o nezbytný a přiměřený požadavek.

4.8. V případě, že Poskytovatel bude chtít zapojit do zpracování osobních údajů poskytnutých Účastníkem třetí osoby, je povinen o tom předem písemně Účastníka informovat s uvedením identifikace takové osoby.

4.9. Zásady zpracování osobních údajů Účastníka jsou k dispozici zde: <https://www.tsk-praha.cz/wps/portal/root/o-spolecnosti/o-spolecnosti-TSK-Praha/#zoou> a Poskytovatel podpisem této Smlouvy prohlašuje, že se s nimi seznámil a seznámí s nimi všechny subjekty údajů na straně Poskytovatele, jejichž údaje jsou dle této Smlouvy zpracovávány.

4.10. V případě, že vznikne potřeba upravit toto ustanovení tak, aby bylo v souladu s GDPR/ZZOU, příp. výkladem těchto předpisů či praxí jejich aplikace, dohodly se Smluvní strany na tom si poskytnout maximální součinnost ve vztahu k zajištění plnění povinností Účastníka či Poskytovatele ve smyslu GDPR a případně tuto Smlouvu upravit písemným dodatkem.

#### 5. Závěrečná ustanovení

5.1. Veškeré změny této smlouvy lze uzavírat pouze písemně.

5.2. 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 Účastníka, pokud ji Poskytovatel akceptuje. Po akceptaci Poskytovatelem se nová Produktová specifikace stává součástí této Smlouvy.

5.3. Účastník 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.

5.4. 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.

5.5. Tato smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu této smlouvy oběma Smluvními stranami, není-li stanoveno jinak a účinnosti uveřejněním v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, v platném znění s tím, že služby dle této smlouvy budou poskytovány s účinností od 16. 8. 2021. Smluvní strany sjednávají, že uveřejnění smlouvy dle předchozí věty zajistí Účastník.

5.6. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž Poskytovatel obdrží po jednom, Účastník po dvou. Je-li smlouva uzavírána elektronicky za využití uznávaných elektronických podpisů, postačí jedno vyhotovení smlouvy, na kterém jsou zaznamenány uznávané elektronické podpisy zástupců obou smluvních stran.

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

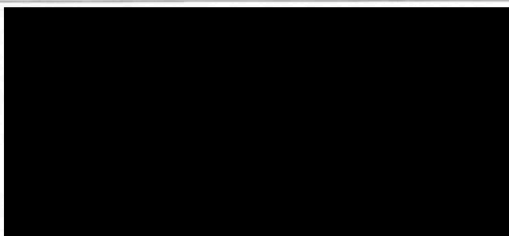

5.8. Každá ze smluvních stran potvrzuje, že při sjednávání této smlouvy postupovala čestně a transparentně a současně se zavazuje, že takto bude postupovat i při plnění této smlouvy a veškerých činnostech s ní souvisejících. Smluvní strany potvrzují, že se seznámily se zásadami Criminal compliance programu Účastníka (dále jen „CCP“), které jsou uveřejněny na webových stránkách Účastníka, zejména s Kodexem CCP a zavazují se tyto zásady po dobu trvání smluvního vztahu dodržovat. Každá ze smluvních stran se zavazuje, že bude jednat a přijme opatření tak, aby nevzniklo důvodné podezření na spáchání trestného činu či k jeho spáchání, tj. tak, aby kterékoli ze smluvních stran nemohla být přičtena odpovědnost podle zák. č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, nebo nevznikla trestní odpovědnost jednajících osob podle zák. č. 40/2009 Sb., trestní zákoník.

5.9. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v Centrální evidenci smluv Technické správy komunikací hl. m. Prahy, a.s. (CES TSK) vedené Účastníkem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum jejího podpisu

5.10. Pro případ výpadku objednaných služeb Poskytovatel dává možnost jejich sledování pomocí webového portálu [status.daktela.com](http://status.daktela.com). Zde je možné zaregistrovat emailovou adresu, na níž pak chodí notifikace v případě výpadku a průběhu jeho opravy.

Přílohy:

1) Produktová specifikace služby Daktela KC/Daktela PBX č. 1001 ke smlouvě č. 2021/060115

Datum, razítko a podpis oprávněné osoby Účastníka	Datum, razítko a podpis oprávněné osoby Poskytovatele
	

**Příloha č.1**
**Produktová specifikace služby Daktela KC/Daktela PBX**
**č. 1001 ke smlouvě č. 2021/060115**
**Produktové údaje:**

<b>Název služby</b>	Daktela KC – virtuální kontaktní centrum
<b>URL adresa ústředny</b>	tsk-praha.daktela.com
<b>Tarifní plán Daktela PBX</b>	Enterprise (do 50 zařízení)
<b>Retence - Doba uchování nahrávek / Maximální objem uchovávaných dat</b>	6 měsíců / 50 GB
<b>Rozsah přidělených telefonních čísel</b>	2 pevná čísla pro CC provoz
<b>Tarifní program hlasových služeb</b>	CR – M0.50_P0.50, WR40
<b>Garance služby – SLA</b>	SLA 24x7 4+4
<b>Datum zřízení služby</b>	16.8.2021
<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>MĚSÍČNÍ POPLATKY</b>	
#256601 - Pronájem virtuální ústředny PBX Enterprise (do 25 zařízení)	1 900 Kč
#256601 - 15 x Pronájem licence Daktela Hlas bez nahrávání	8 100 Kč
#256601 - 15 x Nahrávání hovorů (retence na 6 měsíců)	3 000 Kč
#256601 - 15 x Pronájem licence Daktela CRM	1 500 Kč
#256601 - 1 x Pronájem Daktela virtuálního mobilního čísla	490 Kč
#256601 - 15 x Pronájem licence Daktela Mobile - Tarif Profi GSM (1.10 Kč/min.)	2 850 Kč
#256601 - SIP trunk od jiného poskytovatele	1 200 Kč
<b>Celkem</b>	<b>19 040 Kč</b>

<b>JEDNORÁZOVÉ POPLATKY</b>	
#256601 - Aktivace virtuální ústředny Daktela PBX	3 900 Kč
#256601 - Aktivace virtuálního kontaktního centra Daktela KC	Zdarma
#256601 - Konfigurace, nastavení a zaškolení (20 hodin)	26 000 Kč
#256601 - Aktivace SIP trunku od jiného poskytovatele	10 400 Kč
#256601 - 16x Aktivace a konfigurace virtuálního mobilního čísla	8 320 Kč
<b>Celkem</b>	<b>48 620 Kč</b>

<b>DOHODNUTÉ CENY HOVORNÉHO</b>	
Mobilní síť ČR (odchozí volání)	<b>0.50 Kč/min.</b>
Pevné síť ČR (odchozí volání)	<b>0.50 Kč/min.</b>
Tarif Profi GSM - Mobilní i pevné síť ČR (odchozí volání pro Daktela Mobile)	<b>1.10 Kč/min.</b>
Ostatní destinace	Dle ceníku WR40

<b>Individuální zakázkové práce / Vícepráce</b>	
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.

<b>Práce spojené s integrací a konzultace</b>	
Hodina práce v pracovní době (všední dny po-pá 9:00-17:00)	1 800 Kč/hod.
Práce spojené s integrací a konzultace (MD)	14 400 Kč/MD

Účastník podpisem smlouvy 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 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/operátora. Licenci potřebuje každý uživatel/operátor pro každý komunikační kanál, do kterého se má mít možnost se přihlásit k vyřizování požadavků. Pokud má uživatel/operátor 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/operátor přihlásit do libovolného množství front hlasového komunikačního kanálu. Uživatelé/operátoři, 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 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 3000 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 poplatky 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.